

# CHECKLISTA

För dig som vill göra information och kommunikation tillgänglig



**HANDISAM**

Myndigheten för handikappolitisk samordning

**Titel:** Checklista för dig som vill göra information och kommunikation tillgänglig  
Handisam, Myndigheten för handikappolitisk samordning, 2010  
**Handisam Serie:** A 2010:3  
**ISBN-nummer:** 978-91-976601-5-0

Checklistan finns att ladda ner från Handisams webbplats, [www.handisam.se](http://www.handisam.se). Alternativa format kan beställas från Handisam.

**Postadress:** Handisam, Arenavägen 63, 121 77 Johanneshov  
**E-post:** [info@handisam.se](mailto:info@handisam.se)  
**Telefon:** 08-600 84 00  
**Fax:** 08-600 84 99

**”Kommunicera, kommunicera,  
och sedan kommunicera mera”**

*Bob Nelson*



## Tillgänglig information och kommunikation

En av fem som lever i Sverige har någon form av funktionsnedsättning. Det kan till exempel handla om nedsatt rörelseförmåga, läs- och skrivsvårigheter, nedsatt syn, hörsel eller funktionsnedsättning till följd av psykisk ohälsa.

När du kommunicerar och tar fram information finns det mycket du kan göra för att alla ska kunna ta del av dina budskap. För att informationen ska vara begriplig, börja gärna med att bearbeta språket så att det blir klart och enkelt. Att formgivningen är tydlig underlättar också för alla läsare.

När informationen finns i olika former, så kallade alternativa format, når den alla som kan vara intresserade. Det kan till exempel gälla en person med nedsatt syn som behöver större stil för att kunna läsa. En person med läs- och skrivsvårigheter kan föredra att få texten inläst. Finns texten översatt till lättläst svenska kan en person med utvecklingsstörning ta till sig den.

Kommunikation sker ofta genom möten eller via telefon. För att så många människor som möjligt ska kunna kommunicera med din verksamhet är det viktigt att gå igenom rutiner och öka medarbetarnas kunskap om olika människors behov.

Den här checklistan är ett verktyg då du och dina kollegor ska se över er kommunikation och information. Checklistan anknyter till skriften Riv hindren – riktlinjer för tillgänglighet.

På de följande sidorna hittar du råd och tips om:

- |  |        |
|--|--------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Skriftlig information      | sid 6  |
| <input checked="" type="checkbox"/> Webbplatser och e-tjänster | sid 8  |
| <input checked="" type="checkbox"/> Film, tv och dvd           | sid 8  |
| <input checked="" type="checkbox"/> Telefonsamtal              | sid 9  |
| <input checked="" type="checkbox"/> Skriftlig korrespondens    | sid 10 |

Fördjupad information kring de ord i texten som är markerade med **fetstil** finns på sid 11.

## Skriftlig information

### Tillgängligt språk

Språk och struktur ska underlätta för läsaren. Därför är det bra att börja med det. Försök att se texterna med mottagarens ögon när du planerar, strukturerar och bearbetar texter. Det gäller till exempel trycksaker, blanketter, rapporter, presentationer och webb.

- Texterna har ett **enkelt och begripligt språk** och förklarar nödvändiga facktermer.
- Rubrikerna är informativa.
- Texterna är disponerade på ett logiskt sätt.
- Längre dokument inleds med en kort sammanfattning.

### Tillgänglig formgivning

Formgivningen ska ge bästa möjliga läsbarhet. En snygg och originell formgivning behöver inte stå i motsats till god läsbarhet.

- Teckensnittet** är enkelt och tydligt.
- För att markera text används **fet stil**, inte *kursiv stil* eller VERSALER.
- Teckenstorleken är tillräckligt stor. Löpande text har 11 eller 12 punkter, beroende på vilket teckensnitt som används.
- Radlängderna är mellan 6-13 cm.
- Bilder, tonplattor och mönstrad bakgrund** bakom texten används inte.
- Trycksakernas papper** är matt och har hög opacitet (täthet).

## Alternativa format

Tryckt information ska gå att få i alternativa format, som till exempel lättläst svenska, punktskrift, teckenspråk och tillgänglig PDF. Tänk på att informera om att alternativa format går att beställa.

- Material tas på begäran fram i **alternativa format**.
- Rutiner finns för hantering av beställning av alternativa format.
- Grundläggande informationsmaterial** finns framtaget i alternativa format.
- Det finns information i alla trycksaker om att de går att beställa i alternativa format.

## Webbplatser och e-tjänster

Webbplatser, intranät och e-tjänster ska kunna användas av alla. Därför är det viktigt att följa internationell standard vad gäller struktur, kodning, formgivning och innehåll. Då kan varje användare anpassa webbplatsen efter sina egna behov.

- Den externa webbplatsen följer **internationell standard för tillgänglighet på webben, WCAG.**
- Intranätet följer **internationell standard för tillgänglighet på webben, WCAG.**
- Navigeringen på webbplatsen underlättas genom en tydlig och överskådlig struktur.
- Webbplatsens språk är enkelt och begripligt.
- E-tjänsterna följer **internationell standard för tillgänglighet på webben, WCAG.**

## Film, tv och dvd

Vid produktion av en informationsfilm är det viktigt att alla ska kunna ta del av den. Det innebär att göra den tillgänglig för personer med syn- och hörselnedsättning.

- Allt tal i filmen/tv-programmet textas.
- Annat ljud än tal** återges med text i avvikande färg.
- En **version av filmen/tv-programmet finns på svenskt teckenspråk.**
- Det finns en **syntolkad version** av filmen/tv-programmet.



## Telefonsamtal

För att kontakt via telefon ska vara möjlig för alla måste man kunna ringa på olika sätt. Det innebär till exempel att det inom verksamheten finns kunskap om de olika förmedlingstjänsterna för telefoni.

- All personal har kunskap om hur förmedlingstjänsterna **Taltjänst** och **Teletal** fungerar.
- All personal har kunskap om hur förmedlingstjänsterna för **texttelefoni** och **bildtelefoni** fungerar.

För verksamheter som har **texttelefon**:

- Texttelefonen är placerad så att all personal kan använda den.
- Personal som tar emot många externa telefonsamtal har utbildats i att använda texttelefonen.
- Texttelefonnummer anges när andra adress- och kontaktuppgifter lämnas ut.
- Texttelefonanvändare erbjuds samma service som personer som använder vanlig telefon.

För verksamheter som har **totalkonversation**:

- Personal som tar emot många externa telefonsamtal har utbildats i att använda utrustning för totalkonversation.

För verksamheter som har **talsvarssystem**:

- Menyn har max fyra val.
- Ett av valen är personlig kontakt med telefonist.
- Om inget val görs inom cirka 15 sekunder vidarekopplas samtalet till telefonist.

## Skriftlig korrespondens

För att så många som möjligt ska kunna kommunicera skriftligt med verksamheten är det viktigt att det går att kommunicera på flera olika sätt.

- Det finns rutiner för att vid behov ta fram blanketter, brevsvar och andra handlingar i **alternativa format**.
- Postadress, telefonnummer, texttelefonnummer, faxnummer och e-postadress anges när adress och kontaktuppgifter sprids i till exempel brev och informationsmaterial.
- Blanketterna är logiskt uppbyggda och har ett enkelt och begripligt språk.
- Blanketterna är ifyllda i förväg, så långt det är möjligt.
- Stöd erbjuds till personer som behöver hjälp med att fylla i blanketterna.
- Blanketternas formgivning är tydlig och har god kontrast.
- Elektroniska blanketter följer **internationell standard för tillgänglighet på webben, WCAG**.

## Förklaringar och fördjupad information

**Alternativa format.** När informationen finns i olika former, så kallade alternativa format, når den alla som kan vara intresserade.

- **Lättläst svenska:** texter översatta till lättläst svenska är enkla och använder vanliga konkreta ord. Mer information finns på [www.lattlast.se](http://www.lattlast.se).
- **Punktskrift:** texten översätts till punktskrift.
- **Inläsning:** texten översätts till ljud – i Daisy-format eller på kassett. Daisy är en internationell standard för att spela in information på sökbara skivor som spelas upp i datorer med särskilda program eller i särskilda Daisy-spelare (talboksspelare).
- **Teckenspråk:** texten översätts till teckenspråk och filmas. Informationen kan vara inspelad på dvd eller visas på en webbplats.
- **Storstil:** teckenstorleken är större än den brukar vara, cirka 14 punkter.
- **Word eller tillgänglig PDF:** en tillgänglig PDF-fil eller Word-fil kan läsas med hjälp av skärmläsaren på den egna datorn. I tillgängliga filer är det till exempel angivet vad som är rubriker, löpande text och bilder.

**Annat ljud än tal.** Miljöljud i film/tv-program som är av betydelse för tittaren både för att förstå innehållet och få en känsla av stämningen. Det kan till exempel vara en dörr som stängs, en telefon som ringer, fågelkvitter eller en bil som tutar.

**Bilder, tonplattor och mönstrad bakgrund.** Tonplattor eller bakgrundsbilder som läggs bakom texten kan försvåra läsningen väsentligt för personer med synnedsettningsproblem och bör helst undvikas helt. Använd hellre en ram runt texten i faktarutor och dylikt. En tonplatta bakom brödtext får inte ha mer än högst 10 procent färgtäthet. Om texten är större kan ett något högre värde användas.

**Bildtelefoni.** Bildtelefoni gör det möjligt att kommunicera med teckenspråk istället för tal. Tecknandet visas hos mottagaren samtidigt som avsändaren skriver eller tecknar. 3G-telefonerna har gjort det enklare att kommunicera via telefon på teckenspråk eftersom det går att samtala via rörlig bild med dessa mobiltelefoner.

Bildtelefoni.net är en tjänst som erbjuder förmedling och distanstolkning av samtal via teckenspråkstolk. Telefonisten omformulerar teckenspråk till talad svenska och tvärtom. Tjänsten är rikstäckande och drivs

av Tolkcentralen inom Örebro läns landsting på uppdrag av kommunikationsmyndigheten PTS. Mer information finns på [www.bildtelefoni.net](http://www.bildtelefoni.net).

**Enkelt och begripligt språk.** Sedan 1 juli 2009 har vi en ny språklag (2009:600) i Sverige. I den står att språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt, så kallat klarspråk. På Språkrådets webbplats finns information om att skriva klarspråk, [www.sprakradet.se/klarsprak](http://www.sprakradet.se/klarsprak).

**Fet stil.** Det är en variant av ett teckensnitt som har tjockare linjer.

**Grundläggande informationsmaterial.** Det är upp till den enskilda verksamheten att avgöra vilken information som är grundläggande. Det kan till exempel vara den broschyr som är mest efterfrågad eller information om verksamheten.

**Internationell standard för tillgänglighet på webben.** Vägledningen 24-timmarswebben innehåller riktlinjer för utveckling av webbplatser och e-tjänster i offentlig sektor. Här finns råd kring planering och uppföljning, utformning och kodning, innehåll och struktur. En webbplats som har utformats efter vägledningen följer de krav som ställs på webbplatser, både i Sverige och i EU.

I vägledningen har de internationella WCAG-riktlinjerna, Web Content Accessibility Guidelines, samordnats med övriga riktlinjer och anpassats till svenska förhållanden. WCAG har tagits fram av W3C, World Wide Web Consortium.

**Syntolkad version.** Syntolkning innebär att information i filmen, som enbart förmedlas via bild, läses upp eller berättas. Det kan till exempel vara att man beskriver ett diagram muntligt för den som har svårt att se, eller att man i en filmsekvens berättar om miljön eller händelseförloppet.

**Talsvarssystem.** Istället för telefonist används ibland automatiska talsvarssystem som läser upp en meny med valmöjligheter. För att alla ska kunna tillgodogöra sig informationen måste systemet följa vissa riktlinjer. Det måste också vara möjligt att kunna prata direkt med en telefonist.

**Taltjänst.** Tolktjänst som landstinget erbjuder. Taltjänst erbjuder olika former av tal-, läs- och skrivstöd både på plats och via telefon. Under ett telefonsamtal via Taltjänst hjälper telefonisten till med att bland annat inleda ett samtal och vid behov förtydliga vad personen menar. Taltjänst är kostnadsfritt och nås på landstinget under kontorstid, [www.taltjanst.se](http://www.taltjanst.se).

**Teckensnitt.** Valet mellan antikvastil (teckensnitt med seriffer, klackar) och linjär stil beror på i vilken situation texten förekommer. I längre löpande text i trycksaker är ofta antikvastil mer lättläst. På webben är oftast linjär text att föredra. Det viktigaste är att teckensnittet är enkelt, utan onödiga krusiduller.

**Teletal.** Telefonitjänst som kommunikationsmyndigheten PTS erbjuder och som ger talstöd under telefonsamtal. Tjänsten innebär att en person, som kan tolka svårförstått tal, tolkar eller ger stöd i form av förtydligande, minnesstöd eller anteckningshjälp. Samtalen sker med en vanlig telefon och genomförs som ett trepartssamtal. Teletal är kostnadsfritt. Mer information finns på [www.teletal.se](http://www.teletal.se).

**Texttelefoni.** Med texttelefon skriver användaren istället för att tala. Texten visas hos mottagaren samtidigt som avsändaren skriver. Det är främst personer med nedsatt hörsel, döva och personer med talsvårigheter som använder texttelefon.

Förmedlingstjänsten [texttelefoni.se](http://texttelefoni.se) utförs av Eniro 118 118 på uppdrag av kommunikationsmyndigheten PTS. Tjänsten förmedlar samtal mellan texttelefoner och taltelefoner. Telefonisten omformulerar tal till text och tvärtom. Förmedlingstjänsten är kostnadsfri och öppen dygnet runt. Användaren betalar samtalskostnaden. Mer information finns på [www.texttelefoni.se](http://www.texttelefoni.se).

**Totalkonversation.** Med totalkonversation är det möjligt att använda tal, skriven text och teckenspråk samtidigt. Det betyder att man kan använda ett kommunikationssätt som mottagaren förstår. Till exempel kan ett talat svar genom telefonluren i samma ögonblick läsas av från läpparna på bildskärmen och kompletteringar göras med text. Med totalkonversation kan kommunikationen mellan döva och hörande förbättras väsentligt.

Det finns programvara och kompletterande utrustning som gör att datorer kan användas som texttelefon alternativt som utrustning för totalkonversation.

**Trycksakernas papper.** Papperet i trycksaker bör vara matt eftersom blankt papper kan blända läsaren. Papperet bör även ha hög opacitet så att en sidas tryck inte syns igenom på baksidan.

**Version av filmen/tv-programmet finns på svenskt teckenspråk.** Personer som har teckenspråk och inte skriven svenska som första språk, behöver teckenspråk för förståelsen. En version av filmen/tv-programmet på svenskt teckenspråk bör därför produceras. Denna version kan sändas vid visningstillfället eller vid en annan tidpunkt än ursprungsversionen.

**Checklista för dig som vill göra information och kommunikation tillgänglig är framtagen av Handisam.**

Handisam, Myndigheten för handikappolitisk samordning, arbetar med att samordna handikappolitiken i Sverige. Handisam är en stabsmyndighet som rapporterar direkt till regeringen. Myndigheten arbetar för ett samhälle där alla kan delta jämlikt oavsett funktionsförmåga.

Läs mer om Handisam och tillgänglighet på vår webbplats [www.handisam.se](http://www.handisam.se).



**HANDISAM**  
Myndigheten för  
handikappolitisk samordning