



Slutrapport:

Begriplig samhällsinformation

Våra referenser:	Bo Månsson, Afasiförbundet Stefan Johansson, Funka Nu Karin Forsell, Funka Nu
Bilaga 1	Ekonomisk redovisning
Bilaga 2	Testprotokoll och bedömningsskalor

Innehållsförteckning

1. Bakgrund	3
Styrgrupp	3
Projektets mål	4
Projektets metod:	4
Konceptet Begriplig samhällsinformation	4
Målgrupper	5
2. Genomförande	6
Bearbetning av befintlig samhällsinformation	6
3. Testmetoder	13
Testpersoner	13
Svåra ord test	14
Bedömning av svårighetsgrad	14
Systematiska processer för ökad begriplighet	16
4. Resultat	18
Sammanfattning	18
Resultat för olika grupper	20
Spridning av resultatet	26
5. Krav och riktlinjer	26
6. Handikappolitiska slutsatser	26
7. Framtid	27

1. Bakgrund

Det här projektet har arbetat med samhällsinformation. Hur kan viktig information från samhällets olika aktörer göras mer begriplig? För många personer med funktionsnedsättning är otillgänglig information ett större eller lika stort problem som brister i den fysiska miljön.

Regering och riksdag har som mål att Sverige ska vara tillgängligt år 2010. Även offentlig information ska vara tillgänglig för alla. Men så kommer det inte att bli. Även om många myndigheter, landsting och kommuner genomfört insatser som förbättrat situationen så återstår mycket att göra. I många verksamheter kommer ofta problemen med otillgänglig information i skymundan av att man har haft större fokus på bristande fysisk tillgänglighet. En kommun som vinner pris för att de förbättrat gatumiljöer och entréer till byggnader kan fortfarande ha en webbsida som är otillgänglig.

Afasiförbundet som står bakom projektet har gått samman med fyra organisationer för att undersöka hur man på ett systematiskt sätt kan förenkla samhällsviktig information. De organisationer som medverkat i projektet har medlemmar som, av olika anledningar, har mycket svårt att hantera information. Den bild organisationerna har är att mycket av informationen helt enkelt inte fungerar.

Istället för att bara kritisera ville vi bli mer konstruktiva och delaktiga i att förbättra situationen. Vi tror att de brister som finns enklare kan rättas till om den offentliga sektorn får hjälp att förstå hur de ska göra samhällsviktig information mer tillgänglig.

Projektet har drivits av Afasiförbundet tillsammans med följande organisationer:

- Afasiförbundet
- Dyslexiförbundet, FMLS
- Föreningen för barn, unga och vuxna med utvecklingsstörning, FUB
- Riksförbundet Attention
- Sveriges Dövas riksförbund

Funka Nu AB har fått i uppdrag att genomföra projektet.

Styrgrupp

Projektets styrgrupp har bestått av representanter från de fem organisationerna samt konsulter från Funka Nu:

Bo Månsson, Afasiförbundet, ordförande

Torbjörn Lundgren, Dyslexiförbundet FMLS

Marie-Louise Armand/Linnéa Forsberg, Riksförbundet Attention

Hans Hammarlund, Förbundet för barn, unga och vuxna med utvecklingsstörning, FUB

Liselotte Burvall, Sveriges Dövas Riksförbund

Karin Forsell, Funka Nu

Stefan Johansson, Funka Nu



Projekt Begriplig samhällsinformations styrgrupp:

Stefan Johansson, Torbjörn Lundgren, Hans Hammarlund, Bo Månsson, Liselotte Burwall och Marie-Louise Armand.

Projektets mål

Projektet har följande konkreta mål:

- Beskriva de informationsproblem som finns i samhället i dag
- Ta reda på vilken typ av information som fungerar
- Hitta sätt att göra informationen begriplig i olika nivåer
- Skriva en Handbok för informatörer
- Beskriva handikapporganisationernas krav på begriplig information

Projektets metod:

- Bearbeta befintlig samhällsinformation till andra format än byråkratisk text
- Utveckla testmetoder
- Genomföra användartester
- Utveckla och beskriva metoder som gör att arbetet med ökad begriplighet kan drivas systematiskt av informatörer inom offentlig sektor

I projektet har vi till största delen arbetat med information som finns på webben men vi har även arbetat en del med trycksaker. Stora delar av resultatet kan tillämpas oberoende av om man arbetar med information på webbplatser eller i trycksaker. Andra delar är enbart tillämpliga när man talar om information som finns på webben.

Konceptet Begriplig samhällsinformation

Funka Nu har sedan 2006 arbetat med att utveckla ett koncept som vi kallar begriplig samhällsinformation. Det är ett sätt att skapa en teoretisk modell för hur viktig information kan presenteras på webben för att vara tillgänglig för så många som möjligt. Det handlar om att:

- Förstå var informationen kan finnas.
- Hitta fram till denna punkt
- Förstå själva informationen.

I modellen utgår vi ifrån att många, även vuxna, har stora svårigheter att läsa. Samtidigt måste vi ta hänsyn till att menyer, sökfunktioner och andra sätt att hitta information för det mesta bygger på att man i alla fall kan läsa och skriva lite. Kan man inte det är webben oftast en oerhört svår källa för samhällsinformation.

För den som har svårt att läsa eller som av olika anledningar undviker att läsa behöver dagens textrika webbsidor göras om. Dels behöver texterna förenklas. Dels behöver det finnas möjligheter att få information på något annat sätt. Ett enkelt sådant ”annat sätt” kan vara att lyssna, det vill säga få texterna upplästa. Det kan ske med syntetiskt tal. Andra sätt kan vara filmer, bilder, serieteckningar etc.



Funka Nu:s modell för begriplig samhällsinformation

Målgrupper

Projektet har haft huvudfokus på dem som har svårt att läsa och förstår information. Men vi vände också på perspektivet. Vem är det egentligen som har lätt att begripa? Eftersom det mesta av dagens information finns i form av text så har vi tittat närmare på läsförmåga. OECD gör mätningar av läsförmåga och där kan man se att för Sverige är det ungefär 35 procent av den vuxna befolkningen som har god läsförmåga. Med god läsförmåga följer också oftast god abstraktionsförmåga. Det betyder bland annat att en god läsare ofta kan lista ut när något är fel i en text. Och även lista ut vad det rätta alternativet är. För denna grupp är dagens information inte för svår. De klarar av att få fram information även ur svåra texter och de behöver inga alternativ till dessa texter.

Men för övriga medborgare är informationen svår eller mycket svår. Mycket stora svårigheter att förstå information har cirka 25 procent av den vuxna befolkningen.

2. Genomförande

Bearbetning av befintlig samhällsinformation

I projektet har vi jobbat med information som idag finns på webben. Vi har arbetat med texter från myndigheter, landsting och kommuner. Dessa kallar vi originaltexter. Sedan har vi bearbetat dessa texter genom att:

- Skriva om originaltexter till en enklare och mer begriplig text
- Skriva om den begripliga texten till en enkel text enligt konceptet lättläst svenska.

Vi har därefter tagit fram samma information i form av:

- Film (gjorda av proffsfilmare och av ”amatörer”)
- Animationer
- Teckenspråksfilmer
- Bilder/teckningar
- Ljud (inläst och syntetiskt)

I huvudsak har vi arbetat med dessa olika varianter som fristående objekt. Men vi har också tittat en del på hur man skulle kunna skapa koncept för att presentera en kombination av information, till exempel taltidningar på webben, kalendrier och projektinformation.

Vi har alltid skrivit om originaltexten men vi har därefter inte framställt all information på alla tänkbara sätt.

Information vi bearbetat

Följande information har vi arbetat med:

ICE- In case of emergency

ICE är ett viktigt nummer som man lägger in i sin mobiltelefon. Genom att leta upp ICE-kontakten kan räddningspersonal komma i kontakt med nära anhöriga även om den person de ska hjälpa för tillfället inte är kontaktbar. Informationen finns på många webbplatser. Vi har hittat den på landstings- och kommunwebbplatser samt på en del nationella sjukvårds- och kriswebbplatser.

För detta objekt har vi producerat:

- Bearbetad text
- Lättläst text
- Animation (flash)
- Film
- Teckenspråk
- Inläst ljud
- Syntetiskt ljud

Kulturarv – Statens Fastighetsverk om vilken roll de har

Detta material representerar något som är viktigt för nästan alla aktörer inom offentlig sektor: Inför oss medborgare och inför andra aktörer så vill de berätta vad de gör. Alltså helt enkel berätta vad de har för uppgift. Statens Fastighetsverk har en viktig roll när det gäller att bevara det svenska kulturarvet. Rollen är dock begränsad. De ska inte själva bevara hela kulturarvet utan myndighetens uppgift är att bevara kulturhistoriskt värdefulla byggnader.

För detta objekt har vi producerat:

- Bearbetad text
- Lättläst text
- Bild

- Teckenspråk
- Inläst ljud
- Syntetiskt ljud

Biobanklagen

Biobankslagen handlar om att vi som medborgare har rätt att säga ja eller nej när någon ber att få spara blodprov. Samt att den som vill spara ett prov är skyldig att fråga. Men innebörden i denna lagstiftning presenteras väldigt olika. Texter om biobankslagen finns del på en rad olika webbplatser inom sjukvård- och omsorgsområdet. Det är också vanligt att man får sådana texter på papper inför läkarbesök och liknande.

Flera av de texter vi hittat på webben är direkt felaktiga eller innehåller glidningar av vad lagen egentligen säger. Glidningen sker alltid till fördel för den som frågar (vården, forskaren eller liknande) och till nackdel för den som svarar. Ett exempel på glidning är att den som svarar ja på frågan om att spara blodet ofta ger fritt fram för den som sparar att använda blodet till lite vad som helst medan lagen är tydlig med att man frågar om att få använda blodet i ett specifikt syfte.

Vi upptäckte detta en bit in i projektet och har därför utgått från en text som i sig innehåller denna glidning. Den originaltext vi använde var därför inte bara svår. Det kan också diskuteras om den är felaktig.

För detta objekt har vi producerat:

- Bearbetad text
- Lättläst text
- Animation (flash)
- Teckenspråk
- Syntetiskt ljud

Eget val i hemtjänsten

Linköpings kommun har infört en möjlighet för personer som använder sig av hemtjänst att själva välja vem som ska utföra tjänsten. Kommunen har godkänt ett antal leverantörer som är med i systemet. Leverantörerna kan utföra alla eller delar av de olika tjänster som finns och de kan även täcka hela eller delar av kommunen.

För många äldre och även deras anhöriga är det här nytt och komplext. De är vana att tidigare ha fått dessa tjänster utförda av kommunens egen organisation för hemtjänst eller av någon leverantör som kommunen bestämmer. Nu får man bestämma själv. Detta är ett exempel på ett så kallat valfrihetssystem.

Kommunen har besvär med att informera om hur detta går till. Man har arbetat med information via webben, trycksaker och personlig information via så kallade äldrelotsar. Målet är att lotsarna ska träffa alla som är direkt berörda av systemet inom kommunen. Men det kommer att ta mycket lång tid att personligen prata med alla.

För detta objekt har vi producerat:

- Bearbetad text
- Lättläst text
- Konceptskiss för interaktiv presentation via webben
- Amatörinspelade filmer

Utkiken – från kassett till webben

Gävleborgs läns landsting planerar att gå över från en taltidning inspelad på kassett till en taltidning upplagd på webben. Målgruppen för taltidningen är utvecklingsstörda personer som bor i Gävleborgs län.

Innan förändringen distribuerades taltidningen per brev. Varje onsdag får prenumeranterna ett brev med kassetten i. Några får samma innehåll fast på CD. Utkiken produceras i två olika versioner, en för Hälsingland och en för Gästrikland. Postnumret styr vilken edition som skickas till användaren. Men användaren vet inte att det finns två olika versioner.

När taltidningen läggs upp på webben visade sig det vara ett av flera problem som uppstod. Prenumeranterna visste helt enkelt inte om de bodde i Gästrikland eller Hälsingland. Det var inget val de behövt göra förut. Det visade sig finnas en rad andra svårigheter med hur materialet behöver ställas upp för att bli begripligt på en webbsida. Men det var också svårt att hitta till själva startsidan för taltidningen. Kanske svårast av allt var att komma ihåg när det fanns ett nytt nummer ute. Brevet med kassetten var en tydlig påminnelse om att det var dags att lyssna på det nya numret. Någon lika enkel väg att få en påminnelse via webben fanns inte. Risken är stor att prenumeranterna ”tappar bort” sin taltidning i och med att det blivit för komplext.

För detta objekt har vi producerat:

- Användartest av koncept
- Förslag till nytt och enklare koncept

Problemen som taltidningen har liknar mycket de problem som Dyslexiförbundet FMLS och FUB försöker tackla i två parallella projekt. Hur ska denna typ av information distribueras och presenteras till dessa målgrupper? I de projekten experimenterar man med TV-mottagaren som ett alternativ till datorn. Kanske det kan lösa en del av de problem som framkommit.

Kalendarium - Afasiförbundet

När projektet började hade Afasiförbundet ett exempel på ett mycket svåröverskådligt kalendarium. Färger, indrag, mellanrum, versaler användes för att signalera någonting. För användaren var det dock oklart vad.

Kalendarium för 2007	
Kalendariet är preliminärt vilket innebär att fler aktiviteter successivt kommer att läggas in	
Februari	
5	Manusstopp Afasi Nytt nr 1
22-23	Förbundsstyrelse
Mars	
10	Regionträff i Linköping
24	Regionträff i Växjö
16	Afasi Nytt nr 1
April	
26-27	Förbundsstyrelse
Maj	
7	Manusstopp Afasi Nytt nr 2
Juni	
15	Afasi Nytt nr 2
Augusti	
30-31	Förbundsstyrelsen
September	
3	Manusstopp Afasi Nytt nr 3
8	Regionträff i Östersund
Oktober	
5-7	EDF
10	AFASIDAGEN
12	Afasi Nytt nr 3
26	Förbundsstyrelsen

I projektet har vi arbetat med kalendarier på en konceptuell nivå. Vår frågeställning var om det skulle gå att göra kalendarier och ”kalenderhändelser” enklare att begripa och enklare att söka/sortera i.

Det resulterade i några designskisser:



Vi har inte gått vidare med detta. Inom ramen för projektet har vi inte haft möjlighet att sätta upp kalendrier på webbplatser. Men redan genom att titta på hur en formgivare visualiserat möjligheten att sortera fram önskade kalenderuppgifter ser man att det går att förtydliga:

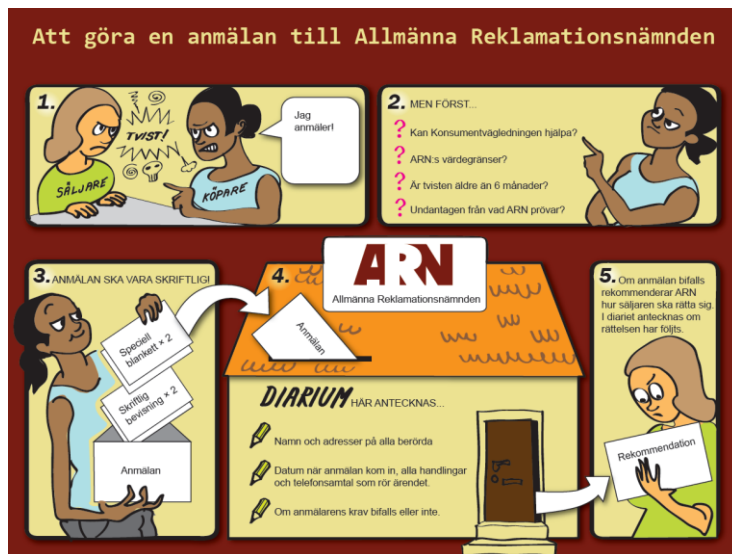
- Vilken typ av aktiviteter som kan finnas i kalendariet.
- Hur man kan välja en kategori (eller flera kategorier)

Anmäla något – Allmänna Reklamationsnämnden (ARN)

Ett svårt moment är när man ska anmäla någonting. Det finns många exempel på vad en person kan vilja anmäla. I projektet valde vi att titta på hur det går till när man gör en anmälan till ARN, Allmänna Reklamationsnämnden. När man vänder sig till ARN är man missnöjd med en leverantör av en vara eller en tjänst. Men för att kunna göra en anmälan på ett korrekt sätt behöver man förstå instruktioner från ARN. På ett övergripande plan är det viktigt att kunna förstå hur det går till att göra själva anmälan. ARNs originaltext är svår.

För detta objekt har vi producerat:

- Bearbetad text
- Bild (utkast)



Vi stannade vid att ta fram ett bildutkast. Inom ramen för projektet hade vi inte tid att ta med anmälan som ett av testobjekten. Därför gick vi inte längre än att vi konstaterade att den långa text som förklarar hur man gör en anmälan rent teoretiskt borde gå att visualisera med en enda bild, som i sig är en kombination av bilder, texter och pilar som anger ett slags flöde.

Ett projekt – Vägverket bygger en väg

Information som är kopplad till ett projekt är mer komplex än helt fristående information. Det som ökar komplexiteten är att informationen blir kopplad till en osynlig tidslinje. Grovt indelad kan en viss information tillhöra projektets:

- Förberedande fas
- Genomförandefas
- Avslutande fas

Hittar man projektinformation är det ibland svårt att avgöra om det man läser är en tänkt plan för vad som ska göras, en beskrivning av vad som faktiskt håller på att ske eller en redovisning av vad som skett.

Projektinformation kan därmed bestå av olika objekt som kan sorteras in på en tidslinje på vilken det finns tydliga gränser för vilken fas informationen hör hemma.

För att visualisera detta tog vi fram den enkla idén att försöka göra tidslinjen synlig. Vi tänkte oss också att tidslinjen i sig skulle kunna vara ett navigationsobjekt. Då skulle en användare kunna dra ett reglage fram och tillbaka för att sortera fram vilken information som finns tillgänglig för respektive fas.

Idén presenterades vid ett antal möten med representanter för Vägverket men eftersom myndigheten var mitt i en process där man skulle bli uppdelad i två nya myndigheter så kunde vi inte gå vidare.

Vi gjorde också en teknisk förstudie som visade att det rent tekniskt skulle gå att bygga in denna funktionalitet i en grupp av webbsidor som tillsammans utgör en projektinformation.

Avslutningsvis tog fram en bildidé för hur just ett vägprojekt skulle visualiseras: det skulle vara en väg som i början var otydlig och i slutet blev mer och mer färdig. Bilden var försedd med ett reglage och det gick att dra reglaget fram och tillbaka på vägen. Var reglaget draget långt åt vänster presenterades förstudien, remissmaterial och liknande. Lite längre åt höger visades slutlig projektbeskrivning,

beslutsunderlag och liknande. Sedan kom information om det pågående bygget och längst ute till höger slutrapporter med avstämningar budget/faktisk kostnad och liknande.

Förklara vad som är svårt – Åklagare om Försäkringskassans blankett

För att testa hur enkelt eller svårt det var att göra ”amatörfilmer” har vi provat att göra några egna filmer med hjälp av en relativt enkel digital videokamera. Ett sådant exempel är att vi lät en medarbetare på Funka filma en åklagare som utrett ett stort antal anmälningar om misstänkt bedrägeri med bidrag från Försäkringskassan.

Åklagaren är kritiskt till hur Försäkringskassan utformat sina blanketter och vilka instruerande texter som finns på blanketten. Han tvingas idag avskrika många ärenden på grund av den dåligt utformade blanketten och han kan peka på punkter som skulle göra det lättare för honom att avgöra om en person medvetet fuskar (vilket är olagligt) eller bara råkar göra fel (vilket är lagligt).

När vi bad åklagaren skriva en text om detta ansåg han sig inte ha tid att göra det. En text kräver mycket överväganden och det gäller att fila på formuleringarna... Men när vi erbjöd oss att komma och göra en filmad intervju så gick det bättre. Det hade åklagaren tid med och vi anser att det framgick vad det var han menade var problematiskt.

Inom ramen för projektet har vi dock inte testat skriftlig information jämfört med filmen. Denna film producerades mer för att visa att en person inom den egna verksamheten skulle kunna filma och att resultatet blir av sådan kvalitet att det går att publicera.

Övrigt material

Under projektets gång har vi också producerat inbjudningar till seminarier med hjälp av filmer och bearbetade samt lättlästa texter. Vi har också använt oss av erfarenheter från projektet för att dokumentera seminarier.

Medverkande producenter

Under projektets gång har vi samarbetat med ett antal producenter som är specialiserade på olika typer av produktion:

Adekvat Bild

Adekvat Bild är ett nybildat företag som består av formgivare, illustratörer, skribenter och multimediaproducenter. Inriktningen är att producera bild och animationer som står för sig själva eller som kompletterar ett textinnehåll.

Döv.Nu

Döv.Nu producerar information på teckenspråk. Döv.Nu har gedigen erfarenhet av att bearbeta information till manus till teckenspråk, så innan filmning bearbetar Döv.Nu materialet så att det blir begripligt på teckenspråk och för en döv publik.

Funka Nu AB

Funka Nu är ett företag som arbetar med tillgänglighet, i huvudsak på webben. På företaget finns tillgänglighetsexperter inom områdena teknik, pedagogik och språk. Funka utvecklar tillgängliga webbplatser, analyserar tillgängligheten i befintliga webbplatser och utbildar webbansvariga och redaktörer i att skriva och publicera tillgängligt. Funka har många års erfarenhet av att arbeta med användartester.

MediaCuben

Ett företag som producerar film och som sedan länge har haft som inriktning att filmerna även ska bli begripliga av personer som har olika funktionsnedsättningar.

Forskarmedverkan

Håkan Efring och Arne Svensk, forskare från Certec, vid Lunds Tekniska Högskola har medverkat i projektet. De har funnits med som bollplank och diskussionspartners under hela projektet och de har hjälpt till att utforma tester och tolka resultaten. Dessutom har de medverkat och berättat om begriplighet genom föreläsningar. De har också hjälpt till med litteratursökningar för att få en bild av hur tidigare forskning på området ser ut.

För oss i projektet har deras medverkan utgjort ett ovärderligt stöd. Framst genom den inspiration och den energi våra kontakter tillfört arbetet under projektets gång.

Dialog och kompetensutveckling

Inom projektet har vi haft en löpande dialog med producenterna och vi har haft ett stort antal möten och kontakter för att stegvis utveckla materialet. Det som idag presenteras som ”en film” eller ”en animation” kan ha haft många varianter och versioner som föregångare innan den slutliga versionen kunde presenteras. Med testfacit i hand har vi också kunnat konstatera att vissa saker skulle vi ha gjort annorlunda även i det slutliga resultatet.

Om vi upptäckte problem i en film/animation/bild tidigt under projektet så har vi korrigerat problemet. Upptäckte vi sådana problem i slutet av projektet har vi inte hunnit med att göra en ny version.

Detta utbyte har fungerat som kompetensutveckling åt två håll. Producenterna har fördjupat sin kunskap om vad som fungerar och vad som skapar problem. Vi som organisationer har fått ökad förståelse i hur producenter tänker och vad vi kan påverka för att bli bättre som beställare av den här typen av information.

Vi har också upptäckt att olika sätt att närma sig problemen kan vara ”korsbefruktande”. Till exempel var det Döv.Nu som producerar teckenspråksfilm som först kom på att ICE-informationen blir mycket bättre om man klipper in en bild på en mobildisplay i filmen. Senare kom övriga producenter oberoende av varandra fram till samma sak.

Filmworkshop

För att bygga upp den egna kunskapen om att producera film genomförde projektet en filmworkshop under en dag, tillsammans med Mediacuben. Under filmworkshopen visades olika exempel av amatör- respektive proffsproducerad film och deltagarna fick hjälp att peka på vad det egentligen är som skapar problem i filmerna. Vi provade även att göra korta filmer och gick kort igenom hur redigering kan gå till.

3. Testmetoder

Vi har ägnat en stor del av projektet åt att utveckla en bra testmetodik. Följande problem och frågeställningar har varit aktuella:

- Hur testar man att något är begripligt?
- Går det att konstruera test som är enkla och billiga att genomföra?

Målet har varit att konstruera tester som är så enkla att använda att de kan komma att bli ett återkommande inslag i arbetet med att förbättra den offentliga informationen. Testerna ska både kunna utföras av en informationsavdelning och av till exempel en handikapporganisation.

Av många tänkbara upplägg för tester har vi valt ut två sätt att arbeta:

1. Vi låter användare peka ut svårigheter i texter.
2. Vi gör användartester där användare bedömer svårighetsgrader i information i olika format, som text, bild, film eller ljud.

Testpersoner

I båda fallen arbetar vi med de personer som ska hantera informationen. Vi kallar dessa personer för användare.

I test 1, svåra ordtestet, har vi låtit användarna vara anonyma och heller inte räknat antalet deltagare. Vi uppskattar att cirka 150 personer har gjort ett svåra ordtest

I test 2, bedömning av svårighetsgrader har 101 användare deltagit. Fördelningen på olika målgrupper:

- Kontrollgrupp, 31
- Personer med afasi, 18
- Personer med dyslexi, 9
- Personer som är döva, 14
- Personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar (NPF), 9
- Personer med lindrig utvecklingsstörning, 20

Kontrollgruppen består av ”vem som helst” och den enda avgränsningen har varit att dessa personer inte ska ingå i någon av de andra fem grupperna.

Användartesterna har genomförts på följande platser:

- Afasiföreningen i Umeå
- Alma folkhögskola
- Daglig verksamhet Gävle
- Funka Nu
- Industrihuset, daglig verksamhet i Vallentuna
- NPF-forum i Västerås
- Leva och Fungera-mässan i Göteborg
- Stora Blå, daglig verksamhet i Stockholm
- Sundbybergs folkhögskola
- Vaddö folkhögskola
- Västansviks folkhögskola, Leksand

Svåra ord test

För att undersöka om användare tycker att en text är lätt eller svår, om de ord som ingår i texten är lätta eller svåra, har Funka utvecklat en egen webbaserad testmall. I testmallen har vi lagt in texter där varje ord i texten blir klickbar. När användaren klickar på ett ord markeras det med en gul bakgrundsfärg och ett ”klick” registreras i en databas.

På det sättet kan vi dels se vilka svåra ord en viss person markerat, dels kan vi summera hur många personer som markerat vissa ord. Till sist kan vi också skapa listor som visar vilka ord som många användare markerat som svårast.

Instruktionen inför testet har varit: Markera de ord som du själv tycker är svåra. Markera också de ord som du tror att många personer tycker är svåra. Den sista meningen la vi till efter pilottesterna. Vi upptäckte att om testpersoner bara ska markera ord de själv tycker är svåra så klickar de nästan inte på några ord. Vi antar att det känns pinsamt att erkänna att något är svårt. Om de istället ska klicka på ord som andra kan ha svårt med så släpper prestigen. I praktiken bedömer vi att vi då hamnar väldigt nära det som de själv tycker är svårt.

Ett exempel på ett resultat av ”Svåra ord”-testet:

Statens fastighetsverks målsättning kan sammanfattas i fyra punkter: ett bevarat och förädlad kulturhistoriskt värde, en engagerad allmänhet, utveckling av fastigheterna och bästa möjliga ekonomiska resultat. Utifrån dessa punkter ska kulturarvet förvaltas.

Förvaltning av det nationella kulturarvet

Statens fastighetsverk förvaltar det nationella kulturarvet. Det är fastigheter som haft en väsentlig roll i Sveriges historia och som därför ägs av staten. Dessa fastigheter representerar ett mycket stort kulturhistoriskt och samhällsekonomiskt värde. De levandegör vår historia och utgör en för alla medborgare gemensam referensram som kan bidra till delaktighet och trygghet.

Organisation och arbetsuppgifter

Varje förvaltare och specialist inom verket arbetar för att de mål som fastställts för kulturarvsarbetet uppnås. En väsentlig del i detta är att intentionerna i verkets förvaltningspolicy, vårdprograminstruktion m fl dokument för statliga byggnadsminnen blir kända och efterlevs. Arbetsuppgifterna innefattar hela förvaltningskedjan, dvs fastighetsdrift och underhåll, verksamhetsanpassning, anläggning och byggande och avser både hus och mark.

En text som får så mycket gula markeringar kommer troligen inte att läsas eller begripas av särskilt många.

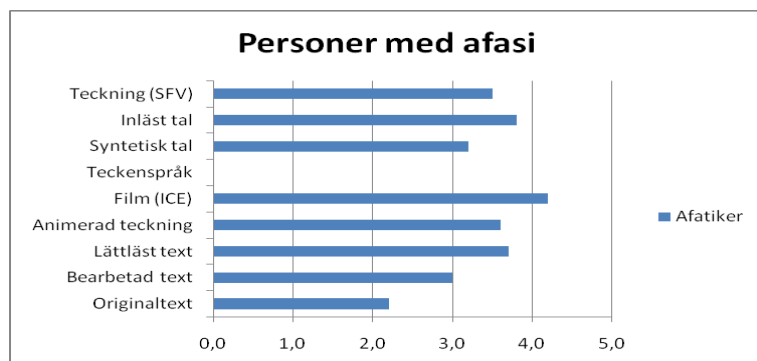
Bedömning av svårighetsgrad

Genom att använda en enkel skala baserad på färger har vi låtit användare värdera hur lätt eller svår de tycker en viss information är.



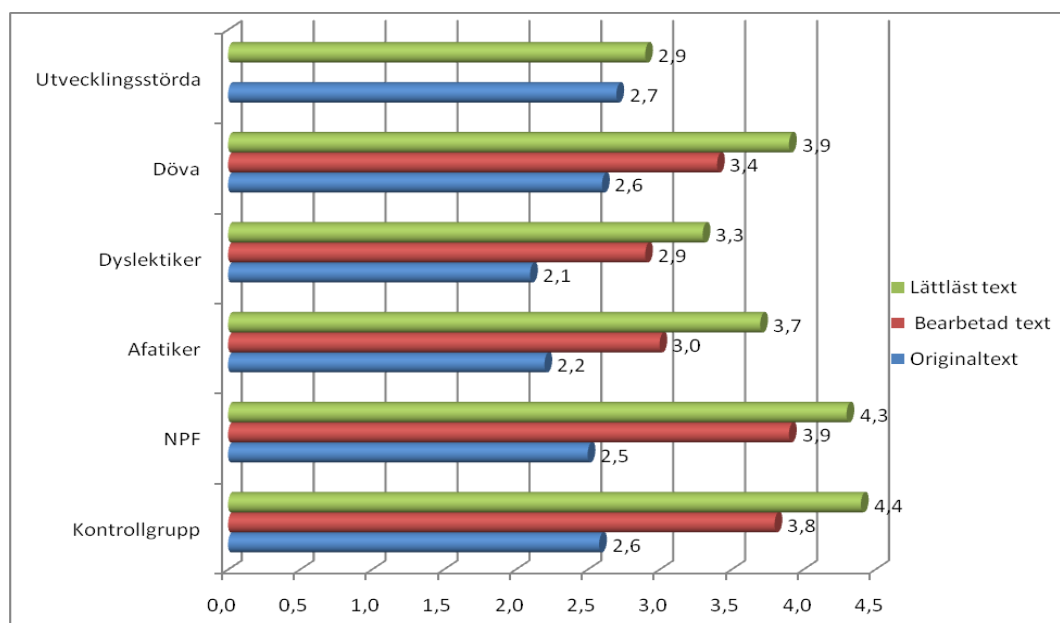
Användarna har fått ta del av en viss information på ett visst sätt, exempelvis se en film om ICE. Därefter har de fått ange svårighetsgrad genom att markera var på skalan de vill sätta ett kryss. Krysset

anger svårighetsgraden. I efterhand har vi insett att det kanske hade blivit ännu tydligare om användaren satt ett lodrätt streck. Men vi har också insett att den exakta positionen för ett visst kryss inte är det mest intressanta. Det mest intressanta är istället den profil som bildas när användare bedömer samma information men på olika sätt:



Information som producerats på åtta olika sätt, bedömning av målgruppen personer med afasi på en skala 0 – 5, där 0 är svår och 5 är lätt.

Eller när flera användargrupperns samlade bedömning visar skillnader mellan olika typer av information:



Jämförelse mellan tre olika sätt att skriva om samma information: Originaltext, bearbetad text och lättläst text och målgruppernas bedömningar av svårighetsgraden att läsa och förstå samma information.

Under projekttiden har vi arbetat med skalan utskrivna på papper men vi har också gjort en teknisk förstudie som visar att det skulle vara förhållandevis enkelt att bygga in skalan så att den kan visas direkt i en webbsida. Istället för att sätta kryss eller streck på ett papper klickar man i skalan eller drar en markör längs med skalan. Inbyggd i webbsidan finns då en funktion som kan räkna om placeringen på skalan till ett siffervärde. Varje användares resultat kan sedan adderas till en samlad rapport som visar användarnas bedömning av innehållet för den aktuella sidan.

Kontrollfrågor

Som komplement till bedömningsskalorna har vi också använt oss av kontrollfrågor. Användaren som tagit del av informationen har efteråt fått besvara tre kontrollfrågor. Frågorna har haft fasta svarsalternativ a, b och c. Det kan se ut så här:

<p>Kontrollfrågor</p> <p>3. Varför är det bra att lägga in en ICE-kontakt i din telefon?</p> <p>a) Polisen kan ringa dig om det händer en olycka</p> <p>b) Polisen kan ringa någon du känner om det händer en olycka</p> <p>c) Polisen kan föra statistik över olyckor</p>
--

Genom att kombinera bedömningen med kontrollfrågor kan vi bland annat se:

- Om användare över- eller underskattar sin egen förmåga att begripa.
- Om en viss typ av information ger fler rätta svar oavsett hur användarna bedömt svårighetsgrad.
- Om vissa grupper av användare alltid kan svara rätt oavsett på vilket sätt de får informationen.

Systematiska processer för ökad begriplighet

I projektet har vi tittat på hur de testmetoder vi utvecklat skulle kunna integreras i ett systematiskt arbete med att ständigt förbättra begripligheten. Kan en informationsavdelning använda tester som en del i sådana processer?

Vi har haft löpande dialoger med ett antal informatörer och informationsavdelningar under projektets gång. Den bild vi har fått av hur man arbetar är splittrad. Å ena sidan är många informatörer medvetna om att informationen ofta är för svår. Å andra sidan driver man ofta inget systematiskt förbättringsarbete. Istället blir det ryckvisa insatser i form av ”skriva för webben-utbildningar”. Däremellan händer inte så mycket. En information som publicerats på webben kan ligga orörd i flera år. Ingen undersöker om informationen används eller om den kan göras enklare och mer begriplig.

Efter att ha genomfört projektet är vi säkra på att det skulle vara möjligt att driva detta arbete mer som en löpande process än som enstaka insatser. Det går att hitta metoder för detta och det går att använda förhållandevis enkla verktyg som stöd för arbetet.

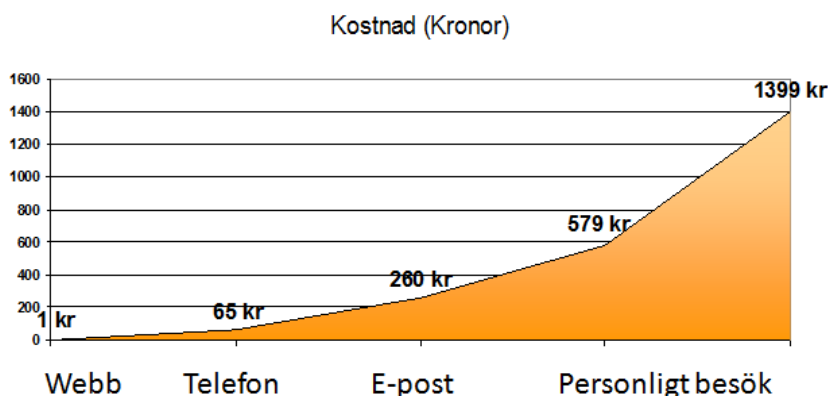
Sådana processer kan dessutom lösa andra problem som vi upptäckt under arbetets gång:

- Informatörerna vet att informationen är för svår. Experter och sakkunniga har dock mandat att ”lägga in veto” mot insatser som gör informationen mer begriplig. Det finns inget verktyg för att ge en bild av vad användarna tycker. Resultatet blir två grupper som sitter i varsitt hörn utan ha en arena för att driva situationen framåt.
- I organisationen har man ingen koll på vad det egentligen kostar att ge information på olika sätt. Personalkostnader räknas ofta inte, eftersom personalen ändå finns där. Därför ser man inte att dåligt utformad information leder till ökade kostnader. Av det skälet är det ofta svårt att få utökade resurser för att skapa bra information på webben.
- Man har ofta trimmat in organisationen för att kunna publicera information. Det gör att fler och fler har mandat att skapa och publicera information på webben. Samtidigt har man ingen organisation alls för att systematiskt identifiera och plocka bort information som inte behövs, som inte begrips eller som inte ger en heltäckande bild av det användaren behöver veta. Resultatet är att antalet webbsidor på en och samma webbplats ökar kraftigt från år till år, utan att användarnas informationsbehov har förändrats.

- Egentligen vill man inte att informationen ska bli mer begriplig. Svår information visar sig vara ett (medvetet eller undermedvetet) sätt att begränsa vilka som ska kunna veta vad som gäller. Informationen är som en dimridå som hindrar stora grupper att förstå vad det är som gäller. Anledningen kan vara att handläggare är rädda att få för mycket att göra eller så finns en rädsla att budgetar/tillgängliga resurser inte ska räcka till om alla förstår.

Kostnaden för att ge information

En helt avgörande faktor för att få resurser till att förbättra informationen via webben är att kunna ställa kostnaden för sådan information i relation till kostnaden för att ge information på annat sätt. Det finns mycket få sådana jämförelser tillgängliga men vi har hittat två undersökningar som pekar åt samma håll. Det är dels undersökningar som gjorts inom sjukvårdsrådgivning och inom polisen. De ger ungefär samma kostnadsbild:



Bilden visar att det absolut billigaste sättet att ge information är via webben. Men om webbsidan inte ger begriplig information så kommer troligen användarna att skaffa sig informationen på ett för organisationen dyrare sätt. Även om kostnaden för att producera informationen på webben ökar är det något som snabbt lönar sig. Om vi tänker oss att informationsavdelningen lägger 5 000 kronor extra på att ta fram pedagogiska illustrationer så räcker det med att 20 personer avstår från att skicka in frågor via e-post på grund av att bilderna tillsammans med texten ger en begriplig information för att det ska gå att räkna hem investeringen. Organisationens personal kan då antingen minska eller ägna sig åt annat än att besvara samma frågor om och om igen.

Exempel på systematiska processer

Av de kontakter vi haft med informationsavdelningar kan vi se att det troligen finns många olika sätt att driva systematiska processer. Vi har inom ramen för projektet inte testat några processer. Det hoppas vi ska komma igång bland annat som ett resultat av detta projekt. Men det vi tror skulle kunna fungera är:

Tester före och efter

Genom att låta användarna värdera svårigheter och sedan under en period arbeta med att öka begripligheten så borde en förnyad mätning visa att svårighetsgraden har förskjutits mer åt det gröna, enklare hållet. Regelbundna mätningar borde över lång tid göra att den mesta av informationen förflyttas ”åt grönt håll”. Om den inte gör det måste man fundera på orsakerna.

På samma sätt borde mätningar av svåra ord visa att texterna över tid innehåller färre onödiga svåra ord.

Interna och externa tester

Genom att mäta hur personal internt värderar svårighetsgrader och sedan ställa det mot användarnas värdering uppstår en skillnad. Skillnaden är stor om organisationens förmåga att förstå användarnas

behov är liten. Och omvänt. Ju bättre organisationens förmåga att korrekt värdera svårighetsgrad är desto mer lika användarnas värdering kommer den att ligga.

Kombinationer av mätningar och statistik

Genom att systematiskt undersöka vilka frågor som kommer in via telefon, e-post och personliga besök och ställa det mot besöksstatistiken för webbplatsen kommer man att kunna se mönster och flöden över hur användarna betar sig. Kombinerar man denna kunskap med mätningar av svårighetsgrader borde det gå att peka ut information som är högprioriterad att göra mer begriplig.

4. Resultat

Sammanfattning

Den stora redovisningen av projektets resultat finns i Handbok för begriplig samhällsinformation. Här i projektrapporten har vi en kortare sammanfattning av resultatet, samt en kort redovisning av resultatet av användartesterna per målgrupp.

Projektet visar att:

- Den mesta originalinformationen är för svår.
- Bearbetning av information ger alltid ett bättre resultat.
- Flera sätt att ta till sig samma information skapar valmöjligheter
- Vilket sätt att få information man föredrar är personligt man kan inte säga att en viss grupp föredrar eller behöver information på ett visst sätt.
- Bäst testresultat får filmer och animationer. Men det blir också en stor skillnad mellan en originaltext och en bearbetad text.
- I varje film/animation finns det ofta en eller flera ”dolda bilder”. Om vi förstår vilka dessa bilder är kan det räcka med ett fotografi eller en illustration för att lösa ett stort informationsproblem.
- Att förenkla information får inte innebära att man tar bort vad användaren behöver veta.
- Användare med funktionsnedsättningar överskattar sin egen förmåga att begripa. Kontrollgruppen gör en mer realistisk bedömning av informationens svårighetsgrad.

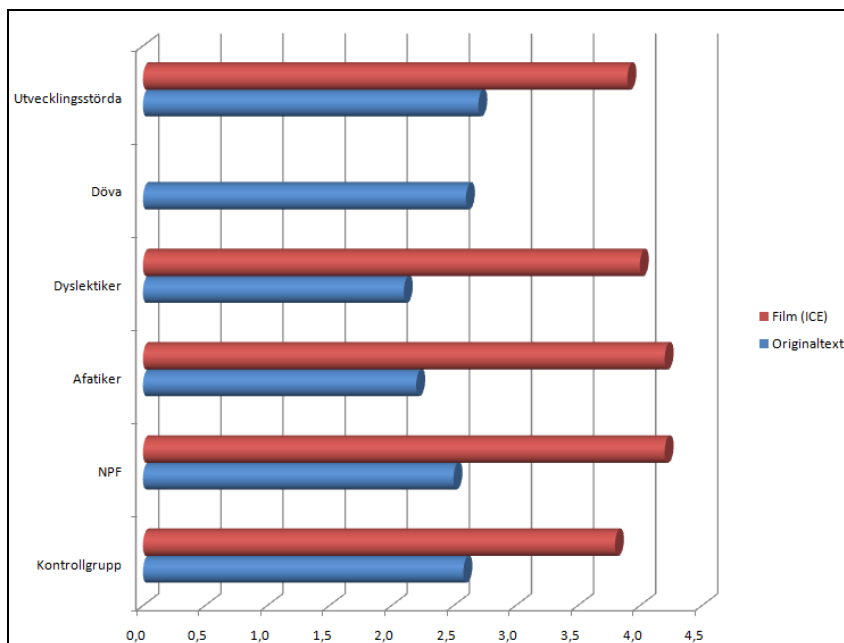
Sammanställning av resultat

Vi har sammanställt resultatet så att vi både kan följa en viss individs olika resultat och samtidigt summera resultat på gruppnivå. Ett exempel på hur vi sammanställt resultatet visas nedan:

1. Text					
	1.1 Original	1.2 Bearbetad	1.3 Lättläst	2.1 Animerad	2.2 Män
Individnivå					
Kontrollgrupp					
TP 30			4,5	2,9	
TP 17	1,4	3	4,4	4,4	
TP 43	2,5	4,5		4,4	
TP 44	2,5	4,5	4,8	4,5	
TP 50	2,7	4,4		3,5	
TP 51	0,5	2,4	3,5	0,5	
TP 2	2,2	2,5	2,5	3,5	
TP 3	2,5	3,5	3,5	3,5	
TP 4	3,6	3,7	4,6	3,7	
TP 5	2	2,2	4,3	2,5	
TP 8	1,1	3,2			
TP 15	3,3	3,5	4,1	3	
TP 76	1,4	2,7	4,9	4	
TP 77	3	3,2	4,7	2,1	
TP 78	2,6	3,9	4,8	2,6	
TP 83	3,8	4,4	4,6	4,1	

Bilden visar hur testpersoner (TP) inom kontrollgruppen bedömt tre varianter av text samt en animation i flashformat. Siffran i varje cell visar var på skalan personen satt kryss för att värdera svårighetsgrad. Vi kan på annan plats i sammanställningen jämföra med hur många kontrollfrågor personen klarade av att svara rätt på.

För att tydliggöra resultatet på gruppnivå har vi tagit fram ett antal diagram. Ett exempel visas nedan:



Bilden visar en jämförelse mellan originaltext (blå staplar) och film (röda staplar) där samtliga grupper tycker att information via en film är betydligt enklare än den ursprungliga originaltexten.

För ytterligare resultatredovisning hänvisar vi dels till resultatbilagan i denna slutrapport samt till dokumentationen Handbok i begriplighet, som finns på projektets webbplats.

Resultat för olika grupper

Nedan redovisar vi varje målgrupp och deras egna bedömningar av de olika informationsobjekten sammanställt till ett medianvärde. Vi förtydligar också vissa resultat och påståenden med användarnas egna citat (kursiverade och inom citationstecken).

Generellt kan vi se att projektets användartester visar att det finns stora variationer inom varje grupp. Personlig läggning, kunskap och tidigare erfarenheter är viktigare faktorer än funktionsnedsättningen. Motivation gör ibland ”det omöjliga möjligt”. Det gör att personer som har mycket svårt att förstå nästan all information kan ha ganska lätt att förstå lika svår information inom ett ämnesområde de är mycket intresserade av.

”Om jag är intresserad är det inga problem”. (Kvinna med afasi, 35 år)

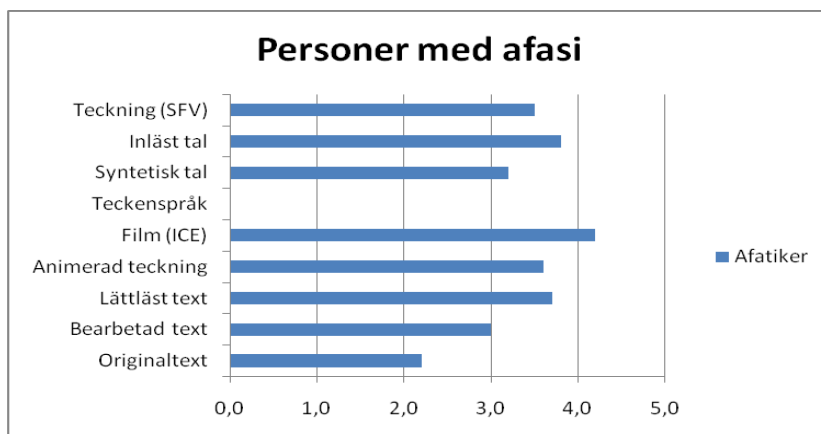
Vi kan också se vissa generationsskillnader samt att det kan vara skillnad om man är nyskadad eller fått sin skada/nedsättning för länge sedan (personer med afasi).

Att slippa läsa uppskattas av många – men långt ifrån alla. Personer som av olika skäl har svårt att läsa undviker gärna situationer där de behöver läsa. Finns det ett alternativ till texten så vill många gärna använda sig av det alternativet. Men vi ser också många exempel på personer som fortsätter att läsa även om det är uppenbart att de har stora lässvårigheter.

I princip alla testdeltagare, såväl kontrollgrupp som de med stor läsproblematik, förstod och uppskattade den allra enklaste texten bäst, texten enligt konceptet lättläst svenska.

”Nu blev det ju mycket bättre (skratt)!” (Kvinna med afasi, 35 år)

Personer med afasi



Användartesterna visade stor skillnad mellan de som nyligen fått sin afasi, nyskadade och de som fick sin skada för länge sedan. Förkortningar fungerar inte alls, och inte heller sammansatta ord. Detta blir så kallade stoppard i texten, vilket innebär att personen inte klarar att läsa vidare. Läsning blir i denna grupp överhuvudtaget en oerhört långsam och mödosam process. Ljud och film tycks som de bästa sätten att ta emot information.

”Jag har använt metoden själv, att spela in ljud av texter, man tar till sig ljudet på ett annat sätt än en text”. (Kvinna, 61 år)

”Det blir mycket lättare när jag hör texten, då kommer jag ihåg”. (Kvinna, 35 år)

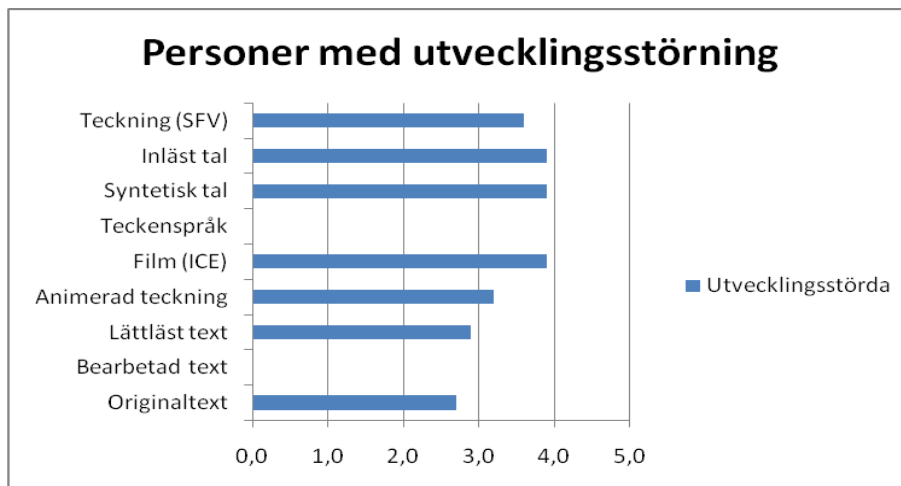
Sammanställningen av användartesterna visar att

- Målgruppen klassar originaltexten som svårast och spelfilmen som enklast.
- Inläst tal uppfattas som något enklare än syntetiskt tal.

- Trots att gruppen har svårt att läsa överhuvudtaget finns det en tydlig stegring i begriplighet när en text bearbetas i flera steg för att bli mer begriplig.
- En teckning som beskriver informationen klassas som nästan lika begriplig som en lättläst text.

"Det här var ganska smart!" (Kvinna, 35 år)

Personer med utvecklingsstörning



Det här är en målgrupp som har svårt med samhällsinformation. Projektets tester visar att nästan inget blir så begripligt att testpersonerna klarar att besvara kontrollfrågorna korrekt. Det här är också en målgrupp som kraftigt överskattar hur lätt något är.

"För mig är inget svårt". (kvinna, 52 år)

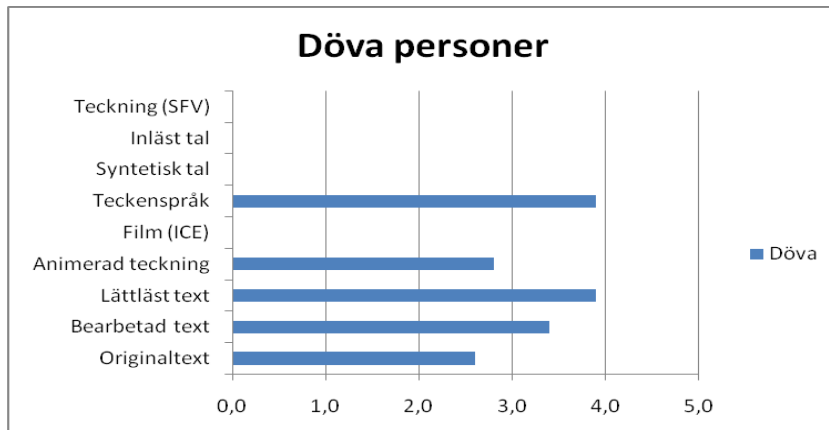
Vi ser också att det är en grupp som faktiskt har utvecklat individuella och smarta sätt att hitta på webben, exempelvis att använda bildsökningar.

Sammanställningen av användartesterna visar att

- målgruppen personer med utvecklingsstörning skattar originaltexten som enklare än övriga målgrupper
- film och ljud fungerar bäst för att förmedla information till den här gruppen

"Det är trevligt att lyssna". (man, 48 år)

Personer som är döva



Användartesterna pekar på flera intressanta resultat. Ett är att det verkar finnas en generationsskillnad i behovet av teckenspråkig film som informationssätt, det tycks som att målgruppen är indelad i två grupper, en som föredrar texter och en annan som föredrar teckenspråk.

"Jag föredrar texten. Jag måste fokusera på filmen, kanske fokuserar jag mer på personen än vad han eller hon säger." (kvinna, 29 år)

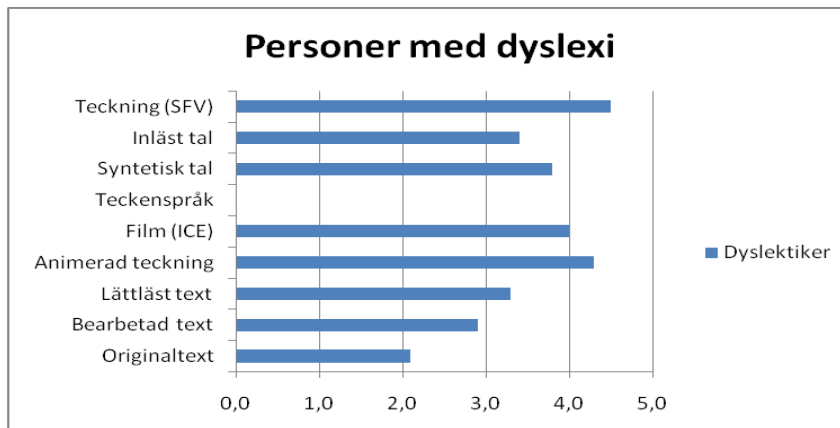
"Jag förstår mycket bättre som film, men det är viktigt att läsa på svenska också. Det är bra med film om texten är svår". (man, 53 år)

Ett annat resultat är att även om testpersonerna upplever sig bra på att läsa svarar många fel på kontrollfrågorna. Det innebär att de kan tycka att informationen är enkel att förstå men ändå inte ha begripigt viktig information. Ytterligare något vi upptäckt är att även de som föredrar text faktiskt har behov av teckenspråkig film när de fastnar i läsandet.

Sammanställningen av användartesterna visar att

- målgruppen totalt jämställer teckenspråk med lättläst svenska
- målgruppen upplever en tydlig stegring i begriplighet när texter bearbetas i flera steg

Personer med dyslexi



För målgruppen personer med dyslexi ser vi i användartesterna att det första intrycket när testpersonen tittar på en text är viktigt för hur personen sen klarar att ta till sig informationen, det vill säga, ser texten enkel eller svår ut, lång eller kort, tät eller luftig? En tolkning kan vara att en del av testpersonerna har dåligt självförtroende när det gäller att läsa.

Vi ser också att speciellt den här målgruppen har stor nytta av begripliga sammanfattningar om de måste läsa texter men att många välkomnar alla alternativ till text eller vill kunna se både film och text.

"Jag föredrar film framför text och ljud, ja hellre läsa en lyssna". (Kvinna, 26 år)

I testerna var det en långsam process att läsa, många ljudade sig igenom texterna.

"Det tar väldigt lång tid för mig att läsa". (Kvinna, 26 år)

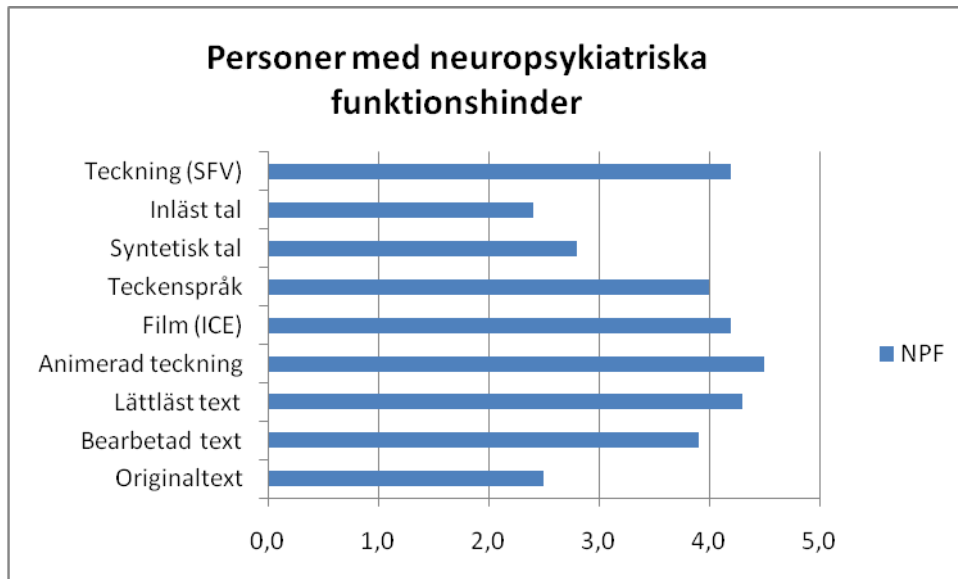
Sammanställningen av användartesterna visar att

- målgruppen personer med dyslexi är den grupp som tydligast klassar alla andra format som bättre än text

"Jag ser mycket hellre film än läser texter. Även att lyssna är bättre än att läsa". (Kvinna, 24 år)

- detta är den enda målgruppen som föredrar teckning som informationsformat

"Man vet ju mer med bilder". (Kvinna, 53 år)

Personer med Neuropsykiatriska funktionshinder:

Personer med neuropsykiatriska funktionshinder är den grupp med störst variation inom gruppen. Det de flesta dock har gemensamt är att det första intrycket är viktigt. Att de direkt förstår och kan överskåda informationen.

Det tycks som att det krävs kort och rak information, annars tappar många koncentrationen.

"Jag väljer en kortfattad text, då kan man välja hastighet att läsa och hoppa i texten, men är det en tjock textmassa går jag bara därifrån". (Man, 40 år)

"Jag behöver läsa originaltexten 5 gånger för att förstå den, den bearbetade 2 gånger och den lättlästa texten 1 gång". (Kvinna, 48 år)

Film är bra för många men gör att andra tappar fokus. I gruppen var det tydligt att en enstaka detalj kan störa hela koncentrationen och möjligheten att ta in informationen. Väldigt många av användarna noterade - och fastnade - på det de tycker är konstigt.

"Det gick inte att fortsätta lyssna efter att ljudet läst en annan sak än vad det stod i texten". (Man, 37 år, om den animerade teckningen om ICE)

"Det är för mycket runda ringar". (Kvinna, 44 år, om en illustration om Statens fastighetsverk)

Sammanställningen av användartesterna visar att

- De flesta klassade den animerade teckningen som mest begriplig, där det finns både text, ljud och rörlig bild. Men inte alla såg eller hörde allt simultant, några valde att enbart lyssna exempelvis.

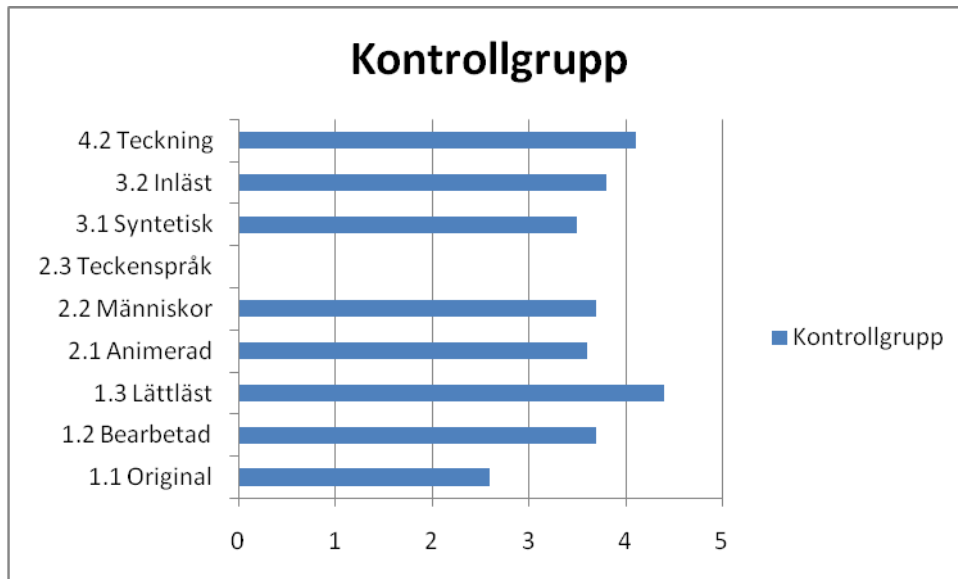
"Jag tittade inte så mycket på bilderna". (Kvinna, 44 år)

- Enbart ljud skattas inte så högt.

"Jag har väldigt svårt att koncentrera mig på att lyssna". (Kvinna, 54 år)

"Den syntetiska rösten fungerade tack vare att jag kunde följa med i texten" (Kvinna, 48 år)

Kontrollgrupp



Kontrollgruppen visade också skillnader inom gruppen, men var ändå ganska samlad i bedömningarna. Det var tydligt att många i gruppen har goda förmågor att läsa och förstå och att de kan hantera vilken typ av information som helst.

”Jag förstod texten, men jag lyckades ändå memorera bättre med hjälp av filmen” (Kvinna, 59 år)

I kontrollgruppen var många traditionella och valde texter i första hand, men tyckte ändå att de andra formaten kunde komplettera på bra sätt. Ljud fungerade mindre bra, möjligen beroende på att detta är en grupp där många är vana att läsa och ovana att lyssna till information.

Sammanställningen av användartesterna visar att

- Originaltexten bedömdes som absolut svårast.
- Den lättlästa texten bedömdes som mest begriplig. En del sa dock texten inte kändes riktad till honom eller henne.

”Jo, det blir väldigt enkelt, men jag tycker det blir för barnsligt, fastän jag förstår anpassningen”. (Kvinna, 59 år)

”Jag tycker att den lättlästa texten borde användas som originaltext, i stort sett” (Kvinna, 27 år)

- Även teckningen bedömdes som ett av de mest begripliga alternativen.

”Så här ser man ju bra, det blir överskådligt”. (Man, 55 år)

- Den animerade filmen bedömdes som något mindre begriplig än spelfilmen.

”Det här är ju inget alternativ, ifall man inte kan läsa” (Man, 69 år)

- Ljud fungerade något mindre bra i den här gruppen.

”Ljud funkade inte alls för mig, jag måste se texten för att förstå” (Man, 55 år)

Spridning av resultatet

Projektets resultat kommer fram för allt att spridas genom den Handbok för begriplig samhällsinformation som varit ett av projektets stora mål. Handboken kommer att publiceras på projektets webbplats och därmed finnas tillgänglig för de som vill ta del av den.

Resultatet kommer också att spridas inom och av de fem organisationerna i projektet genom de kanaler organisationerna har.

Funka Nu kommer också att jobba för att sprida projektets inhämtade kunskap genom att införliva kunskaperna i kommande arbeten och projekt.

5. Krav och riktlinjer

Ett av målen med projektet har varit att ta fram underlag och material som är användbart för en informationsavdelning inom en myndighet, en kommun eller ett landsting. Vi har arbetat med att:

- Fördjupa kunskapen om vilken information som fungerar och i vilken situation olika typer av information fungerar.
- Fördjupad kunskap om hur olika grupper och olika individer hanterar information.
- Ta fram processer för hur informationsavdelningen systematiskt kan arbeta med ökad begriplighet.
- Ta fram testmetoder som är så enkla att informationsavdelningen kan lyfta in dem i sitt löpande arbete.
- Ge kostnadsbilder och kompetensbeskrivningar. Vilka resurser i form av pengar och kompetens krävs egentligen för att bli mer begriplig?
- Tydliggöra kravbilderna från handikapporganisationerna. Hur ska informationsavdelningen veta när de uppfyller organisationernas krav?

Resultatet pekar på en rad detaljer som om de beaktas kan förbättra den offentliga informationen.

Materialet är samlat i en Handbok för begriplig samhällsinformation. Den är publicerad på projektets webbplats.

6. Handikappolitiska slutsatser

De fem organisationer som medverkat i projektet har beslutat att fortsätta diskutera och samarbeta för att driva frågan om begriplig samhällsinformation framåt. För dessa organisationer är tillgänglig information en mycket stor del av ett tillgängligt samhälle. Organisationernas medlemmar har inte problem med brister i den fysiska miljön som andra funktionsnedsättningar kan leda till. Här är det istället svårigheterna att hantera viktig information som utgör det stora problemet.

Av projektet har vi kunnat dra ett antal slutsatser:

- Offentlig information är idag inte begriplig för ett stort antal medborgare. Det finns allvariga brister i informationen från alla samhällsaktörer.
- Informationsavdelningar inom offentlig sektor har inte tillräckliga resurser och inte tillräcklig kompetens för att göra informationen mer begriplig.
- Med relativt små medel kan information göra betydligt mer begriplig.

- Sveriges mål om ett tillgängligt samhälle 2010 är långt ifrån uppfyllt när det kommer till dessa grupperns möjlighet att få tillgång till information.

Dagens riktlinjer för tillgänglig information har mer fokus på hur olika användare ska **komma åt** information än om informationen i sig är begriplig.

De nationella riktlinjerna i tillgänglighet för webben kommer från Web Content Accessibility Guidelines, WCAG. Riktlinjerna har nyligen gått från version 1 till version 2. Version 1 hade teknikfokus. I version 2 kvarstår detta fokus men man har börjat föra in mer pedagogiska perspektiv. Dessvärre när det gäller begriplighet återstår nästan allt att göra. Organisationerna i projektet har därför börjat tala om ”kognitiv tillgänglighet” som något som borde influera nästa version av WCAG. Kanske WCAG 3.0 också kan innehålla tydliga krav på hur innehållet i en webbsida kan göras begripligt för ”alla”.

7. Framtid

Inom projektet har vi gjort en omvärldsanalys. Vad vi kan se håller man inte på med den här typen av frågor i andra delar världen. För att få fram tydliga krav på vad som kan sägas vara kognitivt tillgänglig information på webben kan projektet utgöra en grund, tillsammans med andra projekt som pågår inom den svenska handikapprörelsen.

De organisationer som arbetat i detta projekt har tagit initiativ till att gå vidare. Vid projektets slutseminarium i september 2009 fanns en stor vilja till fortsatt samarbete. Hur formaliserat detta kommer att bli återstår att se men organisationerna har bjudit in ytterligare ett antal organisationer för att diskutera hur frågan kan drivas vidare.

Erfarenheter, kunskap och metoder som kommer av detta projekt ska under åren 2009 och 2010 integreras i flera andra pågående projekt. Bland annat projekt som drivs av Dyslexiförbundet FMLS och FUB.