

Enkla texter passar alla

HELENA ENGLUND & MARIA SUNDIN

Tillgängliga webbplatser! Nedsatt syn, darrhänthet eller lässvårigheter ska inte hindra medborgarna att hämta information på webben. Språkkonsulterna Helena Englund och Maria Sundin har nyligen givit ut boken *Tillgängliga webbplatser i praktiken*. Här delar de med sig av skrivråden. Ytterligare information om tillgänglighet på webben finns under länken "Webb för alla" på Språknämndens webbplats.

I dag förväntas vi medborgare fatta kvalificerade beslut som grundar sig på kunskap inom en mängd områden: vi ska välja den bästa skolan åt våra barn, vi ska välja den rätta elleverantören, vi ska placera våra pensionspengar och så vidare. För allt fler svenskar är Internet den största källan till information. Men om denna information bara är tillgänglig för en del av befolkningen uppstår ett demokratiproblem. Internet är en informationskanal som måste vara tillgänglig för alla, oavsett muskelstyrka, synskärpa och reaktionssnabbhet.

När man talar om tillgängliga webbplatser menar man ofta tillgänglighet i en snävare betydelse än den allmänspråkliga. Medan man i allmänspråket ofta kan ersätta *tillgänglig* med *åtkomlig*, *disponibel* eller *mottaglig* är *tillgänglighet* i webbsammanhang ett mått på i vilken utsträckning gränssnittet, d.v.s. tekniken och utformningen av det som står på skärmen ställer krav på den personliga förmågan. Ju lägre krav gränssnittet ställer, desto tillgängligare är det.

Stora grupper är i dag mer eller mindre utestängda från Internet, bland annat äldre och funktionshindrade. Medan till exempel 97 procent av alla ungdomar mellan 16 och 24 utnyttjar Internet, gör bara 20 procent av pensionärerna det. Till stor del beror detta på krånglig teknik, rörig design och svårlästa webbtexter.

För att råda bot på denna orättvisa har flera organisationer gått ut med råd om hur webbplatser kan göras mer tillgängliga. För den mest ambitiösa satsningen står den internationella samarbetsorganisationen World Wide Web Consortium (W3C). En arbetsgrupp (Web Accessibility Initiative – WAI) där har tagit fram

riktlinjer för hur tillgängliga webbplatser ska se ut och fungera. De sammanfattar de viktigaste råden i 14 riktlinjer för teknik, design, funktion och språk. Riktlinjerna kallas allmänt för WAI:s riktlinjer.

Tyvärr har riktlinjerna varit svåra att både läsa och tolka. Framför allt har det saknats konkreta råd om hur språket kan göras mer tillgängligt. Det är synd, för kunskapen om hur webbtexter kan göras mer lättlästa finns på många håll.

Att förstå dagistaxan

Vi ska ta ett exempel. Det borde vara en medborgerlig rättighet att enkelt kunna läsa sig till vilka regler som gäller för betalning av barnomsorgsavgift. Trots det är kommunernas information om ämnet ofta saxat ur juridiskt regelverk – obegripligt för många, svårbegripligt för de flesta. Och motsvarande information på det som kallas *lättläst svenska* är ovanligt. Att skriva sådan information i två olika versioner tror vi också är onödigt. Det är bättre att skriva *en* enda enkel och lättbegriplig text, som inte tar upp för många detaljer. Om man förser texten med ett telefonnummer eller e-postadress, så kan den som vill ha ytterligare information ta kontakt med kommunen direkt.

Så här såg informationen om dagistaxan ut i en kommun:

Barnomsorgsavgift

Avgift uttages 12 månader per kalenderår fr.o.m. det datum då barnet erhållit plats. Avgift uttages så länge barnomsorgsplatsen finns anvisad.

Avgift debiteras för innevarande månad med betalningsvillkor 10 dagar netto. Sker ej betalning inom rätt tid, debiteras dröjsmålsränta från förfallo-

dagen enligt räntelagen. Om avgiftsskyldig trots krav resterar med avgift under två månader, sker avstängning.

Texten har många onödiga svårigheter som egentligen inte tillför något. Vad innebär exempelvis att betalningsvillkoren är 10 dagar *netto*? Finns det möjligen villkor som innebär 10 dagar brutto också? Andra svåra passager är *innevarande månad*, *avgiftsskyldig* och *resterar med avgift*.

Så här kan samma information presenteras utan att den förlorar allt för mycket innehåll och utan att läsarens fattningsförmåga underskattas:

Avgift för dagis, lekskola och dagmamma

Du måste betala avgiften varje månad, även om ditt barn har varit ledigt eller sjukt. Räkningen kommer i efterskott, i slutet på varje månad. Du måste betala den inom 10 dagar.

Om du inte betalar i tid får du betala ränta. Efter två månader kan du förlora platsen för ditt barn om du inte har betalat.

Formge för alla

På företag och myndigheter finns ofta en god vilja, och det görs många hedervärda försök att anpassa webbplatserna för besökare med olika funktionshinder. Men ibland blir fokus för stort på just specialanpassningar och olika tekniker. Många gånger skulle man vinna mer på att satsa på enkelhet. Design för alla innebär inte att webbplatsen måste erbjuda en specialsida med olika inställningsmöjligheter eller tillhandahålla en talsyntes för textuppläsning. Webbplatsen bör i stället vara gjord på ett sådant sätt att den går att an-

vända med de hjälpmedel som användaren själv har.

Tillgängliga webbplatser är bra för alla, alltså även för besökare med perfekt synskärpa, snabba fingrar och stor läsvana. De har nämligen ofta bråttom, och föredrar webbplatser med ett utseende som ställer så låga krav som möjligt. Få användare är till exempel intresserade av snitsig grafik när det enda man är ute efter är att beställa dammsugarpåsar eller söka bostäder i Skövde. Vi vill för det mesta ha rena, enkla och okomplicerade webbplatser med tydliga och lättlästa texter som fyller sitt syfte.

Att formge för alla innebär alltså inte att man måste satsa på dyra specialanpassningar. Det räcker att hålla sig till teknik som är standardiserad av W3C. Då kan den som är blind läsa sidorna med sin talsyntes, den som vill ha större bokstäver kan få det genom att göra inställningar i sin egen webbläsare och den som vill surfa utan mus kan i stället ta sig fram på sidan med hjälp av tangentbordet. Det handlar mest om att inte krängla till det i onödan.

Viktigare än all specialteknik är att tänka på detaljerna som kan vara avgörande för om webbplatsen är användbar eller inte. Sidorna måste ha en teknisk utformning så att den även passar andra program än Internet Explorer. Alla bilder bör ha textalternativ, så att den som inte ser bilderna får samma helhet som andra. Och länkar och ikoner ska ha en tillräckligt stor träffyta, så att även den som är darrig

på handen kan klicka på dem utan problem. Dessa anpassningar är till gagn för alla besökare.

Skriv för alla

Ungefär var fjärde svensk läser inte så bra som man borde göra efter att ha gått ut grundskolan. De flesta kan visserligen läsa enkla och välstrukturerade texter med ett innehåll som är välbekant och förutsägbart. Men så fort de stöter på texter som inte är tydliga, enkla och välredigerade får de stora problem att följa textens tankegångar. För att kunna tala om tillgängligt språk på webben måste texterna alltså bli mycket enklare.

För den som skriver texter kan det dock vara betydligt svårare att sätta sig in i vad det innebär att ha ett läshandikapp, än vad det är för formgivaren att förstå vad ett synhandikapp är. En fras som vi ofta hör när vi diskuterar begriplighet på myndigheter och företag är

”Men det här förstår man väl?”. *Man* är då alltid synonymt med *jag*. ”Jag förstår, alltså är det begripligt” är ett mycket vanligt resonemang. Men om informationen ska bli tillgänglig för alla, måste skribenterna lära sig att de inte kan utgå ifrån sin egen läsförståelse. De måste inse att de själva inte är några typiska mottagare.

En text som ska förstås av många måste ha betydligt fler viktiga egenskaper än korta meningar och frasanpassat radfall. Det handlar om att skapa begriplighet på många nivåer. Se vår lista med tio punkter som vi betraktar som nödvändiga för goda lättlästa webbtexter.

Men även om dessa tio punkter hjälper skribenten att skriva bättre texter räcker

Det är bättre
med en enda
lättläst text än
en lätt och
en svår.

det aldrig med tumregler och checklistor. Det finns alltid en mängd andra faktorer som spelar in, och goda skribenter lägger dessutom till ett gott omdöme och en portion engagemang.

De internationella riktlinjerna för tillgängliga webbplatser har en punkt som uppmanar till att använda ett språk som är så enkelt som möjligt. Man satsar på en enda enkel text som kan förstås av alla i stället för att en text med krånglig och komplex information på en sida parallellt med en starkt förenklad sida på så kallad *lättläst* språk. Att ha två sådana olika sidor kan slå fel av flera skäl:

- Den svåra sidan blir onödigt svår och skribenten bemödar sig kanske inte alls om pedagogiken med argumentet att ”den som inte förstår kan läsa den lättlästa texten”.
- Det kan finnas ett motstånd hos läsaren mot att besöka lättläst-sidan, eftersom man då känner sig dummare än genomsnittet.
- Den lättlästa sidan blir ofta styvmoderligt behandlad och uppdateras inte lika omsorgsfullt.

De som behöver begripiga enkla texter är ingalunda en homogen grupp. Svårighet att ta till sig en text kan till exempel ha sin orsak i att man inte har svenska som modersmål, att man har dyslexi eller att man helt enkelt inte har tränat upp sin läsning tillräckligt. Dessa läsare behöver knappast en text med starkt förenklat innehåll, eftersom de inte har något fel på förståndet.

På de allra flesta webbplatser räcker det med att ha informationen i en tappning. Om texterna är välstrukturerade, kortfattade och välskrivna kan de förstås av en stor grupp läsare. Men myndigheter

och kommuner bör dessutom ha den mest grundläggande och den viktigaste medborgarinformationen i en förenklad variant, och de webbplatser som har en hög andel besökare med ett visst funktionshinder bör naturligtvis göra specialanpassningar för just den målgruppen. Lättläst är dock inget enhetligt begrepp som gör att texten förstås av alla.

Lättläst för vem?

Lättläst är inte alltid lästläst. Däremot finns det många texter som har ambitionen att vara lättlästa – de är korta, har korta meningar och frasanpassat radfall. Men i stället blir de mycket informations-täta och saknar textbindning och läsrhythm.

Även goda lättläst-texter kan bli svårbegripliga. Som med all textproduktion är det viktigt att definiera mottagaren och utgå från mottagarens behov och perspektiv när man skriver. Och dessa är förstås olika beroende på vilken typ av svårigheter läsaren har.

Så här kan en lättläst text se ut:

Vi tycker att människor ska betala mindre skatt på sin lön.

Företag som förstör miljön ska betala mycket skatt.

Skatte-pengarna ska användas så att människor kan leva bra i hela Sverige.

(Ur centerpartiets idéprogram)

Den fungerar bra för personer med kognitiva funktionshinder och möjligen personer som inte har svenska som modersmål. Tyvärr blir den svårläst för exempelvis dyslektiker och personer som är läsovana, eftersom den har få sambandsmarkörer och saknar ett tydligt huvudbudskap.

När man skriver för personer som inte har svenska som modersmål bör man utgå från läsarnas egna referensramar och använda enkla, konkreta och vanliga ord samt förklara kulturella företeelser där man tror att det behövs. Det kan göra texten alltför trivial för en infödd svensk som är väl förtrogen med den svenska kulturen, men är alltså nödvändigt för den som inte

Metaforer och idiom är besvärliga för flera grupper. En person med Aspergers syndrom tolkar gärna text bokstavligt, och bilder som att *springa in i väggen* eller *stöta på patrull* kan leda på helt fel spår. Även personer som inte har svenska som modersmål kan bli förvirrade första gången de stöter på uttrycket *bära hand på* eller *gå med håven*. För andra läsare kan dock metaforerna vara en hjälp för att tolka abstrakta begrepp, skeenden och funktioner.

Intresset är stort för tillgängliga webbplatser och ett tillgängligt begripligt språk just nu. Språkkonsulter och tillgänglighetsexperter är flitigt anlitade, både av den offentliga och av den privata sektorn. Vår egen bok *Tillgängliga webbplatser i praktiken* kom ut i december och för ett par månader sedan lanserades webbplatsen *Webb för alla* (möjligt att nå via Språknämndens webbplats). Vi rekommenderar alla att ta del av råden – för att göra det enklare om du är utvecklare och för att kunna ställa krav om du är användare.

LÄNKAR

www.w3.org/TR/WAI-WEBCONTENT/
www.webbforalla.se

Helena Englund och Maria Sundin är språkkonsulter. De har nyligen givit ut boken Tillgängliga webbplatser i praktiken (Jure förlag 2004). Englund medarbetade i Språkvård 3/1996 med artikeln "Värsta nya slangordet".

Tio punkter för tillgängliga webbplatser

1. Anta läsarens perspektiv. Var kortfattad och berätta bara det som läsarna behöver veta. Undvik långa utläggningar om sådant som inte intresserar dem.
2. Låt budskapet synas i texten. Texten ska inte vara en gissningslek. Läsaren vill snabbt få veta vad skribenten vill ha sagt.
3. Lätta upp informationen. Packa inte för mycket information i texten, så att den blir tung och svårläst.
4. Skriv en sammanfattning av det viktigaste och placera den först på varje sida. Formulera huvudtanken i ett stycke eller avsnitt i en kärnmening och låt den inleda stycket eller avsnittet. Det kallas frontlastning och underlättar för den som använder hjälpmedel.
5. Använd informativa rubriker. De ger läsaren orientering i texten och hjälper till att ge överblick över innehållet.
6. Ge texten en röd tråd. Det ska gå att följa

skribentens tankegångar. Använd gott om sambandsord, så att läsaren förstär meningarnas inbördes relation.

7. Skapa en relation till läsaren. En text som har en personlig ton ökar läsarens motivation att läsa.
8. Skriv lagom långa meningar. För många korta eller för många långa meningar försvårar läsningen. Variera meningarna mellan cirka 10 och 25 ord. Det brukar fungera i de flesta fall.
9. Skriv aktiva verb. Se till att det framgår vem det är som agerar i texten. Det gör texten mer lättbegriplig och ökar läsarens motivation att läsa.
10. Använd begripliga ord. Låt orden vara enkla, konkreta och så vanliga som möjligt. Försök att få perspektiv på ditt eget fackspråk, gärna genom att låta någon annan läsa.