|  |
| --- |
| Resultat av fältförsök kring en nytaltidningsmodell |
| Erfarenheter och slutsatser från det taltidningsfältförsök som genomfördes våren 2012 inom ramen för utvecklingsprogrammet Taltidningen 2.0 |

**Innehåll**

[Sammanfattning 3](#_Toc329002999)

[1 Inledning 3](#_Toc329003000)

[2 Bakgrund och syfte 4](#_Toc329003001)

[3 Genomförande 5](#_Toc329003002)

[Förberedelser 5](#_Toc329003003)

[Taltidningsprodukten 7](#_Toc329003004)

[Distribution och utrustning 8](#_Toc329003005)

[Installation och Hembesök 9](#_Toc329003006)

[Stöd och support 9](#_Toc329003007)

[Utbildning 10](#_Toc329003008)

[Intressentkontakter 10](#_Toc329003009)

[4 Resultat 10](#_Toc329003010)

[Deltagarna 11](#_Toc329003011)

[Produktionsstatistik 11](#_Toc329003012)

[Statistik över användning 11](#_Toc329003013)

[Internetabonnemang 12](#_Toc329003014)

[Daisy-spelaren 12](#_Toc329003015)

[Stöd och support 12](#_Toc329003016)

[Utvärderingar 14](#_Toc329003017)

[5 Diskussion 16](#_Toc329003018)

[Produktion 17](#_Toc329003019)

[Distribution och utrustning 18](#_Toc329003020)

[Stöd och support 19](#_Toc329003021)

[Flödesövervakning 20](#_Toc329003022)

[6 Slutsatser och fortsatta åtgärder 20](#_Toc329003023)

[7 Terminologi 22](#_Toc329003024)

# Sammanfattning

Under fältförsöket med den nya taltidningen har 55 prenumeranter på Norrköpings Tidningar och Upsala Nya Tidning tagit del av sin taltidning på nytt sätt. Prenumeranterna har fått tillgång till hela tidningsmaterialet, inläst med talsyntes och distribuerat över internet till en Daisy-spelare med trådlös mottagning. Syftet med fältförsöket var att utvärdera genomförbarheten i den framtida modellen för taltidningar i en sammanhängande kedja från ax till limpa. Genom att göra detta praktiskt kunde även tidigare okända problemområden identifieras. Erfarenheterna från testet kommer att ligga till grund för det fortsatta utvecklingsarbetet och planeringen inför införandet av den nya taltidningsmodellen för cirka 100 dagstidningar och 8 000 prenumeranter.

Resultaten i fältförsöket visar att modellen som testats kan användas som utgångspunkt för den framtida lösningen samt att det finns ett antal förbättringsområden där både ytterligare utredning och utveckling kan underlätta det kommande teknikskiftet och ge användarna möjlighet att utan svårighet ta emot den nya taltidningen.

Många prenumeranter i fältförsöket uppskattade fullängdstidningen och att själva få möjlighet att välja vad man vill läsa. Även talsyntesen uppfattades positivt av majoriteten testpersoner. Ett exempel på förbättringsområde är Daisy-spelarens funktioner och användarvänlighet.



*Bildtext 1. Prenumeranter på Upsala Nya Tidning (UNT) och Norrköpings Tidningar (NT)
deltog i fältförsöket All-up.*

# Inledning

Denna rapport beskriver det nyligen avslutade fältförsöket All-up, som genomförts inom utvecklingsprogrammet Taltidningen 2.0. (KANSKE BEHÖVER T2 NESKRIVAS HÄR). Tonvikten har lagts vid att beskriva projektets resultat från ett användarperspektiv. Underlag till rapporten är dels en slututvärdering genomförd av Utredningsinstitutet Handu (bilaga 1), dels två uppföljningar som har utförts internt i början respektive mitten av fältförsöket. Dessutom har underlag inhämtats i kontakt med testdeltagare och leverantörer under projektets gång.

Fältförsökets mål har varit att i mindre skala testa alla nödvändiga komponenter samtidigt, i den nya taltidningslösning som planeras införas från 2013. Genom att göra detta praktiskt identifieras eventuella okända problemområden och en god kvalitetssäkring av den nya lösningen kan uppnås. Utvärderingen och erfarenheterna från fältförsöket ligger till grund för det fortsatta utvecklingsarbetet och det skarpa införandet 2013, inklusive det upphandlingsarbete som genomförs på TPB under 2012.



*Bildtext 2. Deltagarna i fältförsöket har testat den nya taltidningslösningen och delgivit sina åsikter och erfarenheter inför den planerade övergången under år 2013.*

# Bakgrund och syfte

Alltsedan regeringsuppdraget[[1]](#footnote-1) kring en ny slags taltidningsverksamhet formulerades i juni 2010 har ett fältförsök, senare benämnt All-up, funnits med i planen i syfte att utvärdera genomförbarheten i den framtida modellen för taltidningar i en sammanhängande kedja från ax till limpa. Genom att göra detta praktiskt identifieras också tidigare okända problemområden. Erfarenheterna kan sedan ligga till grund för fortsatt arbete och genomförande i stor skala med cirka 100 dagstidningar och 8 000 prenumeranter.

Fältförsöket All-up är ett sätt att uppfylla en nödvändig del av regeringens uppdrag:

* *”Beredning av förslagen i rapporterna[[2]](#footnote-2) pågår inom Regeringskansliet. Som ett led i detta arbete behövs dock ytterligare underlag när det gäller praktisk genomförbarhet av lämnade förslag, ekonomiska konsekvenser av lämnade förslag samt konsekvenser för användargruppen respektive dagstidningsföretagens engagemang.” (sidan 2 i regeringsuppdraget Ku2010/1124/MFI 23 juni 2010)*
* *Redovisningen ska omfatta resultatet av praktiska fälttester av olika tekniska lösningar samt erfarenheter från fall där tidningar väljer att gå över till ny teknik för utgivning av taltidningar (sidan 4 i regeringsuppdraget Ku2010/1124/MFI 23 juni 2010)*

Den modell för framtida taltidningsverksamhet som håller på att tas fram syftar framför allt till att förenkla för användarna och tillgängliggöra mer tidningsinnehåll till en lägre kostnad. Modellen bygger på ett flöde som kan beskrivas med fem processteg motsvarande produktion (i tre delsteg), distribution och konsumtion. Huvudbudskapet är att taltidningar i framtiden ska produceras med talsyntes i Daisy-format och distribueras till användarna via internet. Användarna ska sedan kunna lyssna till tidningen med valfri konsumtionsutrustning.

*Figurtext 1. Flödesdiagram i fem steg – hämta, ordna, producera, distribuera och konsumera.*

Nödvändiga tjänster och produkter kommer att upphandlas inför fullskaligt införande. Verksamheten ska även samordnas med TPB:s talboksservice.

Fältförsöket har organisatoriskt varit uppdelat i de två delprojekten ”Taltidningen skapas” och ”Taltidningen kommer” som tillsammans svarat för att förbereda, genomföra och utvärdera fältförsöket.

# Genomförande

I början av februari inleddes fältförsöket med den nya taltidningsmodellen där en grupp befintliga taltidningsprenumeranter under tre månaders tid fick en digital taltidning levererad till en trådlös Daisy-spelare via internet. Försöket genomfördes i Uppsala och Norrköping, bland läsare av Upsala Nya Tidning (UNT) respektive Norrköpings Tidningar (NT).

För att fältförsöket skulle kunna genomföras i tid inledde TPB samarbeten med ett antal underleverantörer vid både förberedelser, genomförande och utvärdering. Dessa leverantörer finns listade och beskrivna i bilaga 2.

Både UNT och NT erbjuds idag som mänskligt inlästa taltidningar innehållande ett 90 minuters urval av den tryckta förlagan. För att kunna läsa tidningarna förses prenumeranterna med en för ändamålet utvecklad radiomottagare, en så kallad Adela-spelare. Prenumeranterna har under försöksperioden haft tillgång till både sin ordinarie taltidning (radiotidningen via Adela-spelaren) och den nya lösningen.

## Förberedelser

### Utvecklingsinsatser

Förberedelser för fältförsöket påbörjades i projektform på TPB under hösten 2011. I utformningen och förberedelsearbetet deltog ett antal tidningsläsare ur målgruppen i olika referensgrupper. De uttalade sig bland annat om strukturen i tidningsprodukten och fick även möjlighet att påverka valet av talsyntes till fältförsöket.

Intensiv teknikutveckling krävdes för både produktions-, distributions- och konsumtionslösningarna inför testperioden.

Två olika lösningar för taltidningsproduktionen togs fram under hösten 2011 med avsikten att testa den ena lösningen för UNT och den andra för NT.

Den dagliga produktionen av UNT och NT enligt den nya taltidningsmodellen startade sedan redan i januari i syfte att säkerställa stabilitet och kvalitet i flödet inför fältförsöksstarten då prenumeranterna skulle börja använda tjänsten.

Även en distributionsserver för Daisy online-tjänster utvecklades under hösten 2011 som vid färdigställandet kunde testas tillsammans med den trådlösa Daisy online-spelaren som under samma period iordningställdes i en svensk betaversion i samarbete med tillverkaren. Lösningen blev klar i januari 2012 för att tas i bruk i testversion.

### Testdeltagare

Under hösten erbjöds samtliga radiotidningsprenumeranter hos UNT och NT, sammanlagt cirka 330 personer, att delta i projektet. De kontaktades via brev (svartskrift och Daisy-skiva) och kunde anmäla sitt intresse för att delta via telefon eller e-post. Utskicket följdes även upp med telefonsamtal från TPB med avsikten att värva ytterligare deltagare.

Under de första två veckorna i februari installerades utrustningen hos testanvändarna som därmed kunde börja använda tjänsten.

### Uppföljning

Efter en veckas test kontaktades samtliga deltagare av TPB via telefon för en första uppföljning av installation och introduktion.

Halvvägs in i fältförsöket intervjuades tio aktiva läsare i testgruppen. Syftet med dessa intervjuer var främst att, efter en längre tids användning, få information om testpersonernas läsvanor och hur dessa passade med den nya taltidningsmodellen. Utvärderingen genomfördes av TPB i form av längre samtal via telefon och med många öppna frågor.

Utifrån synpunkter som samlades in i ovan nämnda samtal, och tack vare övriga erfarenheter, kunde tjänsten korrigeras och förbättras löpande.

Avslutningsvis intervjuades samtliga prenumeranter vid testperiodens slut, via telefon, av Utredningsinstitutet Handu, i syfte att utvärdera fältförsöket i sin helhet.

*Figurtext 2. Beskrivning av fältförsöksprocessen med aktiviteter, komponenter och delmoment: utredning, utveckling, referensgrupper, testdeltagare, hembesök, förbättring och utvärdering.*

## Taltidningsprodukten

Taltidningarna i fältförsöket producerades i strukturerat och navigerbart Daisy-format med talsyntes i fullängdsversion[[3]](#footnote-3) vilket i UNT och NT:s fall innebar cirka 8,5 resp. 6,5 timmars tal dagligen.

Tidningarna byggdes upp på två nivåer för att möjliggöra navigering på både artikel- och avsnittsnivå (t.ex. debatt, ledare, sport och kultur). Utöver dessa möjligheter att förflytta sig i taltidningen tillåter Daisy-standarden, och således även taltidningarna i fältförsöket, även navigering på t.ex. sid- och meningsnivå.

För att tydliggöra för läsarna när en artikel slutade och en annan tog vid annonserades varje ny artikel med, just, ordet ”artikel”.

Utifrån önskemål i samband med referensgruppssamtal placerades en innehållsförteckning med sidhänvisningar i början av taltidningen.

Taltidningen förändrades och förbättrades löpande under hela fältförsöksperioden utifrån insamlade erfarenheter. Exempelvis avlägsnades den inledande informationen om taltidningens längd, efter en första utvärdering i februari, då tidningens totala omfattning upplevdes som både avskräckande och onödig (det senare eftersom man sällan läser hela tidningen då den innehåller upp till tio timmars tal). Ett annat exempel på utveckling av taltidningsprodukten är redigering av grafik som genererade felaktiga uttal i talsyntesen.

Produktionsprocessen för NT och UNT såg delvis olika ut inte minst vad gäller formatet på indatan från tidningsredaktionerna. I NT:s fall startade taltidningsproduktionen med PDF-filer medan UNT-konverteringen utgick från Adobe InDesign. Slutprodukterna liknade dock varandra i allt väsentligt.

Taltidningen fanns tillgänglig för prenumeranterna i fältförsöket senast kl. 05.00 om morgnarna.

### Talsyntes

Beslutet om talsyntes till fältförsökstidningarna fattades i samråd med taltidningsprenumeranterna[[4]](#footnote-4). Rösten Erik från Acapela Group föll flest prenumeranter i smaken. Det fanns förstås ändå Erik-uttal som behövde förbättras, inte minst egennamn och felaktigt uttalade *återkommande* ord, t.ex. Estelle och Fyrisån. Även vissa förkortningar och uttal av utländska ord behövde rättas till.

Under fältförsökets gång arbetade personal på TPB med att identifiera, transkribera och uppdatera de felaktiga uttalen. Totalt gjordes cirka 60 uttalsförbättringar i NT och UNT. Även prenumeranternas synpunkter på uttal togs hänsyn till och korrigerades i de flesta fall.

### Korttidning

Även om önskemålet från användargruppen har formulerats som tillgång till hela tidningen visade det sig att flera deltagare upplevde materialet som alltför omfattande och svårnavigerat.

För att möta efterfrågan från denna grupp genomfördes ett mindre test med tre deltagare som har lyssnat till en kortversion av tidningen, 1,5-2 h lång, med ett genomsnittligt och representativt urval av innehållet i fullängdstidningen.

Urvalet sker automatiskt enligt följande algoritm:

* En artikel per sida (t.ex. Ekonomi, Sport och Kultur) tas med i korttidningen. Övriga artiklar *med ingress* inkluderas t.o.m. ingressen, dvs. övrig brödtext rensas bort. Dessa förkortade artiklar annonseras/presenteras som ”notis”. Övriga artiklar, *utan ingress*, exkluderas i sin helhet.
* Samtliga artiklar i Debatt, Ledare och Familj inkluderas på deltagarnas begäran.
* Alla annonser (förutom familjeannonser som dödsannonser, Vigda, Firarhörnan odyl.) exkluderas.
* Föreningsnytt och Pensionärsnytt inkluderas.
* Endast lokal- och Sverigeväder tas med från den stora floran väderleksrapporter.
* Faktarutor exkluderas.

### Produktionsövervakning

I syfte att driftsäkra taltidningsproduktionen i fältförsöket vidtogs bl.a. följande åtgärder, initialt och fortlöpande:

* Mejl-varningar – vid vissa förbestämda klockslag till TPB och berörda underleverantörer vid avsaknad av nödvändiga filer på FTP-ytor respektive servrar.
* Larmnummer – till tidningsredaktionen/nattchefen i de fall grunddata ej levereras från tidningen.
* Reservröst – vid problem med ordinarie talsyntesserver. Ett fåtal gånger användes TPB:s egen talsyntes (-server) istället för standardrösten.
* Validatorer – som kontrollerar bl.a. filernas validitet så att t.ex. inga trasiga tidningar laddas upp till distributionsservern.

## Distribution och utrustning

Prenumeranterna erhöll ett paket som innehöll en trådlös Daisy-spelare och en router med trådlöst internetabonnemang för att kunna läsa tidningen. Var och en fick dessutom ett eller flera hembesök och en personlig introduktion till utrustningen. Vid problem fanns en telefonsupport tillgänglig. Supportfunktionen fanns dels för att ge deltagarna i försöket direkt stöd men också för att fånga upp erfarenheter under testets gång.

### Daisy-spelaren



*Bildtext 3. Daisy-spelaren som användes i fältförsöket, Plextalk PTX1 Pro.*

Den Daisy-spelare som användes var en svensk betaversion av Plextalk PTX1 Pro (Linio) från Shinano Kenshi, den enda Daisy-spelare med möjlighet till online-distribution som vid tidpunkten för fältförsöket fanns tillgänglig. Spelaren tillät alltså även användare utan dator att delta i försöket. Daisy-spelaren var försedd med den inbyggda talsyntesen Alva som främst var tänkt att användas för instruktioner med talstöd, och spelaren kunde användas i två lägen – ett enklare läge med få knappar och ett mer avancerat där fler funktioner kunde utnyttjas. Spelaren kunde användas med ett överlägg som begränsade antalet knappar vilket underlättade för användning i det enklare läget. Spelaren hade cirka åtta timmars batteritid och kunde därför flyttas runt men var inte, i första hand, gjord för att bära med sig.

### Internetanslutning

I utrustningspaketet ingick en router och ett mobilt 3G-abonnemang. Internetabonnemang tecknades av TPB för alla testdeltagare. I samband med installationsbesök i hemmet placerades routern på lämplig plats för optimal internetmottagning. En osäker faktor i förberedelserna av fältförsöket var omfattningen av den datamängd som skulle åtgå för att dagligen hämta hem och läsa tidningen som levererades, med både text och ljud, strömmande över internet. De beräkningar som gjordes inför försöket grundade sig på antaganden från annan verksamhet. En svårighet i beräkningen var att det inte sedan tidigare fanns erfarenhet av hur den aktuella Daisy-spelaren hanterade data vid tidningsläsning över internet. Detta är exempel på sådan information som istället skulle komma ut av fältförsöket.

## Installation och Hembesök

Inledningsvis fick samtliga testdeltagare ett hembesök där utrustningen installerades och den nya tidningen introducerades. Därefter fanns även möjlighet till återbesök, både för fortsatt utbildning i att använda utrustningen och i förekommande fall även för tekniska åtgärder. Besöken beställdes och hanterades via Daisy-supporten och utfördes av de lokala installatörerna i Uppsala och Norrköping. I Uppsala kontaktade en person centralt alla testdeltagare för att boka hembesök som sedan utfördes av installatörerna. I Norrköping valde man istället modellen att teknikerna själva kontaktade deltagarna för att boka hembesök.

## Stöd och support

Rutiner för användarstöd upprättades utifrån erfarenheter från tidigare supportverksamhet för Rats-tidningar. En liknande struktur med support via telefon och e-post, med namnet Daisy-supporten, byggdes upp för fältförsöket.

Supporten hanterade även användaruppgifter och all utrustning som iordningställdes och sändes till Uppsala och Norrköping inför hembesöken. Även hembesöksverksamheten samordnades av supporten. Checklistor och manualer till både installatörer och prenumeranter togs också fram i samarbete med supportverksamheten.

Under fältförsökets gång har TPB i nära samarbete med Daisy-supporten arbetat med att vidareutveckla rutiner och insatser i samband med aktuella supportärenden.

## Utbildning



*Bildtext 4. Deltagarna i fältförsöket fick instruktioner av installatörerna om hur den nya tekniken fungerade och hur spelaren skulle användas under hembesöket.*

Inför fältförsöket utbildades den personal som skulle introducera den nya taltidningen för testdeltagarna. Under en utbildningsdag fick de information om fältförsöket och bakgrunden till förändringen. De fick också bekanta sig med utrustningen och taltidningens uppbyggnad samt även träffa en aktiv tidningsläsare ur målgruppen för att få mer kunskap om vad som var viktigt att känna till inför kommande hembesök. Personalen hade tidigare vana av installationsarbete i hemmet men inte specifikt hos den aktuella målgruppen.

## Intressentkontakter

Stor vikt lades vid att ge löpande information och upprätta god kontakt med de lokala SRF-föreningarna i Uppsala och Norrköping. Demonstrationer av den nya taltidningen samt informationsmöten genomfördes i båda städerna både under hösten 2011 och våren 2012. Projektmedarbetare deltog även vid SRF:s årsmöte i Uppsala under våren 2012. Informationsträffar hölls även med representanter för de båda testtidningarna. Skriftlig Information sändes också till bland andra syncentraler, bibliotek och syninstruktörer.

# Resultat

För att i så stor utsträckning som möjligt få del av testdeltagarnas erfarenheter har uppföljning genomförts vid sammanlagt tre tillfällen under fältförsöksperioden. En första utvärdering gjordes en vecka efter teststart. Här ingick alla försöksdeltagare. En andra uppföljning genomfördes efter halva försökstiden – här deltog tio testdeltagare som tackat ja till att delta i en djupintervju. Samtliga testdeltagare kontaktades även i en slututvärdering efter fältförsöket.

Vidare har statistik förts över tidningsproduktion, användande av tjänsten, ärenden till telefonsupporten och hembesök. Dessutom har samtliga externa leverantörer bidragit med synpunkter och erfarenheter under och efter testperioden.

## Deltagarna

Totalt 69 befintliga radiotidningsprenumeranter tackade inledningsvis ja till att delta i testet. Några av dessa valde sedan att tacka nej i samband med teststart så att det totala antalet fältförsöksdeltagare som inledde testet var 55 personer. Medelåldern i gruppen var 79 år där den äldsta personen var född 1915 och den yngste 1965. Samtliga deltagare hade synnedsättning. Några deltagare hade även annan funktionsnedsättning, exempelvis rörelsehinder.

Utöver dessa radiotidningsprenumeranter har ytterligare ett antal personer deltagit i testläsandet och bidragit med värdefulla åsikter, bland andra representanter från SRF, faddrar knutna till Rats-verksamheten, de deltagande tidningarna samt syninstruktörer i Norrköping. Dessa personer, som med andra ord inte tillhör den ordinarie NT- och UNT-prenumerantstocken, finns inte med i statistiken i bilaga 1.

## Produktionsstatistik

UNT är en sjudagarstidning och NT utkommer sex dagar per vecka. Båda taltidningarna producerades och levererades samtliga utgivningsdagar i fältförsöket. Inga nämnvärda kvalitetsskillnader mellan de olika produktionssätten för tidningarna kunde konstateras, utan bägge metoderna fungerade tillfredsställande. Vid några få tillfällen, framför allt under fältförsökets inledande veckor, levererades tidningen något senare än beräknat. Orsaker till försening, t.ex. serverproblem och icke-valida filer, kunde i samtliga fall åtgärdas och under fältförsökets gång byggdes produktionskontrollen ut ytterligare vilket i sin tur stabiliserade produktionsprocessen.

## Statistik över användning

Under delar av testperioden har statistik förts över hur många prenumeranter som hämtat hem tidningen till sin spelare. Uppgifter har kunnat hämtas om vilka Daisy-spelare som använts för att hämta hem tidningen och när.

Ett stickprov utfördes under två veckor i mitten av fältförsöket (5/3-18/3). Resultatet presenteras i tabell 1 nedan:

*Tabell 1. Tabellerna beskriver fördelningen av antal hämtningar och antal aktiva personer för UNT respektive NT under två stickprovsveckor.*

Antalet dagar per vecka som deltagarna valde att hämta hem tidningen varierade mellan en och sju. Under de aktuella stickprovsveckorna hämtade 32 respektive 29 personer (av de 55 som inledningsvis fått installation) hem tidningen mer än en gång och 15 respektive 13 av dessa hämtade hem tidningen fem dagar eller mer per stickprovsvecka. Totalt hämtades NT vid 137 tillfällen och UNT vid 106 tillfällen under perioden.

## Internetabonnemang

Inledningsvis, vid 50 av 55 installationer, uppnåddes tillräcklig 3G-mottagning för att kunna använda tjänsten. I två av de resterande fallen utnyttjades testdeltagarens fasta internetanslutning för anslutning till spelaren vilket fungerade bra. I de övriga fallen var avsikten att testa med antennförstärkare. Endast hos en av dessa tre testdeltagare har det varit möjligt att, vid ett tillfälle, testa med extra antenn. Resultatet visade förstärkt men inte tillräcklig signal för att använda tjänsten.

Återkommande under försöksperioden har tekniska problem påtalats av testdeltagare och Daisy-supporten som kunnat härledas till internettrafiken. Installatörerna har då genomfört återbesök och i flera fall konstaterat att internetanslutning för tillfället saknats. Problemen tydde på att större mängd data skickades över internet än vad som tidigare beräknats. Internetleverantören kontaktades och i de aktuella fallen gjordes justeringar för internetabonnemangen i samarbete med internetleverantören. Utrustningen kunde då startas om och tjänsten användas på nytt.

**För att få en helhetsbild av orsakerna till dessa avbrott har internetleverantören tillsammans med Daisy-supporten, inlett en utredning om bakomliggande orsaker. Denna är ännu inte avslutad men kommer att behöva följas upp och utredas efter fältförsöksperiodens avslut.**

## Daisy-spelaren

Utvecklingen av den svenska Daisy-spelaren i betaversion har fortsatt under testperioden. Ett antal förbättringsförslag har också inkommit från testdeltagarna och Daisy-supporten, bland annat kring tangentfunktioner. En ofta återkommande synpunkt har varit svårigheter med en flerfunktionstangent på Daisy-spelaren. Förslag och synpunkter har framförts till den japanska tillverkaren. Några mindre förändringar har hittills genomförts, bland annat har spelarens instruktionstexter uppdaterats. Tyvärr har dessa förändringar lagts till efter det att spelarna levererats till testdeltagarna och har därför hittills endast kunnat testas internt i projektgruppen. Diskussionerna med tillverkaren kring fortsatta förbättringar har fortsatt även efter fältförsöket.

## Stöd och support

### Telefonsupport

Daisy-supporten har varit ett nav i supportverksamheten. Testdeltagarna uppmuntrades i testet att vända sig dit med alla typer av frågor och supportärenden. Telefonsupport har funnits tillgänglig måndag till fredag kl 8-12 och 13-16. Flertalet samtal har inkommit till supporten före kl 12.

Flera ärenden har hanterats och avslutats direkt via telefon eller e-post, såsom handledning kring funktioner i spelaren och navigering i tidningsstrukturen. Andra ärenden, främst tekniska frågor vid svårigheter med internetanslutningen, har gått vidare till instruktör/installatör som vid behov genomfört återbesök hos deltagarna. Supporten har under perioden 1 februari – 30 april 2012 registrerat 175 supportärenden. Majoriteten av dessa ärenden har rört handhavande av Daisy-spelaren samt problem med internetanslutningen. I ett supportärende har det ofta ingått mer än ett telefonsamtal. Genomsnittstiden för ett telefonsamtal har uppskattats till 15 minuter. I tabell 2 redovisas antalet supportärenden per månad fördelat på ärendekategori. En majoritet av samtalen mottogs i februari när fältförsöket nyligen inletts och här syns tydligt en övervikt för frågor relaterade till Daisy-spelaren och till internetanslutningen. Flera deltagare har också önskat ett återbesök för att kunna fortsätta använda tjänsten. I mars och april var de ärenden som supporten mottog mer jämnt fördelade mellan de olika kategorierna.

.

*Tabell 2. Tabellen visar hur supportstatistiken för olika ärenden förändras över de tre månaderna som projektet pågick.*

### Hembesök

Sammanlagt genomfördes 56 installationsbesök och 48 återbesök under testperioden. Några testdeltagare har inte haft behov av återbesök och andra har fått fler än ett återbesök. Introduktionsbesöken har vanligen tagit 1,5-2 timmar. Installationstiden har varit upp till 30 minuter och resten av tiden har ägnats åt utbildning och information kring hur man kan använda utrustningen för att läsa tidningen. Inledningsvis fick flertalet testdeltagare introduktion till Daisy-spelaren i enkelt läge för att därefter kunna gå vidare till användning av fler funktioner i det avancerade läget. En delmängd av deltagarna har dock föredragit att redan från början använda spelaren i fullt utrustat läge, ett beslut som tagits i samband med hembesöket. En enkel manual innehållande de grundläggande funktionerna har också lämnats till deltagarna vid besöken. Så långt det varit möjligt har kontinuitet hållits i kontakterna och samma installatör som gjort det inledande besöket har återkommit vid återbesök. Då har denne själv kontaktat testdeltagaren och bokat in tid för besöket. Återbesök har varierat i längd beroende av behov och åtgärd.

## Utvärderingar

### Utvärdering 1

En vecka efter installationen av den nya taltidningen kontaktades fältförsöksdeltagarna via telefon för en första uppföljning. Syftet var då att få kunskap om hur de upplevt hembesöket med installation och instruktion, om de hade hämtat hem tidningen till spelaren och lyssnat på den samt om de hade haft anledning att kontakta supporten.

Ett bortfall för personer som inte gått att nå på telefon, som vid kontakten ännu inte fått tjänsten installerad eller som av andra anledningar valt att tacka nej i samband med installationsbesöket gjorde att antalet svarande i utvärderingen blev 44 personer.

För prenumeranter på NT hade det vid denna tidpunkt gjorts 24 installationsbesök och fyra återbesök. För prenumeranter på UNT hade det gjorts 30 installationsbesök och tio återbesök.

Sammanlagt 28 personer uppgav efter en vecka att de kunnat hämta tidningen, av dessa hade sedan alla utom en person lyssnat några gånger eller varje dag under veckan. Hembesöket upplevdes som positivt av 92 % men flera uttryckte också ett behov av återbesök för att få repetition och mer information. Flera, 40 %, hade inte haft behov av att kontakta supporten, medan en tredjedel av deltagarna både haft behov och också tagit kontakt.

Flera deltagare hade synpunkter kring Daisy-spelaren och då framför allt svårigheter med knapparna. Dessutom upplevdes innehållet i tidningen som mycket omfattande och svårt att lära sig hitta i.

### Utvärdering 2

Den andra utvärderingen gjordes med tio aktiva läsare i testgruppen (som vid första utvärderingen tackat ja till att delta i en ytterligare intervju). Syftet med den andra utvärderingen var främst att efter en längre tids användning få information om testpersonernas läsvanor och hur dessa passade med den nya taltidningsmodellen. Utvärderingen genomfördes av TPB i form av längre samtal via telefon och med många öppna frågor.

En svårighet som framkom i samtalen var problem att navigera i tidningen med hjälp av Daisy-spelaren. Flera deltagare efterlyste också ett andra hembesök eller telefonuppföljning för att få ytterligare möjlighet till instruktioner för hantering av både spelare och tidning. Flera ansåg att den pedagogiska delen av hembesöket inte varit tillräcklig även om besöket i sig upplevts positivt. Även om feluttal noterats för talsyntesen såg gruppen inga problem med att lyssna med talsyntes i längden. Den talsyntes som använts i tidningarna fick generellt gott betyg medan spelarens inbyggda talsyntes, som användes för spelarinstruktioner, fick en hel del negativa kommentarer. Flertalet hade haft något enstaka problem med internetmottagningen men dessa har relativt snabbt blivit lösta. Nio personer av tio önskade fortsätta lyssna till den nya taltidningsprodukten.

### Utvärdering 3

Den tredje utvärderingen genomfördes av Utredningsinstitutet Handu AB efter avslutad fältförsöksperiod. Utvärderingen skedde i form av cirka 20 minuter långa telefonintervjuer med samtliga prenumeranter i fältförsöket. Svarsfrekvensen blev 98 % (54 av 55 prenumeranter). Resultaten presenteras för hela testgruppen då inga betydande skillnader framkommer i svaren från NT- resp. UNT-läsare.

Nedan beskrivs de viktigaste resultaten i utvärderingen, för en mer utförlig rapport se bilaga 1.

* Medelåldern bland respondenterna var 79 år. Den yngsta var 47 år och den äldsta 97 år.
* Åtta av tio av deltagare läste den nya taltidningen åtminstone någon gång under fältförsöket. Cirka hälften av deltagarna läste den dagligen eller några gånger i veckan. Den andra hälften läste endast inledningsvis eller vid enstaka tillfällen.
* Den vanligaste anledningen till att man inte läste den nya taltidningen alternativt läste den vid enstaka tillfällen var svårigheter att hantera spelaren.
* Närmare en tredjedel hade rent tekniska problem med spelare som inte fungerade eller krånglade.
* Tre av tio upplevde att det tog för lång tid att lyssna, dels för att man inte hade tillräckligt med kunskap om hur man skulle förflytta sig och då fick lyssna till ”allt”, dels för att väntetiderna var långa. Endast tre personer uppgav talsyntesen som anledning till att man inte läste mer. Några prenumeranter tyckte även att det var svårt att hitta i tidningen.
* Tre fjärdedelar av deltagarna läste ibland även radiotidningen under fältförsöket, parallellt med den nya taltidningen. Radiotidningen och den nya taltidningen blev i flera fall komplement till varandra.
* En tredjedel av respondenterna uppfattade det som intressant att själv kunna bestämma ordningsföljden i tidningen.
* Tre av tio respondenter var intresserade av att få ett begränsat urval/tvärsnitt med de största artiklarna från hela tidningen. Flera av dessa upplevde den nya taltidningen som svår att hitta i. Många av de testläsare som *inte* var intresserade av ett urval motiverade detta med att hela poängen med den nya taltidningen som, enligt dem, var att själv få avgöra vad man vill lyssna till då skulle gå förlorad.
* Tre fjärdedelar upplevde talsyntesen som ganska eller till och med mycket enkel att förstå. Det viktigaste med talsyntesen var för över hälften av respondenterna tydligheten. En tredjedel beskrev ett behov att kunna reglera hastigheten på talet. Ett nästan lika stort antal läsare uttryckte vikten av att rösten låter mänsklig.
* Cirka 9 av 10 respondenter var nöjda med hembesöket i samband med installationen av utrustningen och introduktionen till fältförsöket med den nya taltidningen. Fyra av tio uppgav dock att de gärna hade önskat mer träning på spelarens knappar och funktioner, och en av tio hade önskat mer teknisk information vid installationen. Enstaka personer hade önskat mer information om tidningens uppbyggnad.



*Bildtext 5. Alla prenumeranter som deltog i fältförsöket gavs möjligheten att uttala sig i den slutliga
utvärderingen av fältförsöket.*

* En dryg tredjedel av respondenterna fick, av olika anledningar, ett eller flera återbesök. Ytterligare en tredjedel hade önskat ett återbesök som extra utbildningstillfälle. Flera, även vana Daisy-läsare, kommenterade att det mesta fungerade bra vid det första besöket och man hade inte heller hunnit samla på sig några konkreta frågor vid den tidpunkten, men när man själv skulle börja läsa kändes det inte lika självklart.
* Sju av tio personer var i kontakt med supporten under fältförsöket. Av dessa upplevde tre fjärdedelar att de fick hjälp, antingen direkt via telefonsupporten eller av någon som skickades ut till dem. En fjärdedel upplevde inte att de fick den hjälp de behövde eller svar på sina frågor.
* Sex av tio testdeltagare, 59 procent, önskade fortsätta läsa den nya taltidningen fram till införandet nästa år ifall möjligheten gavs. Övriga föredrog av olika anledningar att gå tillbaks till radiotidningen

# Diskussion

Erfarenheterna från fältförsöket är viktiga inför det fortsatta arbetet med den nya taltidningslösningen. Resultaten från försöket visar att modellen som testats kan användas som utgångspunkt för den framtida lösningen samt att det finns ett antal förbättringsområden där både ytterligare utredning och utveckling kan underlätta det kommande teknikskiftet och ge användarna möjlighet att utan svårighet ta emot den nya taltidningen. I det följande diskuteras dessa områden inklusive möjliga förbättringsåtgärder och tillvägagångssätt.

Det är viktigt att ha i åtanke att testdeltagarna i fältförsöket representerar en delmängd av hela målgruppen som är berörd av den nya taltidningslösningen. Det återstår ännu fler områden att vidareutveckla inför övergången för att tjänsten även ska kunna användas av flera kategorier taltidningsläsare. Resultaten från fältförsöket ger ändå vägledning även inför detta fortsatta arbete. I fältförsöket var avsikten att testa en datorfri tjänst för den grupp taltidningsläsare som i första hand inte efterfrågar datoriserade lösningar utan snarare har behov av en så enkel lösning som möjligt. Sannolikt hade fältförsöket fått ett annat resultat om valet i stället fallit på att testa en lösning för användare med egen konsumtionsutrustning. Med den valda modellen är förhoppningen att många av de svårigheter som kan uppstå vid introduktionen av nya tekniska lösningar har kunnat påvisas för att så långt det är möjligt kunna åtgärdas inför framtiden.

## Produktion

Ett viktigt arbete inför och under fältförsöket har varit att definiera och förfina strukturen för den nya taltidningen. Den skapar förutsättningar för bland annat enkel och snabb navigation, något som är en framgångsfaktor vid övergång till fullängdstidning. En bra utformad struktur skapar också bättre möjligheter för prenumeranten att enkelt förstå innehållet genom exempelvis tydliga markeringar vid övergångar mellan artiklar eller sammanhållning av olika artiklar som behandlar samma ämne.

Arbetet kompliceras av att tidningars innehåll är mycket heterogent, men båda produktionssätten i fältförsöket fungerade tillfredsställande. För att ytterligare höja kvalitén på den nya taltidningsprodukten och samtidigt pressa priserna bör dock ytterligare (minst) ett intressant produktionssätt som uppdagats under fältförsöket undersökas. Alternativa produktionsformer ger bättre produktionsmässig trygghet för TPB genom att samma arbete då kan utföras av olika leverantörer med olika teknik.

Resultaten pekar på att målgruppen kan tillgodogöra sig tidningen presenterad med talsyntes, särskilt med vana och träning, men talsyntesen behöver uppdateras både initialt vid övergången från mänsklig inläsning (lokala orter, gator, torg etc.) samt löpande (utifrån nya händelser, platser, personer etc.). Ett önskemål inför framtiden är att användarna får möjlighet att påverka uttal genom att rapportera in felaktigheter t.ex. via supporten.



*Bildtext 6. Taltidningen skall i framtiden vara anpassad efter och ta hänsyn till
individens behov och önskemål.*

Med den framtida lösningen för taltidningsproduktion finns många möjligheter att anpassa taltidningen efter individens behov. Den tidigare beskrivna produkten korttidning som testats i mindre skala i fältförsöket tillkom efter att en del av testdeltagarna uttryckt behov av en kortare tidning med ett urval av innehållet i fullängdstidningen. Reaktionerna på detta urval har varit övervägande positivt och två av tre testpersoner har valt att fortsätta läsa tidningen på detta sätt. I samband med utvecklingen av korttidning skapades också andra varianter av tidningsprodukten.

Ett individanpassat alternativ till fullängds- och korttidningen är den så kallade profiltidningen där artiklarna/delarna sorteras i önskad personlig ordning för att underlätta för läsaren att hitta just dennes favoritinnehåll. Ingenting i tidningen tas bort men det, för varje prenumerant, mest intressanta hamnar först i taltidningen medan det minst intressanta kommer sist.

Profiltidningen har än så länge endast testats internt på TPB, men den har genererat positiv respons i samtal med prenumeranter och i slututvärderingen.

En ren textversion av taltidningen (UNT) har tagits fram för de fall då man vill använda sig av en egen/lokal talsyntes. Textversionen kan göras för både fullängds-, kort- och profiltidningen. En fördel med den här typen av taltidning är att distributionen generellt går lättare och navigeringen oftast snabbare eftersom den genererar mindre datatrafik över internet än vad taltidningen med förproducerat ljud gör. En nackdel med den rena textvarianten skulle kunna vara eventuella svårigheter att uttalsförbättra talsyntesen.

Textversionen av taltidningen har i skrivande stund inte testats bland prenumeranterna i fältförsöket utan enbart internt på TPB, framför allt utifrån bedömningen att den nuvarande medföljande talsyntesen i spelaren inte håller tillräckligt hög kvalitet för uppläsning av tidningstext.

## Distribution och utrustning

En rik källa till information om de förbättringsåtgärder som kan behöva vidtas för framtiden har erhållits tack vare de ärenden som inkommit till Daisy-supporten. I många fall har supporten kunnat bistå med stöd och hjälp kring både spelarhantering och tekniska problem men i flera fall har de problem som påtalats på grund av yttre omständigheter inte kunnat åtgärdas under fältförsöket. En stor del av de samtal som inkommit har handlat om svårigheter att hantera spelarens funktioner. Det har också visat sig i de olika utvärderingarna att spelaren inte upplevts som användarvänlig av testdeltagarna. Den betaversion av spelaren som användes under fältförsöket bygger på tidigare modeller av samma Daisyspelare som sedan länge använts i Sverige för läsning av talböcker. Det är däremot första gången liknande spelare används här vid läsning av dagstidningar producerade med talsyntes och distribuerade via internet. Utifrån resultaten i fältförsöket kan man tänka sig att spelaren i sitt nuvarande utförande inte lämpar sig lika väl för tidningsläsning som för läsning av talböcker vilket kan bero på att sättet att läsa och bläddra i en tidning är annorlunda än vid bokläsning. Det kan också tänkas att distributionen via internet ställer andra tekniska krav på Daisy-spelaren än vad som hittills varit känt.

En återkommande svårighet som påtalats i hanteringen av Daisy-spelaren gäller den flervalsknapp där funktionen förändras med längden på knapptryckningen. Det betyder exempelvis att en användare med nedsatt känsel eller begränsad rörlighet i fingrarna får svårigheter att styra vilken funktion som väljs. En central funktion för att kunna hämta tidningen via internet har varit knuten till just denna knapp och en stor andel av de samtal som inkommit till supporten och som avsett problem med att hämta tidningen har varit kopplade till denna funktion.

Efterhand som spelaren använts under testperioden har det också blivit tydligt att svarstiderna vid förflyttning mellan artiklar och avsnitt i tidningen varit längre än vad som är önskvärt. Det har gjort att flera läsare valt att ”trycka fler gånger när inget händer”. Det har också varit en anledning till att spelaren upplevts som svåranvänd.

Diskussioner förs nu med tillverkaren om behovet av förbättringar av spelaren för att göra den mer användarvänlig. Det finns numera även andra tillverkare av Daisy-spelare på marknaden som står i begrepp att lansera spelare med tillgång till online-distribution vilket kan bredda utbudet och valmöjligheterna för framtiden.

En annan typ av ärenden som inkommit till Daisy-supporten har handlat om problem med internetanslutning. Inför fältförsöket fanns i första hand en oro för otillräcklig tillgång till internet vilket också var fallet hos en mindre del av testdeltagarna. En annan typ av svårighet framkom istället efter en tids användning av tjänsten då internetanslutningen upphörde fungera och testdeltagarna därför kontaktade supporten. Det visade sig att mängden datatrafik vid användning av tjänsten var större än väntat och att de internetabonnemang som användes ”gick i taket”. Det krävde i sin tur åtgärder från internetleverantören och förnyade hembesök för att tidningsläsningen skulle kunna återupptas. De bakomliggande orsakerna till detta, omfattningen på datatrafiken vid strömmande läsning och hur Daisy-spelaren hanterar den datatrafik som hämtas från den centrala Daisy online-servern, är något av det som återstår att utreda efter fältförsöket.

Det är idag inte heller tydligt vilka svårigheter som är kopplade direkt till Daisy-spelaren och vilka som kan bero på andra faktorer såsom distributionsformen och förutsättningarna för internettrafik. Här krävs sannolikt insatser från flera aktörer såsom spelartillverkare, serverleverantör och internetleverantör för att få en så heltäckande bild som möjligt av vilka åtgärder som behöver vidtas inför införandet av den nya taltidningslösningen.

I fältförsöket har tidningen levererats strömmande med text och ljud. Intressant är därför också att för framtiden se på förutsättningarna för att distribuera enbart text och istället använda en Daisyspelare med lokal talsyntes av god kvalitet som lämpar sig för uppläsning av tidningstext och som kan motsvara behoven hos den del av målgruppen som har behov av en paketlösning där både text och ljud ingår.

Inledningsvis ingick i planen för fältförsöket att även testa nedladdning av tidningen, bland annat för användning i annan konsumtionsutrustning. Vid tiden för fältförsöket fanns ingen sådan funktion att tillgå i Daisy-spelaren. Idag finns en sådan funktion för testning i betaversionen av spelaren och det finns därför anledning att även testa denna framöver. Då andra funktioner ansågs betydelsefulla att få möjlighet att testa för den målgrupp som ingick i försöket, såsom korttidningsprodukten, valdes att skjuta upp utveckling och test av nedladdningsfunktion. Denna finns däremot med i planeringen för fortsatt utveckling under hösten 2012.

## Stöd och support

Enligt vad som framkommit i användarundersökningarna har valet att introducera tjänsten och utrustningen i samband med ett hembesök visat sig vara riktig. Hembesöken har upplevts som positiva även om det har uttryckts behov av mer pedagogiskt än tekniskt stöd vid introduktionen. Inför fältförsöket gjordes antagandet att den personal som skulle utföra hembesöken behövde ha omfattande teknisk kompetens och därför utgick valet av personal från det. Dessa personer med teknisk kompetens fortbildades sedan inför den pedagogiska uppgiften. I efterhand kan konstateras att den del av hembesöken som krävt minst tid varit den tekniska delen men att behovet av instruktion och utbildning varit betydligt större. Därför kan det för framtiden finnas anledning att omvärdera kraven på kompetens inför hembesöken. Även om en viss teknisk kompetens är nödvändig för att installera utrustning är det troligt att den pedagogiska kompetensen ska tillmätas större vikt. Det är möjligt att den relativt stora andel supportärenden som rört hanteringen av Daisy-spelaren skulle minskat med större tonvikt på utbildning vid introduktionen.

Flera testdeltagare har också uttryckt behov av ett återbesök, främst för repetition och fördjupning kring hur man praktiskt läser i tidningen. Om stöd och support planeras med en större pedagogisk insats initialt, förslagsvis med ett installationsbesök och vid behov ett återbesök, är det också troligt att mängden återbesök efter införandet kan reduceras. Viktigt att påpeka är att detta scenario i första hand är aktuellt för den del av målgruppen som har behov av en paketlösning. De tidningsläsare som i framtiden väljer att använda egen konsumtionsutrustning för att läsa sin tidning har troligen inte behov av stöd i hemmet på samma sätt.

Telefonsupporten har under fältförsöket varit tillgänglig för- och eftermiddagar. Sannolikt behövs en heldagssupport även i framtiden även om den troligen i första hand kan koncentreras till förmiddagar. Under fältförsöket har supportavdelningen även hanterat bland annat iordningställande av spelarpaket, distribution av dessa och hantering av användaruppgifter så att rätt person fått rätt tidning hem till sin Daisyspelare. En stor fördel med att ha alla dessa funktioner samlade är att felsökning och val av åtgärder kan ske snabbare när en användare kontaktar supporten. Det ställer i sin tur krav på att personal i supporten har viss teknisk kompetens likväl som pedagogisk förmåga att hantera de ärenden som inkommer. Ett ytterligare betydande krav på en framtida support är att personalen kan instruera synskadade användare över telefon. Detta för att underlätta för taltidningsläsaren som då behöver ha få kontaktytor vid frågor kring tjänsten, förutom i samband med prenumerationsärenden då det är tidningen som är den första kontakten.

## Flödesövervakning

De åtgärder som i fältförsöket utvecklats för flödesövervakning behöver vidareutvecklas och utvidgas inför teknikskiftet, både för att få en smidig övergång men också för att i förlängningen få en säker förvaltning av tjänsten.

Tidningarnas grundmaterial genomgår en process med ett flertal steg fram till leverans och konsumtion i taltidningsprenumerantens spelare. Om problem uppstår kommer det att vara viktigt att identifiera var i flödet det sker för att kunna åtgärda dem snabbt. Likaså kommer det att vara viktigt att få en bild av när olika leverantörer genomför sina arbetsmoment och hur lång tid de tar, dels för att kunna följa upp att uppgifter utförs enligt avtal, dels för att identifiera flaskhalsar i systemet och åtgärda dem.

Ett viktigt syfte med flödesövervakningssystemet är att kunna ge prenumeranterna snabb och korrekt information vid eventuella problem – men i bästa fall byggs systemet upp på ett sådant sätt att problem kan identifieras och åtgärdas *innan* de når taltidningsprenumeranterna.

# Slutsatser och fortsatta åtgärder

Resultaten visar att modellen som testats kan användas som utgångspunkt för den framtida lösningen samt att det finns ett antal förbättringsområden där både ytterligare utredning och utveckling kan underlätta det kommande teknikskiftet och ge användarna möjlighet att utan stora svårigheter ta emot den nya taltidningen.

Erfarenheterna från fältförsöket talar för att den testade taltidningsmodellen kan användas inom den framtida taltidningslösningen, förutsatt att tekniken vidareutvecklas och att utrustningen görs mer användarvänlig. För att även möta efterfrågan på alternativa konsumtionsformat och konsumtionssätt behöver ytterligare utredning och utveckling ske inför teknikskiftet. Dessutom behöver frågor kring internetdistribution utredas vidare. Det gäller både internet-access/-uppkoppling/-abonnemangsformer.

En paketlösning bör erbjudas de användare som har behov av en datorfri tjänst för att kunna läsa sin taltidning efter teknikskiftet.

Stöd och support har visat sig vara centrala funktioner i modellen och kommer att behöva finnas på plats inför teknikskiftet. Ett hembesök innehållande både en teknisk och en pedagogisk del samt en uppföljning/återbesök bör ingå i rutinen för de taltidningsläsare som erbjuds en paketlösning.

Resultaten pekar på att målgruppen kan tillgodogöra sig tidningen presenterad med talsyntes, särskilt med vana och träning, men talsyntesen behöver uppdateras både initialt vid övergången från mänsklig inläsning (lokala orter, gator, torg etc.) samt löpande (utifrån nya händelser, platser, personer etc.).

Många fältförsöksdeltagare uppskattade fullängdstidningen och att själva få möjlighet att välja vad man vill läsa. En del av gruppen önskade dock ett urval av tidningsinnehållet med de största nyheterna varför en sådan variant blir intressant att kunna erbjuda. Andra intressanta alternativ är profiltidningar och text-only-tidningar.

För att ytterligare höja kvalitén på den nya taltidningsprodukten och samtidigt pressa priserna bör ytterligare (minst) ett intressant produktionssätt, som uppdagades under fältförsöket, undersökas.

De åtgärder som har vidtagits för flödesövervakning i fältförsöket behöver vidareutvecklas och utvidgas inför teknikskiftet, både för att få en smidig övergång men också för att i förlängningen få en säker förvaltning av tjänsten.

För att även kunna erbjuda fullgoda alternativ för de taltidningsläsare som önskar använda andra konsumtionssätt än det som testats i fältförsöket bör vidareutveckling ske av funktioner såsom nedladdning, webbgränssnitt och mobilitet

Då närmare hälften av fältförsöksdeltagarna visat sig positiva till den nya taltidningen har beslut fattats om att fortsätta tillhandahålla den nya tjänsten även efter fältförsöksperioden och fram till införandet av den nya taltidningslösningen. Under hösten kommer ett projekt att genomföras på TPB för att även distribuera talböcker direkt till låntagarnas Daisyspelare i hemmet. Här kommer även tidningstjänsten att ingå. Det ger förhoppningsvis också möjligheten att testa flera typer av tjänster till en och samma Daisyspelare hemma hos en testdeltagare.

Syftet med fältförsöket var att få fram så mycket kunskaper och erfarenheter som möjligt för det fortsatta arbete som krävs inför teknikskiftet. Genom att testa modellen kunde det också tryggas att den nya taltidningslösningen är rätt väg att gå. Det är viktigt att framhålla att utvecklingen inte stannar upp efter fältförsöket utan att arbetet fortsätter för att göra teknikskiftet på ett bra sätt. Tack vare testdeltagarnas synpunkter och erfarenheter har flera förbättringsåtgärder framkommit och det har blivit tydligt vilka områden som måste förbättras för att teknikskiftet ska kunna genomföras på ett bra sätt.

# Terminologi

**All-up**, projekt med syfte att i en sammanhängande kedja från ax till limpa utvärdera genomförbarheten i den framtida modellen för taltidningar. Uttrycket All-up är hämtat från det amerikanska Apollo-programmet och markerar en inställning att man testar alla delar i en fungerande helhet tillsammans, inte bit för bit, eftersom slutmålet är just att alla enskilda delar ska fungera tillsammans. Tester av enskilda delar blir därför tämligen intetsägande.

**Användare**, person som använder spelare eller taltidning.

**Daisy**, **Daisy-standard**, Digitalt Anpassat InformationsSYstem (Digital Accessible Information SYstem) är en internationell standard för digitala talböcker. I Daisy struktureras ljud, text och bild på ett sätt som gör det möjligt att söka utan kronologi.

**Fullängdstidning**, taltidning vars innehåll i allt väsentligt motsvarar den tryckta förlagan.

**Fältförsök** ett försök i Uppsala och Norrköping med en ny taltidningsprodukt och spelare.

**Radiotidning**, taltidning som distribueras via radionätet, består vanligtvis av ett urval på 90 minuter av den tryckta förlagans innehåll.

**RATS**, taltidning gjord med talsyntes.

**Taltidning**, en tidning som utges i uppläst form istället för tryckt.

**Taltidningen 2.0**, Talboks- och Punktskriftsbiblioteket (TPB), Taltidningsnämnden (TTN) och Post- och telestyrelsen (PTS) har sedan 2010-06-23 ett uppdrag från regeringen att under 2010-2013 utreda och utveckla verksamheten med taltidningar i Sverige. Regeringsuppdraget genomförs som ett treårigt program vid namn Taltidningen 2.0.

**Taltidningsprenumerant**, prenumererar på taltidning som radiotidning eller Rats.

**Testdeltagare**, de radiotidningsprenumeranter som tackat ja till att delta i fältförsöket.

1. Regeringsbeslut 2010-06-23 KU 2010/1124/MFI. [↑](#footnote-ref-1)
2. Rapporterna som åsyftas är *Nationellt Digitalt Distributionssystem* (2008-03-31), *Framtida inriktning för taltidningsverksamheten i Sverige (*2008-10-31) och *Samverkan för ökad tillgänglighet (*2008-10-31). [↑](#footnote-ref-2)
3. Vissa delar, t.ex. börstabellerna, biorepertoaren och vissa annonser togs, av olika anledningar, bort under fältförsökets gång. Material från papperstidningen som exkluderades från taltidningen var framför allt stora och svåröverskådliga tabeller samt grafikbaserat innehåll. [↑](#footnote-ref-3)
4. Via referensgruppssamtal med cirka 15 taltidningsprenumeranter. [↑](#footnote-ref-4)