

## Hur fungerar lättlästa texter på webben?

Undersökning av lättlästa texter på offentliga webbplatser

|             |   |
|-------------|---|
|             | <b>Funka Nu AB</b>  |
| Författare: | Lena Falk<br>lena.falk@funkanu.se<br><br>Stefan Johansson<br><a href="mailto:stefan.johansson@funkanu.se">stefan.johansson@funkanu.se</a> |
| Bilagor     | Bilaga 1: Enkät till 106 webbplatser<br><br>Bilaga 2: Texter som användes i test av läsförståelse   |
| Datum:      | 2006-06-28  |

## Innehåll

|   |    |
|---|----|
| Sammanfattning .....  | 3  |
| Bakgrund .....  | 3  |
| Undersökningens syfte .....   | 4  |
| Resultat.....   | 4  |
| Kartläggning.....   | 4  |
| Enkät.....  | 4  |
| Test av läsförståelse.....  | 7  |
| Resultat.....   | 8  |
| Slutsatser .....  | 10 |
| Bilder eller inte? .....  | 10 |
| Hur hitta den lättlästa texten? .....                                     | 10 |
| Är det rätt att informera via text till den som har svårt att läsa? ..... | 10 |
| Olika ämnesbehov för olika målgrupper .....                               | 10 |
| Stora skillnader mellan lättläst och lättläst.....                        | 11 |
| Lättläst på webben når varken utvecklingsstörda eller invandrare?.....    | 11 |
| Personer med lässvårigheter får inte de hjälpmedel de behöver .....       | 11 |
| Tänkbara lösningar .....  | 12 |
| Begränsad sammanfattning – navet för en tillgänglig information? .....    | 12 |
| Presentera lättläst både i sitt sammanhang och som separat struktur ..... | 12 |
| Förenkla, förenkla, förenkla .....  | 12 |
| Arbeta mer multimedialt .....   | 13 |
| Se webbplatsen som primär informationskanal och kommunikationskanal.....  | 13 |
| Behov av fortsatta utredningar .....                                      | 13 |
| Litteraturgenomgång .....   | 14 |
| Tillgänglighet .....  | 15 |
| Design för alla .....   | 15 |
| Funka Nu AB .....   | 15 |

## Sammanfattning

Vi på Funka har undersökt lättlästa texter på offentliga webbplatser, det vill säga kommuner, landsting, länsstyrelser, myndigheter, regering och riksdag. Det här är vad vi fick reda på när vi frågade om den lättlästa informationen:

- Nästan ingen webbplats har nyheter och annan aktuell information på lättläst.
- Nästan ingen webbplats har bilder till de lättlästa texterna.
- Ingen har tagit reda på om människor hittar de lättlästa texterna eller om läsarna tycker att texterna är bra.

Vi har också bett några invandrare, dyslektiker och personer med utvecklingsstörning hjälpa oss att testa om olika texter är lätta att läsa och begripa. Nu när undersökningen är klar tror vi att korta och tydliga texter är bra för många. Vi tror också att några kan behöva texter som är ännu lättare än lättläst medan andra behöver texter som förklarar mycket mer. Många skulle troligen också bli hjälpta av mer bilder, film, ljud eller teckenspråk.

Därför tänker vi arbeta vidare och undersöka hur vi kan göra samhällsinformation på webben mer begriplig och mer tillgänglig. Vi på Funka är experter på tillgängliga webbplatser. En tillgänglig webbplats ska vara lätt att använda, både för människor som har funktionshinder och för alla andra.

## Bakgrund

Funkas projekt om texter som är begripliga, det vill säga lätta att läsa och förstå, sker i flera faser. Under våren 2006 har vi fokus på det område man brukar kalla för lättläst.

Vi har gjort en inledande undersökning för att skapa oss en bild av om lättlästa texter på webbplatser fungerar. På Funka har vi länge känt ett behov av att göra en sådan undersökning. Vi får många frågor från våra kunder och så vitt vi känner till finns alldeles för lite forskning, tester och studier för att svaren ska vara självklara. Vi har också i våra tidigare tester märkt att få användare hittar länkar till lättläst eller ens känner till begreppet lättläst.

Vi hade ett inledande möte med Centrum för lättläst, som också efterfrågar statistik, forskning och utvärderingar. De avböjde dock att medverka i vår undersökning.

Undersökningen har genomförts genom att vi:

- Kartlagt offentliga webbplatser som har lättlästa texter
- Skickat en enkät till 106 webbplatser som har lättläst
- Gjort ett antal tester i läsförståelse med läsare
- Sammanfattat de få undersökningar om lättläst och begriplig samhällsinformation som vi funnit. (Se litteraturgenomgången nedan.)

## Undersökningens syfte

Vårt syfte var att få en överblick av hur lättläst används på webben och hur det fungerar. Vi ville bland annat:

- Ta reda på varför man satsat på lättlästa texter
- Hur de lättlästa texterna produceras
- Vilken information som finns
- Hur urvalet görs
- Hur ofta texterna uppdateras
- Vilka som är de tänkta läsarna
- Om läsarna hittar texterna
- Om läsarna ger någon respons
- Om satsningen på lättläst utvärderats
- Om man planerar att fortsätta.

## Resultat

### Kartläggning

Vi började med en kartläggning. Vi sökte på bland annat Google och fick då träff på ordet lättläst på cirka 150 offentliga webbplatser. Vi gjorde en genomgång av webbplatserna och tog bort dem som till exempel bara nämner att det finns lättlästa böcker på biblioteket eller enbart har länkar till lättlästa texter på andra webbplatser. Till slut återstod 106 myndigheter, landsting, kommuner och andra offentliga aktörer. Dessa fick en förfrågan om att medverka i vår undersökning.

### Enkät

106 offentliga aktörer med lättläst på sina webbplatser blev inbjudna att vara med i vår undersökning. Vi fick 60 svar på enkäten, alltså 57 procent. Svaren fördelar sig så här:

- 31 myndigheter
- 9 landsting, länsstyrelser (alla länsstyrelser har samma text, i undersökningen räknas de som ett svar)
- 17 kommuner
- 3 övriga (kommunalt bolag, projekt, bibliotek)

Enkäten bifogas som bilaga 1.

### Varför lättläst?

”Vi hade diskussioner om hur vi skulle tillgodose utvecklingsstörda på vår webbplats. Skulle vi ha vissa delar lättläst? Lättlästa sammanfattningar av all information? Det blev övergripande information på en egen webbplats som är lätt att hitta.”

Drygt en tredjedel av dem som svarar har börjat med lättläst på sina webbplatser det senaste året. Tillgänglighet uppges vara det främsta skälet till att man satsar på lättläst. Flera säger att de gör det för att följa 24-timmarsvägledningen. Flera svarar också att de ersatt de dyra översättningarna till invandrarspråk med lättläst. Bara en svarar att de gjort lättläst efter önskemål. Det är en myndighet som har en samverkansgrupp där en del av medlemmarna har funktionshinder.

## Målgrupper

Enligt enkätsvaren är de stora målgrupperna för lättläst:

- Invandrare (30 svar)
- Dyslektiker (21 svar)
- Personer med utvecklingsstörning (19 svar)

13 anger människor med funktionshinder allmänt. Enstaka svarar allmänheten, de som har bråttom, afatiker, döva, människor med koncentrationssvårigheter eller högstadieelever.

## Vilken typ av innehåll?

Bara 7 av 60 i undersökningen har aktuella texter på lättläst svenska. 47 presenterar sin verksamhet med en lättläst text. 18 har regler och bestämmelser lättläst och 41 har ämnesinriktad information. Några landsting har gjort en lättläst version av sin allmänna patientinformation. Många har information om handikappplaner, hjälpmedel, LSS och annat inom handikappområdet. Bara en uppger att det finns lätta texter inom området invandrarservice.

## Vem har ansvar?

Vem som har ansvar för de lättlästa texterna och vem som gjorde urvalet är två frågor som inte besvarats av alla. Men man kan ändå se en tendens att webbredaktör/informationsavdelning har ansvar och att urvalet är gjort av informationsägare/förvaltning. Hur urvalet gjordes var också en fråga som många valde att inte besvara. Grundinformation/basinformation/"det viktigaste" uppgavs av 15, information direkt riktad till människor med funktionshinder/målgrupperna uppgavs av 5. Av kommentarerna får man uppfattningen att det ofta handlar om personligt intresse, på de avdelningar och förvaltningar där det finns någon som är intresserad produceras lättlästa texter. Några har dock arbetat efter en medveten strategi:

"Vi utgick från FAQ (ofta ställda frågor). Vi pratade också med Handikappombudsmannen om vilken information som behövs."

"Vi vill ge alla grupper möjlighet att ta sig in i alla områden av kommunens verksamhet. Det är lätt att sitta här och tro att vissa saker är viktigare än andra. Enheterna fick välja vilken information som skulle med. Vissa texter bearbetades till lättläst, några texter var helt nya."

Myndigheter har ofta bara kort grundinformation enligt 24-timmarsvägledningens rekommendationer. Ett angivet syfte är att tala om vad myndigheten gör och vad den inte gör, eftersom man säger att allmänheten blandar ihop olika myndigheter. Några säger också att allmänheten inte är den primära målgruppen för den information som i övrigt finns på webbplatsen. Men egna läsarundersökningar kan visa att det inte alls bara är tjänstemän och beslutsfattare som besöker myndigheternas webbplatser. En myndighet säger så här:

"Vi är sektorsmyndighet med extra ansvar för tillgänglighet. Vi fick en tankeställare när en undersökning visade att 39 procent av besökarna är allmänheten."

## Bilder

Ett anmärkningsvärt resultat av den här undersökningen är att så många valt att inte ha några bilder alls på de lättlästa sidorna. 51 av 60 har inga bilder. Bara 4 har tagit fram speciella bilder till det lättlästa materialet. På följdfrågan om varför det inte finns bilder väljer 28 att inte svara alls, 18 har inte tänkt på det eller saknar tid och pengar. 5 säger sig ha fått rådet att inte använda bilder till lättläst.

## Återkoppling från användare

När det gäller responsen på lättlästa texter med samhällsinformation som finns på offentliga webbplatser i dag så är det tyst som i graven. Mer än hälften väljer att inte svara på frågan. Bara 6 av 60 har fått positiv respons på de lättlästa texterna. 2 säger att de fått negativ respons och ytterligare 2 nämner intern kritik om att texterna är för låtta.

Ändå uppger 54 av 60 att de tänker fortsätta med lättläst på sina webbplatser. 33 av dem planerar att utöka det lättlästa materialet. Bara 1 av 60 svarar nej på frågan ”Planerar ni att fortsätta arbeta med lättläst?”

"Vi har inte kompetensen att skriva på lättläst. Däremot vill vi göra om alla sidor så att de är skriva på lätt svenska."

På frågan om det generella språkarbetet på webben svarar en deltagare i undersökningen så här:

”Lite mer lättläst kanske, om vi tror på det och ser statistik på att det används. En person kommer att anställas för att bara jobba med texter. Hälften av webbplatsens besökare är allmänheten (konsumenter), vi måste skriva så att de förstår. Handläggare kommer att erbjudas mer utbildning i att skriva för webben.”

## Inga egna utvärderingar

Vi har inte hittat någon som gjort egna utvärderingar eller läsarundersökningar när det gäller lättläst. Ett landsting har inlett ett arbete med att utvärdera den anpassade informationen. De har en referensgrupp med personer med olika funktionshinder. Där har de diskuterat lättläst och den person som är ansvarig för utvärderingen är förvånad över att ingen av medlemmarna i referensgruppen sett lättlästlänken på landstingets startsida. Detta trots att länken är ovanligt tydlig och att medlemmarna i gruppen är positiva till lättläst och alla uppskattar de lättlästa nyheterna i lokaltidningen.

## Produktionssätt

En majoritet uppger att de köper tjänsten att skriva lättlästa texter. En del skriver själva och ett fåtal köper texter men uppdaterar sedan texterna själva. Den vanligaste metoden att producera lättlästa texter verkar vara att utgå från befintligt informationsmaterial, som bearbetas till lättläst. Men det finns undantag, ett fåtal personer i undersökningen har utvecklat andra arbetsmetoder – de utgår från material till taltidningar eller teckenspråksfilmer och gör om detta till lättläst. Någon uppger också att utgångspunkten varit FAQ, det vill säga de vanligaste frågorna som ställs till verksamheten.

## Uppdateringsfrekvens

På frågan om uppdatering fanns svarsalternativ på en skala från dagligen, via veckovis, månadsvis, kvartalsvis, årsvis till aldrig, med ”vid behov” som ett alternativ. Två tredjedelar uppdaterar vid behov. 3 uppger att de aldrig uppdaterar texterna.

Följdfrågan handlar om vilken strategi man har för uppdateringen. 19 av 60 ger svar på frågan. 15 av dem säger att de inte har någon policy, 4 säger att informationen är så pass övergripande och statisk att den inte behöver uppdateras.

## Telefonintervjuer

Av dem som svarat på enkäten har cirka hälften svarat själva sedan de fått en länk till vår webbenkät. Den andra hälften har vi intervjuat per telefon. I dessa intervjuer har vi märkt en del som inte ryms i frågeformuläret:

- Att man är osäker på om texterna ligger på rätt nivå för de tänkta målgrupperna.
- Att man är angelägen om att skapa tillgänglig och bra information, men är osäker på hur man ska göra det.
- Att man talar om broschyrer, det vill säga att de lättlästa texterna på webben är hämtade från tryckt material och alltså inte direkt producerade för webben. Det finns till och med webbtexter där det står ”i den här broschyren kan du läsa om...”.
- Att man valt lättläst av kostnadsskäl. Det anses för dyrt att paketera information till olika målgrupper.
- Att man inte marknadsfört det lättlästa materialet.

## Test av läsförståelse

I vårt inledande test vände vi oss till de tre största målgrupperna för lättläst enligt enkäten:

- Invandrare
- Dyslektiker
- Personer med utvecklingsstörning

Vi valde tre texter från offentliga webbplatser som fanns i både lättläst version och i originalversion. En rak informationstext, där den centrala informationen är tydlig, skrev vi själva. Vi kallar den begriplig sammanfattning. Vi hade alltså tre texter i tre versioner:

- Den första texten är ett riksdagsbeslut från april 2006 om en ny lag som ska låta narkotikamissbrukare byta begagnade sprutor mot nya.
- Den andra texten handlar om biobankslagen och är hämtad från landstinget Dalarna.
- Den tredje texten beskriver kommunal vuxenutbildning och finns på Stockholms stads webbplats.

Vi har låtit 14 personer mellan 17 och 40 år läsa tre olika texter, en lättläst, en vanlig och en begriplig sammanfattning. De har inte fått läsa samma text i olika versioner. Testerna gick till så att vi först intervjuade testpersonerna. Sedan läste de en text i taget och vi ställde kontrollfrågor och diskuterade texterna. Våra testpersoner finns på Sundbybergs folkhögskolas läs- och skrivkurs för dyslektiker, på Stora blå, en daglig verksamhet i Solna för personer med utvecklingsstörning, på Livstycket i Tensta, som utbildar långtidsarbetslösa invandrare i språk och hantverk och som en liten kontrollgrupp på tre personer som arbetar på Funka. Vi vill än en gång tacka dessa personer för att de läste tillsammans med oss och svarade på våra frågor.

Ingen av våra testpersoner använder IT-hjälpmiddel, vilket vi tycker är anmärkningsvärt.

Texterna presenteras som bilaga 2.

## Dyslektiker

Deltagare från Sundbybergs Folkhögskolas kurs för dyslektiker. Samtliga testdeltagare har datavana och använder internet, dock inte speciellt aktivt. Förvånansvärt få använder e-post och MSN, de nämner mer informationssökning och skolarbete som exempel på användningsområden.

Testpersonerna är mellan 17 och 29 år gamla, flera har invandrarbakgrund men alla talar god svenska. Alla utom en har ganska diffusa begrepp om de ämnen testet behandlar. En av testpersonerna är mycket engagerad och väl påläst vad gäller samhällsfrågor. En av testpersonerna läser högt.

## Utvecklingsstörda

Deltagarna kommer från Stora blå, en daglig verksamhet med musikinriktning. Testpersonerna är mellan 23 och 38 år. Låg datavana, de flesta spelar dock dataspel med lite hjälp. Internet har de inte försökt använda på egen hand. Samtliga har personal och kontaktpersoner som hjälper till med myndighetskontakter etc. Alla har stort ordförråd och talar mycket väl. Alla uppger dessutom att de läser mycket (!). Ingen av testpersonerna kan svara på frågorna utan hjälp och kringsnack. Ovana vid testsituationen kan bidra till osäkerheten (vad förväntas jag göra nu?). En av testpersonerna läser högt.

## Svenska som andraspråk

Testpersonerna är kvinnor från Kurdistan/Irak och deltar i en verksamhet som syftar till att fånga upp dem som inte klarar SFI-kurserna och som fokuserar på språkinläring via hantverksarbete. De är mellan 35 och 39 år gamla och har mycket begränsade kunskaper i svenska.

Kommunikationsförmågan på svenska varierar mellan närmast obefintlig och mycket låg.

Läsförståelsen varierar mellan låg och relativt låg. En av testpersonerna använder lexikon.

Testpersonerna uppger att det är viktigare att kunna tala än att kunna läsa svenska. Detta främst för att kunna kommunicera med läkare, skolan osv. Dator har de använt inom verksamheten. Hemma finns dator som män och barn använder. De har provat att chatta och surfa, något de tycker är mycket svårt. De läser kurdiska nyheter på nätet. Tillsammans med sin lärare på Livstycket lånar de lättlästa böcker på biblioteket och läser den lättlästa nyhetstidningen 8 sidor.

## Resultat

Vi vill understryka att detta är ett mycket litet test och att det därför är svårt att dra säkra slutsatser. Men vi tycker oss ändå se vissa tendenser och problem som vi vill lyfta fram.

## Förkunskaper spelar stor roll

Vad gäller utvecklingsstörda så är förkunskaperna helt avgörande för förståelsen. Detta kan sägas gälla alla läsare men för denna grupp blir det väldigt tydligt. I den här gruppen är alla de testade texterna alldeles för svåra. Det krävs mycket mer för (och det verkar omöjligt) att göra dem ”tillräckligt lätta” eftersom det i så oerhört stor grad handlar om abstraktionsnivå och förkunskaper.

Generellt för gruppen dyslektiker gäller att skillnaden mellan förståelsen av lättläst och originaltexten var ganska liten. Sammanfattningen var i de flesta fall lättare att förstå och fler detaljer fastnade. Dyslektikerna ser textens längd som viktig (den ska vara kort). De som har lärt sig en ”metod” för sitt läsande har lättare att tillgodogöra sig texten. Har man till exempel lärt sig att man förstår mer när man läser en gång till så ökar förståelsen av texten. Flera dyslektiker påpekade att lättläst-texterna var korta (bra) men innehöll för lite (dåligt). En intressant iakttagelse är att flera av dem uppger att exempelvis texterna i Metro är lätt att läsa (korta, direkta artiklar).

## Läsarna hakar upp sig på ”tröskelord”

”Var det bra att få veta det som står i texten?”

– Kanske, om jag hade vetat vad en biobank är.”

”Biobank – är det en bank där man tar ut pengar när man ska gå på bio?”

Biobank är ett ord som de flesta testpersonerna hakar upp sig på. De vet inte vad en biobank är och det verkar hämmande på förståelsen överlag. En mer rutinerad läsare har lättare att överse med att man



inte förstår ordet och ta till sig budskapet i texten ändå. Detta ser vi också när vi tester texterna på några personer utan lässvårigheter.

Vad som är svåra ord är naturligtvis olika för olika människor, beroende på deras kunskaper och erfarenheter. Men vi tycker ändå att det lilla vi ser i det här testet visar att skribenter bör vara försiktiga med när och hur de använder svåra ord. En allmän slutsats är att centrala begrepp är viktiga att ha med. Även en person som inte läser så bra bör få veta vad saker och företeelser kallas. Men det är också viktigt att de svåra orden förklaras. En av testpersonerna från läs- och skrivkursen för dyslektiker läste den lättlästa texten om den nya lagen om sprutbyte. Hon vet vad narkotika är, men upplevde det ändå som en trygghet att ordet förklarades.

I den lättlästa texten om biobanker finns ordet biobank med endast i slutet av texten där skribenten informerar om den nya biobankslagen. I den här texten förklaras i inledningen vad prover är, att man ibland får ta blodprov på vårdcentralen. Alla våra testpersoner hade egna erfarenheter av att ta blodprov och visste precis vad det var. Kanske skulle en förklarande inledning ha handlat om hur och varför prover sparas.

Den centrala informationen i biobankstexten är att det är jag själv som bestämmer om mina prover får sparas. Hälften av våra testpersoner missade denna information. En av dem är en testperson utan lässvårigheter som läste texten i originalversion. Vi anser att det är en rättighetsinformation som är viktig för alla läsare att förstå.

## **Förståelse för läsarens problem och läsarens bakgrund**

”Texten var svår. Jag förstod inte så mycket. Jag läste en gång till och förstod då orden. Men jag tyckte fortfarande att meningarna var svåra. Jag blir trött efter ett tag och då är det svårare att läsa. Den här texten var som texter brukar vara för vuxna. Jag måste läsa den två gånger och förstår lite mer andra gången.”

Målgrupperna invandrare, dyslektiker och utvecklingsstörda är dels grupper med olika problem/behov och dels finns stora variationer inom grupperna. Vi har här inte möjlighet att göra någon djupare analys av detta. Men vi vill betona att vi tror att det är viktigt att avsändaren/skribenten har en förståelse för de problem som läsaren kan ha. Konkreta exempel kan hjälpa läsare på ett bra sätt. Svåra byråkratiska termer finns inte med i den kurdisk-svenska ordboken. Bakgrunden är också viktig. Många invandrare kommer från länder där myndigheter ses med misstro. En dyslektiker har kanske dåligt självförtroende för att han eller hon inte fått tillräckligt stöd i skolan. Läsaren är kanske inte heller van vid att tolka skriftlig information. Det är till exempel svårt för många att förstå hur systemet med avgifter till barnomsorg fungerar. Eller pensionssystemet. Det gäller inte bara personer med lässvårigheter.

Många personer i de här målgrupperna är troligen sämre orienterade i samhällsfrågor än den genomsnittliga medborgaren. Ett skäl är att man undviker att läsa eftersom det är svårt. Men många har också skaffat sig alternativa strategier för att få kunskap – de lär sig från TV och radio eller, som många invandrare gör, frågar en person man litar på. Våra samtal på Livstycket i Tensta ger ett tydligt exempel på detta. En av testpersonerna vill studera på Komvux, men är lite osäker på vad som krävs för att hon ska vara behörig. Det finns säkert personer som har till uppgift att svara på den här typen av frågor, men vår testperson berättar att hon frågat en vänlig person som arbetar på biblioteket, som lovat att skaffa information men sedan inte gjort det. Då bad hon i stället sin datalärare på Livstycket om hjälp.

## Slutsatser

### Bilder eller inte?

För den som har svårt att läsa är bra och tydliga bilder ett stöd. Bilden kan förstärka och öka förståelsen av det som står i texten. Bra bilder kombinerat med en enkel och tydlig layout är också bra verktyg för att locka den som tycker att det är svårt och jobbigt att läsa att över huvud taget försöka. Ändå uppger bara 9 av 60 att de har bilder på de lättlästa sidorna och bara 4 har tagit fram särskilda bilder.

### Hur hitta den lättlästa texten?

I det test vi gjort nu har vi bara testat läsförståelse. Testpersonerna har inte fått uppgiften att hitta informationen på en webbplats. Men tidigare tester som Funka Nu gjort med olika målgrupper ger indikationer att även de som kan ha nytta av en lättläst text inte hittar den. Det verkar som om en länk där det står lättläst inte väcker någon signal att här kan finnas något för mig. Testpersonerna har i stället valt att söka efter den information de fått i uppgift att hitta.

I enkäten frågade vi efter statistik över antalet besök på de lättlästa sidorna och om vi kunde få ta del av denna. Vi fick statistik från 14 webbplatser, 6 av dem med jämförelsen antal besök på startsidan. Av detta material att döma så tycks cirka 0,5 procent av besökarna gå in på de lättlästa sidorna. Om vi ställer det mot siffrorna att uppemot 25 procent av alla vuxna har svårigheter att tillgodogöra sig vanliga texter och att 7,5 procent har mycket stora sådana svårigheter så tycks inte presentationen av det lättlästa materialet på webbplatser fungera. En alternativ tolkning är att fler någon gång kan ha tittat på de lättlästa texterna men eftersom de är statiska och sällan innehåller den information man för tillfället behöver så har läsarna lärt sig att det inte är någon idé att ödsla tid på det som ligger under ”Lättläst”.

### Är det rätt att informera via text till den som har svårt att läsa?

Även om vi producerar lättläst eller skriver enkla begripliga sammanfattningar för att göra det lättare för informationen att ”nä fram” så är frågan om det är rätt metod? Om en person har svårt att läsa så kanske det är bättre att informationen presenteras på något annat sätt? Det finns tekniska förutsättningar att relativt billigt presentera information med hjälp av ljud och rörliga bilder. Men av alla verktyg i informatörens verktygslåda så väljer man ofta att enbart arbeta med text. Vi tror inte att det är rätt.

### Olika ämnesbehov för olika målgrupper

Dyslektikers informationsbehov skiljer sig inte från övriga befolkningen – vilka rättigheter och skyldigheter man har, hur den kommunala servicen fungerar, vilken hjälp man kan få i vården etc. Därför räcker det inte med allmän information om vad en myndighet gör. Dessa läsare behöver även kunna ta del av nyheter etc.

Invandrare har ett stort och speciellt informationsbehov när de nyligen anlant till Sverige. Men ganska snart börjar behovet av information närma sig befolkningen i övrigt, även om språkliga svårigheter finns kvar. Däremot kan det ibland krävas en annan form av bakgrundsförklaring.

Utvecklingsstörda och människor med andra kognitiva funktionshinder är en svårare målgrupp. De har naturligtvis också rätt till information. I dag är nästan alla människor i Sverige myndiga. Utvecklingsstörda har rösträtt, skyldigheter och rättigheter på samma sätt som alla andra. De omfattas också av kraven på tillgänglighet och bemötande i handikappolitiken. Men många utvecklingsstörda är beroende av föräldrar, personal, kontaktpersoner och andra som hjälper dem att förstå världen och ta tillvara sina rättigheter. Begripliga sammanfattningar kan vara ett stöd för dessa. Det vi tycker oss se

av undersökningen är att denna grupp inte alls får den information de behöver och att lättläst på webbsidor inte når dem och att den lättlästa text som finns ofta är för svår för dem.

Vår uppfattning är att central information bör göras tillgänglig även för denna grupp. Lättlästa texter för denna grupp bör vara lättare än dagens lättlästa samhällsinformation. Det behövs också mer än text. Här är det viktigt med ett starkt bildstöd och även ljud. Vi tycker därför att man bör pröva annan teknik för att få ut informationen, till exempel filmer där man kan se ett skeende. För personer med utvecklingsstörning är det tillfredsställande att själv förstå och slippa vara beroende av andra. Det gäller både för dem som kan läsa och för dem som behöver information via andra medier, till exempel bilder.

## Stora skillnader mellan lättläst och lättläst

Vår kartläggning visar också att det finns stora skillnader på det som kallas lättläst. En del texter är väldigt lätta och konkreta. Andra texter är svåra och abstrakta, trots att introduktionen lovar att det ska komma texter med korta meningar och utan svåra ord. Ibland är formen lättläst, det vill säga avskalad och informationsgles, men perspektivet är fortfarande myndighetens snarare än att användarens informationsbehov är i fokus.

En vanlig inledning av en lättläst text är att texten förklarar att det som nu kommer är en lättläst text, som inte innehåller svåra ord (fast det gör den ofta i alla fall) och att texten är producerad av den eller den. Vi tror att det är ett mycket dåligt sätt att inleda en lättläst text. En lättläst text bör gå rakt på det centrala budskapet. Att den är lättläst kommer läsaren förhoppningsvis att upptäcka själv och det avgörs faktiskt inte av den som skrivit texten utan av den som läser den.

## Lättläst på webben når varken utvecklingsstörda eller invandrare?

Det som karaktäriserar en lättläst text är att det som skrivs sätts in i ett sammanhang. Det är här det blir riktigt svårt att skriva för blandade målgrupper eftersom behoven är så olika. En känsla vi har är att texter sviker utvecklingsstörda, även när de sägs vara den primära målgruppen, eftersom samhällsinformation ofta är abstrakt och svår och bakgrundsinformationen är för övergripande. Samtidigt kan just detta avskräcka andra läsare – att avsändaren till exempel talar om vad narkotika är när man redan känner till det.

En annan känsla är att texterna också sviker invandrare. Eftersom urvalet av vilka texter som produceras på lättläst sker på så sätt att det ofta blir texter som rör funktionshinder så finns det troligen mycket annan information som just invandrare skulle vilja ha lättläst.

## Personer med lässvårigheter får inte de hjälpmedel de behöver

Ingen av de personer vi träffat använde hjälpmedel för att förbättra sin läsförståelse. Det finns ett antal olika hjälpmedel som bevisligen kan göra det mycket lättare att tillgodogöra sig en text. Det kan till exempel vara hjälpmedel som:

- Läser upp texten
- Förklarar svåra ord
- Presenterar texten på ett anpassat sätt
- Ger stöd under läsning genom att exempelvis markera ord eller meningar i den takt man läser
- Översätter ord till ett språk man behärskar

Det är vår uppfattning att det finns ett mycket stort behov av att göra det möjligt för personer med lässvårigheter att få de hjälpmedel de behöver.

## Tänkbara lösningar

Det behövs naturligtvis fler och bredare undersökningar för att dra säkra slutsatser: Men denna undersökning och andra användartester, intervjuer och analyser av ett stort antal webbplatser som vi gjort genom åren så vågar vi ändå oss på att föreslå några tänkbara vägar att arbeta vidare. På flera områden är vi dock osäkra. Där krävs fortsatt analys. Se avsnittet om detta nedan.

### Begriplig sammanfattning - navet för en tillgänglig information?

När vi försökt förstå resultatet av vår undersökning har det vuxit fram en bild av en tänkbar modell för hur information skulle kunna göras tillgänglig för många fler. Om vi tänker oss ett utgångsläge där en ”normalsvår” text på en offentlig webbplats utan svårigheter kan förstås av cirka 70 % av läsarna så handlar det om hur vi ska öka andelen som förstår dessa texter. Utopin är att alla ska kunna förstå dessa texter men i den vuxna befolkningen kommer det alltid att finnas en liten grupp som inte på egen hand kommer att kunna tillgodogöra sig samhällsinformation. Det rör sig om gravt utvecklingsstörda personer, personer med grava hjärnskador och svåra sjukdomar, som påverkar förmågan till informationsinhämtning.

Vi har inte hittat någon siffra på hur stor denna grupp är men låt oss säga att ett mål är att samhällsinformation borde kunna förstås av 90-95% av den vuxna befolkningen. Hur ska då informationen vara strukturerad för att ge ett sådant resultat?

Vi tänker oss att utgångspunkten är vad vi kallar ”En begriplig sammanfattning”. Denna kan sägas utgöra ett nav, kring vilken kompletterande information kopplas. En begriplig sammanfattning kan sägas vara en kort inledande text som på ett enkelt sätt presenterar huvudbudskapet. Några exempel visas i bilaga 2 till denna rapport.

Den kompletterande informationen kan vara:

- Fördjupning, steg 1 (en längre fördjupande text om det aktuella ämnet)
- Fördjupning steg 2 (referenser till lagtexter, utredningar etc.)
- Kompletterande information (som sätter in den aktuella texten i ett större sammanhang, referenser till relaterad information)
- Särskilt anpassade texter för utvecklingsstörda
- Särskilt anpassade texter för personer med svenska som andraspråk
- Teckenspråk
- Bilder och illustrationer som förtydliga textinnehållet
- Filmer och ljud som ger alternativa presentationer för dem som inte vill eller som har svårt att läsa
- Statistik och diagram

### Presentera lättläst både i sitt sammanhang och som separat struktur

Eftersom de flesta tycks ha svårt att hitta övergången till ”Lättläst” om den endast finns på startsidan så behöver den lättlästa informationen även kunna hittas i sitt rätta sammanhang. Handlar innehållet på en webbsida om barnomsorg så ska man på den sidan även kunna hitta den lättlästa informationen om barnomsorg.

### Förenkla, förenkla, förenkla

Vi som arbetat med denna undersökning har arbetat med dessa frågor i mer än 20 år. Vi har ännu inte stött på en person som under ett test sagt: ”Det här var för enkelt”. Vi tror därför att i princip all samhällsinformation både kan och bör förenklas, så att den också blir begriplig för den fjärdedel av alla vuxna som inte begriper den idag.

Om man måste göra hårda prioriteringar så anser vi att det här är den åtgärd som ger störst effekt.

## Arbeta mer multimedialt

Multimediala kompletteringar till skriven text skulle hjälpa många att begripa den information som idag upplevs som svår. För en webbredaktion innebär det att oftare:

- Filma en person som visar och berättar något
- Spela in ”speakertexter”, som förklarar något
- Skapa illustrationer och fotografier som inte bara är dekorobjekt som lättar upp sidan utan som hjälper till att förklara något komplext
- Spela in teckenspråkig information
- Göra specialproduktioner för utvecklingsstörda

I platsannonser står ofta att en informatör ska kunna ”uttrycka sig väl i tal och skrift”. I praktiken läggs fokus på skrift, vilket gör att många drar sig för att producera talad information. Tekniken att producera multimedialt blir allt bättre och allt billigare. Nu gäller att den börjar användas som ett verktyg för att göra information begriplig och då ställs ökade krav på att informatörer själva ska kunna göra enkla presentationer.

## Se webbplatsen som primär informationskanal och kommunikationskanal

Webbplatsen bör ses som den primära informationskanalen för de flesta verksamheter. Bestämmer man sig för det är det oftast möjligt att till och med inom ramen för befintliga medel kraftigt förstärka de resurser som kopplas till webbplatsen. Resurser kan då omfördelas från trycksaker, annonser och annan, sekundär, informationsverksamhet. Via webbplatsen kan information och kontakt ske direkt men för den som önskar läsa på papper så kan informationen skrivas ut och via webbplatsen är det också möjligt att anpassa informationen utifrån de olika behov som personer med olika funktionshinder har.

Menar vi allvar med att alla har rätt till begriplig samhällsinformation så är det heller inte ett orimligt krav att tillföra ytterligare resurser. Idag når informationen i bästa fall 75 % av alla vuxna. Det är troligt att det behövs ytterligare resurser för att öka den andelen men mycket kan göras inom ramen för befintliga resurser.

## Behov av fortsatta utredningar

Det finns några frågor som vi tycker är viktiga att arbeta vidare med.

- Hur löser vi presentationsproblemen på webben?
- Vilka är läsarna på webben och vilken information efterfrågar de?
- Hur kan vi öka begripligheten genom att bättre kombinera text och bild?
- Hur ska vi använda andra pedagogiska verktyg?
- Hur hjälper vi dem som har allra svårast att läsa, till exempel utvecklingsstörda?

Det behövs mer tester och utvärderingar.

## Litteraturgenomgång

Det finns mycket skrivet språkvetenskapligt om läsinlärning och läsprocesser, mindre om hur människor med lässvårigheter läser och förstår viktig information om samhället. Men här är några exempel:

En siffra som ofta används är att 25 procent av den vuxna befolkningen i Sverige inte har den läsförmåga som de förväntas ha efter avslutad grundskola. De klarar inte att läsa obekanta texter, har svårt att tolka dokument som de inte använder regelbundet. De behöver texter med en enklare uppbyggnad och ett klart budskap. 7,5 procent av befolkningen har enligt samma undersökning stora svårigheter att förstå skriven text. Informationen kommer från Skolverkets rapport nr 115, Grunden för fortsatt lärande, en internationell jämförande studie av vuxnas förmåga att förstå och använda tryckt och skriven information.

En annan text som det ibland refereras till är Att skriva lätt, utvärdering av tidningen 8 sidor, skriven av Kerstin Göransson för stiftelsen ALA 1985. Hon skriver bland annat att skriven text är den mest abstrakta formen av kommunikation. En text som ska vara lätt att förstå för den här målgruppen måste alltså mycket konkret beskriva verkliga förhållanden. Kerstin Göransson menar att den bästa informationen för personer med utvecklingsstörning och andra kognitiva funktionshinder i stället är rörliga bilder kombinerade med tal. Informationsvärdet ökar ytterligare om flera personer tittar tillsammans och sedan pratar om det de just sett och hört.

Lena Olsson Kihl skrev magisteruppsatsen Hur begriplig är den lättlästa samhällsinformationen? Linköpings universitet 2005. Hon har testat olika lättlästa myndighetstexter på personer med utvecklingsstörning. Hennes erfarenhet är att texterna oftast lyckas förmedla sitt övergripande budskap, men misslyckas med detaljer. De orsaker hon ser till bristande förståelse är ordval, abstrakta förklaringar och innehållsliga svårigheter. Hon konstaterar att inte bara de vanliga, utan även de lättlästa texterna kräver förkunskaper, som flera av testpersonerna inte hade. Hon ser olika vägar till att göra samhällsinformationen mer begriplig för den här målgruppen - en nivåindelning av den anpassade samhällsinformationen, en lätt version samt en lättare version med bildstöd, alternativt en mycket kort och enkel text som byggs på med fördjupning för den som vill och kan. Hon diskuterar också perspektivet och förordar att man lyfter fram den information som läsaren har nytta av.

Dyslektikernas intresseorganisation FMLS för i boken Framtidens läromedel fram flera krav på sådant som underlättar för den här målgruppen. Dyslektiker har oftast inte svårt att förstå abstrakta begrepp, men deras svårigheter att läsa gör att många stöter på sådana ord mer sällan. Det samma gäller svåra ord, kontextuella förklaringar hjälper. Många korta ord, förkortningar och ord som grafiskt liknar varandra är andra exempel på sådant som kan göra en text svårare att läsa. FMLS konstaterar också att avkall från god text och layout, som inte nämnvärt försämrar begripligheten för en erfaren läsare, kan leda till oöverstigliga hinder för dyslektiker.

Språkkonsulten Hans Larsson har i sitt examensarbete på språkkonsultlinjen vid Stockholms universitet undersökt hur man kan öka begripligheten för invandrade läsare. Han gjorde om fyra vanliga brev som stadsdelsförvaltningen i Rinkeby brukar skicka till medborgare. Han har förändrat texterna på flera olika sätt. Men det viktigaste är perspektivet, att det budskap som är viktigast för läsaren lyfts fram, och ordvalet, att orden är vardagliga, konkreta och konsekvent använda. Hans Larsson refererar också till Britt-Louise Gunnarsson som i sin avhandling Lagtexters begriplighet (1982) konstaterar att det inte räcker med språkliga ändringar för att göra en lagtext mer begriplig. Vad som krävs är att perspektivet ändras, från domstolsperspektiv till medborgarperspektiv. Läsningen ska alltså ge svar på frågan - vad ska jag göra?

## Tillgänglighet

För personer med funktionshinder skapar IT-utvecklingen en rad fördelar. Med Internet har det skapats stora möjligheter för ökad delaktighet, nya sätt att utföra ärenden och att skaffa information. En person med funktionshinder kan använda tekniken för att "rationalisera sin vardag" och öka sin förmåga att själv på ett smidigt sätt utföra sådant som tidigare krävde omfattande förflyttningar eller tillgång till hjälp.

För att det här ska fungera krävs följande grundförutsättningar för den enskilde individen:

- Tillgång till utrustning (dator)
- Förmåga att hantera utrustning och system (kompetens)
- Möjlighet att få hjälp om tekniken krånglar (support)
- System som är tillgängliga och användbara (tillgänglighet)

Med tillgänglighet menas att även personer med funktionshinder ska kunna använda de olika webbplatserna. Idag finns ofta brister i webbplatsernas tekniska, språkliga och pedagogiska utformning. Dessa brister gör webbplatser svåra eller omöjliga att använda för många personer med funktionshinder.

En tillgänglig webbplats är en webbplats där man så långt möjligt tillämpar de kunskaper och regler som utvecklats för att undanröja de hinder som finns. En tillgänglig webbplats måste ha teknik som följer standarder och riktlinjer. Den ska ha ett begripligt språk och användarna måste förstå hur den fungerar. Teknik, språk och pedagogik måste alltså samspela.

För den offentliga sektorn är det särskilt viktigt att vara tillgänglig. Det är en medborgerlig rättighet att kunna ta del av offentlig information, kommunicera med myndigheter, utnyttja offentlig service etc. via nätet även om man har ett funktionshinder.

Detta betonas också kraftfullt av regering och riksdag. I Regeringens proposition 1999/2000:86 "Ett informationssamhälle för alla" slås fast att:

“Mot bakgrund av att Sverige redan är en ledande IT-nation bör ambitionen vara att Sverige som första land blir ett informationssamhälle tillgängligt för alla. För att uppnå detta krävs målmedvetna insatser inom varje politikområde. [...] Alla måste kunna ta del av informationssamhället. För personer med funktionshinder förutsätter detta att IT-systemen är tillgängliga och användbara.”

## Design för alla

Utvecklar man webbplatser som är tillgängliga för de användare som har mycket högt ställda krav på språk, teknik, pedagogik och struktur kommer detta att gagna hela befolkningen. Alla kommer att uppleva dessa webbplatser som enklare och mer lättanvända. Detta synsätt kallas "Design för alla".

## Funka Nu AB

I Funka Nu AB är vi experter på tillgänglighet på internet. Vi vet hur man bygger och utvecklar webbplatser och andra gränssnitt så att de inte hindrar användaren. I vårt arbete utgår vi från personer med funktionshinder, men resultatet blir bättre för alla användare.

För att säkra att ett gränssnitt är tillgängligt finns internationella riktlinjer och standarder. Inom EU och på det nationella planet finns politiska beslut och ibland lagstiftning som ställer krav på tillgänglighet. Funka Nu AB har i nära samarbete med den svenska handikappörelsen arbetat fram

metoder för att säkerställa tillgänglighet. I det arbetet har det vuxit fram en kunskap kring hur standarder och riktlinjer kan omvandlas till lösningar som fungerar i vardagen.

Vervas ”Vägledning för 24-timmarswebben 2.0” har med hjälp av Funkas konsulter inarbetat Funkas metodik i avsnittet om tillgänglighet, vilket innebär att offentlig sektor nu har gemensamma riktlinjer att följa.

Tillgänglighetsfrågan är bara en av många frågor som måste hanteras för den som driver en webbplats. Den ska samsas med kraven på god och tilltalande design, funktionalitet och allt mer avancerade tjänster samt med interna krav på publiceringssystem och informationsflöden. Vi vet att allt detta kan förenas. Som koncept kallas detta Design för alla och i Funka Nu AB tillämpar vi detta koncept.

Funka Nu AB bildades år 2000. Dessförinnan hade mycket av vår kunskap byggts upp inom handikapprörelsen, genom ett treårigt utvecklingsprojekt. Inom Funka finns tekniska experter, tillgänglighetsexperter, informatörer och utbildare. Flera av de anställda har egna funktionshinder.