



Tillgänglig kommunikation för alla  
– oavsett funktionsförmåga



## Tillgänglig kommunikation för alla – oavsett funktionsförmåga

I dagens samhälle bygger mycket på kommunikation. Det gäller såväl arbete och utbildning som fritid och demokrati. Vi gör till exempel allt mer via telefon och Internet. Det handlar om allt från att läsa tidningen och boka biljetter till att kontakta läkaren eller deklarerera. Även samhällsinformation och samhällsservice finns i allt högre utsträckning på offentliga webbplatser.

PTS vill göra kommunikationen tillgänglig för alla. Därför jobbar vi för att personer med funktionsnedsättning ska kunna använda viktiga tjänster inom elektronisk kommunikation och post. Vi stöder projekt som testar och utvecklar nya kommunikationstjänster. Vi arbetar även för att långsiktigt förbättra den generella tillgängligheten inom elektronisk kommunikation och post.

Här kan du läsa mer om några av våra tjänster och projekt. Vi berättar också hur vi jobbar för att få fram morgondagens kommunikationstjänster.



## Tjänster för dig ...

PTS har regeringens uppdrag att se till att personer med funktionsnedsättning har tillgång till viktiga tjänster inom elektronisk kommunikation och post. I dagsläget upphandlar PTS åtta olika tjänster. Vi har också en ständig dialog med leverantörerna för att tjänsterna ska fungera så bra som möjligt. De flesta tjänster som PTS upphandlar kostar inget att använda. Men det finns undantag. På PTS webbplats, [www.pts.se/funktionshinder](http://www.pts.se/funktionshinder), finns mer information.

Det här är några av de tjänster för tillgänglig kommunikation som vi arbetar med.

### ... som behöver stöd under telefonsamtal

Det är inte alltid så enkelt att förstå eller att göra sig förstådd. För den som har svårt att uttrycka sig eller att ta in information kan det vara en utmaning att till exempel ringa till en läkare. Risken att inte förstå det som sägs, eller att inte kunna förmedla sitt budskap, kanske gör att man hellre avstår – och på så sätt missar viktig information.

PTS ser till att det finns en tjänst som kan hjälpa till i sådana här situationer. Tjänsten heter **Teletal**.

Teletal fungerar så att en tolk, som förstår svårförstått tal, finns med under telefonsamtalet. Tolken kan hjälpa till att tyda det som exempelvis läkaren säger, och förtydliga det som personen med funktionsnedsättning vill förmedla. Dessutom kan tolken hjälpa till med minnesanteckningar och vara ett stöd när det gäller att hålla den röda tråden under samtalet.

Det går att använda Teletal oavsett vart man ska ringa. Teletal fungerar till exempel lika bra för ett helt vanligt samtal mellan två kompisar som för ett samtal till en myndighet.

Teletal hjälper människor att kommunicera och göra sig förstådda i många olika situationer. Det bidrar till ett mer tillgängligt samhälle.

### ... som vill kommunicera på lika villkor

Många teckenspråkiga personer kan vittna om hur svårt det kan vara att kommunicera med personer som inte kan teckenspråk. Det kan handla om helt vanliga vardagsituationer, som exempelvis att köpa en biljett till en konsert.

PTS upphandlar tjänsten **Bildtelefoni.net**. Det är en tjänst som gör det möjligt att få tolkhjälp genom teckenspråk i alla möjliga situationer. Bildtelefoni.net fungerar för en teckenspråkig som vill kontakta en hörande person och vice versa. Allt som behövs är en bildtelefon eller en helt vanlig 3G-telefon.

Med Bildtelefoni.net kan två personer stå mitt emot varandra och föra ett samtal – trots att de inte talar samma språk. Det är också möjligt att få tolkhjälp om man vill kommunicera med någon via telefon. Då förmedlar tolken telefonsamtalet och översätter det den teckenspråkige vill framföra och det som sägs i den andra luren.

### ... som vill kunna läsa på annat sätt

Att kunna gå till biblioteket och låna en spännande bok är för många en självklarhet. Men har man exempelvis läs- och skrivsvårigheter är utbudet kanske inte alltid det största just där man bor. Och om man är blind, eller har en synskada, är det kanske inte heller helt enkelt att ta sig till biblioteket.

PTS tillhandahåller en tjänst som gör det möjligt för bibliotek, organisationer och personer med synskada eller andra läshinder att kostnadsfritt skicka blindskrift, som till exempel talböcker och punktskrift. Det är även möjligt att skicka inspelade personliga brev. Tjänsten heter **Portofri befordran av blindskriftsförsändelser**.

Det här är en tjänst som kan underlätta vardagen för många. Alla som vill ska ha möjlighet att läsa en spännande bok eller intressant tidning.

Men ingen tjänst är så bra att den inte kan förbättras. PTS finansierar projekt för att utveckla möjligheten för låntagaren att få taltidningar och talböcker direkt till mobiltelefonen eller datorn, genom digital spridning. Tekniken är ett komplement till den portofria befordran av blindskriftsförsändelser.



## Fler tjänster

PTS upphandlar ytterligare ett antal kommunikationstjänster för personer med funktionsnedsättning. Mer information om de här tjänsterna finns på PTS webbplats, [www.pts.se/funktionshinder](http://www.pts.se/funktionshinder).

**Frukträdet** vänder sig till dövblinda och personer med grav synnedsättning. Tjänsten innebär att användarna, via databaser, bland annat kan delta i diskussionsgrupper, hämta information samt skicka och ta emot e-post på ett sätt som är lättillgängligt och anpassat efter användarnas behov.

**Kostnadsfri nummerupplysning** innebär att en person, som inte kan använda den tryckta telefonkatalogen, kostnadsfritt kan få nummerupplysning.

**Texttelefoni.se** är en tjänst som möjliggör samtal mellan exempelvis döva och hörande genom att en telefonist förmedlar samtal mellan tal och text. Det går även att skicka bland annat SMS via tjänsten. Texttelefoni.se fungerar också så att vuxendöva kan använda sin röst och ta emot text och att talskadade kan skicka text och höra vad som sägs.

**Betaltjänst för äldre och personer med funktionsnedsättning boende i glesbygd** vänder sig till personer som är fyllda 80 år eller har en funktionsnedsättning och som inte använder sig av till exempel bankernas girotjänster. Tjänsten innebär att personerna kan betala räkningar med kontanter, utbetalningskort eller värdeavier från Plusgirot. Det är också möjligt att hämta ut pengar genom utbetalningskort eller värdeavier från Plusgirot.

**Posttjänst för äldre och personer med funktionsnedsättning boende i glesbygd** riktar sig till personer som, på grund av ålder eller funktionsnedsättning, inte har möjlighet att hämta sin post i postlåda på den ordinarie placeringen. Posttjänsten innebär att posten delas ut till personens tomtgräns, eller i undantagsfall vid huset personen bor i. Dessutom kan man beställa hämtning av avgående brev och paket och försäljning av frimärken.

## Våra projekt för dig ...

PTS finansierar utvecklingsprojekt och förstudier som visar nya tekniska möjligheter, och som kan leda fram till nya tjänster. Vår målsättning är att projekten ska vara utformade så att så många som möjligt kan dra nytta av dem, utan specialanpassningar. Men ibland är särskilda anpassningar nödvändiga. Vi eftersträvar att projekten ska spegla allas behov av kommunikation. Vanligtvis är det ett tiotal olika projekt igång.

Det här är ett urval av de projekt för tillgänglig kommunikation som vi stöder. Mer information om samtliga projekt finns på PTS webbplats, [www.pts.se/funktionshinder](http://www.pts.se/funktionshinder).

### ... som vill kunna läsa med flera sinnen samtidigt

Personer med dyslexi eller andra läs- och skrivsvårigheter upplever ofta svårigheter att läsa på vanligt sätt. Då kan det till exempel vara lättare att läsa en text om man samtidigt kan få den uppläst eller markerad.

PTS finansierar utvecklingsprojektet **Läsaren**. Projektet går ut på att ge vuxna och barn möjlighet att läsa med flera sinnen samtidigt. Det sker genom att innehållet presenteras som en valfri kombination av text, ljud och bild. I Läsaren markeras texten samtidigt som den blir uppläst. Behövs det bilder som ytterligare förbättrar läsoplevelsen kan Läsaren presentera även det. Förutsättningen är att materialet har producerats enligt den internationella standarden Daisy. Mjukvaran Läsaren går att använda på dator, mobiltelefon och i tv kopplat till Internet. Helt enkelt handlar projektet om att ge användaren en läsoplevelse oberoende av situation och individuella förutsättningar. Just nu testas tekniken för att Läsaren ska fungera i skarpt läge. Bland annat jobbar några handikappförbund med att anpassa Läsaren till sina målgrupper. Förhoppningen är också att myndigheter, kommuner och landsting så småningom börjar använda Läsaren.



### ... som vill kunna gå runt i stan på egen hand

Det kan ibland vara tufft att ta sig runt i en stadsmiljö. Gator i alla möjliga riktningar, tillfälliga vägbyggen och uteserveringar – det kan vara mycket att hålla reda på. Extra knepigt kan det vara om man dessutom har en synskada.

PTS är en av huvudfinansiärerna i projektet **E-adept**. Projektet utvärderar möjligheterna för personer med funktionsnedsättning att självständigt ta sig runt i okända stadsmiljöer med hjälp av digitala kartor och GPS-teknik. Tanken är att en färdig tjänst ska kunna guida användaren till en viss destination via en mobiltelefon eller handdator, som kopplas till en GPS och en så kallad gyrokompass. Informationen ska vara uppdaterad, mycket exakt och kunna tala om var det finns tillfälliga hinder längs resan. Syftet är att olika kommuner ska kunna använda tjänsten för att göra sin stadsmiljö mer tillgänglig.

Det är fortfarande en bit kvar innan det finns en färdig tjänst. Men tekniken har testats i bland annat Stockholm.

I projektet ingår även Stockholms stad och Trafikverket.

### ... som vill ha någon att ringa när datorn krånglar

Alla vet hur irriterande det är när datorn inte fungerar. Ibland kanske man inte ens vet vad felet är, och då blir det extra problematiskt. Speciellt svårt kan det vara om man kanske är äldre och ovan vid teknik, eller har en funktionsnedsättning. Vore det inte bra om man kunde ringa till ett enda nummer för att få hjälp – oavsett om felet beror på programvaran eller på att en sladd krånglar? Vore det inte bra att via samma nummer få hjälp att surfa på Internet?

PTS och Arvsfonden finansierar projektet **IT-support i hemmet**, som riktar sig till äldre och personer med funktionsnedsättning. Tanken med projektet är att få till en IT-support som tar ett större ansvar och hjälper till oavsett vad felet beror på. Till supporten ska du kunna ringa till exempel om mobiltelefonen krånglar, om du vill ha hjälp med att ställa in en digitalbox till tv:n eller om du har svårt att få ditt synhjälpmedel att fungera ihop med en viss programvara.

Den 1 december 2009 startade försöksverksamheten i Bromma och Norrtälje. Den 1 mars 2010 blev det också möjligt att ringa för den som bor i Mölndal. Förhoppningen är att projektet ska kunna föreslå tänkbara affärsmodeller för en nationell IT-support.

Det är Hjälpmedelsinstitutet som ansvarar för projektet.

### ... som vill få hjälp om det värsta skulle inträffa

112 är ett livsviktigt nummer som de flesta känner till. För många sitter det nog i ryggmärgen hur man ska göra om en allvarlig olycka skulle inträffa. Men för den som är hörselskadad, döv eller talskadad är det inte helt självklart att kunna kontakta SOS Alarm.

Sedan några år tillbaka finansierar PTS utvecklingsprojektet **SMS 112**. Projektet går ut på att göra det möjligt att nå SOS Alarm genom SMS.

Vi vill att SMS 112 ska bli ännu bättre. Därför utvärderar vi nu projektet och ser över vad som kan förbättras.

Tillgänglig kommunikation är nämligen aldrig så viktig som när det värsta inträffar.

## Vi blickar framåt

Dagens kommunikationstjänster fungerar inte för alla. För många människor fungerar de inte alls. Det är därför som PTS upphandlar särskilt utformade tjänster. Men vår målsättning är att vi inte ska behöva göra det lika ofta i framtiden. Förhoppningen är att informationssamhället redan från början ska vara anpassat till många olika behov.

PTS arbetar för att den generella tillgängligheten inom elektronisk kommunikation och post ska förbättras. Det gör vi bland annat genom att delta i internationella forum där frågor om användbarhet och tillgänglighet diskuteras. Vi följer också arbetet med standardisering. Till exempel deltar PTS i organisationen ETSI. Det är en internationell standardiseringsorganisation

som bland annat arbetar med tillgänglighet vad gäller e-tjänster.

Ett annat exempel på hur vi arbetar för att stimulera generella lösningar är **PTS innovationstävling**.

Under 2010 anordnar PTS en innovationstävling för att få fram smarta lösningar som ökar möjligheterna till arbete och utbildning för personer med funktionsnedsättning. Innovativa företag, forskare och organisationer kan ansöka om finansiering av tjänste- och produktutveckling. Därefter väljer PTS ut de projektförslag som vi tror har bäst chans att bli nyttiga tjänster, som funkar på marknaden. De projekten får finansiering från myndigheten.

Under innovationstävlingen efterfrågar PTS särskilt idéer som vänder sig till många olika användargrupper.

Vår tanke är att vi ska kunna göra fler innovationstävlingar i framtiden. Då kanske det blir andra teman och kriterier.

## Vi lär oss och samarbetar med andra

För oss är det viktigt att vara lyhörda och kunna diskutera med såväl konsumenter som andra myndigheter. Att samverka ger oss en möjlighet att fånga upp vad som är på gång. Det ger oss också chansen att informera om vårt arbete och förankra våra idéer ute i omvärlden.

PTS genomför regelbundet samrådsmöten med handikappförbunden. Vi träffas och diskuterar aktuella och angelägna frågor. Vi samarbetar också med andra myndigheter och statliga aktörer. Bland annat har vi jobbat tillsammans med Handisam (myndigheten för handikappolitisk samordning) för att ta fram en handlingsplan för e-inkludering. Dessutom samarbetar vi ofta med Hjälpmedelsinstitutet i olika frågor – till exempel vad gäller projektet IT-support i hemmet och tjänsten Bildtelefoni.net. Tillsammans med Handisam driver PTS även Rådet för tillgänglig och användbar information och kommunikation, TIR. Det är ett nätverk som bland annat jobbar med att öka medvetenheten om behovet av tillgänglig och användarvänlig information i samhället.

## Vill du använda PTS tjänster eller få mer information?

Kanske du eller någon du känner skulle ha nytta av de tjänster som PTS upphandlar. Hur man gör för att få tillgång till de olika tjänsterna skiljer sig åt. För vissa tjänster räcker det med att slå ett telefonnummer. Andra fungerar så att man först registrerar sig.

På PTS webbplats, [www.pts.se/funktionshinder](http://www.pts.se/funktionshinder), finns information om hur man gör för att använda tjänsterna. Där finns också mer information om PTS arbete för tillgänglig kommunikation.



Post- och telestyrelsen Box 5398 102 49 Stockholm  
Växel: 08-678 55 00 pts@pts.se www.pts.se