



# ”Man måste bli helt svensk för att hitta någonting”

Om myndigheters webbplatser ur ett andraspråksperspektiv

Linnea Hanell



**Student**  
Vt 2009  
Examensarbete, 15 hp  
Språkkonsultprogrammet, 180 hp  
Handledare: Maria Dahlin



# Sammanfattning

*Sammanfattningen är skriven på lättläst svenska.*

Denna uppsats handlar om hur svenska myndigheters webbplatser fungerar för personer med annat förstaspråk än svenska. Denna målgrupp kallar jag för "andraspråkläsare". Jag undersöker vilka förenklingar som fungerar för andraspråkläsare och om andraspråkläsare väljer lättlästa texter. Jag undersöker också hur andraspråkläsare gör när de inte förstår en text. För att undersöka detta har jag låtit 42 andraspråkläsare göra ett test på tre myndigheters webbplatser. Jag har också intervjuat tre personer som deltog i testet. Resultaten visar att myndigheternas webbplatser fungerar ganska bra för andraspråkläsarna, men att svåra ord är ett stort problem. De förenklingar som andraspråkläsare vill ha är ordlistor och webbassistenter. De är också positiva till lättlästa texter men de vill inte att den sortens texter ska hindra dem i deras språkutveckling. När andraspråkläsarna inte förstår en text slår de upp ord i en ordbok eller frågar någon de känner. I uppsatsen ger jag förslag på hur webbplatserna kan härma dessa lösningar så att webbplatserna fungerar bättre för andraspråkläsare.

Nyckelord: svenska som andraspråk, myndigheters webbplatser, lättläst.



# Förord

Jag tar åt mig en stor del av äran för att denna uppsats blivit till. Likväl vill jag nämna en samling människor som bidragit till att göra mitt arbete enklare och min uppsats bättre.

Först vill jag tacka personalen på Centrum för lättläst, för att de låtit mig sitta på deras kontor. Särskilt vill jag tacka lättlästtjänstens personal: Helena Löfgren, Kytte Arvidsson, Karin Husberg, Ulla Bohman och allra främst Maria O'Donnell. De har bidragit med allt från trevligt sällskap och kloka ord till instruktioner i att skriva lättläst och värdefulla tips om litteratur som är relevant för min studie.

Förvånansvärt många personer har helt utan egen vinning varit generösa med tid, idéer och expertis, främst när mitt arbete var i sin linda. Här vill jag nämna Catharina Nyström Höög, som kom med välgrundade tips till forskningsämnen. När jag hade valt ämne hade jag stor hjälp av att få bolla mina idéer med Sesams redaktör Malin Bergendal. Jag vill också nämna SFI-läraren och läroboksförfattaren Eva Bernhardtson, som gett mig en välbehövlig introduktion i andraspråksinläringens grunder. Tack till er alla. Jag vill även tacka Kent Holm, som bidragit med en illustration till uppsatsens framsida.

Det finns också personer som har haft viss egen vinning av att hjälpa mig. Min opponent och klasskamrat Helena Sjögren har kritiskt granskat min uppsats och pekat ut vad som kan förbättras i den. På samma sätt har råd, stöd och kunskap från Linus Salö varit ovärderliga för uppsatsens utformning och kvalitet. Maria Dahlin har varit min handledare från universitetet, vilket innebär att det var hennes jobb att vägleda mig under arbetets gång. Hennes insats för min uppsats har emellertid överträffat mina förväntningar: hon har inte bara bidragit med sin kunskap om facklitteratur och annan formalia, utan även tagit sig tid att stilla min akademiska oro genom att peppa och stödja mig när det behövts. Tack också till alla er.

Slutligen vill jag tacka alla som deltagit i studien: två SFI-klasser och en SAS-klass i Stockholm. Tack även till lärare och rektorer på respektive skola för att ni hjälpt mig att genomföra min studie.

Linnea Hanell

i Umeå, juni 2009

# Innehållsförteckning

1	Inledning .....	7
1.1	Uppsatsen har ett tudelat syfte .....	8
1.1.1	Läsbarhet .....	8
1.1.2	Läsbarhetens roll .....	8
1.2	Frågeställningar .....	9
1.3	Avgränsningar .....	9
2	Uppsatsens grunder .....	10
2.1	Tidigare studier och populärvetenskap .....	10
2.2	Teoretisk bas för uppsatsen .....	12
2.2.1	Modell för tillgodogörandet av text .....	13
2.2.2	Teori om läsbarhetens roll .....	15
2.3	Centrala begrepp i uppsatsen .....	19
2.4	Uppsatsens disposition .....	20
3	Enkätstudie .....	21
3.1	Material: andraspråkläsare och myndighetswebbplatser .....	21
3.1.1	Testgrupp .....	21
3.1.1.1	Uppskattad språkfärdighet .....	23
3.1.1.2	Etiska betänkanden .....	23
3.1.2	Webbplatser .....	24
3.1.2.1	Försäkringskassans webbplats .....	25
3.1.2.2	Vasamuseets webbplats .....	26
3.1.2.3	Sveriges domstolars webbplats .....	27
3.2	Metod: testpersonerna sökte information på webbplatserna .....	28
3.2.1	Säkerställande av testets kvalitet .....	28
3.2.2	Frågorna i testet .....	30
3.2.2.1	Frågor om <a href="http://www.forsakringskassan.se">www.forsakringskassan.se</a> .....	31
3.2.2.2	Frågor om <a href="http://www.vasamuseet.se">www.vasamuseet.se</a> .....	32
3.2.2.3	Frågor om <a href="http://www.domstol.se">www.domstol.se</a> .....	33
3.2.3	Praktiska betänkanden .....	34
3.3	Resultat: 42 svarsformulär .....	35
3.3.1	Benägenhet att välja lättläst .....	35
3.3.1.1	De som väljer lättläst .....	36
3.3.1.2	De som väljer bort lättläst .....	36
3.3.1.3	De som inte känner till lättläst .....	37
3.3.2	Försäkringskassan .....	38
3.3.2.1	Här hittade de informationen .....	38
3.3.2.2	Problem som testpersonerna upplevde .....	38
3.3.2.3	Sammanfattande statistik .....	40
3.3.3	Vasamuseet .....	40
3.3.3.1	Här hittade de informationen .....	40
3.3.3.2	Problem som testpersonerna upplevde .....	40
3.3.3.3	Sammanfattande statistik .....	42
3.3.4	Sveriges domstolar .....	42

3.3.4.1 Här hittade de informationen .....	42
3.3.4.2 Problem som testpersonerna upplevde .....	43
3.3.4.3 Sammanfattande statistik .....	45
3.3.5 Summering .....	45
<b>4 Intervjustudie .....</b>	<b>49</b>
4.1 Material: tre andraspråkstalare och en diktafon .....	49
4.1.1 Informanter .....	49
4.1.1.1 Etiska betänkanden .....	50
4.1.2 Teknisk utrustning .....	51
4.2 Metod: en gruppintervju om webben .....	51
4.2.1 Diskussionsområden .....	51
4.2.2 Antalet deltagare .....	52
4.2.3 Plats för intervjun .....	53
4.2.4 Tidsschema .....	54
4.2.5 Atmosfären under intervjun .....	54
4.2.6 Den språkliga situationen .....	55
4.3 Resultat: 82 minuter intervju .....	56
4.3.1 Redovisning av intervjun .....	56
4.3.1.1 Bra webbplatser .....	56
4.3.1.2 Strategier mot begriplighetsproblem .....	57
4.3.1.3 Förhållningssätt till genren lättläst .....	57
4.3.1.4 Strategier för att undvika läsning .....	58
4.3.2 Analys av resultatet .....	59
4.3.2.1 Vad kan få dem att tycka om en webbplats? .....	59
4.3.2.2 Hur känner de sig när de stöter på en text som de inte förstår? .....	60
4.3.2.3 Vad gör de när de stöter på en text som de inte förstår? .....	60
4.3.2.4 I vilken utsträckning väljer de lättlästa texter? .....	61
4.3.2.5 Hur känner de sig när de stöter på en text som de upplever som alltför enkel? .....	61
4.3.2.6 Vad tycker de om genren lättläst? .....	62
4.3.2.7 Summering .....	63
<b>5 Sammanfattande slutsatser .....</b>	<b>64</b>
5.1 Tillgodogörande av information .....	64
5.2 Lyckade förenklingar .....	66
5.3 Benägenhet att välja lättläst .....	68
5.4 Strategier mot begriplighetsproblem .....	70
<b>6 Avslutande reflektioner .....</b>	<b>73</b>
6.1 Studiens syftesuppfyllelse .....	73
6.2 Studiens teori .....	75
6.3 Relevansen för yrkesverksamheten .....	76
6.4 Tips för uppföljning .....	77
6.4.1 Om attityder till enkelt språk .....	77
6.4.2 Myndigheters webbplatser ur andra perspektiv .....	77

Källor och litteratur.....	79
Källförteckning.....	79
Enkätstudie.....	79
Gruppintervju .....	79
Litteraturförteckning .....	80
Bilagor .....	83
Bilageförteckning .....	83
Bilaga 1: Myndigheter som har, respektive saknar lättläst information på sin webbplats....	84
Myndigheter med lättläst.....	84
Myndigheter utan lättläst.....	88
Bilaga 2: Enkätstudiens testformulär .....	93
Bilaga 3: Facit .....	116



# 1 Inledning

Þhör änn pährson sömm inthe ha schvängska söm föschtasprökk  
plir täckst soorrjämntrengligg av monna årsacker. Am häns  
fusjtasprok har ät anath alphabeth enn täht lattingsca khann  
bäckstäfoerna hoara sfära att afocäda. Thät cann äckxso hwaala  
swort at chenna igänn ordbildär, äkk ipland hfet te ingtä foar dä  
sca plassära sönnagntän. Foissa ärd char the alltrik hort färutt.  
Thee kann lessa po swänska, mänh dät kär longssammt äk dhät  
khan foära muket annstrenagnöde.

(Det finns facit i bilaga 3)

Texten i rutan ovanför är mest inledande effektsökeri i en språk-konsults examensjobb. Du behöver inte förstå den, inte ens läsa den. Men det är värre när information som folk måste förstå inte fungerar. Myndigheternas samhällsinformation, till exempel, ska enligt lagen vara skriven på enkel, värdad och begriplig svenska, så att alla Sveriges medborgare kan förstå den (SOU 2008:2, § 11). Men långt ifrån alla svenskar har svenska som förstaspråk. En stor minoritet har lärt sig svenska i vuxen ålder, och för den gruppen kan läsningen av samhällsinformation påminna om den läsupplevelse du hade alldeles nyss. Det är svårt att förstå budskapet i en text med ord man inte riktigt känner igen, och med bokstäver man är ovan vid. Visst går det, men det går långsamt. Ändå visar denna text bara upp en bråkdel av de problem som kan finnas när man läser på ett nytt språk. Texten tar till exempel inte upp utmaningar som speciella kulturella företeelser och svårförstådda bildspråk.

Man kan fråga sig hur myndigheters information fungerar för människor som har svenska som andraspråk, och vad det får för konsekvenser när de inte förstår informationen. Det är vad den här uppsatsen handlar om.

## 1.1 Uppsatsen har ett tudelat syfte

Mitt huvudsakliga syfte med den här uppsatsen är att ge en djupare förståelse för hur svenska myndigheters webbplatser fungerar för personer med annat förstaspråk än svenska. För att ta reda på det kommer jag att belysa detta från två infallsvinklar: dels hur väl några andraspråkläsare lyckas tillgodogöra sig den information som finns på webbplatserna, dels hur det går att förenkla för den målgruppen på ett lyckat sätt. Studien handlar alltså om läsbarhet och om läsbarhetens roll för andraspråkläsare.

### 1.1.1 Läsbarhet

Med min uppsats vill jag visa hur väl andraspråkläsare tillgodogör sig information på myndigheters webbplatser. Ett sätt att anpassa texter för lässvaga målgrupper är att omarbete texten till genren *lättläst*<sup>1</sup>. I studien kommer jag därför att undersöka om andraspråkläsare väljer lättlästa texter på webben. Dessutom vill jag undersöka hur andraspråkläsarna löser de begriplighetsproblem som de stöter på.

### 1.1.2 Läsbarhetens roll

Med utgångspunkt ur den särskilt läsbara genren lättläst, vill jag också undersöka läsbarhetens roll för andraspråkläsarnas språkliga utveckling. Detta uttrycker sig i en utredning om hur genren lättläst kan påverka andraspråkläsare i deras språkutveckling, och även om vilka andra sätt det finns för att förenkla textbaserad informationssökning för andraspråkläsare.

I min professionella karriär som språkkonsult kommer jag att arbeta med och för begriplighet i text, vilket kan handla om läsbarhet i rent praktisk mening, men även om individens uppfattning av läsbarheten. Ibland påstås det att ett alltför enkelt språk gör att läsaren känner sig fördummad (t.ex. Sundin 2007 s. 41, Bengtsson 2008), och ett delsyfte är att undersöka om detta påstående stämmer för andraspråkläsare.

---

<sup>1</sup> Lättläst kommer att få en central roll i studien, då den är den kanske enda genre som gör anspråk på att passa särskilt bra för andraspråkläsare (även om den också ska passa andra som har problem med att läsa på svenska). Av denna anledning får denna genre i mångt och mycket representera särskilt läsbara texter i den här studien.

## 1.2 Frågeställningar

Uppsatsen ska svara på följande frågor:

1. Hur väl lyckas andraspråkläsare tillgodogöra sig information från svenska myndigheters webbplatser?
2. Hur går det att förenkla texter för andraspråkläsare på ett lyckat sätt?
3. I vilken utsträckning väljer andraspråkläsare lättläst text och hur resonerar de över sina val?
4. Hur kompenserar andraspråkläsare för sina begriplighetsproblem?

## 1.3 Avgränsningar

Uppsatsen kommer inte att ta upp specifika språkliga företeelser som förenklar eller försvårar för läsare med andra förstaspråk än svenska. Det här är alltså inte en guide för hur man ska skriva för andraspråkläsare.<sup>2</sup> Ändå är studien språkvetenskaplig, vilket gör att jag endast i liten utsträckning tar hänsyn till målgruppens tekniska kunnande. Detta innebär att jag inte utvärderar webbplatsernas tekniska uppbyggnad, eftersom detta inte med säkerhet går att knyta till andraspråkssituationen. Generellt tar studien bara upp sådana språkliga aspekter som andraspråkläsare kan antas ha problem med, men som lässtarka förstaspråkläsare klarar av. I studien utgår jag från att andraspråkläsarna har samma tekniska förutsättningar som förstaspråkläsarna i Sverige, även om det kanske finns skäl att misstänka att personerna som kommer från fattigare länder har lägre datorvana. Det är i så fall ett ämne för en annan studie, och alltså ingenting jag inkluderar här.

---

<sup>2</sup> För sådana guider hänvisar jag till Centrum för lättläst ([www.lattlast.se](http://www.lattlast.se)), och till böcker som *Lättläst – så funkar det* (Sundin 2007).

## 2 Uppsatsens grunder

I det här avsnittet kommer jag att redogöra för den grund som uppsatsen står på. Först går jag igenom studier och populärvetenskapliga verk som har beröringspunkter med ämnet för min studie. Sedan berättar jag om uppsatsens teoretiska bas. Därefter definierar jag några begrepp som är centrala i uppsatsen, för att slutligen kort berätta om uppsatsens disposition.

### 2.1 Tidigare studier och populärvetenskap

Här redogör jag för studier som anknyter till min uppsats. De handlar om andraspråkläsares språkliga situation, om läsbarhet och lättläst, och om olika attityder till läsbarhet och lättläst.

Min studies centrala källa när det gäller andraspråkssituationen är Niclas Abrahamssons *Andraspråksinläring* (2009). Denna bok går grundligt igenom andraspråksinlärares väg in i ett nytt språk. Utan att stanna vid en särskild teori redovisar Abrahamsson vad forskningen vet och tror om inläringen av ett nytt språk. Lika grundlig är Abrahamsson när han redogör för hur forskningen har sett på andraspråksinläring pedagogiskt och psykologiskt genom åren.

Om språklig självkänsla hos personer med svenska som andraspråk skriver Lisa Hellman (2004) i sin D-uppsats *Attityder till språk*. Hellman konstaterar att personerna är positiva till att lära sig svenska, men att de etniska svenskarna i hennes undersökning har en arrogant syn på deras språkinläring och assimilering. Som kortast nämns att ”Svenskarna kan behandla invandrare som barn och pratar förenklad svenska (...) med dem, trots att det inte behövs” (s. 52).

I boken *Vad är lättläst* (2008) diskuterar Ingvar Lundberg och Monica Reichenberg hur lämpligt det är att kommunicera med andraspråkläsare på lättläst text. De medger att målgruppen ofta har stora

problem med ordförståelse och meningsbyggnad, men samtidigt misstänker de att förenklade texter kan fördröja språkinläringen. ”Förenkling av ordförråd och grammatik kan leda till texter som de aldrig sedan möter i den nya språkliga verkligheten”, skriver de (s. 25).

Det kanske mest översiktliga verket om lättläst svenska är skrivet 2007 av Maria Sundin och heter *Lättläst – så funkar det*. Boken riktar sig till personer som skriver offentlig information och den innehåller såväl handfasta råd som bakgrundsinformation och hänvisningar till aktuell forskning. Den kan ses som en mycket grundlig handbok.

Sundin skrev tillsammans med Helena Englund en artikel i *Språkvård* 2005. Den heter *Enkla texter passar alla* och motsätter sig lättläst som alternativ genre. Det ska aldrig vara krångligare än nödvändigt, menar de, och särskilt förenklade texter behövs bara på webbplatserna för myndigheter, kommuner och de organisationer som har många besökare med funktionshinder.

I magisteruppsatsen *En tillgänglig statsförvaltning i medborgarnas tjänst* (2007) diskuterar Karin Larsson attityder till enkelt språk ur myndigheternas perspektiv. Hon menar att myndigheterna i undersökningen har låg förståelse för medborgarnas rätt att kunna ta till sig information (s. 30): ”Att information faktiskt ingår i myndighetens tillgänglighetsarbete tycks i flera fall glömmas bort.” Vidare skriver hon att ”myndighetens verksamhet ses som alltför komplicerad för att kunna förklaras för de personer som behöver en lättare beskrivning” (s. 36). Hon citerar en informationsansvarig på Skatteverket (s. 36): ”Jag tror att de som är så pass funktionshindrade [att de behöver anpassad text] har så pass enkla inkomstförhållanden. För många är det bara att godkänna deklarationen.”

En annan studie i attityder till lättläst är Ewa Westmans utvärdering *Vad tycker man om de lättlästa broschyrerna?* (2000). Här beskriver Westman hur Försäkringskassans lättlästa broschyrer har tagits emot av såväl personal som kunder. De som är positiva till texterna menar att de är tydliga och enkla att komma ihåg (s. 4). Bland de negativa finns dels kunder som känner sig förolämpade: ”Tror ni vi är

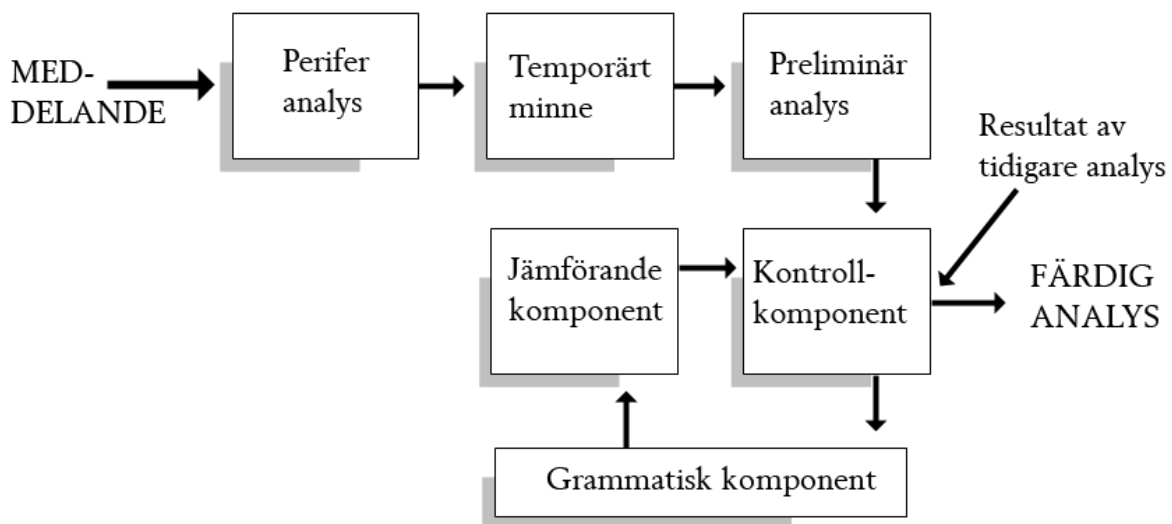
halvidioter” (s. 9); ”Tror ni inte jag fattar bättre” (s. 5), och dels personal: ”Det [att dela ut en lättläst broschyr] känns fel mot den försäkrade som kanske känner sig utpekad” (s. 5).

### 2.2 Teoretisk bas för uppsatsen

När jag analyserar resultatet av min studie kommer jag att använda mig av *interaktionshypotesen*, som är en teori kring hur förstaspråkstalare kommunicerar med andraspråkstalare på ett lyckat sätt. Detta är dock en teori som främst är uppbyggd runt tal, och därför kommer jag att inleda min teoridefinition med att redogöra för en modell som visar hur människor tillgodogör sig innehållet i en text. Ur denna modell kommer jag att tolka vari textkommunikation till andraspråkläsare går fel, för att då kunna redovisa studiens huvudsakliga teori.

### 2.2.1 Modell för tillgodogörandet av text

Min studies teoretiska ramverk börjar i den läsmodell som Christer Platzack presenterar i sin avhandling *Språket och läsbarheten* (1974). I avsnittet ”En modell av läsprocessen” (s. 37–39) lägger han fram en teori om att läsning är en slags gissningslek. Därför använder han vad han kallar *analys-genom-syntes-modellen* (här kallat ags-modellen), fritt efter Stevens (1972). Denna modell bygger på att läsaren kontinuerligt ställer upp hypoteser under läsningen. Med hjälp av sin språkförmåga formulerar hen språkliga uttryck för sina hypoteser, och stämmer av dem mot texten.



Figur 1: En modell av läsprocessen (efter Platzack 1974 s. 38)

Ags-modellen förklarar tolkningen av en text genom att dela upp läsprocessen i olika faser. Den första fasen är den *perifera analysen*, där läsaren delar in meddelandet i tolkningsenheter som är ungefär lika stora som en sats. Den enhet som läsaren avskilt vid denna analys lagrar hen i sitt temporära minne.

I nästa fas försöker läsaren tolka enheten, detta med hjälp av en *preliminär analys*. Här registrerar läsaren ordens semantiska innebörd.

Efter detta aktiverar läsaren *kontrollkomponenten*, där hen formulerar en hypotes om meddelandet, baserat på den preliminära analysen, vad som tidigare analyserats, hens egna förkunskaper och hens eventuella kunskap om hur tidigare hypoteser fungerat.

Läsaren har nu en uppfattning av vad enheten betyder, och efter detta aktiverar hen en *grammatisk komponent*. Här formulerar läsaren ett budskap som motsvarar hypotesen – man kan säga att hen sätter egna ord på sin hypotes.

Detta budskap överför läsaren sedan till en *jämförande komponent* där hen jämför sitt egenformulerade budskap med den ursprungliga enheten som hen har lagrat i sitt temporära minne.

Efter detta går läsaren till kontrollkomponenten, där hen undersöker om den ursprungliga enheten stämmer överens med det konstruerade budskapet. Om de inte stämmer överens måste läsaren formulera en ny hypotes.

När läsaren har lyckats formulera ett budskap som stämmer överens med den ursprungliga enheten för hen över detta till sitt varaktiga minne.

Det är förstås vanligt att läsare tolkar texten fel, och för över inkorrekt information till sitt varaktiga minne. Enligt modellen beror detta på att läsaren har avbrutit den här processen för tidigt.

Platzack tar endast ytligt upp andraspråksläsare i sin studie (t.ex. s. 40), men hans modell är inte desto mindre tillämpbar på denna läsgrupp. Jag ser framför allt två faser som är problematiska för andraspråksläsare: Först den preliminära analysen, där läsaren ska definiera ordens innebörd. Just ordkunskap har visat sig vara en kritisk del av andraspråksinläringen, även för andraspråkstalare som är förhållandevis avancerade i övrigt (Enström 2004 s. 171). Även Platzack själv menar att ordkunskap är av stor vikt för att man ska förstå en text (s. 28). Nästa problematiska fas är den grammatiska komponenten, där läsaren ska formulera sin egen tolkning av budskapet. Denna fas kräver förutom ordkunskap även en viss förmåga att omformulera budskapet, vilket kan medföra ytterligare språkliga problem (jfr Enström 2004 s. 189).

Jag utgår från att det är i just dessa två faser som andraspråksläsare kan behöva språkliga underlättningar.



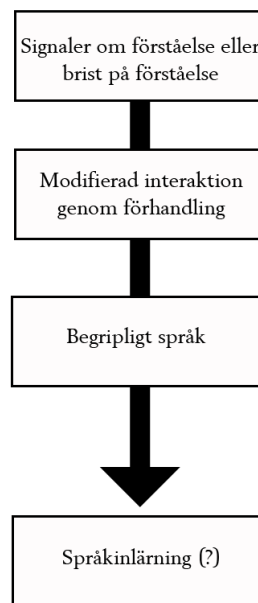
### 2.2.2 Teori om läsbarhetens roll

Nedan redogör jag för min studies teori om hur läsbarhetens roll för andraspråkläsarnas språkutveckling.

Jag ser myndigheters webbplatser som ett sätt för medborgarna att ersätta eller komplettera direkt kontakt – eller *interaktion* – med myndigheterna. För myndigheterna är förhållandet motsvarande: de använder sina webbplatser för att smidigt kunna nå ut med samhällsinformation till medborgarna. Faktum är att hälften av Sveriges befolkning använder internet för att kontakta myndigheter av olika slag (Englund & Sundin 2008 s. 16). Min studies teoretiska ramverk kring läsbarhetens roll för andraspråkläsarnas språkutveckling är därför byggt på teorier från den *interaktionistiska* skolan.

Teorins grund är att kunskap skapas utifrån individens förkunskaper och erfarenheter; kunskap skapas i samspel med andra individer. Den interaktionistiska skolan har främst varit riktad mot studiet av samtal och interaktion inom andraspråksforskningen. Michael Longs *interaktionshypotes* (1981, 1983) bygger i korta drag på att interaktionen kan modifieras med så kallade *förhandlingar*, och på så sätt anpassas efter andraspråkstälarens nivå. Dessa förhandlingar leder enligt hypotesen till ett begripligare språk, vilket i förlängningen gynnar andraspråkstälarens språkliga utveckling.

I prototypiska samtal utgörs de språkliga förhandlingarna av signaler mellan den som talar och den som lyssnar. Lyssnaren signalerar förståelse och brist på förståelse, varpå talaren klargör och förtydligar sådant som lyssnaren inte förstod (Lindberg 2004 s. 466). Detta framgår enligt följande modell:



**Figur 2:** Interaktionens roll för att skapa begriplighet i språk, och samtidigt övna språkinläringen (efter Lindberg 2004 s. 466)

Principen är på motsvarande vis tillämplig på interaktionen mellan myndigheter och medborgare med annat förstaspråk än svenska. Om var och en av andraspråksinlärarna fick möjligheten till en sådana språkliga förhandlingar skulle all myndighetsinformation vara individuellt mottagaranpassad. Det är emellertid i praktiken omöjligt att ge varje enskild medborgare samhällsinformation som är anpassad efter individuell språkförmåga, eftersom myndigheterna som regel masskommunicerar med medborgarna genom text.

Det är därför de två kritiska faserna i Platzacks läsbarhetsanalys blir tillämpliga: de medborgare som har ett annat förstaspråk än svenska kommer att fastna på ordförståelse och förmåga till omformulering när de försöker tillgodogöra sig myndigheternas skriftliga samhällsinformation.

Därför sker förhandlingen utifrån det som många lässvaga grupper antas ha gemensamt<sup>3</sup> och den som förmedlar informationen måste förutsäga kommunikationsluckor, för att täppa till dem innan de egentligen har uppstått. Då bör andraspråksläsare främst vara hjälpta av högfrekventa ord (som det är troligt att de känner till) och upprepningar (vilket hjälper dem i den grammatiska komponenten).

Detta innebär att jag flyttar interaktionshypotesen från att främst gälla tal till att även gälla myndigheternas skriftliga och webbaserade kommunikation med medborgarna. Också i skrift går det nämligen att modifiera interaktion genom förhandling; den främsta skillnaden är att förmedlingen och tillgodogörandet inte sker simultant. Modellens första steg, där mottagaren visar signaler på att förstå eller inte förstå, måste utgöras av avsändarens tidigare erfarenheter. Det andra steget i modellen, förhandlingen, sker dels hos avsändaren när hen förutsäger mottagarens signaler och modifierar informationen därefter, dels hos mottagaren i det ögonblick hen tillgodogör sig informationen. Resultatet av detta blir modellens tredje steg, ett begripligt språk. I förlängningen innefattar detta enligt min tolkning även faktisk begriplighet – att mottagaren har tillgodogjort sig informationen.<sup>4</sup> Det sista steget i modellen, språkinläring, följs av ett frågetecken inom parentes. Detta har att göra med att sambandet mellan begripligt språk och inläring inte är helt självklart. Många forskare (t.ex. Lundberg & Reichenberg 2008 s. 25) har framhållit att ett alltför förhandlat, alltså förenklat, språk gör att språkutvecklingen hämmas. Ibland kan inlärare också ge sken av att ha förstått för att inte framstå som dumma; det finns alltså en risk att förenklat språk på olika sätt motverkar sitt syfte (jfr Aston 1993).

Interaktionshypotesens förespråkare har i någon mån tagit till sig av denna kritik. Long (1996) preciserar på vilket sätt den modi-

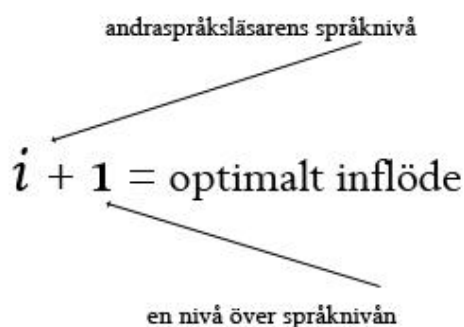
---

<sup>3</sup> Ett problem med mottagaranpassning är många texter, kanske främst myndighetstexter, har så heterogen mottagargrupp. Texter som vissa läsare ser som läsbara och användbara, kan vara svåra eller oanvändbara för andra läsare med andra behov (jfr Ledin & Göransson 2009 s. 1)

<sup>4</sup> Platzacks modell av läsprocessen visar en urskiljd enhets väg genom läsförståelsen. Tillämpad på interaktionshypotesen måste Platzacks modell snarare handla om ett budskap – som först sägs på ett sätt, sedan modifieras och sägs på ett annat sätt.

fierade interaktionen kan bidra till inläring. Long använder här begreppen *omformuleringar* eller *omstöpningar* för att beskriva hur det successivt går att formulera mer målspråksenhetliga yttranden. Det vanligaste tillvägagångssättet i ett samtal är att upprepa andraspråkstalarens förra mening, men då med mer språkriktighet, för att sedan fortsätta samtalet med en ny grammatisk mening. Detta anses då styra andraspråkstalaren mot den mer målspråksenliga formen, eftersom det ursprungliga budskapet hålls intakt. På så sätt förblir språket begripligt, men är samtidigt på en nivå över den som andraspråksinläraren själv befinner sig på (Lindberg 2004 s. 467).

För att tillämpa detta på skrift använder jag Stephen Krashens (1981, 1982, 1985) kognitiva monitormodell, som ofta ligger till grund för studier kring interaktionens roll för andraspråksutvecklingen. Enligt modellens *inflödeshypotes*<sup>5</sup> räcker det inte att informationsinflödet är begripligt; det ska ligga på en nivå som provocerar inlärningsmekanismerna att driva kompetensen framåt. Det optimala inflödet enligt hypotesen är det som ligger strax över den kompetensnivå som inläraren befinner sig på. Krashen benämnde detta enligt formeln  $i + 1$ , där ” $i$ ” står för den nuvarande språknivån<sup>6</sup> och ” $1$ ” för en nivå ovanför den. Andraspråksinläringen gynnas därför när läsbarheten är snäppet svårare än den egna förmågan (Abrahamsson 2009:116–120).



**Figur 3:** Modell för Krashens inflödeshypotes (1981, 1982)

<sup>5</sup> Inflödeshypotesen kallas också överföringsmodellen eller input/output-modellen i litteraturen.

<sup>6</sup> I:et kan utläsas *interimspråk* – ett begrepp som brukar användas för en inlärares version av målspråket (Abrahamsson 2009 s. 14). I denna text använder jag istället *andraspråkläsarens språknivå*. Med begreppet *nivå* avser jag snarare en metaforisk nivå än en faktisk, eftersom det knappast går att urskilja exakta nivåer i en människas språkkompetens.

## 2.3 Centrala begrepp i uppsatsen

Jag kommer att använda en del specifika begrepp i den här uppsatsen. I detta avsnitt definierar jag de som är mest centrala. Övriga begrepp kommer jag att definiera och förklara fortlöpande i uppsatsen.

Den målgrupp som studien behandlar kallar jag för *andraspråksläsare*. Synonymt använder jag termerna *andraspråkstalare* och *andraspråksinlärare*. Jag har medvetet valt bort det etablerade *invandrare*, eftersom den inte tillräckligt precist ringar in min studies målgrupp<sup>7</sup>. Det som urskiljer min målgrupp i den här studien är just att de inte har svenska som förstaspråk. Gruppen är homogen i den *typ* av språkliga problem andraspråksläsare kan ha, men knappas i graden av problem, vilket är viktigt att komma ihåg. Som motsats till *andraspråksläsare* pratar jag ibland om *förstaspråksläsare*.

Med begreppet *andraspråk* avser jag ett språk som en individ tillskansat sig efter att hen lärt sig minst ett annat. Morfemet ”andra” ska alltså inte ses som ett ordningstal: en person som har svenska som andraspråk kan ha lärt sig flera språk före svenskan. Begreppet *förstaspråk* använder jag för ett språk som en individ tillägnat sig som barn och nu hanterar obehindrat. Jag ser det som att en individ kan ha mer än ett förstaspråk. (jfr Abrahamsson 2009 s. 13)

I de fall jag använder ordet *lättläst* i uppsatsen avser jag en definierad genre. Denna genre, främst företrädd av företaget Centrum för lättläst, är anpassad för personer som har problem med att läsa på svenska. Genren kännetecknas av ett enkelt språk med rak meningsbyggnad, och därtill av ett frasanpassat radfall som bygger på att texterna radbryts för varje sats (Sundin 2007 s. 79–83, Centrum för lättlästs webbplats).

---

<sup>7</sup> Ordet *invandrare* kan till exempel ibland syfta på andra generationens inflyttare, det vill säga barn till personer som är födda i andra länder. Dessutom är det inte omöjligt att vissa av Sveriges invandrare trots allt har svenska som förstaspråk – så kan det till exempel vara för de personer som flyttar från Finland.

När jag i uppsatsen skriver om *svårt* respektive *lätt* eller *enkelt* språk avser jag alltid läsarens subjektiva uppfattning. Ett enkelt språk är alltså ett språk som läsaren själv uppfattar som enkelt. I uppsatsen använder jag aldrig dessa begrepp i rent objektiv mening.

På uppsatsens metanivå vill jag också klargöra några begrepp. Jag ser det som att min studie består av två delstudier: en enkätstudie och en intervjustudie. När jag använder ordet *studien* eller *min studie* avser jag summan av de två delstudierna. Vidare är *studien* den undersökande delen av *uppsatsen*; med *uppsatsen* menar jag alltså hela den text som du läser just nu.

### 2.4 Uppsatsens disposition

I den här uppsatsen har akademins klassiska disposition fått ge vika för en mer pragmatisk lösning. De två kapitlena som kommer efter detta är nämligen ordnade efter studiens två materialsamlingar: en enkätstudie, och en intervjustudie. Jag strukturerar alltså uppsatsen så, att jag först i kapitel 3 redogör för material, metod och resultat för enkätstudien, för att sedan i kapitel 4 göra samma sak med intervjustudien. Dessa kopplar jag sedan samman i kapitel 5: Sammanfattande slutsatser.

## 3 Enkätstudie

I det här kapitlet kommer jag att ta upp material, metod och resultat för enkätstudien.

### 3.1 Material: andraspråksläsare och myndighetswebbplatser

Den första materialsamlingen i min studie är ett test där två SFI-klasser och en SAS-klass<sup>8</sup> fick söka information på tre myndigheters webbplatser. I det här avsnittet kommer jag att berätta om testpersonerna och om webbplatserna i testet.

Undersökningen behandlar endast målgruppen andraspråksläsare. Eftersom jag fokuserar på en av flera målgrupper får jag en djupare insikt i deras läsförståelsepotential och deras upplevelser av webbttext och genren lättläst (Eeg 2004 s. 13). Valet gör dock min bedömning av webbplatserna något mindre generaliserbar än om studien hade omfattat fler målgrupper. Eller rättare: jag har inte bedömt hur webbplatserna fungerar, utan hur de fungerar för en viss målgrupp.

#### 3.1.1 Testgrupp

De tre klasserna som deltog i studien går alla på den högsta nivån i sin respektive utbildning: SFI:s nivå D studieväg 3, och SAS:s nivå B. Testgruppen passar bra då jag behöver andraspråksläsare som är så pass kvalificerade att de kan bedöma och utvärdera texter, men som samtidigt är så pass ovana vid svenska att de har problem som första-språksläsare inte har (jfr Sundberg 2006 s. 108). Denna testgrupp lämpar sig också bra för att jag ska kunna dementera eller verifiera påståendet att alltför enkelt språk kan förolämpa läsarens intelligensnivå.

---

<sup>8</sup> SFI står för Svenska för invandrare, och SAS står för Svenska som andraspråk. SFI är en grundläggande svenskutbildning, medan SAS är en komvux-kurs som ger gymnasiekompetens i svenska. Den som har genomgått den kursen har därmed svenskbehörighet till universitetet, motsvarande en som har läst Svenska B på gymnasiet.

Eftersom jag valde att använda en testgrupp som var sammansatt redan innan studien, kunde jag inte planera spridning i sådant som kön och ålder. Däremot strävade jag efter att hitta klasser med elever som hade hög tidigare utbildning<sup>9</sup> (jfr Holme & Solvang 1997 s. 104). Nedan redogör jag för testgruppens sammansättning.

De tre klasserna skiljer sig emellan i sina sammansättningar, men inte så mycket att jag bedömer det som signifikant (jfr Eeg 2004 s. 31) och därför behandlar jag dem som en enhetlig testgrupp. 42 personer deltar i testet, varav 24 läser på SFI och 18 läser på SAS.<sup>10</sup> 33 av testpersonerna är kvinnor och 9 är män. 2 personer är i åldersgrupp 1 (14–20 år), 35 personer är i åldersgrupp 2 (21–40 år) och 5 personer är i åldersgrupp 3 (41–65 år). Testpersonerna har genomsnittligt bott i Sverige i 3,1 år<sup>11</sup>. 17 av testpersonerna har uppgett mer än ett förstaspråk (jfr Philipsson 2004 s. 136). 37 av testpersonerna använder internet minst en gång i veckan, medan 5 personer gör det några gånger i månaden eller mer sällan. 18 testpersoner brukar välja lättlästa texter på webben, medan 9 personer väljer bort det och 15 personer inte känner till genren.<sup>12</sup> Samtliga testpersoner har gått i skolan i sitt förra hemland, genomsnittligt i 12 år, och 24 av testpersonerna har läst på universitet (jfr SOU 2003:77 s. 119). Eleverna i SAS-klassen har varierande bakgrund av svenskutbildning: 9 personer har läst SFI till nivå D, medan 1 person läst till C och 1 till B. 6 personer har inte läst någon SFI över huvud taget innan de började SAS.

Utöver detta har jag undersökt testpersonernas språkliga självkänsla, vilket jag redogör mer grundligt för nedan.

<sup>9</sup> Det enda planerade urvalet var att ha tre olika skolor. Jag kontaktade rektorn på vardera skolan, berättade om mitt test och syftet med det, och var tydlig med att jag behövde en klass som de bedömde hade högt utvecklad svenska. Alla de tre rektorer jag tillfrågade var positiva till testet och kunde relativt snabbt ordna fram en klass.

<sup>10</sup> Alla tre klasserna går på olika skolor i Stockholm. Den ena SFI-klassen läser på en friskola, medan SAS-klassen och den andra SFI-klassen går på kommunala skolor. SFI-klassens kommunala skola tillämpar så kallat *språkbud*: de pratar endast svenska under skoltid (jfr Abrahamsson 2009 s. 188).

<sup>11</sup> De flesta svarade på den här frågan i år, men några svarade i månader. Om någon testperson exempelvis svarat att hen bott i Sverige i 6 månader har jag fört in 0,5 år. Eftersom inte alla svarade i månader har jag bara noterat helår och halvår. I den genomsnittliga siffran har jag svarat med en decimal. Decimalen 1 betyder alltså inte en månad, utan en tiondel av ett år.

<sup>12</sup> I avsnittet Resultat redovisar jag mer grundligt personernas benägenhet att välja lättläst.



### 3.1.1.1 Uppskattad språkfärdighet

På frågan ”Tycker du att du är duktig på svenska språket?” bad jag testpersonerna att fylla i en siffra från 1 till 10, där 10 är bäst. 6,5 blev det genomsnittliga svaret.<sup>13</sup>

Jag har undersökt närmare hur gruppen som gav sig själva högt betyg ser ut. 21 personer, det vill säga precis hälften, gav sig själva ett betyg över genomsnittet på 6,5. Av dessa personer kommer 11 från en av SFI-klasserna och 10 från SAS-klassen, vilket föga förvånande innebär att SAS-klassen har högst andel personer som skattar sin språkfärdighet högre än genomsnittet. Dessa 21 personer har gått i skolan lite kortare än genomsnittet (11,2 år mot totala snittet på 11,5 år), men de har läst på universitet i något högre utsträckning (60 % mot snittet 57 %). Gruppen har bott i Sverige kortare tid än genomsnittet (2,9 år mot 3,1 år). Andelen kvinnor i gruppen är 71 %, vilket är lite mindre än den totala gruppens andel på 78 %<sup>14</sup>. Slutligen skiljer sig den här gruppen i benägenhet att välja lättlästa texter på webben: 38 % av dem brukar välja lättläst ibland eller ofta (mot 43 % i hela testgruppen), 33 % väljer bort det (mot 21 % totalt) och 29 % känner inte till genren (36 % totalt). De känner alltså till genren i högre utsträckning än övriga gör, men de är mindre benägna att välja den.

### 3.1.1.2 Etiska betänkan

För att få en etiskt hållbar studie har jag iakttagit Vetenskapsrådets fyra etiska krav inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning (Vetenskapsrådet 1990). *Informationskravet* (s. 7–8) uppfyller jag genom att jag berättade för testpersonerna om min studie och dess syfte innan de tog testet. *Samtyckeskravet* (s. 9–11) är något problematiskt, eftersom testet gjordes under skoltid. Både jag och deltagarnas lärare var dock tydliga med att testet var frivilligt, och att de kunde avbryta det när de ville. Vidare uppfyller jag *nyttjandekravet* (s. 14) då jag inte

<sup>13</sup> Det kan kanske ses som lite kontroversiellt, eller till och med illasinnat, att fråga en person hur bra hen tycker att hen är på svenska, precis innan hen ska genomgå ett test som i mångt och mycket handlar om läsförståelse. Mitt syfte var emellertid inte att sätta dit sturska testpersoner, utan istället att få en bild av hur deras språkliga självförtroende ser ut, och vilka som skattar sin språkförmåga högt.

<sup>14</sup> Jag väljer att ange andel kvinnor för att ge en bild av könsfördelningen i gruppen. De resterande procenten i varje värde är förstås män. Jag ber mina läsare att inte se några inneboende värderingar i detta framställningssätt.

använder de insamlade formulären för någonting annat än min studie. Slutligen har jag särskilt noggrant uppfyllt *konfidentialitetskravet* (s. 12–13): Jag har strävat efter att återge testresultaten på ett sådant sätt att ingen utom testpersonerna själva ska kunna identifiera någon deltagare. Därför kommer jag att röja så få uppgifter som möjligt när jag återger svar och kommentarer från testformuläret, och det är av den anledningen som jag använder pronomenet *ben* istället för *hon* eller *han*, även när jag pratar om specifika testpersoner. När jag citerar ett svar eller en kommentar har jag korrigerat eventuella felstavningar och grammatiska normavvikelser (jfr Trost 2005 s. 109).

#### 3.1.2 Webbplatser

Eftersom jag vill undersöka språkliga förhandlingar har jag strävat efter att hitta webbplatser med lättläst text, och denna lättlästa text ska vara av interaktiv art<sup>15</sup>. Vidare har jag strävat efter att ha minst en webbplats med vad jag kallar ett *lättläst webbrum*<sup>16</sup>, och minst en som har en annan lösning. Studien undersöker hur webbplatsen fungerar i sin helhet, med både en lättläst del och en svårare del. Det är också relevant att den undersöker myndigheter som medborgare kan vilja ha kontakt med (jfr Larsson 2007 s. 19). Baserat på de här kriterierna valde jag webbplatserna:

- [www.forsakringskassan.se](http://www.forsakringskassan.se)
- [www.vasamuseet.se](http://www.vasamuseet.se)
- [www.domstol.se](http://www.domstol.se)

Dessa myndigheters respektive webbplatser är inte på något sätt slumpvis valda (jfr Holme & Solvang 1997 s. 101). Nedan berättar jag kort om urvalsprocessen, och jag ska även förklara hur webbplatserna ser ut och fungerar.

---

<sup>15</sup> I metodavsnittet utreder jag interaktiv och icke-interaktiv lättläst text mer ingående.

<sup>16</sup> Ett lättläst webbrum är en avdelning på en webbplats som bara har lättlästa texter. Denna avdelning ska vara som ett mikroformat av resten av webbplatsen, och därmed innehålla underliggande webbsidor. Lättlästa webbrum ska mer eller mindre fungera som ett komplett alternativ till de svårare texterna. Det verkar vara Centrum för lättläst som har lanserat detta begrepp. Jag har inte hittat någon facklitteratur som nämner begreppet.

### 3.1.2.1 Försäkringskassans webbplats

Försäkringskassan valde jag för att det är en av de myndighetswebbplatser som har flest besökare (Englund & Sundin 2008 s. 16). Det finns minst fyra sätt att hitta information på denna webbplats: genom att leta bland rubrikerna i vänsterspalten, genom att använda webbplatsens sökfunktion, genom att använda webbtjänsten Fråga Hanna, och genom att ladda hem och läsa lättlästa broschyrer och faktablad på pdf.<sup>17</sup> Det går också att läsa på andra språk än svenska.

Försäkringskassan är alltså en webbplats som valt att publicera sin lättlästa information på ett annat sätt än genom ett lättläst webb- rum. De som vill ha lättlästa texter får istället klicka sig till en sida som innehåller en lista på pdf:er, välja rätt text och ladda hem den.

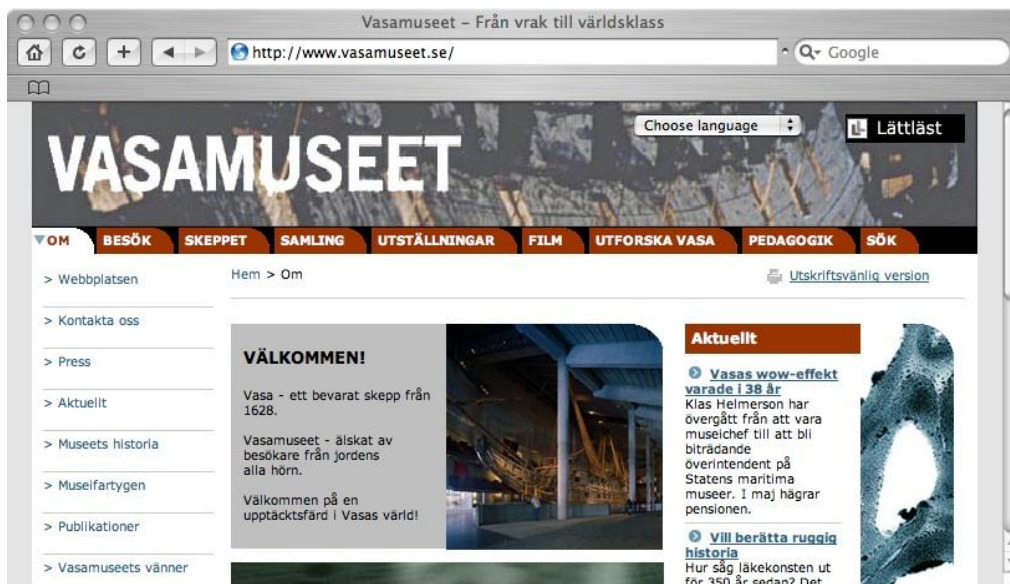


Bild 1: Startsidan på Försäkringskassans webbplats (2009-04-22)

<sup>17</sup> Visserligen finns det även en menyrad under sidhuvudet, men den der är bara under fliken *Privatperson* som det finns information riktad till medborgare.

### 3.1.2.2 Vasamuseets webbplats

Vasamuseet valde jag främst för att deras webbplats har ett välutvecklat lättläst webbrum. Myndighetens arbetsområde passar dessutom bra i undersökningen, då de två andra myndighetswebbplatserna som undersöks båda handlar om medborgerliga rättigheter och skyldigheter. Den huvudsakliga delen av Vasamuseets webbplats är uppbyggd kring de bruna flikarna i toppfältet. Varje flik har sedan en egen vänsterspalt. Utöver detta har webbplatsen en sökfunktion och ett lättläst webbrum. Det går också att läsa på andra språk än svenska.



**Bild 2:** Startsidan på Vasamuseets webbplats (2009-04-22)

### 3.1.2.3 Sveriges domstolars webbplats

Domstol.se, som är webbplatsen för Sveriges domstolar, valde jag för att juridiken så ofta blivit beskylld för att ha ett svårt och kanske rentav medborgarovänligt språk (Nyström Höög 2009 s. 18–19). På samma sätt som Vasamuseets webbplats är domstol.se orienterad kring menyvalen i toppfältet, och varje menyval utom ”Startsidan” har en egen vänsterspalt med ytterligare val. I ett fält i sidhuvudet finns andra ingångar till webbplatsen; där kan man till exempel anpassa webbplatsens typsnitt och teckenstorlek, välja att få webbplatsen uppläst, eller välja att läsa webbplatsen på andra språk än svenska. Där finns också länken till webbplatsens lättlästa webbrum. Under dessa val finns en sökfunktion.



Bild 3: Startsidan på Sveriges domstolars webbplats (2009-04-22)

## 3.2 Metod: testpersonerna sökte information på webbplatserna

I det här avsnittet kommer jag att berätta hur webbtestet gick till.

Under fem veckor i mars och april 2009 fick jag verksamhetsförlagd utbildning på lättlästtjänsten vid Centrum för lättläst. De gav mig i uppdrag att inventera och utvärdera myndigheternas lättlästa information på internet. Till att börja med inventerade jag alla myndigheters webbplatser och sammanställde en lista på vilka som hade respektive saknade lättläst information (se Bilaga 1). Därefter analyserade jag översiktligt nivån på de olika lättlästa webbtexterna. Den främsta skillnaden jag upptäckte var att texterna kunde vara interaktiva, det vill säga uppbyggda till handling och navigering, eller icke-interaktiva. De icke-interaktiva texterna innehåller bara text; det går inte att navigera i sådana texter, och det går sällan att fördjupa sig.

Utifrån uppdraget utformade jag det test som används i denna studie. Testet har fyra delar: Frågor om dig (vars huvudsakliga resultat finns i texten om testgruppen), Frågor om [www.forsakringskassan.se](http://www.forsakringskassan.se), Frågor om [www.vasamuseet.se](http://www.vasamuseet.se) och Frågor om [www.domstol.se](http://www.domstol.se). I testet ska deltagaren gå in på respektive webbplats och hitta svaren på ett par frågor.

Nedan redogör jag för hur jag gjorde för att säkerställa testets kvalitet, innan jag går vidare till att berätta om frågorna för varje webbplats. Sist kommer jag att berätta om situationen under testtillfällena.

### 3.2.1 Säkerställande av testets kvalitet

Maria O'Donnell, min kontaktperson på Centrum för lättläst, språkgranskade formuläret så att det blev lätt att förstå<sup>18</sup>. Vi formulerade både frågorna och instruktionerna på lättläst svenska. Detta var ett sätt för mig att försöka undvika de språkliga problem som kan uppstå vid textkommunikation till andraspråkläsare. Emellertid kan man

---

<sup>18</sup> Detta sätt att anlita experter kallas ibland Delphimetoden (Starrin & Svensson 1996 s. 222).

inte se testets läsbarhet som garanterad. Vissa frågor i testet kräver exempelvis att jag använder termer som de kanske inte känner till<sup>19</sup>.

Innan testet gick ut till testgrupperna gjorde jag pilottester på en SFI-elev och på en medarbetare på Centrum för lättläst. Detta gjorde jag dels för att än en gång kontrollera att ingen fråga eller instruktion var för svår, dels för att beräkna hur lång tid det tar att göra testet.

Pilottesten gjorde mig uppmärksam på svårigheter både i själva uppgifterna och i mina formuleringar. Den mest övergripande förändringen var att jag la till alternativet ”Jag förstår inte frågan” på alla ställen där det var relevant<sup>20</sup>. I avsnittet om Försäkringskassans webbplats strök jag frågan ”Vi låtsas att du är i Italien på semester. Vad ska du göra om du bryter foten och behöver träffa en läkare?”. Dels var frågan formulerad på ett sådant sätt att det var svårt att förstå vad man skulle svara. Rätt svar är att man behöver ha skaffat ett europeiskt sjukförsäkringskort i förväg, och att man väl i Italien helt enkelt ska söka upp ett statligt sjukhus. Det blev för svårt att formulera frågan på ett begripligt sätt. SFI-eleven kommenterade ”Den var lite konstig, jag har förstått den men jag hittar inte svar på den”. Även för domtol.se strök jag en fråga: ”Vad är prövningstillstånd?”. Skälet till det är att svaret finns mitt i en text om Hovrätten, och det är orimligt att tänka sig att testpersonerna läser igenom alla texter på webbplatsen när de söker information. En person som i en verklig situation skulle vilja veta vad prövningstillstånd är, skulle kanske hur som helst inte söka svaret på Sveriges domstolars webbplats. I detta avsnitt la jag även till en fråga: ”Vilken kommun bor du i?”. Det var för att jag skulle kunna kontrollera frågan ”Vilken tingsrätt hör du till?” – det bestäms nämligen av vilken kommun man bor i. Den nya frågan kunde man inte få rätt eller fel på, eftersom det är omöjligt för mig att veta<sup>21</sup>. Utöver detta gjorde jag en del mindre ändringar som mest har att göra med formulärets grafiska utformning. Det finns ytterligare

<sup>19</sup> Ett exempel på en sådan fråga är ”Vilken tingsrätt hör du till?”.

<sup>20</sup> Det vill säga: inte på de mest elementära frågorna som ”Är du kvinna eller man?”.

<sup>21</sup> I efterhand inser jag att denna fråga hade passat minst lika bra i avsnittet Frågor om dig. Jag har emellertid svårt att se att denna felplacering har försvagat testet på något sätt, och jag har inte sett några tecken på att testpersonerna har trott att domstol.se kan ge svaret på frågan.

några frågor som ingen av pilottestarna hittade svaret på, men jag bedömde dem som så pass relevanta att jag ändå lät dem vara kvar.

#### 3.2.2 Frågorna i testet

Jag har eftersträvat frågor av varierande svårighetsgrad, där vissa svar går att hitta direkt på förstasidan, medan andra svar kräver att deltagaren letar mer flitigt. Det har dessutom varit viktigt för mig att frågorna är relevanta på så sätt att någon i en verklig situation skulle kunna söka efter den informationen på webbplatsen. På vissa frågor ber jag testpersonerna att skriva exakt som det står på webbplatsen i sina svar. Det är för att jag ska kunna se vilken text de har valt att läsa för att hitta information. På varje webbplats ställer jag 4 eller 5 specifika frågor och 4 standardfrågor. Standardfrågorna är:

- Vad är det här för webbplats?
- Har du varit på den här webbplatsen förut?
- Vad kan du göra på den här webbplatsen?
- Tyckte du att det var lätt eller svårt att hitta svaren på den här webbplatsen?

När jag gick igenom svarsresultaten insåg jag att det inte går att skilja på vad det är för webbplats och vad man kan göra på webbplatsen.

Därför slog jag ihop de frågorna när jag räknade antalet korrekta svar.

Den sista frågan har fem svarsalternativ: ”mycket lätt”, ”ganska lätt”, ”inte lätt och inte svårt”, ”ganska svårt” och ”mycket svårt”.

Vid hanteringen av dessa svar har jag gett varje svar en betygssiffra där ”mycket lätt” ger 1 poäng och ”mycket svårt” ger 5 poäng. På så sätt har jag kunnat räkna ut ett snittbetyg för webbplatserna; ju lägre betyg, desto lättare tycker testpersonerna att webbplatsen är. Efter denna fråga fanns utrymme för deltagarna att lämna kommentarer.

I bilaga 2 finns testet i sin helhet.



### 3.2.2.1 Frågor om [www.forsakringskassan.se](http://www.forsakringskassan.se)

De här frågorna ställde jag om Försäkringskassans webbplats:

- Vad är föräldrapenning? (svara ordagrant)<sup>22</sup>
- I hur många dagar kan du få föräldrapenning om du har ensam vårdnad av barnet?
- Vad ska du göra om du inte har något jobb och blir sjuk?
- Försäkringskassan kan betala ut stöd till dig som vill starta eget företag. Hur länge kan du få det stödet?
- Vad betyder karensdag?

Flera av Försäkringskassans tjänster handlar om negativa situationer: arbetslöshet, sjukdom, skador i arbetet och så vidare. Om sådana frågor skulle göra att testpersonerna blir illa till mods, och i förlängningen negativt inställda till testet, skulle jag kunna få ett mindre pålitligt material (jfr Trost 2005 s. 106). De mer positiva frågorna om föräldraskap och eget företagande är därför viktiga.<sup>23</sup> Alla frågor rör den utövande funktionen så jag utesluter exempelvis frågor om vilket telefonnummer kundtjänsten har, eller vem som är generaldirektör.

De två första frågorna handlar om föräldrapenning och de texter som ger svar på första frågan kan också ge svar på den andra. På så sätt verkar testet enkelt, men min tanke är att den påföljande frågan kräver ett större mått av läsförståelse (jfr Platzack 1974 s. 37).

Den tredje frågan, om sjukdom och arbetslöshet, är svår att hitta med hjälp av navigation<sup>24</sup> eftersom svaret finns ganska djupt ner i strukturen.

Svaret på avsnittets fjärde fråga, om start av eget företag, ligger högt upp i strukturen, men det finns en bit ner i texten och kräver således förmåga att skumläsa, det vill säga sälla i informationen (jfr Platzack 1974 s. 90–98).

Avsnittets sista fråga handlar om karensdag, och den är enkel att svara om med hjälp av webbassistenten, men om man använder navigation krävs att man går djupt ner i strukturen.

<sup>22</sup> I testet använder jag inte formuleringen *ordagrant*. Där står det istället ”Skriv exakt som det står på webbplatsen”.

<sup>23</sup> Detta kan låta långsökt, men jag bedömde att studien vinner mer än den förlorar på denna försiktighetsåtgärd.

<sup>24</sup> Här använder jag navigation i betydelsen ’Klicka runt’ – och som motsats till att använda webbplatsens webbassistent.

### 3.2.2.2 Frågor om [www.vasamuseet.se](http://www.vasamuseet.se)

De här frågorna ställde jag om Vasamuseets webbplats:

- Var finns det hus som webbplatsen handlar om? (svara ordagrant)
- Hur kan du ta dig dit med buss från T-centralen?
- Vad handlar utställningen Skeppsgården om? (svara ordagrant)
- Vilken utställning ska du titta på om du vill se hur det var när de tog upp båten ur vattnet?
- Kan blinda personer som inte ser något också besöka museet? (svara ordagrant)

Dessa frågor behandlar endast en marginell del av den information som finns på webbplatsen. Jag har föreställt mig en webbanvändare som planerar att besöka det fysiska museet, och därför är alla frågor av sådan art. Exempelvis har jag uteslutit information om Vasamuseets historia och information om själva skeppet.

Ett av de vanligaste skälen till att människor går in på myndigheters webbplatser är att de behöver kontaktuppgifter (Englund & Sundin 2008 s. 17). Därför har jag med två sådana frågor. När jag själv inventerade webbplatsen hade jag dessutom svårt att se var museet ligger, medan jag hittade liknande uppgifter relativt snabbt på de två övriga webbplatserna. På så sätt är frågan både relevant och lagom svår att hitta.

Därefter följer två frågor om museets utställningar. På de svårare sidorna på webbplatsen är utställningarna ordnade efter sina namn, och därför bör det inte vara något problem att svara på den tredje frågan. För att svara på den fjärde frågan krävs att man antingen känner till termen som söks (*bärgning* – utställningen heter 'Bärgningen'), eller att man skumläser beskrivningarna av samtliga 14 utställningar (jfr Platzack 1974 s. 28).

Den sista frågan handlar om hur museet är anpassat för synskadade. För att hitta svaret på denna fråga behöver man känna till att ordet *tillgänglighet* används i sådana här sammanhang (jfr Enström 2004 s. 190).

### 3.2.2.3 Frågor om [www.domstol.se](http://www.domstol.se)

Om Sveriges domstolars webbplats ställde jag följande frågor:

- Vilken domstol bestämmer om du får hyra ut din lägenhet i andra hand?
- Vilken tingsrätt hör du till?
- Vilken kommun bor du i?<sup>25</sup>
- Vilka beslut tar länsrätten?
- Vem betalar om du skulle behöva hjälp av en advokat?

Alla dessa frågor rör rättssystemet, och även på denna webbplats finns det flera typer av information som undersökningens frågor inte täcker. Jag har till exempel inte tagit med någon fråga som är direkt knuten till lag, eftersom jag inte tror att min målgrupp skulle använda denna webbplats i det syftet.

Två frågor, den första och den fjärde, handlar om domstolar. För att kunna svara på dessa behöver man känna till att domstolar oftast har slutledet -rätt, och inte -domstol. Även den andra frågan, som handlar om vilken tingsrätt testpersonen tillhör, kräver att man kan göra kopplingen mellan en rätt och en domstol. Vidare kräver denna fråga att man vet vilken kommun man bor i, och att man hittar till tjänsten 'Sök domstol'. (jfr Enström 2004 s. 189, Balke & Mehlich 2009 s. 26)

Avsnittets och testets sista fråga handlar om bekostande av advokat. För att hitta svaret på den måste man känna till eller kunna tolka termen *rätts hjälp* (jfr Enström 2004 s. 190).

---

<sup>25</sup> Det här var egentligen formulerat "För att jag ska veta om du svarade rätt på förra frågan behöver jag veta vilken kommun du bor i. Skriv vilken kommun du bor i." Det här ville jag alltså bara veta för att kunna kontrollera föregående fråga, och testpersonerna kunde inte få rätt eller fel.

### 3.2.3 Praktiska betänkanden

I detta avsnitt redovisar jag faktorer som kan ha påverkat testets resultat.

Testet gjordes i en typisk skolsituation. Alla tre klasserna gjorde testet i en datasal på sin skola och deras lärare var närvarande under testet (jfr Holme & Solvang 1997 s. 107). Om detta påverkade deras arbetsätt, så bör det ha varit till det bättre. De kan ha sökt informationen flitigare och återgett den på ett mer korrekt sätt, än om de exempelvis hade gjort testet hemma eller på en allmän plats. Jag själv var också närvarande under samtliga testtillfällen.

Testpersonerna fick inte ta hjälp, vare sig av någon klasskompis, av mig, eller av läraren. De datasalar som klasserna satt i var emellertid trånga, och det innebär att testpersonerna hade möjlighet att snegla på sina klasskamrater om de fastnade på en fråga. Detta kan också ha höjt testresultatet något. Dessutom sa jag att de inte behövde gå in på andra webbplatser för att hitta svaret på frågorna. Om de ville fick de däremot använda lexikon som hjälp. Några deltagare frågade om de fick välja ett annat språk på de webbplatser som erbjöd den möjligheten. Det lät jag dem göra, men det var inte särskilt många som kom på den lösningen.<sup>26</sup> Även de som läste på ett annat språk skulle ge svaret på svenska.

Jag hade avsatt en och en halv timme för testtillfällena, vilket visade sig vara för lite tid i förhållande till testets omfång. Även om jag sa till när en tredjedel av tiden hade gått finns det skäl att misstänka att den tredje myndigheten i testet, domstol.se, fick sämre resultat på grund av detta. Dessutom är det möjligt att testpersonerna var trötta och därför mindre koncentrerade mot slutet av testet. Detta hade jag

---

<sup>26</sup> De testpersoner som använde webbplatsen på ett annat språk testade alltså inte webbplatsens svenska läsbarhet, utan snarare dess användbarhet. Eftersom de osvenska alternativen på webbplatserna inte översatte de typiska termerna för respektive ämne, vill jag dock påstå att testpersonerna fortfarande behövde ha viss färdighet i svenska för att hitta svaret. Om de hittade rätt information på ett annat språk, behövde de alltså hitta samma textbit på svenska för att kunna besvara testets fråga. Därför har jag valt att ha kvar dessa personers svar när jag analyserar resultatet.

kunnat kringgå genom att variera ordningen på webbplatserna för varje testgrupp, men eftersom klasserna var olika duktiga på svenska bedömde jag att den metoden inte skulle ge ett mer tillförlitligt resultat.

Den språkliga situationen kan ha spelat in på testets resultat. Visserligen var både frågor och instruktioner skrivna på lättläst svenska, men det finns exempel i testresultaten där deltagare uppenbart har missförstått frågor.<sup>27</sup>

Deltagarnas motivation bedömer jag som varierande, men relativt hög. Då utgår jag dels från det bemötande jag fick, dels från de kommentarer som vissa testpersoner hade lämnat i svarsformuläret. Bland de positiva reaktionerna finns exempelvis en testperson, som kommenterar att hen har lärt sig mycket av testet: ”Den här uppgiften har lärt mig mycket mer än om jag skulle fråga kompisar eller lärare. Tack för hjälpen!” En mindre positiv testperson kommenterade: ”Jag vet ingenting om Sveriges domstolar och jag är inte intresserad heller.” De klasser som deltog i testet fick en uppsättning böcker som ersättning för sin medverkan.

## 3.3 Resultat: 42 svarsformulär

I detta avsnitt inleder jag med att redovisa resultatet på frågan om testpersonerna brukar välja lättlästa texter på webben. Därefter går jag i tur och ordning igenom avsnittens resultat, för att slutligen summera resultaten. Jag redovisar och analyserar mina resultat delvis simultant, men först i den summerande delen kopplar jag in uppsatsens teori.

### 3.3.1 Benägenhet att välja lättläst

I testformulärets avsnitt ”Frågor om dig” ber jag testpersonen berätta om den brukar välja lättlästa texter på webben. Frågan har fyra svarsalternativ: ”Ja”, ”Ibland”, ”Nej”, och ”Jag har aldrig sett att det

---

<sup>27</sup> På frågan ”Vilken tingsrätt hör du till?” hade till exempel en testperson svarat ”Skilsmässa”. Detta är ett resultat av att jag tvingades använda vissa facktermer i frågeformuleringarna; detta för att kunna testa webbplatsernas användbarhet.

finns”. Vid hanteringen av svaren har jag slagit ihop de 10 personer som svarat ”Ja” och de 8 som svarat ”Ibland”, och får då 18 personer som väljer lättläst ibland eller alltid. 9 personer har svarat att de inte väljer lättläst och 15 personer har svarat att de inte känner till genren. Detta innebär att 64 % av testpersonerna känner till genren lättläst, och att 43 % väljer genren åtminstone ibland.

Nedan redovisar jag sammansättningen för de tre olika grupperna. Först redovisar jag det resultatet i korrekt statistiskt format, därefter kommenterar jag det.

#### 3.3.1.1 De som väljer lättläst

Bland de 18 personer som väljer lättläst ibland eller alltid kommer 10 från någon av SFI-klasserna, och 8 från SAS-klassen. Dessa 18 personer har gått i skolan lite längre än genomsnittet: 12,4 år mot snittet på 11,5 år. 61 % av dem har läst på universitet, att jämföra med det totala genomsnittet 57 %. Andelen kvinnor i den här gruppen är 83 % och det är något högre än den totala gruppens andel på 78 %. Gruppens genomsnittliga tid i Sverige är lite längre än den totala gruppens: 3,2 mot 3,1 år. Denna grupp skattar sin svenskfärdighet till 6,2 vilket är lite lägre än det totala genomsnittet på 6,5.

Resultaten visar alltså att de som väljer lättläst har lite högre utbildning än den totala gruppen, det är dock inte någon signifikant skillnad. Vidare verkar kvinnor vara mer benägna än män att välja lättläst. De som väljer lättläst har bott i Sverige ungefär lika länge som den totala gruppen har, vilket tyder på att lättläst inte är en genre som de växer ifrån med tiden.<sup>28</sup> Slutligen kan vi se att gruppen skattar sin språkfärdighet lägre.

#### 3.3.1.2 De som väljer bort lättläst

I gruppen som väljer bort lättläst finns 9 personer, varav 4 läser SFI och 5 läser SAS. Denna grupp har lite lägre skoltid än genomsnittet med sina 11,2 år. Universitetserfarenheten i denna grupp (56 %) är mer eller mindre samma som den totala gruppen (57 %). Gruppen har 56 % kvinnor, medan den totala gruppen har 78 %. Gruppens

---

<sup>28</sup> Detta kommer jag att diskutera mer under kapitlet om intervjustudien.

genomsnittliga tid i Sverige är 2,6 år, vilket är lägre än genomsnittet på 3,1 år. Den genomsnittliga uppskattade svenskfärdigheten är 7,7.

Här kan vi alltså se att de som väljer bort lättläst har ungefär samma grundskoleutbildning och universitetsutbildning som den totala gruppen. Resultaten visar även att en relativt hög andel män väljer bort lättlästa texter. Även denna grupp har bott i Sverige ungefär lika länge som den totala gruppen. De som väljer bort lättläst skiljer sig slutligen markant från den totala gruppen när de uppskattar sin svenska språkfärdighet så pass högt. En av de deltagare som kryssat i detta val kommenterade även sitt svar: ”Jag försöker förstå ’normalläst’ så jag kan lära mig nya ord!”

#### 3.3.1.3 De som inte känner till lättläst

Den sista gruppen, som inte känner till genren lättläst, består av 15 personer. 10 av dessa kommer från någon av SFI-klasserna och 5 kommer från SAS-klassen. Gruppens genomsnittliga skoltid är 10,7 år, vilket är lägre än den totala gruppens på 11,5 år. Universitetserfarenheten stämmer med den totala gruppens (57 % mot 57 %). Gruppen har 87 % kvinnor, vilket jämförs med den totala gruppens andel på 78 %. Denna grupp har genomsnittligt bott i Sverige i 3,3 år, vilket är en högre siffra än den totala gruppens 3,1 år. I uppskattad svensk språkfärdighet får denna grupp ett genomsnitt på 5,9 vilket är lägre än den totala gruppens genomsnitt på 6,5.

Bland dem som inte känner till genren lättläst ser vi alltså en kortare grundskoleutbildning än den totala gruppens, medan universitetsutbildningen sammanfaller exakt. I denna grupp är kvinnor överrepresenterade. Tiden i Sverige verkar inte heller påverka vetskapen om lättläst, då denna grupp har bott i landet ungefär lika länge som den totala gruppen, men inte känner till genren. Slutligen ser vi att denna grupp skattar sin språkfärdighet relativt lågt.

### 3.3.2 Försäkringskassan

Den första webbplatsen i undersökningen är försäkringskassan.se.

Samtliga testpersoner kunde förklara vad det är för webbplats, och tio av dem hade varit inne på webbplatsen tidigare. Det gick att få max 6 rätt på den här webbplatsen.

#### 3.3.2.1 Här hittade de informationen

På Försäkringskassans webbplats går det ofta att hitta samma information i flera olika texter. Eftersom många testpersoner citerade i sina svar, kunde jag se var de hade hittat sin information. Många har använt tjänsten Fråga Hanna, som är en digital webbassistent som svarar på frågor. Andra har använt sig av menyvalen i vänsterspalten. De utgår från ett tiotal situationer, som ”Sjuk”, ”Förälder” eller ”Egen företagare”. En del testpersoner har använt webbplatsens sökfunktion. I några svarsformulär kunde jag se att testpersonerna hittat informationen på andra webbplatser än Försäkringskassans, trots att det ingick i instruktionerna att de inte skulle söka information på andra webbplatser. En testperson hade laddat ner lättlästa pdf-texter för att hitta svaret på två frågor, medan 67 av svaren kunde härledas till de svarare sidorna på webbplatsen. Av dessa 67 svar kommer 19 från tjänsten Fråga Hanna.

#### 3.3.2.2 Problem som testpersonerna upplevde

En deltagare kommenterade att hen ville hitta information om sjukdom och arbetslöshet genom att klicka på länken Sjuk: ”Man hittar ganska lätt privatperson → sjuk [så!] men det står inte om du är sjuk och arbetslös” skriver hen. Anledningen till detta är att webbplatsen inte innehåller någon information om personer som är arbetslösa och sjuka i mindre än 14 dagar. Den som däremot klickar sig till sidan ”Sjuk längre än 14 dagar” kan sedan klicka sig vidare till undersidan ”Sjuk och arbetslös”. Den informationen går inte heller att hitta om man går in via situationen ”Arbetsökande”.

Många kommenterade att de hade försökt använda webbplatsens sökfunktion utan att lyckas. ”Jag slog ’karensdag’ på sök och fick inte svaret utan en lista med ’karensdag’-ordet” skriver till exem-



pel en testperson. Detta är en tendens som återkommer i undersökningens resultat. Andraspråkläsare – och kanske även övriga besökare – vill gärna använda sig av ett nyckelord när de söker efter information på webbplatsen. Därför upplever de det som frustrerande när sökresultaten inte passar den information de söker. Sammanfattningsvis kan man säga att de problem som testpersonerna själva uppmärksammar i sina kommentarer, oftast är av teknisk eller strukturell art.

På flera frågor har testpersonerna missuppfattat vilket område frågan gäller. Angående föräldrapenning finns det till exempel svar som gäller adoption, och på frågan om vad man ska göra om man blir sjuk när man inte har något jobb, finns det svar som rör dels arbetsgivares skyldigheter, dels personer som blir sjuka när de gör lumpen. Här skulle det kunna vara frågeformuleringarna som är det största problemet för testpersonerna, men det kan också vara så att de använder sökfunktionen för att söka på frågornas nyckelord, och sedan inte förmår tolka vilken information det är som dyker upp i träfflistan.

På frågan om hur länge man kan få föräldrapenning om man har ensam vårdnad svarade hälften av testpersonerna rätt, och bland de felaktiga svaren finns flera olika siffror som alla förekommer i texten om föräldrapenning. Jag tolkar det som att dessa testpersoner blev förvirrade av den stora mängden siffror, och inte kunde urskilja vilken siffra som hörde till vilken information. På denna fråga finns även ett resultat som är mycket talande: Först berättade testpersonen både korrekt och uttömmande vad föräldrapenning är: ”Det är ersättning till föräldrar som avstår från arbete för att vårda sitt barn. Delad vårdnad har 240 dagar var och ensam vårdnad har rätt till alla dagar.” Men när samma testperson sedan skulle svara på hur länge man kan få föräldrapenning om man har ensam vårdnad, kryssade hen i att hen inte hittade svaret.

### 3.3.2.3 Sammanfattande statistik

Den fråga som fick minst antal rätt är ”Vad ska du göra om du inte har något jobb och blir sjuk?” – där svarade 15 av 42 rätt. Frågan ”Vad är det här för webbplats?” fick bäst resultat med sin fullpott på 42 rätt. Fem testpersoner fick alla rätt och genomsnittligt antal rätt är 3,5 av 6 möjliga. Genomsnittligt betyg blev 2,8 och det vanligaste omdömet är ”inte lätt och inte svårt”.

### 3.3.3 Vasamuseet

Nästa webbplats i undersökningen är vasamuseet.se. Här har antalet testpersoner minskats till 41. Sex av testpersonerna hade varit inne på webbplatsen tidigare och ungefär två tredjedelar kunde förklara vad det var för webbplats. Många trodde att det var Statens maritima museers webbplats, vilket antagligen beror på att Vasamuseet är en del av Statens maritima museer. Därför finns deras logga i sidhuvudet på alla sidor utom startsidan. Några trodde att det var en webbplats för funktionshindrade. Det beror antagligen på att testpersonerna har klickat på ”Om webbplatsen” och läst det första stycket i den texten, som handlar om att Statens maritima museer arbetar med att göra sina webbplatser mer tillgängliga. Även i detta avsnitt var 6 rätt max.

#### 3.3.3.1 Här hittade de informationen

Större delen av informationen på vasamuseet.se finns på två ställen: i det lättlästa webbrummet och på någon av de övriga sidorna. Resultaten visar 13 svar som är tagna från lättlästsidorna, och 60 svar som är tagna från de svårare sidorna. Testpersonerna verkar inte ha använt sökfunktionen.<sup>29</sup>

#### 3.3.3.2 Problem som testpersonerna upplevde

Det finns tecken på att testpersonerna har blivit förvirrade av hur informationen är publicerad. På frågan om var Vasamuseet ligger svarade 16 personer med myndighetens boxadress, medan 12 personer hittade rätt besöksadress. Här skulle frågans formulering kunna

---

<sup>29</sup> Snarare: i den mån de har använt sökfunktionen har det inte satt några spår i svarsformulären, vilket i så fall innebär att den fungerar problemfritt.

spela in på resultatet. Då testet har en fråga om vad webbplatsen handlar om, ville jag inte använda ordet "Vasamuseet" i formuleringen till andra frågor. Därför lyder frågan "Var finns det hus som webbplatsen handlar om?". Så kan man kanske förklara den testperson som svarade "Den handlar inte om ett hus, utan om ett skepp". Det är däremot den enda testperson som verkar ha blivit direkt vilseledd av frågans formulering. Att de flesta har tolkat frågan rätt ser vi också på den stora andel som har svarat en adress, men fel adress.

Ovissheten om adressen var förvirrande även på frågan om hur man tar sig till Vasamuseet. En testperson skrev såhär: "Man kan ta bussarna 47 eller 49 från T-centralen. Det står inget mer, men jag tänker att vi kan fråga varifrån precis tar vi bussen och mot...?". Detta visar att testpersonen är medveten och noggrann i sin informationssökning. Att hen trots det ändå inte kan hitta museets besöksadress är märkvärdigt.

De två frågorna om utställningar gav ungefär det utslag jag hade räknat med: 34 personer kunde förklara vad utställningen Skeppsgården handlar om, men när de skulle leta reda på vilken utställning som visar hur skeppet togs upp ur vattnet var det bara 14 personer som svarade rätt. Bland de felaktiga svaren på den senare frågan finns flera av museets övriga utställningar uppräknade. Värt att nämna om dessa två frågor är även att de fyra personer som hade gått till det lättlästa webbrummet för att hitta svaret på den första frågan, också hittade svaret på nästa fråga<sup>30</sup>.

Endast 13 personer kunde svara på hur museet är anpassat för synskadade. Bland svaren på den frågan finns en del egna tolkningar såsom "Ja, det är väl en bra idé". Några testpersoner skrev också hur *webbplatsen* är anpassad till synskadade. Den låga andelen korrekta svar har antagligen även att göra med att anpassning för personer med funktionsnedsättningar ofta benämns som "Tillgänglighet". Så är det också på Vasamuseets webbplats: sidan där informationen finns är rubricerad "Tillgänglighet" och har beskrivningen "Om tillgänglig-

---

<sup>30</sup> Eftersom man skulle svara på den senare frågan med namnet på en utställning, kunde jag inte se vilken text de hade läst för att hitta det svaret. Jag ser det dock som troligt att de som har läst det lättlästa webbrummets text om utställningar också fortsätter att läsa den texten för att svara på en till fråga.

heten på museet”. Det går kanske att anta att de personer som berörs av *tillgänglighet* lär sig vad begreppet betyder, men jag anser ändå att frågan passar testets syfte. Det skulle till exempel kunna vara en tänkt besökare som planerar att ta med sig en vän som har en synskada.

Några testpersoner kommenterade att det överlag var svårt att hitta svaren på webbplatsen: ”Måste bli helt svensk eller bo i Sverige minst 10 år för att hitta någonting” säger en. ”Webbplatsen ser bra ut men man behöver tid för att hitta rätt information” säger en annan.

### 3.3.3.3 Sammanfattande statistik

Frågan som fick minst antal rätt är ”Var finns det hus som webbplatsen handlar om?” – den fick 12 rätt. Flest personer svarade rätt på frågan ”Hur kan du ta dig dit med buss från T-centralen?”, där 35 personer gav rätt svar. 3 personer fick alla rätt på den här webbplatsen och genomsnittligt antal rätt var 3,3 av 6 möjliga. Det genomsnittliga betyget för webbplatsen blev 2,8 och det vanligaste omdömet var ”inte lätt och inte svårt”.

### 3.3.4 Sveriges domstolar

Den sista webbplatsen i undersökningen är domstol.se, som Sveriges domstolar står bakom. På denna webbplats svarade 39 personer på frågorna och ingen av testpersonerna hade besökt webbplatsen tidigare. De flesta kunde svara på vad det var för webbplats, även om några svarade saker som ”Det är en rättegång”. Sådana svar har jag tolkat som att testpersonen har problem med terminologin, men förstår vad det är för webbplats. I detta avsnitt gick det att få max 5 rätt.

#### 3.3.4.1 Här hittade de informationen

På denna webbplats finns de flesta uppgifter på två ställen: på den vanliga webbplatsen och i det lättlästa webbrummet. 10 av svaren innehåller citat från de lättlästa sidorna, medan 26 av svaren citerar någon av de svårare sidorna. Ett av svaren avslöjar tydligt att testpersonen har använt sökfunktionen.

### 3.3.4.2 Problem som testpersonerna upplevde

Webbplatsens sökfunktion verkar ha gett upphov till problem. En pilottestare kommenterade att det inte går att söka bland de lättlästa sidorna. Det finns visserligen en sökruta i det lättlästa webbrummet, men om man använder den får man främst resultat från de svårare texterna. Ett annat tecken på att sökfunktionen ställde till problem är den person som svarade ”7 resultat påträffades” på en fråga.<sup>31</sup>

Det är på denna webbplats som två testpersoner frågade om de fick välja andra språk än svenska. Jag gav mitt medgivande till detta, men i dessa två testpersoners svar kan jag se att detta inte fungerade problemfritt. Båda två kommenterade att de visste svaren, men att de inte kunde svara på svenska eftersom de fortfarande inte kände till de rätta orden.<sup>32</sup>

Överlag verkar juridisk terminologi ha varit ett stort problem för testpersonerna. De hade svårt att förstå sambandet mellan rätter och domstolar. En testperson kommenterade ”Det var ganska svårt för mig att hitta på domstolswebbplatsen för jag vet bara några ord om domstolen”. På frågan ”Vilken tingsrätt hör du till” skrev en annan testperson att hen inte visste vad en tingsrätt är, och att hen därför inte kunde svara på frågan.

Endast 8 av de 39 deltagarna kunde svara på vilken tingsrätt de hör till. Det kan ha varit för att de inte hittade till tjänsten ’Sök domstol’, men jag tror att det största problemet var att man måste skriva vilken kommun man bor i. 5 testpersoner svarade att de inte visste det, och 17 svarade att de bodde i Stockholms kommun. Jag måste förstås utgå från att det stämmer att de bor i Stockholms kommun, men likväl misstänker jag att många fler bor i någon av stadens kranskommuner, baserat på var deras respektive skola ligger. Svaren på vilken tingsrätt de tillhör visar också på andra typer av läsförståelseproblem: en testperson svarade exempelvis ”Länsrätt,

<sup>31</sup> Det verkar också vara sökfunktionen som varit problemet för den person som svarade ”Skilsmässa” på frågan ”Vilken tingsrätt tillhör du?”. Vid en sökning på ’tingsrätt tillhör’ är nämligen första träffen just Skilsmässa.

<sup>32</sup> Detta gäller frågan ”Vilken domstol bestämmer om du får hyra ut din lägenhet i andrahand?”. Den ena testpersonen svarade ”Regional Rent Tribunal”, medan den andra valde att lämna svarsfältet tomt.

kammarrätt, regeringsrätt”, och en annan svarade ”Gällivare i norr”<sup>33</sup>. Denna fråga har varit svårt att mäta resultatet, eftersom jag inte kan kontrollera att de anger rätt kommun. Dessutom hade jag räknat med att de flesta skulle känna till vad en tingsrätt är. När de inte känner till detta så vet de antagligen inte heller att de finns, och därmed mäter inte frågan det som testet är avsett att mäta. Jag bedömer det som relevant att veta vilken tingsrätt man tillhör, men som resultatet utfaller borde jag åtminstone ha inlett med frågan ”Vad är en tingsrätt?”.

På frågan om vem som bekostar en advokat är det egentligen bara fyra testpersoner som svarar helt rätt. Många fler är dock inne på rätt spår med svar som ”Rättshjälpsmyndigheten” och ”Social skyddslagstiftning”. Än en gång ser jag ett tecken på att terminologin är svår att ta till sig, även för dem som söker och läser noggrant. Jag valde att notera ett halvt rätt för de svar som är inne på rätt spår.

Detta avsnitt i testet visar även en markant skillnad mellan SAS-klassen och SFI-klasserna. SAS-klassens resultat på de två andra webbplatserna är i snitt 3,93 medan dess snitt på Sveriges domstolars webbplats är 3,31. Detta visar en sänkning med ungefär 16 %, vilket inte är särskilt mycket. Tittar vi på samma värden för SFI-klasserna ser vi först ett genomsnittligt resultat på 3,07. På Sveriges domstolars webbplats får de istället ett snitt på 1,56 vilket visar en sänkning på hela 49 %. Detta går också att se utan procentsatser: exempelvis på frågan om vilken tingsrätt deltagaren tror att hen tillhör, kommer sju av de åtta korrekta svaren från SAS-klassen.

Utan att spekulera alltför mycket går det att tolka detta som att SAS-eleverna också kan ha lärt sig mer om det Svenska samhället under sin utbildning. Det har ju visat sig att detta avsnitt, framför de andra två, kräver kunskap om Sverige som samhälle, och detta gäller då inte bara de rent språkliga aspekterna. Här kan alltså avsnittets svårighetsgrad ha spelat in, utöver webbplatsens. Detta kan dock inte förklara hela det låga resultatet.

---

<sup>33</sup> Detta svar kommer antagligen av webbplatsens textstycke ”Det finns 49 tingsrätter fördelade över hela landet, från Ystad i söder till Gällivare i norr”.

### 3.3.4.3 Sammanfattande statistik

Frågan ”Vilken tingsrätt hör du till?” gav 8 korrekta svar och därmed fick den lägst resultat i hela undersökningen. Frågan ”Vad är det här för webbplats?”, fick bäst resultat med sina 35 rätt, och det är också avsnittets enda fråga där mer än hälften av testpersonerna hittade rätt svar. 5 personer fick alla rätt på den här webbplatsen och genomsnittligt antal rätt var 2,4. Det genomsnittliga betyget för webbplatsen är 3,3 och det vanligaste omdömet är ”ganska svårt”.

### 3.3.5 Summering

Språket på de tre myndigheternas webbplatser fungerar bra på ytnivå, men på detaljnivå har många av testpersonerna blivit förvirrade (jfr Olsson Kihl 2005 s. 55). Detta ser vi på två av testets tre webbplatser: Dels ser vi det på Försäkringskassans webbplats, när de flesta testpersoner kunde berätta vad föräldrapenning är, men få kunde berätta mer om föräldrapenningens specifika villkor. Dels ser vi det på Vasamuseets webbplats, där nästan alla kunde förklara vad en given utställning handlar om, medan bara en tredjedel kunde göra det motsatta – att med hjälp av en förklaring hitta namnet på en utställning. Detta tyder på att andraspråksläsarna har lättare att leta information när de har ett specifikt sökord, eller en ordbild, att förhålla sig till, medan de får svårare att skapa sig en egen ordbild av en beskrivning.<sup>34</sup> Enligt Platzacks modell (se figur 1 på sida 13) kan man säga att problemet beror på att de inte kan skapa sig en hypotes om innehållet (*grammatiska komponenten*) eftersom de har få tidigare erfarenheter att grunda hypotesen på (*preliminära analysen*).

På Sveriges domstolars webbplats verkar frågorna ha en högre svårighetsgrad, då samtliga av avsnittets specifika frågor gav mindre än hälften rätt. Den fråga som gav markant lägst antal rätta svar, ”Vilken tingsrätt hör du till?”, verkar dock vara svår av andra anled-

<sup>34</sup> I formuleringen på frågan ”Vilken utställning ska du titta på om du vill se hur det var när de tog upp båten ur vattnet?” använder jag medvetet okonventionell terminologi: *ta upp ur vattnet* istället för *bärga* och *båt* istället för skepp. Detta gör att testpersonerna måste modifiera begreppen själva för att ha en ordbild att söka efter.

ningar än språket<sup>35</sup>. De felaktiga svaren på de tre andra specifika frågorna vittnar dock om att språket stått i vägen för förståelsen: många testpersoner visar i sina svar på en osäkerhet om juridikens terminologi. En språklig förhandling som kan avhjälpa dessa typer av problem är termordlistor. Jag bedömer att testpersonerna skulle ha haft betydligt lättare att använda webbplatsen om de hade fått en kort introduktion i juridikens terminologi. Ett sätt att göra detta skulle vara att ha en begreppsordlista eller en begreppsintroduktion i det lättlästa webbrummet.

Mycket tyder på att testpersonerna föredrar att använda funktioner där de skriver in vad de söker efter, istället för att skumläsa all text på webbplatsen. Lite drygt en fjärdedel av de citerade svaren på avsnittet om Försäkringskassan kommer från webbplatsens webbassistent Fråga Hanna. Det går inte att se i vilken utsträckning testpersonerna har använt webbplatsernas sökfunktioner, men på två av webbplatserna kan jag åtminstone se att de har använts. Det som skiljer denna sökstrategi från skumläsning är att webbanvändaren på så sätt får söka aktivt, och i viss mån även dialogiskt, istället för att passivt ta till sig en text. En välfungerande webbassistent kan också erbjuda en viss interaktionistisk förhandling (se figur 2 på sida 16), eftersom den kan hantera specifika frågor och specifikt formulerade följdfrågor. Försäkringskassans webbassistent kan också kompensera för okonventionella ordval<sup>36</sup> och för bristande stavning och normavvikande grammatik<sup>37</sup>. Detta innebär att den åtminstone delvis klarar av det som Long (1996) kallar *omstöpningar* – den korrigerar ”samtalspartnerns” ordval, stavning och grammatik. En annan fördel är att webbassistenten har en personlig röst, eller åtminstone en

<sup>35</sup> Två problem verkar ha stått i vägen för att testpersonerna skulle kunna svara på denna fråga: dels finns länken på ett annat ställe än huvuddelen av webbplatsens information, dels måste testpersonerna veta vilken kommun de bor i. Det senare kan kanske låta som en banal uppgift, men testresultaten visar på motsatsen.

<sup>36</sup> På frågan ”Vad heter chefen på Försäkringskassan” svarar webbassistenten ”Generaldirektör för Försäkringskassan är Adriana Lender”.

<sup>37</sup> På frågan ”Hur länge föräldrapening jag få när ensam vårdnad?” svarar webbassistenten med att berätta om villkoren för föräldrapening.



imitation av en sådan, vilket tidigare framhållits som gynnande läsbarheten (Reichenberg 2000, Ohlsson 2007).<sup>38</sup>

Det går alltså att dra slutsatsen att webbassistenten har fungerat bra för testpersonerna, men med sökfunktionen verkar det ha uppstått fler problem. Den enda anledningen till att jag över huvud taget vet att testpersonerna har använt sökfunktionen, är just att de har haft problem med den – åtminstone på webbplatserna för Försäkringskassan och Sveriges domstolar. Vissa testpersoner verkar ha blivit förvirrade av sökfunktionens irrelevanta träffar, och andra testpersoner har kommenterat i svarsformuläret vad det är som går fel. Kommentarererna rör då framför allt att det inte går att styra vilken typ av träffar som sökningen ska generera; en sökning på ”karensdag” på Försäkringskassans webbplats ger 221 träffar, men ingen av de tio första träffarna förklarar ordet. Om man på Sveriges domstolars webbplats söker på ”domstol andrahand” får man noll träffar. Allt detta tyder på att sökfunktionerna inte fungerar lika bra som webbassistenter när det gäller att möta användarens behov.

Benägenheten att använda dessa tjänster istället för att skumläsa går att koppla till Platzacks tes om att en läsare behöver se mindre av en text ju mer hen vet (1974 s. 37). Platzack specificerar inte här *vad* läsaren behöver veta något om. I detta sammanhang kan det betyda att andraspråkläsare har svårare att skumläsa eftersom de behöver mer information innan de kan sätta upp hypoteser om textens innehåll.<sup>39</sup>

Testet har sammanlagt genererat 693 svar och 381 – lite mer än hälften – av dessa svar är korrekta. Bland de korrekta svaren har jag kunnat identifiera källan på 178 av dem, och utifrån detta har jag undersökt hur stor andel som kommer från en lättläst text. Resultatet

<sup>38</sup> För en fördjupad analys av webbassistenters språkliga funktion: se Iselid & Våge (2008 s. 51–53).

<sup>39</sup> Detta är ett antagande som min studie inte har haft utrymme att utvärdera. Mitt antagande är alltså att om läsning är en gissningslek, så är skumläsning en väldigt grovhuggen gissningslek – med hjälp av några få lösryckta ord och fraser gissar sig läsaren till vad texten handlar om. Här borde en skicklig läsare skilja ut sig ännu mer än vid vanlig läsning, eftersom gissningarna blir så löst grundade. Därmed borde det vara särskilt svårt för andraspråkläsare att skumläsa.

är att 25 svar kommer från en lättläst text.<sup>40</sup> I avsnittet ”Frågor om dig” svarade 43 % av testpersonerna att de brukar välja lättläst ibland eller alltid, medan de 25 lättlästa svaren i testet endast utgör 14 % av alla citerade svar. Detta innebär att testpersonerna inte följer sitt påstådda bruk i undersökningen. Det är svårt att säga vad detta beror på. En anledning kan vara att de inte hittade till de lättlästa texterna. På Försäkringskassans webbplats kan det ha berott på att testpersonerna inte ville eller fick ladda ner pdf-dokument till datorn.<sup>41</sup> Det kan också vara så att testpersonerna bedömde att webbplatserna var så pass enkla att de inte behövde lättlästa texter.

---

<sup>40</sup> Detta innebär att jag inte undersöker om lättlästa texter ger fler korrekta svar. Anledningen till detta är att jag har ett för litet material av lättlästa texter i förhållande till de övriga.

<sup>41</sup> Andelen lättlästa svar från avsnitten om Vasamuseet och Sveriges domstolar är lite högre: 21 %.

## 4 Intervjustudie

I detta kapitel kommer jag att redogöra för material, metod och resultat i gruppintervjun.

### 4.1 Material: tre andraspråkstalare och en diktafon

I det här avsnittet berättar jag om informanterna, hur jag valde ut dem, och om hur jag under intervjun har förhållit mig till forskningens etiska riktlinjer. Dessutom berättar jag om det tekniska material jag använde under intervjun.

#### 4.1.1 Informanter

På sista sidan i testformuläret som gått ut till SFI- och SAS-eleverna bad jag dem att fylla i om de ville träffa mig för en gruppintervju. Jag fick 7 frivilliga personer: 3 från vardera SFI-klassen och en från SAS-klassen. Jag valde ut en person från varje klass. I urvalet tog jag hänsyn till kön, ålder, uppskattad svensk språkfärdighet, internetvana samt benägenhet att välja lättläst.

Från ena SFI-klassen valde jag ut en kvinna från åldersgrupp 3 (41–65 år). Hon är född i Azerbajdzjan och har azerbajdzjanska, turkiska och ryska som sina förstaspråk. I Azerbajdzjan gick hon i skolan i 10 år och sedan på universitet i 5 år. Därefter arbetade hon med ekonomi. I Sverige har hon bott i 5 år, och hon uppskattar sin svenska språkfärdighet till 2 av 10 möjliga. Hon väljer alltid lättlästa webbtexter, och använder internet några gånger i månaden. Denna informant kommer jag att benämna som A.

Från den andra SFI-klassen valde jag ut en kvinna från Eritrea som är i åldersgrupp 2 (21–40 år). Hon har Tigrinja som förstaspråk. Hon gick i skolan i Eritrea i 14 år, och i 2 år studerade hon informationsvetenskap på universitet. Därefter arbetade hon som författare och frilansjournalist. Hon har bott i Sverige i 9 månader, och hon

uppskattar sin färdighet i svenska till 8 av 10. Hon väljer alltid lättlästa webbtexter och använder internet varje dag. Denna informant kommer jag att benämna som B.

Informanten från SAS-klassen är en man ur åldersgrupp 2. Han är från Frankrike och har franska som förstaspråk. Han gick i skolan i 13 år i Frankrike och därefter studerade han på universitet i 6 år för att bli ingenjör. Han har bott i Sverige i 2 och ett halvt år, och uppskattar sin svenska språkfärdighet till 7 av 10. Han brukar aldrig välja lättlästa webbtexter, och han använder internet varje dag. Denna informant kommer jag att benämna som C.

### 4.1.1.1 Etiska betänkan

Precis som i enkätstudien har jag i intervjustudien hållit mig till Vetenskapsrådets forskningsetiska riktlinjer (Vetenskapsrådet 1990). Det innebär att jag har upplyst informanterna om varför jag vill intervjua dem, samt att jag skulle spela in intervjun (*informationskravet*). Vidare har jag sagt att intervjun är helt frivillig och att de fick avbryta den när som helst (*samtyckeskravet*) och att jag inte skulle använda materialet till någonting annat än min studie (*nyttjandekravet*). Också i denna delstudie vill jag lite grundligare redogöra för hur jag har hållit mig till *konfidentialitetskravet*. Så långt som möjligt har jag eftersträvat att hålla mina informanter oidentifierbara. Därför skriver jag förstås inte ut deras namn; istället kallar jag dem A, B och C. Jag har valt att berätta vilket land de är födda i, eftersom jag bedömer att det kan spela roll för studien<sup>42</sup>. Dessutom ser jag deras förstaspråk som intressant i sammanhanget, eftersom det kan påverka deras möte med svenskan (jfr Abrahamsson 2009 s. 29). På grund av att jag har valt att delge dessa uppgifter kan det vara möjligt för personer i informanternas närhet att identifiera dem.

Det är svårt att hålla sig till konfidentialitetskravet vid gruppintervjuer, då det inte går att garantera informanternas oidentifierbarhet (Trost 2005 s. 24). Jag gjorde vad jag kunde för att lösa detta,

---

<sup>42</sup> En av deltagarna berättar även om sin hemstad, men eftersom jag däremot inte tror att den informationen tillför något till studien undviker jag att skriva ut det, för att istället skydda informantens anonymitet.

genom att upplysa deltagarna om att jag har tystnadsplikt och att de därför inte heller bör peka ut varandra. Dessutom hade jag redan innan berättat för alla deltagare att det var en gruppintervju. Så vitt jag vet kände inte informanterna varandra sedan tidigare, och de går alla i olika skolor (jfr Trost 2005 s. 110).

När jag återger informanternas repliker har jag korrigerat deras grammatik, eftersom jag inte ser den som relevant i det här sammanhanget (jfr Trost 2005 s. 109, Språkrådet 2008 s. 55).

Under intervjun valde jag att inte ta upp frågor som rör varför de har flyttat till Sverige, eftersom jag bedömde att det skulle kunna röra upp känslor som den här intervjun inte hade utrymme att behandla (jfr Trost 2005 s. 103). När informanterna själva tog upp sådana ämnen lät jag dem prata färdigt, men jag ställde inga följdfrågor.

Till skillnad från i kapitlet om enkätstudien ser jag informanterna som individuellt betydelsefulla i denna del av studien. Därför skriver jag ut vem som säger vad, och därför avslöjar jag informanternas kön med pronomenen *han* respektive *hon*.

### 4.1.2 Teknisk utrustning

Jag spelade in intervjun med en diktafon av märket Olympus Digital Voice Recorder, modell WS-300M. Intervjun resulterade i två ljudklipp à 47 respektive 35 minuter.

Under intervjun använde vi en MacBook med operativsystemet Mac OS X för att titta på olika webbplatser. Datorn var ansluten till en projektor så skärmyvyn fanns också på en större duk. Vi använde webbläsaren Mozilla Firefox.

## 4.2 Metod: en gruppintervju om webben

I detta avsnitt berättar jag hur jag rent praktiskt gick till väga i planeringen och genomförandet av intervjun.

### 4.2.1 Diskussionsområden

Syftet med intervjun var att få fram spontana attityder till webbplatser och texter som informanterna upplever som lätta respektive svåra. Jag

ville få en bild av hur mina informanter använder internet, och av hur (webb)text påverkar dem i deras vardag (jfr Jones 1966). Här kan man alltså säga att jag frångick studiens specifika perspektiv på myndigheters webbplatser, för att istället angripa problemet med ett helhetsperspektiv. Fördelen med detta är att jag då kan upptäcka aspekter som fungerar bra för andraspråksläsare, men som idag inte används på myndigheters webbplatser. Till stöd under intervjun hade jag en lista över områden som jag ville diskutera (jfr Trost 2005 s. 50)<sup>43</sup>:

- Bra och dåliga webbplatser
- Bra och dåligt i text
- Konsekvenser av dåliga webbplatser och texter
- Förhållningssätt till genren lättläst

Även om jag alltså undvek att ha färdigformulerade frågor för intervjun, var jag medveten om vilka frågeställningar jag ville ha svar på:

- Vad kan få dem att tycka om en webbplats?
  - Spelar språket en avgörande roll när de bildar sig uppfattningen?
- Hur känner de sig när de stöter på en text som de inte förstår?
- Vad gör de när de stöter på en text som de inte förstår?
- I vilken utsträckning väljer de lättlästa texter?
- Hur känner de sig när de stöter på en text som de upplever som alltför enkel?
  - Gör lättlästa texter att de känner sig fördummade?
- Vad tycker de om genren lättläst?

Under intervjun föredrog jag konkreta frågor som ”Vad gjorde du då?” framför känslomässiga frågor som ”Hur kändes det då?” eller ”Vad tyckte du om det?”. Trost menar att ”Man får svar om känslor och upplevelser om man ställer konkreta frågor om handlingar, beteenden och aktiviteter” (2005 s. 35).

### 4.2.2 Antalet deltagare

Fördelen med en gruppintervju är att deltagarna kan inspireras av varandras berättelser så att diskussionen blir mer levande. Men det

---

<sup>43</sup> Märk här att jag valde att prata om ”bra” och ”dåligt” istället för ”lätt” respektive ”svårt”. Detta är för att jag bedömde att informanterna skulle ha lättare att delge åsikter om kvalitet istället för svårighetsgrad, eftersom det skulle kunna vara mindre utlämnande.

finns också nackdelar. Förutom de etiska problem som jag redogjort för ovan, bör man tänka på att den starkaste personen i gruppen ofta får inflytande över resten av deltagarna. Ett annat problem är att det kan vara svårt att hålla reda på deltagarna när man sedan går igenom dokumentationen. (Trost 2005 s. 25–27)

Det här gör förvisso resultatet mindre generaliserbart än om jag hade intervjuat varje person enskilt, men jag ser det som viktigare att få fram en levande diskussion än att få resultat som jag kan generalisera. För att få ett statistiskt säkert material skulle det hur som helst inte räcka med tre enskilda intervjuer (jfr Holmén 2006 s. 5).

### 4.2.3 Plats för intervjun

Intervjun ägde rum i ett konferensrum på Centrum för lättläst kontor i Stockholm. När jag valde platsen bedömde jag att den skulle vara tillräckligt ostörd. Dessutom hade jag möjlighet att rigga upp en dator mot en projektor, så att vi kunde titta på webbplatser tillsammans. Eftersom jag vid tillfället hade verksamhetsförlagd utbildning på Centrum för lättläst, var det inte optimalt att hålla intervjun där. Det blir ett problematiskt underläge för informanterna när jag på detta sätt är på hemmaplan och de på bortaplan (Trost 2005 s. 44). Jag bedömde dock att det inte fanns några bättre alternativ: visst hade vi kunnat vara på någon av informanternas skola, men då tror jag att det hade blivit ett mer problematiskt underläge för de två övriga. Vi hade också kunnat träffas på någon offentlig plats, men då skulle det ha varit svårare att planera omständigheterna och vi skulle ha haft större risk att bli störda. (jfr Trost 2005 s. 45)

Rummet där jag höll intervjun används vanligen för kurser och konferenser med tioalet deltagare. I taket sitter en projektor, och på ena väggen finns en vittavla och en duk för projektorn. På motsatt vägg finns en bokhylla med böcker från LL-förlaget<sup>44</sup>. Rummet är möblerat med ett långt och brett bord med fjorton stolar. Sammantaget var alltså inte heller rummet var optimalt för en liten gruppintervju. Angående platsen vill jag också nämna att hela byggnaden

---

<sup>44</sup> LL-förlaget är en del av företaget Centrum för lättläst. De ger ut både lättlästa böcker inom både skönlitteratur och facklitteratur, och det är vanligt att deras böcker används i SFI-undervisningen.

där vi var höll på att renoveras, och därför kan informanterna ha blivit distraherade av byggarbetare och byggattiraljer såsom den byggställning som fanns utanför fönstret<sup>45</sup>.

### 4.2.4 Tidsschema

Jag delade upp intervjun i två pass som tog 47 respektive 35 minuter. Mellan dessa två pass hade vi en rast på ungefär 15 minuter. Intervjun tog alltså sammanlagt lite drygt en och en halv timme, vilket är i enlighet med rekommendationerna (Trost 2005 s. 62, Seidman 1998). I förväg hade jag sagt att intervjun skulle ta ungefär två timmar.

Under intervjun utgick jag från en grovhuggen intervjuguide (Trost 2005 s. 50–53) som planerade för ett huvudsakligt diskussionsområde för vardera av de två passen: först en diskussion om bra och dåliga webbplatser, därefter en diskussion om upplevelser av texter de upplever som enkla respektive svåra.

Båda passen spelade jag in med en diktafon. Jag var medveten om att inspelningen kunde göra deltagarna något obekväma (jfr Trost 2005 s. 54). Därför hade jag i förväg informerat dem om att jag skulle spela in intervjun, och innan jag startade diktafonen pratade jag lite kort om att det kan kännas obehagligt, men att vi nog skulle vänja oss efter ett par minuter. Jag sa också att det bara är jag och min handledare på universitetet som får lyssna på inspelningen, men att jag troligen kommer att citera dem i uppsatsen.

### 4.2.5 Atmosfären under intervjun

Egentligen vill jag helst kalla mitt möte med andraspråkstalarna för ett *samtal*. Hela tiden har jag strävat efter att hålla stämningen informell, och jag har deltagit i talutrymmet i större utsträckning än en vad prototypisk intervjuare gör (jfr Holmén 2006 s. 6). Anledningen till att jag ändå valt termen *intervju* är att jag vill vara öppen med den maktstruktur som faktiskt råder i en intervjusituation: jag är en expert i sam-

---

<sup>45</sup> Därmed brister delvis min bedömning om att konferensrummet skulle vara ostört. Till situationens fördel hördes det åtminstone inga störande ljud från byggnationerna under tiden för intervjun.



manhanget; jag ska tolka informanternas uttalanden och leda samtalet in på ämnen som min studie handlar om (Jfr Trost 2005 s. 34).

Med det sagt: jag eftersträvade fortfarande en ledig stämning under intervjun och detta var en tydlig riktlinje både när jag planerade intervjun och när jag genomförde den. Jag var tydlig med att jag som intervjuledare inte representerade någon institution (som exempelvis deras skolor eller Centrum för lättläst), och att jag var intresserad av såväl negativa som positiva åsikter.

### 4.2.6 Den språkliga situationen

Före intervjun talade jag i telefon med deltagarna, och på så sätt hade jag en tydlig bild av flytet i deras svenska tal. Jag insåg att informant-erna skulle behöva en del uppvärmning innan vi skulle kunna få igång en ordentlig diskussion. Därför inledde jag intervjun med lite enklare frågor om deras bakgrund.

Mitt eget tal försökte jag hålla så enkelt som möjligt. Som förberedelse tog jag råd från SFI-lärare och personal på Centrum för lättläst, samt från relevant litteratur. Jag tänkte alltså på att prata långsamt och artikulerande (Sandberg m.fl. 2006 s. 36), på att använda enkla och vanliga ord (Lättlästtjänsten 2007 s. 11) samt på att använda presens hellre än övriga tempusformer (Abrahamsson 2009 s. 175). Det är förstås svårt att tala lättläst på det sättet, och därmed räknar jag med att mitt språk blev en faktor i intervjuns resultat. Dessutom talar jag en nordsvensk dialekt som testpersonerna antagligen är ovana vid. Den försökte jag skala av, så gott det nu går att göra det.

## 4.3 Resultat: 82 minuter intervju

I detta avsnitt kommer jag att redovisa resultatet av intervjun, för att sedan analysera detta med hjälp av intervjuens frågeställningar.

### 4.3.1 Redovisning av intervjun

Intervjun börjar med att alla presenterar sig. SFI-eleverna redogör spontant för sin svenska språkfärdighet. A säger ”Jag är inte så bra på svenska.”; B säger: ”Jag kan förstå bra, men jag kan inte prata så mycket.” SAS-eleven C säger dock ingenting om sin språkförmåga.

#### 4.3.1.1 Bra webbplatser

När jag ber informanterna att berätta om webbplatser som de tycker om tar B upp Aftonbladets webbplats<sup>46</sup>. ”Den är ganska lätt”, säger hon ”Jag brukar läsa Aftonbladet i papper också, så jag tycker om att hitta den här på internet. Den är inte så svår att läsa.” De två andra informanterna är också positiva till webbplatsen, även om C tycker att det är lite väl mycket reklam där. En annan webbplats som B tar upp är nyhetsportalen East Africa. ”Jag tycker om att de talar sanning om politik. Det finns flera liknande webbplatser, men de pratar inte sant.”

Sedan tar C upp den franska tidningen Le Mondes webbplats. ”Sidan är snygg och bra ordnad” säger han ”Det är en nationell tidning som är ganska seriös. Den har bra källor.” Han tar också upp Eniro. ”Den är klar och enkel”, säger han. C brukar även använda uppslagsverket Wikipedia, men han är kritisk till informationen där: ”Wikipedia är bra, men ibland finns det inte källor. Det kan vara seriöst, men ibland... Det kan vara vem som helst som skriver.”

A är väldigt ovan vid internet. ”Data är inte för mig. Jag är för gammal för internet”, säger hon. Istället berättar hon om en pappers-tidning som hon brukar läsa: Metro. Vi går in på deras webbplats, och hon tycker att den ser bra ut. ”Det är samma saker. Jag tycker om Metros nyheter. Man måste veta vad som händer omkring en.” A

<sup>46</sup> I källförteckningen i kapitel 7 finns adressen till alla de webbplatser som tas upp i intervjun. De är listade efter den ordning som de nämns i intervjun.

brukar även läsa tidningen Sesam<sup>47</sup>. ”Den är också bra. Den är lättläst och det tycker jag om. När det finns ett svårt ord så förklarar den vad ordet betyder. Det är en bra teknik.”

### 4.3.1.2 Strategier mot begriplighetsproblem

Jag frågar informanterna vad de brukar göra när de inte förstår en text. A berättar att hon har olika strategier beroende på humör.

Ibland läser hon bara på: ”Jag förstår inte allt, jag bara läser. Om det är ett viktigt ord tittar jag i lexikon.” Då kan hon också vända sig till sin son för att få hjälp. Andra gånger känns begriplighetsproblemen för stora: ”Om jag inte förstår då så läser jag inte texten. När jag måste förstå använder jag lexikon, men ibland förstår man inte fast man kan alla ord.”

B brukar ta hjälp av synonymordlistor och webblexikonet Lexin. Om det är en hel mening hon inte förstår använder hon ibland en maskinöversättning från engelska till svenska. Dessutom kan hon fråga sin man, som är från Eritrea men har bott i Sverige längre.

C brukar använda webblexikonerna Lexin eller Tyda. Om den hjälpen inte räcker kan han även ta hjälp av sin flickvän, som har svenska som förstaspråk.

A lyfter upp ordförståelse som ett stort problem med svensk-inläringen: ”Jag pluggar varje dag men orden stannar inte.” C tycker att han börjar lära sig bra svenska nu. När han lärde sig ord brukade han ta stöd av franska, spanska och engelska. B tar hjälp av engelskan när hon inte förstår eller kan uttrycka sig på svenska. Alla tre säger att det är svårt att svenskan har så många sammansatta ord.

### 4.3.1.3 Förhållningssätt till genren lättläst

Alla tre informanter känner till genren lättläst, och A och B använder den flitigt. C berättar att han brukade läsa lättlästa texter förut, men att han inte längre gör det. ”Jag föredrar att läsa riktiga texter. Även om jag inte förstår alla ord så föredrar jag riktig svenska.” Han tycker att han lär sig fler ord på det sättet. ”För ett år sedan använde jag

---

<sup>47</sup> Sesam är en tidning som riktar sig särskilt till personer som inte har svenska som förstaspråk. Normalt avslutas en artikel med en kort ordlista där svåra ord förklaras.

lättläst, men inte nu. Jag föredrar att fråga min flickvän istället om jag inte förstår. Annars kan jag inte lära mig nya ord.”

A väljer alltid lättläst, eftersom hon förstår det bättre. Så långt det går undviker hon svårare texter. B tycker mycket om att läsa romaner, och då ställer hon stora krav på språket: ”Det tråkigt att läsa om det är för lätt. Ibland ser alla meningar likadana ut. Det kanske är bra för nybörjare, men... Man måste göra olika nivåer för lättläst.” Hon tycker dock att vanliga böcker är för svåra: ”I början var det bra för mig med jättelätt. Nu kan jag inte läsa en roman på riktig svenska, jag vill läsa lättläst. Men det ska ändå vara lite svårare, eftersom det gör boken mer intressant. Ibland liknar det en barnbok när alla meningarna ser likadana ut.” Hon har en vän som kan bli förolämpad av lättlästa texter: ”Alltid när jag ger henne en lättläst bok blir hon arg på mig, för det är mycket lätt.” Samtidigt understryker B att texten inte får vara för poetisk, för då blir det svårt. ”Men det ska vara lite poesi, så man kan känna någonting.”

För C har den optimala texten korta meningar, enkel grammatik och lite nya ord. ”Det borde finnas en stege från lätt till svårare text”, säger han också, och B håller med. C tycker dessutom att det är bra när det finns ordlistor i slutet av texten, som förklarar svåra ord.

### 4.3.1.4 Strategier för att undvika läsning

När A behöver information från myndigheter och andra offentliga instanser föredrar hon personliga möten istället för att söka på internet. I andra hand ringer hon. Webben intresserar henne inte över huvud taget. ”Det är inte det att det är jobbigt”, säger hon ”jag är bara inte intresserad”.

Även C tycker att det kan vara enklare att ringa och prata direkt med en person som kan förklara när han inte förstår, istället för att leta information på webben. ”Det känns bättre och mer mänskligt.”

Alla tre tycker att begriplighetsproblemen blir som mest överkomliga när man får ha direkt kontakt med någon. ”Om man inte förstår kan man fråga, och säga ’Säg en gång till’ ända tills man har förstått”, säger A. Förut använde hon en tolk när hon till exempel skulle gå till en läkare. Det har hon emellertid slutat med, eftersom

hon vill utveckla sin svenska: ”Nu vill jag bara prata, prata, och lära mig bättre svenska.”

### 4.3.2 Analys av resultatet

Nedan svarar jag på frågeställningarna jag hade inför intervjun.

Avslutningsvis summerar jag resultaten och ger förslag på hur man kan tillämpa dem på myndigheters webbplatser.

#### 4.3.2.1 Vad kan få dem att tycka om en webbplats?

I intervjuns inledning berättar informanterna om webbplatser som de tycker är bra. Mitt syfte med detta var att få reda på vad de ser som viktigt på en webbplats och att därigenom få veta i vilken utsträckning de värdesätter och reflekterar över webbplatsers språk.

När informanten B tar upp en av sina favoritwebbplatser anger hon språket som första motivering. Hon säger upprepade gånger att webbplatsen är enkel, inte så svår att läsa. Vidare sätter hon stor vikt vid webbplatsers trovärdighet.

Informanten C ser också trovärdighet som en av de viktigaste aspekterna på en webbplats. I den mån han talar om enkelhet rör det snarare struktur och grafisk utformning. För honom verkar inte språket i löptexten vara så viktigt.

För informanten A är webben inte särskilt intressant; hon föredrar andra medier för att inhämta information. Istället för att berätta om en bra webbplats berättar hon om en tidning som hon läser ofta. Där framhåller hon tillgängligheten som främsta anledningen till att hon väljer just den tidningen. Utöver detta berättar hon att hon också läser en lättläst tidning, och då är språket en viktig aspekt. Hon uppskattar att tidningen använder sig av ordlistor i slutet av alla artiklar.

Även om A tar upp en lättläst tidning som hon föredrar, så är det ingen av informanterna som uttryckligen menar att de gillar texter eller webbplatser för att de använder lättläst text. Det A gillar främst med den lättlästa tidningen är ju ordlistan.

Alla tre informanter tar spontant upp tidningar som de tycker om, och när vi går in på tidningarnas webbplatser kommenterar alla tre var för sig att de gillar att webbplatsens grafiska utformning

stämmer överens med papperstidningens grafiska utformning. Detta tyder på att de värdesätter grafisk konsekvens.

### 4.3.2.2 Hur känner de sig när de stöter på en text som de inte förstår?

Det framgår aldrig tydligt vad informanterna får för känslomässiga reaktioner när de läser svårbegripliga texter. Istället berättar de hellre om sina olika strategier för att lösa sina begriplighetsproblem. Detta kan vara ett resultat av prestigebias; informanterna vill framstå som tappra och flitiga elever (jfr Dahmström 2005 s. 94). Det går visserligen att skönja ett visst mått av uppgiven frustration i A:s uttalande ”När jag inte förstår så läser jag inte texten”, men det är också den enda känslomässiga aspekten jag har lagt märke till under intervjun.

### 4.3.2.3 Vad gör de när de stöter på en text som de inte förstår?

Jag får fler svar om vad de gör åt begriplighetsproblemen än vad de känner för dem. Informanterna har ganska liknande strategier: alla tre tar i första hand hjälp av lexikon och i andra hand av en närstående person som de tycker är bättre på svenska. Detta att ta kontakt med människor för att göra texten begriplig går att koppla till interaktionshypotesens *förhandling* (se figur 2 på sida 16). När texten själv inte lyckas förhandla sitt uttryck låter informanterna någon annan stå för textens innehåll, så att de kan ställa följdfrågor och be om modifiering till en person som representerar texten. När de använder ett lexikon till hjälp är det snarare informanterna själva som med hjälp av denna extra modifiering förhandlar textens innehåll. Användandet av lexikon går också att koppla till den preliminära analysen i Platzacks läsbarhetsmodell (se figur 1 på sida 13): informanterna väljer alltså att bearbeta textens semantiska innebörd innan de går vidare till kontrollkomponenten för att tolka texten.

Informanten A utgår alltid från något av sina förstaspråk när hon använder sig av de här strategierna, medan B och C också kan använda engelskan som en länk mellan förstaspråket och svenskan. Med en något mindre tydlig koppling går detta även att knyta an till interaktionshypotesens förhandlingar, då det handlar det om att *över-*

*sätta* hela eller delar av meddelandet (istället för att modifiera), för att på så sätt göra det begripligt.

Informanterna har också alternativa strategier för de gånger de upplever en text som så svår att de inte kan ta till sig den. Då föredrar de mänskliga kontakter med informationens avsändare. Helst träffar de avsändarna eller någon som kan representera dem, men telefonsamtal går också bra. Fördelen med mänskliga kontakter, menar de, är att de då kan fråga direkt om de inte förstår. Detta är antagligen ett ännu mer lyckat sätt att låta en människa stå för modifieringarna för att förhandla texten. Nackdelen är dock att det inte alltid går att få tag på representanter för myndigheterna, och därmed blir informanterna mindre självständiga när de använder sig av denna strategi.

### 4.3.2.4 I vilken utsträckning väljer de lättlästa texter?

A och B väljer alltid lättlästa texter om det finns ett sådant alternativ. A läser främst lättlästa texter i tidningar och i viss mån i romaner. B läser ofta lättlästa romaner, och hon har en tydlig uppfattning av genrens fördelar och nackdelar, och av hur man kan förbättra genren. C brukade läsa lättlästa texter när han var mindre van vid svenska, men nu väljer han bort genren. Han tycker dock fortfarande att det är bra när texter avslutas med en ordlista som förklarar svåra ord.

### 4.3.2.5 Hur känner de sig när de stöter på en text som de upplever som alltför enkel?

Ett delsyfte i min uppsats är att avgöra om det stämmer att ett alltför enkelt språk gör att läsaren känner sig fördummad. Påståendet verkar delvis stämna, men informanterna ser främst andra problem med alltför enkla texter. B, som ofta läser lättlästa romaner, menar att det framför allt blir tråkigt och barnsligt om meningsbyggnaden är för simpel. Hon tycker att språket blir mer spännande och suggestivt om det är lite svårare. B nämner även en vän som brukar bli arg när hon får lättlästa böcker, eftersom hon tycker att språket är alldeles för enkelt. De övriga två informanterna uttalar sig inte i den här frågan, utöver att C stämmer in när B säger att enkelt språk kan bli tråkigt.

#### 4.3.2.6 Vad tycker de om genren lättläst?

Alla informanter är positiva till lättlästa texter, även om de också problematiserar genren. Både B och C tycker att det borde utarbetas svårighetsnivåer i genren, så att det inte blir ett så stort steg upp till de svårare texterna. Främst B uttalar sig flera gånger med skepsis till texter som konsekvent har rak ordföljd. Detta har en påtaglig koppling till Krashens inflödesteori (se figur 3 på sida 18). Informanterna har en klar bild av sin språkförmåga och de visar tydliga tecken på att vilja utveckla den. B säger till exempel att vanliga texter är för svåra för henne, men att hon inte tycker att klassisk lättlästtext innebär tillräckligt stora utmaningar. Hon definierar alltså var hennes personliga ” $i + 1$ ” ligger: någonstans mellan lättläst och svårläst.

Även C:s förhållningssätt till lättläst styrker Krashens teori. När han började lära sig svenska brukade han välja lättläst, men nu när han klarar av svårare texter väljer han hellre dem – även om han inte förstår allt. För C är alltså ettan i Krashens ekvation ett relativt stort steg uppåt i språknivån. Detta visar att ettan inte symboliserar någon given grad av avancemang, utan kan variera beroende på läsarens motivation och ambition (jfr Abrahamsson 2009 s. 121).

När B och C talar om genrens förhållande till deras respektive svenskfärdighet säger de båda att lättläst var bra när svenskan var helt ny för dem; att genren kan vara bra för nybörjare. På så sätt tar de med sin nuvarande svenskfärdighet avstånd från enkelt språk, och de verkar tycka att lättläst är något som man ska och bör växa ifrån när man har lärt sig tillräckligt bra svenska. På så sätt verkar lättlästgenren fungera som ett tecken på att läsaren ännu inte tycker sig behärska svenskan fullständigt.

Både B och C antyder mer om sin attityd till lättläst med det ord de använder för genrens motsats: *riktig* svenska, *riktiga* texter. Därmed ses inte lättläst längre som en genre eller som en variant på svenska, utan snarare som ett alternativ till svenska. Vad detta får för konsekvenser i längden kan inte den här studien visa, men man kan spekulera i att denna uppfattning gör att personerna blir mindre positivt inställda till genren.



Informanterna verkar ständigt styras av att de vill utveckla sin svenska, och av den anledningen ser de språkliga hjälpmedel såsom lättläst som ett hinder. Ett exempel på detta är när C säger att han väljer det han kallar ”riktiga texter” för att kunna utveckla sitt ordförråd och sin språkförmåga (jfr Reichenberg & Lundberg 2008 s. 25). Av samma anledning avböjer A tolkningshjälp vid kontakt med myndigheter och liknande. Ett språkligt hjälpmedel som de inte tycker hotar deras språkutveckling är ordlistor. Denna teknik uttalar sig alla tre positivt om.

### 4.3.2.7 Summering

Att informanterna värdesätter ett enkelt språk visar svaret på intervjustudiens första frågeställning: ”Vad kan få dem att tycka om en webbplats?”. Samtidigt sätter de här andraspråksinlärarna sin språkutveckling i första rummet, och de vill inte att ett enkelt språk ska stå i vägen för denna utveckling. Det är dock individuellt olika vilken svårighetsgrad som informanterna tycker är lämplig, och därför är detta inte något som går att tillämpa i konkreta råd för hur text till andraspråksläsare bör utformas. Däremot är det att rekommendera att myndigheterna har begreppsintroduktioner eller begreppsordlistor på sina webbplatser.

Informanterna är positivt inställda till lättlästa texter, men de vill också kunna använda svårare texter. De lättlästa texterna som fortfarande bör finnas, ska utformas på ett dynamiskt sätt. Exempelvis går det att variera meningsbyggnaden så att texten blir mer intressant att läsa, utan att den blir svårare av det.

Vid de tillfällen då informanterna tar hjälp för att tolka en text använder de sig framför allt av lexikon och mänskliga kontakter. Myndighetens webbplats kan med fördel imitera dessa hjälpmedel i form av interna ordlistor och förhandlande text<sup>48</sup>.

---

<sup>48</sup> Hur en text kan förhandlas är ämne för en djupare undersökning, men enkätstudien visar tecken på att digitala webbassistenter kan fungera på samma sätt som en mänsklig kontakt.

## 5 Sammanfattande slutsatser

I detta kapitel kopplar jag samman enkätstudien och intervjustudien. Med stöd av dessa ska jag besvara uppsatsens frågeställningar, som lyder:

1. Hur väl lyckas personer med andra förstaspråk än svenska tillgodogöra sig information från svenska myndigheters webbplatser?
2. Hur går det att förenkla texter för andraspråkläsare på ett lyckat sätt?
3. I vilken utsträckning väljer andraspråkläsare lättläst text och hur resonerar de över sina val?
4. Hur kompenserar andraspråkläsare för sina begriplighetsproblem?

Jag besvarar dessa frågeställningar var för sig. Detta tydliggör studiens slutsatser, men egentligen går frågeställningarna och deras svar in i varandra. 5.1 till 5.4 är på så sätt svaret på fyra frågeställningar, även om svaren och frågeställningarna inte med fördel ska betraktas isolerade. Det här kapitlet kan snarare ses som fyra sätt att uppfylla studiens övergripande syfte: att ge en djupare förståelse för hur myndigheters webbplatser fungerar för andraspråkläsare.

### 5.1 Tillgodogörande av information

I uppsatsens första frågeställning vill jag ta reda på hur väl personer med andra förstaspråk än svenska lyckas tillgodogöra sig information från svenska myndigheters webbplatser.

Med hjälp av resultaten från min enkätstudie kan jag se att testgruppen som helhet får lite drygt hälften rätt på hela testet. Detta kan ses som ett mått på hur webbplatserna fungerar för denna målgrupp – men hur väl är detta? Min bedömning är att webbplatserna inte fungerar tillräckligt väl för denna målgrupp.

Det går dock inte att svara på denna frågeställning enbart med statistik. Vi måste också titta på *hur* webbplatserna misslyckas med att för-

medla sin information. Ur detta hänseende vore det kanske mer lyckat om hälften hade haft rätt, och andra hälften helt enkelt inte hittat informationen. Så ligger det dock inte till; bland de felaktiga svaren finns tydliga exempel på att webbplatserna har lett testpersonerna in på fel spår.<sup>49</sup> Detta är olycksbådande eftersom det innebär att dessa testpersoner som medborgare också skulle kunna nöja sig med felaktig information.

Det är emellertid också mycket problematiskt när testpersonerna inte över huvud taget hittar den information de söker. Det innebär att de istället måste kontakta myndigheterna för att få sitt svar, och detta innebär extra arbete för myndigheterna. Samtidigt får medborgarna ett osjälvständigt förhållningssätt till samhällsinformation om de på detta sätt stängs ute från webbens 24-timmarsmyndigheter (jfr Albinsson 2009).

Problemen för andraspråkläsarna verkar främst grunda sig i terminologin på respektive myndighets webbplats. Det kan förstås låta enkelt att just svåra ord skulle vara det största problemet för andraspråkläsare; deras situation är ju komplex, och andraspråkläsning kan påverkas av såväl krångliga syntaktiska konstruktioner som obekanta kulturella företeelser och mycket annat. Resultatet kan bero på att den studie jag genomfört framför allt kan visa problem i just terminologi. I enkätstudien har jag någon gång sett att deltagarna haft svårt att förstå hur det svenska samhället är uppbyggt. Bara en sådan sak som vad Försäkringskassan är har förvirrat några deltagare. Eftersom jag har sett vissa, men bara få, tecken på sådan typ av förvirring tar jag det som intäkt för att studien har förmåga att visa sådana problem, och att anledningen till att tecknen är så få är att denna typ av kunskapsmässig förvirring inte är ett övervägande problem. När jag i intervjustudien frågade mina informanter om vad de har för problem när de läser på svenska hade deras svar ofta med terminologi att göra.

---

<sup>49</sup> Detta problem tar sig i uttryck när andraspråkläsarna använder myndigheters webbplatser. I ett stort perspektiv är det emellertid inte säkert att det är webbplatserna som ska stå som ansvariga för problemet, och det är inte heller studiens tes. Orsaken till problemet kan inte den här studien utreda, men jag vill ändå understryka att resultaten exempelvis skulle kunna ha att göra med deltagarnas utbildning i svenska. I den här studien kan främst webbplatserna belysas, och därmed är det just på dem som de främsta förbättringsmöjligheterna kan ses.

Här tror jag att det snarare beror på att ordförståelseproblem är enklare att peka ut än vad exempelvis syntaxproblem är; ordförståelsen ligger så att säga så nära medvetandet. Med detta sagt vill jag inte förringa mina resultat. Att terminologi är ett stort problem för andraspråkläsare visar även forskningen (Enström 2004 s. 171).

Terminologiproblemen går att förklara med Christer Platzacks modell av läsprocessen (1974 s. 37–39), där han framhåller att läsaren dels behöver förstå innebörden av orden i en text, dels behöver få ett personligt förhållningssätt till orden för att kunna formulera ett eget budskap om vad texten betyder. Webbplatserna i den här studien har inte lyckats med det. Ett sätt att förklara hur dessa problem kan lösas är att använda sig av interaktionshypotesens så kallade förhandlingar. Det handlar 5.2 om.

## 5.2 Lyckade förenklingar

Uppsatsens andra frågeställning handlar om hur en text kan förenklas så att de passar andraspråkläsare. Frågeställningen får sitt svar i kombinationen av enkätstudien och intervjustudien.

Min studie visar att mottagaranpassningen i en text till andraspråkläsare kan förbättras med hjälp av det andraspråksforskaren Michael Long (1981, 1983) kallar *modifierad interaktion genom förhandling* (Lindberg 2004 s. 466). I en talsituation innebär det att talaren tar in signaler på att lyssnaren inte har förstått, varpå talaren modifierar sitt yttrande så att lyssnaren kan ta in dess budskap. Tillämpat på en monologisk text innebär detta att den som skriver för personer med annat förstaspråk än svenska måste förutsäga vilka begriplighetsproblem läsarna kan få, så att hen löpande i texten modifierar sina yttranden. I klartext betyder det att skribenten ska vara noggrann med att förklara vad hen menar, och när det lämpar sig ska hen upprepa påståenden på ett lite annorlunda sätt: det handlar alltså om att imitera den förhandling som en talare kan göra. På myndigheters webbplatser kan detta göras i texter som riktar sig särskilt till lässvaga grupper (exempelvis lättlästa texter eller motsvarande), men det är

också viktigt att själva huvudtexten är så begriplig och tillgänglig som möjligt när den riktar sig till medborgare (SOU 2008:2, § 11). När förhandlingen sker i huvudtexter kan det vara en bra metod att inleda texten enkelt och sammanfattande, för att sedan låta svårighetsgraden stiga efterhand.

Det finns också lyckade exempel på förhandlingar som inte sker i själva löptexten. Deltagarna i enkätstudien valde i ungefär en fjärdedel av frågorna på avsnittet om Försäkringskassan att ta hjälp av webbplatsens digitala webbassistent. Texten i sådana hjälpmedel blir i högre utsträckning dialogisk, och det underlättar förhandling. En stor fördel är att den som använder webbassistenten inte behöver använda typiska sökord<sup>50</sup>. Detta underlättar för personer med annat förstaspråk än svenska, eftersom både min enkätstudie, min intervjustudie och forskningen visar att ordkunskap kan vara problematiskt även för relativt avancerade andraspråksinlärare (Enström 2004 s. 171).

En annan metod för att förhandla meddelandet utanför huvudtexten är att använda ordlistor. I min intervjustudie var alla informanter positiva till metoden att avsluta varje text med en ordlista som förklarar de svåraste termerna. En viktig anledning till att de föredrar denna metod går att knyta till Krashens (1981, 1982, 1985) *inflödeshypotes*, som innebär att det optimala inflödet för en andraspråksinlärare är en svårighetsgrad som ligger precis över hans nuvarande språkliga kompetens. Detta förklarar Krashen med hjälp av ekvationen ” $i + 1$ ”, där  $i$  står för andraspråksinlärarens språkliga nivå (Abrahamsson 2009 s. 116–120). Resultaten av både intervjustudien och enkätstudien visar nämligen att många andraspråkslärare är angelägna om att hela tiden utveckla sin färdighet i svenska, och därför vill de inte att texter ska förhandla på ett sätt som gör att de stagnerar i sin språkutveckling. I intervjustudien framhölls just ordlistor som en språklig förhandling som inte på ett negativt sätt minskar inflödets svårighetsgrad.

---

<sup>50</sup> Om jag till exempel frågar något om ”Min femåring” tolkar webbassistenten det som att jag undrar något som har med barn att göra.

Frågan om vad som är en lyckad förenkling handlar alltså om vad ettan står för i Krashens ekvation. Det får inte vara för svårt, för då kan andraspråkläsaren varken ta till sig textens budskap, eller låta dess svårighetsgrad utveckla hens språkförmåga. Men det får inte heller vara för enkelt, för då blir andraspråkläsaren mindre motiverad till att läsa texten (jfr Abrahamsson 2009 s. 120). En text på lämplig svårighetsnivå klarar att möta läsarnas behov av att provocera inlärningsmekanismer, utan att texten blir för avancerad.

### 5.3 Benägenhet att välja lättläst

Uppsatsens tredje frågeställning handlar om i vilken utsträckning andraspråkläsare väljer genren lättläst, och hur de resonerar över sina val. Min studie ger tre resultat på denna frågeställning: Först frågade jag i enkätstudien om deltagaren brukar välja lättläst text. I enkätstudiens faktadel har jag även undersökt källan på deras svar genom att stämma av ordval och ordföljd mot texterna på webbplatserna, och på så sätt har jag kunnat se om de har valt den lättlästa texten. I intervjustudien får jag svar på frågeställningen, i och med att jag under gruppintervjun dels frågade om de brukar välja lättläst, dels diskuterade när och varför de väljer respektive väljer bort genren.

Resultaten visar att andraspråkläsarna generellt är positiva till genren lättläst, men att de inte alltid väljer den. I enkätstudien svarade ungefär hälften av testpersonerna att de brukar välja lättläst ibland eller alltid, men endast en sjundedel av de identifierbara svaren i enkätstudiens faktadel går att koppla till de undersökta webbplatsernas lättlästa texter. I intervjustudien sa två av informanterna att de brukar välja lättlästa texter när det finns, medan en informant brukar välja bort det.

När de resonerar över varför de väljer bort genren har det alltid en tydlig koppling till Krashens inflödeshypotes (se avsnitt 5.2 s. 66–68 och figur 3 s. 18). Samtidigt uttrycker en informant i intervjustudien att valet mellan lättläst och svårläst är problematiskt. Hon menar att vanliga texter är så svåra för henne att hon knappt kan ta

till sig dem, men att många lättlästa texter istället är för enkla. Studien visar mycket få belegg för påståendet att genren lättläst eller annan enkel text gör att läsaren känner sig fördummad (jfr Westman 2000, Sundin 2007 s. 41, Bengtsson 2008). Däremot uttrycker den ovan nämnda informanten att texten blir tråkig att läsa när den är alltför enkel – det verkar alltså som att hon inte tycker att genren provocerar hennes inlärningsmekanismer i tillräckligt hög utsträckning. Informanterna i intervjustudien framhåller att en bra lösning på detta problem vore att ge genren lättläst olika svårighetsgrader. Min bedömning är att detta är ett bra förslag för skönlitteratur, men på myndighetstexter skulle det vara svår genomförbart. Istället bör den lättlästa samhällsinformationen inledas på ett basalt och mycket enkelt sätt, för att sedan erbjuda läsaren att fördjupa sig i ämnet – antingen med en länk till de svårare texterna, eller med en medelsvår text som fortsätter i samma forum.

Det är emellertid problematiskt att på detta sätt försvåra lättläst. Genren riktar sig nämligen till fler målgrupper än andraspråkläsare, exempelvis personer med kognitiva eller fysiska funktionsnedsättningar, yngre personer, eller personer som är ovana vid att läsa (Centrum för lättlästs webbplats). Eftersom lättläst är en typ av premodifierad massförhandlad genre är också den heterogena målgruppen genrens främsta problem. Den förenkling som en person med kognitiv funktionsnedsättning behöver, är kanske inte lämplig för en person med annat förstaspråk. Och de språkliga utmaningar som gör en text intressant för en andraspråkläsare kan göra texten svår genomtränglig för en annan lättlästmottagare.

Andraspråkläsare skiljer sig från flera andra lättlästmottagare på så vis att de är betydligt mindre statiska i sin lässvaghets; de vill och ska hela tiden utveckla sin svenskfärdighet. De andraspråkläsare i min studie som väljer lättlästa texter är ofta ivriga att lära sig så pass mycket svenska att de slutligen kan lämna lättlästgenren bakom sig. I skenet av det får genren ett negativt drag för vissa andraspråkläsare, då den fungerar som ett tecken på att de ännu inte kommit dit de vill.

Informanterna i intervjustudien talar om ”riktig svenska” som motsats till lättläst. Detta kan låta som ett oskyldigt ordval, men det sätter fingret på en viktig del av problematiken: lättläst får inte bli en motsats till övrig svensk text. Istället är det viktigt att det är just en genre, ett av alla möjliga sätt att framställa text på svenska. Därför är det viktigt att genren följer svensk skrivpraxis och inte lär sina läsare normer som krockar med den övriga svenskan (jfr Lundberg & Reichenberg 2008 s. 25)<sup>51</sup>.

Ur tillgänglighetssynpunkt vill jag också kommentera att en av de undersökta webbplatserna har sin lättlästa information i pdf-dokument som besökaren ska ladda hem. På denna webbplats var det endast två svar som gick att koppla till den lättlästa informationen, medan siffran för de andra två webbplatserna var tio respektive tolv. Jag avråder å det grövsta från att presentera lättlästinformationen på detta sätt; det stänger ute personer som sitter på allmänna datorer och personer som inte har en pdf-läsare installerad. Dessutom försvårar det för besökarnas informationssökning eftersom det tar tid att ladda ner dokument – allra helst på lite äldre datorer. Att lägga ut all lättläst information på pdf är att otillgängliggöra en annars tillgänglig information. Så kallade lättlästa webbrum fungerar då betydligt bättre.

### 5.4 Strategier mot begriplighetsproblem

I uppsatsens fjärde och sista frågeställning undrar jag hur andraspråkläsarna löser de begriplighetsproblem som uppstår när de läser texter<sup>52</sup>. Detta svarar jag främst på i intervjustudien, men delvis även i enkätstudien där jag kan se vilken typ av text testpersonerna väljer att läsa för att svara på specifika frågor.

---

<sup>51</sup> Detta innebär att jag avråder från att avstava ord med bindestreck för att göra ordbilderna tydligare. Om ”pappkartong” upplevs som en svår sammansättning, skriv då hellre ”kartong av papp” än ”papp-kartong”. Denna tes problematiserar dock lättlästgenrens typiska frasanpassade radfall, och huruvida detta grepp är lämpligt eller inte, är något som en särskild studie måste utreda.

<sup>52</sup> Jag vill dock förtydliga att min studie endast förmår undersöka de begriplighetsproblem som andraspråkläsarna själva märker att de har.



I intervjustudien berättar informanterna om två strategier för att lösa begriplighetsproblem vid läsning: främst föredrar de att slå upp svåra ord i lexikon. Denna strategi går egentligen ut på att sköta textens förhandling själv: när de inte förstår en mening identifierar de var begriplighetsproblemet ligger – enligt läsprocessmodellen handlar det alltså om att de fastnar i den preliminära analysen; enligt interaktionshypotesen kan man säga att de skickar sig själva signalen om bristande förståelse. När de har identifierat ett ord som de inte känner till slår de upp ordet i ett lexikon<sup>53</sup>, för att därefter förklara för sig själv vad ordet betyder – de kompletterar den preliminära analysen och modifierar informationen med hjälp av förhandling. Härfter kan de kanske lyckas förstå meningen, men – som en av informanterna framhåller – ibland förstår man inte fast man kan alla ord. När det inte har hjälpt att slå upp svåra ord brukar informanterna vända sig till en person i deras närhet, för att fråga om hjälp. Denna strategi innebär att andraspråkläsarna låter en person stå för textens budskap, så att den personen kan ta emot signaler på bristande förståelse och modifiera interaktionen därefter. När de använder sig av denna strategi kan också interaktionshypotesen användas i sin ursprungliga form: mellan talare.

I enkätstudien kan jag främst svara på denna frågeställning med hjälp av att se hur de slutligen har hittat sin information. Det är då talande att så pass många har använt, eller försökt använda, sökfunktioner och motsvarande (detta utvecklar jag i 5.1.2 ovan). De föredrar på så sätt att låta webbplatsen söka efter ordbilder istället för att göra det själva. Mycket i studien tyder på att skumläsning är betydligt svårare för andraspråkläsare än för förstaspråkläsare (se s. 44–47 i denna uppsats eller Platzack 1974 s. 37). Denna delstudie kan inte visa i hur stor utsträckning som testpersonerna tar mänsklig hjälp, eftersom det var förbjudet i testet.<sup>54</sup> Inte heller kan jag se hur mycket de har an-

<sup>53</sup> Här kan man egentligen påstå att en parallell läsprocess börjar, i läsningen av ordets beskrivning.

<sup>54</sup> Ett svarsformulär har dock plötsligt en ny skrivstil i svaret på en fråga. Det tyder på att testpersonen har fått hjälp av någon, som har skrivit dit det rätta svaret.

vänt lexikon som hjälp att tolka texten, även om jag under testtillfällena såg att vissa testpersoner använde webblexikon.

Testresultatet visar också att deltagarna använt sig av respektive webbplats lättlästa texter, vilket jag utvecklade i 5.3.

## 6 Avslutande reflektioner

I detta avslutande kapitel resonerar jag kring uppsatsens trovärdighet och relevans. Inledningsvis diskuterar jag huruvida studien uppfyller sitt syfte, och sedan diskuterar jag mitt val av teori. Därefter diskuterar jag studiens relevans för min framtida yrkesverksamhet, för att sedan avsluta med tips för uppföljning.

### 6.1 Studiens syftesuppfyllelse

Mitt sätt att säkra studiens kvalitet är att tydligt redovisa alla val jag gjort. Någon läsare kan tycka att det är meningslöst vetande att känna till modellen på den diktafon jag använde under intervjun; en annan läsare struntar fullständigt i testdeltagarnas genomsnittliga skoltid. Jag hoppas att dessa läsare har kunnat skumläsa igenom de partier som inte intresserar dem, men framför allt hoppas jag att jag i beskrivningen av min studies material och metod har varit så grundlig att alla läsare har möjlighet att göra sin egen bedömning av studiens validitet, reliabilitet och generaliserbarhet (Holmén 2006 s. 7).

Den här studien har gjort anspråk på att undersöka hur myndigheters webbplatser fungerar för andraspråkläsare. Därför har jag valt att testa tre representativa myndigheters webbplatser på två SFI-klasser och en SAS-klass. Därefter har jag hållit en gruppintervju med en person vardera från dessa klasser. I studien utgår jag från att dessa testpersoner och dessa informanter har sin svenskfärdighet som enda läshindrande omständighet. Detta är troligen inte helt verklighetsenligt. En internationell undersökning av IALS visar att 25 % av den vuxna befolkningen i Sverige inte uppfyller grundskolans krav på läsförståelse. Samtidigt visar undersökningen att svenskars läs- och skrivförmåga faller högt ut i internationell jämförelse<sup>55</sup> (Skolverket 1996 s. 23–26). Därför finns det skäl att misstänka att flera av dem

---

<sup>55</sup> Länderna som är med i studien är Kanada, Nederländerna, Polen, Schweiz (tysktalande och fransktalande), Sverige, Tyskland och USA.

som deltar i studien har språkliga problem som inte beror på andraspråkssituationen.

Man kan fråga sig hur pass representativa SFI- och SAS-elever är för den andraspråkstalande svenska befolkningen, och det är svårt att svara på den frågan. Studiens deltagare är i ett tidigt skede av sin svenskinläring, och detta kan påverka resultatet åt båda hållen: skol-situationen kan göra att de nu känner till ord eller grammatiska konstruktioner som de sedan kan komma att glömma bort. Samtidigt innebär det att ingen av testpersonerna har varit i Sverige i längre än sju år, och på så sätt är de kanske inte representativa för övriga svenskar med annat förstaspråk.

Till intervjustudien hade jag sju frivilliga personer att välja från. I urvalet av tre informanter tog jag hänsyn till vad de frivilliga personerna hade berättat om sig själva i enkätstudien Frågor om dig. Jag ville ha informanter med spridning i kön, ålder, uppskattad svensk språkfärdighet – och framför allt i benägenhet att välja lättläst. Eftersom jag endast fick en frivillig från SAS-klassen blev jag tvungen att låta de två deltagarna från SFI stå för variationen. SAS-eleven hade uppgett att han aldrig brukade välja lättlästa texter på webben, och därmed bedömde jag att jag skulle få bäst material för min studie om de andra två var lättlästläsare. När jag väl höll intervjun visade det sig emellertid att SAS-eleven var mycket positivt inställd till lättläst, men att han tyckte att han inte längre behövde genren. Så kom det sig att hela informantgruppen i intervjustudien blev lättlästförespråkare, vilket troligen inte motsvarar verkligheten. Detta hade jag kunnat undvika genom att ställa precisare frågor i enkätstudien.

I enkätstudien hade det varit tänkbart att jag hade använt mig av en referensgrupp med personer som har svenska som förstaspråk och läser bra – denna metod hade kunnat belysa vilka problem som är typiska för andraspråkläsare. Mitt syfte med studien har emellertid inte varit att utveckla teorin kring just och endast andraspråkläsare. Med den här studien visar jag hur några andraspråkläsare klarar sig i det svenska textlandskapet, och det bedömer jag som talande nog.

De webbplatser som undersöks i enkätstudien är subjektivt och icke-slumpmässigt utvalda, vilket kan kritiseras eftersom det innebär att jag på så sätt styr studiens utgång. Anledningen till att jag ändå valde att styra urvalet själv var att jag hade så pass specifika krav på de webbplatser jag skulle undersöka. Framför allt behövde de ha lättläst information; enligt min inventering finns det 120 myndighetswebbplatser som har det. Vidare behövde den lättlästa informationen vara interaktiv, det vill säga uppbyggande till handling och navigering. Myndigheternas verksamhet skulle också vara av en sådan art att medborgare har kontakt med dem, och för att min studie ska säga något intressant ska det också vara myndigheter som nya svenska medborgare kan vilja ha kontakt med tidigt. Samtidigt ville jag inte att webbplatserna skulle ha alltför likt ämne.

Med mitt urval vill jag kunna säga något om hur varierande sätt att framställa information kan gynna eller missgynna svenska andraspråkläsares sökande efter samhällsinformation. Det resultat jag fått fram om specifika sökstrategier, förhandlingar och kompensationer är då mer intressant än en granskning av hur respektive myndighets webbplats klarar sig i testet. Därmed spelar det styrda urvalet mindre roll. Jag vill även understryka att jag aldrig syftat till att kritisera någon av de specifika myndigheterna eller deras webbplatser.

Studiens huvudsakliga syfte har varit att ge en djupare förståelse för hur myndigheters webbplatser fungerar för personer med ett annat förstaspråk än svenska. Min bedömning är att den också uppfyller sitt syfte, och att den på så sätt är relevant för forskningen.

## 6.2 Studiens teori

Den läsbarhetsteori jag använder i den här studien är definierad på första halvan av sjuttioalet av Christer Platzack, nuvarande professor i nordiska språk. Platzack presenterar sin modell, refererande till Stevens (1972) i teorikapitlet till sin avhandling *Språket och läsbarheten* (1974). Avhandlingen har framhållits som en reaktion på den tidens förenklade syn på läsbarheten, med exempelvis så kallat läsbarhets-

index<sup>56</sup> (Holsanova, m.fl. 2003). Likväl har forskningen kommit långt sedan Platzack la fram sin avhandling, och jag har inte hittat några vetenskapliga verk som granskar hans teori i modernt ljus. Denna studie kan ses som ett blygsamt försök att tillämpa teorin i dagens språksamhälle.

Den teori jag använder mig av för att beskriva språklig förenkling är en sammansättning av Michael Longs interaktionshypotes (1981, 1983) och Stephen Krashens inflödeshypotes (1981, 1982, 1985). Det är inte ovanligt att dessa två teorier kombineras, och inte heller att de används i nutida andraspråksforskning (se t.ex. Lindberg 2004). Mer ovanligt verkar det dock vara att tillämpa interaktionshypotesen på text istället för på tal. Med en kritisk utvärdering tror jag att den skulle kunna tjäna ett stort syfte för forskningen om hur text kan förenklas för andraspråkläsare.

### 6.3 Relevansen för yrkesverksamheten

I mitt framtida yrkesliv kommer jag att arbeta som språkkonsult, och en språkkonsults kanske allra främsta arbetsområde är begriplighet i text. Med denna uppsats har jag belyst detta komplexa ämne ur en synvinkel: jag har tittat på hur en grupp som är ovan vid språket kan hantera och förhandla textbaserad samhällsinformation på svenska.

Det är troligt att min framtida målgrupp kommer att vara svenska medborgare i allmänhet. Det innefattar dock också de medborgare som har vissa problem med att läsa, och då kommer jag att ha nytta av denna studie. Vidare är det tänkbart att några av resultaten från den här studien även är tillämpbara på medborgare med svenska som förstaspråk.

Det är en utmaning att skriva för en så heterogen målgrupp som mottagarna av samhällsinformation – det är ju mer eller mindre hela landets befolkning. Dilemmat för denna studies ämne är att anpassa för andraspråkläsare utan att försämra läsupplevelsen för

---

<sup>56</sup> Läsbarhetsindex, även kallat lix eller lix-värde, är en slags matematisk prognos på läsbarhet (Björnsson 1968).

andra ur Sveriges befolkning. En någorlunda etablerad lösning är att upprätta en särskild informationskanal – lättläst – till alla mottagare som har problem med att läsa. Samtidigt uppstår även då problematiken i att behandla en heterogen målgrupp homogent. Därför kvarstår dilemmat: hur mottagaranpassar man för hela befolkningen? Detta dilemma kommer antagligen aldrig att lösas, men språkkonsultens uppgift är att ändå aldrig sluta försöka.

### 6.4 Tips för uppföljning

Under mitt arbete har främst jag upptäckt två områden som det skulle vara både intressant och behövt att se en fördjupning i. Nedan berättar jag kort om dessa.

#### 6.4.1 Om attityder till enkelt språk

Något som språkkonsulter och andra klarspråksförespråkare ofta får kämpa med är negativa attityder mot begripligt och enkelt språk. Denna attityd finns även mot genren lättläst. Språkkonsultkåren skulle därför vara förtjänt av en studie som undersöker dessa attityder och som dessutom prövar olika sätt att bemöta attityderna och argumentera för språklig enkelhet på ett effektivt sätt.

#### 6.4.2 Myndigheters webbplatser ur andra perspektiv

Ur ett demokratiskt perspektiv kommer det alltid att vara intressant att se hur myndigheternas information når ut till medborgarna; det kan inte göras tillräckligt många undersökningar om detta. Den här studiens infallsvinkel är den andel av landets medborgare som har ett annat förstaspråk än svenska, och eftersom den undersöker ganska ytligt hur myndighetswebbplatserna fungerar för andraspråksläsare vore det intressant att se en djupare studie i faktisk läsförståelse. En sådan studie kunde med fördel använda och utveckla den här studiens teorier. En aspekt som behöver särskild uppmärksamhet är vad lättlästgenrens typiska frasanpassade radfall har för förhållande till såväl läsbarheten som språkutvecklingen.

Vidare behövs en liknande studie med andra av Sveriges mindre lässtarka medborgare: hur klarar sig till exempel personer med dyslexi på myndigheternas webbplatser? Hur klarar sig personer med lindrig kognitiv funktionsnedsättning? I takt med att 24-timmars-myndigheterna får spridning blir också text mer och mer centralt. Då är det språkforskningens uppgift att undersöka vilka som faller utanför tillgängligheten.



# Källor och litteratur

## Källförteckning

### Enkätstudie

Enkätstudie för SFI- och SAS-elever: 42 inlämnade formulär. Testen genomfördes 2009-03-27, 2009-04-02 och 2009-04-16. Följande webbplatser utvärderas i testet:

<http://www.forsakringskassan.se>

<http://www.vasamuseet.se>

<http://www.domstol.se>

### Gruppintervju

Gruppintervju med två SFI-elever och en SAS-elev: två inspelningar à 47 respektive 35 minuter. Intervjun genomfördes 2009-04-22.

Under intervjun gick vi in på följande webbplatser (i den ordning de nämns i intervjun)

<http://www.aftonbladet.se>

<http://www.eastafrica.com> (webbplatsen finns inte längre)

<http://www.lemonde.fr>

<http://www.eniro.se>

<http://www.wikipedia.org>

<http://www.metro.se>

<http://www.sesam.nu>

<http://lexin2.nada.kth.se/lexin.html>

[http://www.translation-guide.com/free\\_online\\_translators.php](http://www.translation-guide.com/free_online_translators.php)

<http://www.tyda.se>

## Litteraturförteckning

- Abrahamsson, Niclas. 2009. *Andraspråksinläring*. Lund: Studentlitteratur.
- Albinsson, Sofia. 2009. "Vägledningen 24-timmarswebben – effektivare och bättre service på webbplatser". I: Olovsson, Eva (red.). *Service på nätet. Rapport från en konferens om myndigheters webbplatser*. Institutionen för språk och folkminnen, Språkrådet. Språkrådets skrifter 10.
- Aston, Guy. 1993. "Notes on the interlanguage of comity". I: Kasper, G & Blum-Kulka, S (red.). *Interlanguage Pragmatics*. New York: Oxford University Press. Refererad i: Lindberg 2004.
- Balke, Ola & Mehlich, Anna-Klara. 2009. "En webbplats för alla". I: Olovsson, Eva (red.). *Service på nätet. Rapport från en konferens om myndigheters webbplatser*. Institutionen för språk och folkminnen, Språkrådet. Språkrådets skrifter 10.
- Bengtsson, Pauline. 2008. "Inget lättläst i Vellinge". I: *Vellinge lokaltidningen* 2008-11-21. <http://vellinge.lokaltidningen.se/article/20081121/ARTIKLER/934264985/1407>
- Björnsson, Carl-Hugo. 1968. *Läsbarhet*. Stockholm: Liber.
- Centrum för lättläst (webbplats). Senast besökt 2009-04-22. <http://www.lattlast.se>
- Dahmström, Karin. 2005. *Från datainsamling till rapport – att göra en statistisk undersökning*. Lund: Studentlitteratur.
- Eeg-Olofsson, Jens. 2004. *En studie i lättläst information*. Examensarbete vid språkkonsultlinjen på Stockholms universitet. <http://www.nordiska.su.se/content/1/c6/01/47/88/eeg.pdf>
- Englund, Helena & Sundin, Maria. 2005. "Enkla texter passar alla". I: *Språkvård* nr 1 2005. [http://www.textfixarna.se/include/arbete/sprakvard\\_tillgangliga.pdf](http://www.textfixarna.se/include/arbete/sprakvard_tillgangliga.pdf)
- Englund, Helena & Sundin, Maria. 2008. *Tillgängliga webbplatser i praktiken*. Stockholm: Jure Förlag.
- Enström, Ingegerd. 2004. "Ordförråd och variation i svenska som andraspråk enligt processbarhetsteorin". I: Hyltenstam, Kenneth & Lindberg, Inger (red.). 2004. *Svenska som andraspråk – i forskning, undervisning och samhälle*. Lund: Studentlitteratur.
- Hellman, Lisa. 2004. *Attityder till språk. En undersökning av attityder till svenska och till avvikande svenska i Sydnärke*. D-uppsats vid humanistiska institutionen, Örebro universitet. <http://inforum.oru.se/oru/upload/Institutioner/Humaniora/Dokument/svenska/uppsatser/Uppsatser%20vt%202004/Lisa%20Hellman%20-%20prelimin%20E4r%20version.pdf>
- Holme, Idar Magne, Solvang, Bernt Krohn. 1997. *Forskningsmetodik. Om kvantitativa och kvalitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur.
- Holmén, Per Erik. 2006. *Essä om kvantitativa och kvalitativa metoder. Metodeoppgave*. Institutt for pedagogikk og lærerutdanning, Universitetet i Tromsø. <http://web.holmenonline.net/MetoduppsatsPelleHolmen.pdf>
- Holsanova, Jana; Rahm, Henrik & Holmquist, Kenneth. 2003. "Tidningarna och läsbarheten" I: Delsing, Lars-Olof m.fl. (red.). *Grammatik i fokus. Festskrift till Christer Platzack den 18 november 2003*. <http://www.lucs.lu.se/jana.holsanova/pdf/Hols,Rahm,Holmq.2003.pdf>
- Hyltenstam, Kenneth & Lindberg, Inger (red.). 2004. *Svenska som andraspråk – i forskning, undervisning och samhälle*. Lund: Studentlitteratur.
- Iselid, Lars & Våge, Lars. 2008. "Att söka information på Internet". I: Domeij, Rickard (red.). *Tekniken bakom språket*. Norstedts akademiska förlag. Språkrådets skrifter 9.

- Jones, Mark. 1966. "Fear of exposure; practice nurses". I: Carter, Keith & Delmont, Sara (red.). *Qualitative Research: The Emotional Dimension*. Aldershot: Avebury. Refererad i: Trost 2005.
- Krashen, Stephen. 1981. *Second Language Acquisition and Second Language Learning*. Oxford: Pergamon. Refererad i: Abrahamsson 2009.
- Krashen, Stephen. 1982. *Principles and Practices in Second Language Acquisition*. Oxford: Pergamon. Refererad i: Abrahamsson 2009.
- Krashen, Stephen. 1985. *The Input Hypothesis: Issues and Implications*. London: Longman. Refererad i: Lindberg 2004.
- Larsson, Karin. 2007. *En tillgänglig statsförvaltning i medborgarnas tjänst – En diskursanalys av myndigheters förhållningsätt till arbetet med att göra information tillgänglig för personer med funktionsbinder*. Magisteruppsats i statsvetenskap på ekonomiska institutionen, Linköpings universitet.
- Ledin, Per & Göransson, Anna-Lena. 2009. *Myndighetstext för ett säkrare samhälle i brukarperspektiv*. Räddningsverket. <http://www.raddningsverket.se/upload/Om%20verket/Forskning/Projektbeskrivningar%202008/Myndighetstextforettsakraresamhalle.pdf>
- Lindberg, Inger. 2004. "Samtal och interaktion – ett andraspråksperspektiv". I: Hyltenstam, Kenneth & Lindberg, Inger (red.). 2004. *Svenska som andraspråk – i forskning, undervisning och samhälle*. Lund: Studentlitteratur.
- Long, Michael. 1981. "Input, interaction and second language acquisition". I: Winitz, H (red.). *Native Language and Foreign Language acquisition*. Annals of the New York Academy of Sciences. Vol 379. Refererad i: Lindberg 2004.
- Long, Michael. 1983. "Native speaker/non-native speaker conversation in second language classroom". I: Clarke, M & Handscombe, J (red.). *On TESOL '82*. Washington D.C.: TESOL. Refererad i: Lindberg 2004.
- Long, Michael. 1996. "The role of the linguistic environment in second language acquisition". I: Ritchie, W & Bhatia, T (red.). *Handbook of Language Acquisition (Vol 2): Second Language Acquisition*. Rowley, MA: Newbury House. Refererad i: Lindberg 2004.
- Lundberg, Ingvar & Reichenberg, Monica. 2008. *Vad är lättläst? Specialpedagogiska skolmyndigheten*.
- Nyström Höög, Catharina. 2009. "Nya medier, nya utmaningar – om klarspråksarbete i e-förvaltningens tid". I: Olovsson, Eva (red.). *Service på nätet. Rapport från en konferens om myndigheters webbplatser*. Institutionen för språk och folkminnen, Språkrådet. Språkrådets skrifter 10.
- Ohlsson, Claes. 2007. *Folkets fonder? En textvetenskaplig studie av det svenska pensionsparandets domesticering*. Göteborgsstudier i nordisk språkvetenskap 9. Avhandling i nordiska språk, Institutionen för svenska språket, Göteborgs universitet.
- Olsson Kihl, Lena. 2005. *Hur begriplig är den lättlästa samhällsinformationen? En studie av fyra texter från fyra myndigheter*. D-uppsats vid institutionen för teknik, design och kommunikation vid Linköpings universitet. <http://liu.diva-portal.org/smash/get/diva2:20464/FULLTEXT01>
- Philipsson, Anders. 2004. "Fonologiska aspekter på andraspråksinlärning och svenska som andraspråk". I: Hyltenstam, Kenneth & Lindberg, Inger (red.). 2004. *Svenska som andraspråk – i forskning, undervisning och samhälle*. Lund: Studentlitteratur.
- Platzack, Christer. 1974. *Språket och läsbarheten*. Lund: Gleerup.
- Reichenberg, Monica. 2000. *Röst och kausalitet i lärobokstexter. En studie av elevens förståelse av olika textversioner*. Göteborgs universitet.

- Sandberg, Karin, Spångning Westerlund, Sara & Wejderot, Karin. 2006. *Prova din text – en rapport om textanpassning och utprovning för olika målgrupper*. Examensarbete vid programmet Textdesign på Mälardalens folkhögskola. <http://www.lattlast.se/pub/4182/provadintext.pdf>
- Seidman, Irving. 1998. *Interviewing as Qualitative Research*. New York: Teachers College Press. Refererad i: Trost 2005.
- Skolverket. 1996. *Grunden för fortsatt lärande. En internationell jämförande studie av vuxnas förmåga att förstå och använda tryckt och skriven information*. Skolverkets rapport nr 115. Liber: Stockholm.
- SOU 2003:77. *Vidare vägar och vägen vidare – svenska som andraspråk för samhälls- och arbetsliv. Betänkande av SFI-utredningen*. Utbildningsdepartementet, Regeringskansliet. <http://www.regeringen.se/sb/d/108/a/925>
- SOU 2008:26. *Värna språken – förslag till språklag*. Kulturdepartementet, Regeringskansliet. <http://www.regeringen.se/sb/d/108/a/100959>
- Språkrådet. 2008. *Svenska skrivregler*. Stockholm: Liber.
- Starrin, Bengt & Svensson, Per-Gunnar. 1996. *Kvalitativa studier i teori och praktik*. Lund: Studentlitteratur.
- Stevens, Kenneth N. 1972. "Segments, Features, and Analysis by Synthesis". I: Kavanagh, J. F. & Mattingly, I. G. (red.). 1972. *Language by Ear and by Eye. The Relationships between Speech and Reading*. London: Cambridge, Mass. Refererad i: Platzack 1974.
- Sundberg, Gunlög. 2006. "Att bedöma andraspråkstexter". I: Svenska språknämnden. 2006. *Textvård. Att läsa, skriva och bedöma texter*. Stockholm: Norstedts Akademiska Förlag.
- Sundin, Maria. 2007. *Lättläst – så funkar det*. Stockholm: Jure Förlag.
- Trost, Jan. 2005. *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.
- Westman, Ewa. 2000. *Vad tycker man om de lättlästa broschyrerna?* FKF och LL-projektet. Översänd 2000-11-27 till Info SFA och övriga informatörer inom Försäkringskassan. Kan beställas från Centrum för lättläst: <http://www.lattlast.se/?page=322>
- Vetenskapsrådet. 1990. *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. <http://www.vr.se/download/18.668745410b37070528800029/HS%5B1%5D.pdf>

# Bilagor

Nedan finns en förteckning över uppsatsens tre bilagor.

Den första bilagan är resultatet av min inventering av statliga myndigheters webbplatser. Den listar först myndighetswebbplatser som har lättläst information på sin webbplats, och därefter myndighetswebbplatser som saknar. Studien genomfördes i mars och april 2009. Alla myndigheter finns inte representerade, bland annat eftersom inte alla myndigheter har lättläst information.

Den andra bilagan är det testformulär som gick ut till SFI- och SAS-eleverna för att samla in material till enkätstudien. Den är i sitt ursprungliga skick, utöver det sidhuvud som markerar att den är en bilaga till den här uppsatsen, och den korta presentation som finns på förstasidan.

Den tredje och sista bilagan är ett facit till den kluriga text som inleder uppsatsen.

## Bilageförteckning

Bilaga 1: Myndigheter som har, respektive saknar lättläst information på sin webbplats

Bilaga 2: Enkätstudiens testformulär

Bilaga 3: Facit

## Bilaga 1: Myndigheter som har, respektive saknar lättläst information på sin webbplats

### Myndigheter med lättläst

Det här är en lista över myndigheter som har lättläst information på sin webbplats. De står i bokstavsordning, men ord som ”Statens” är alltid flyttade till slutet av myndighetens namn. Därför hittar du till exempel ”Statens bostadskreditnämnd” på bokstaven B.

Under varje myndighet står dess webbadress. I slutet av listan finns de myndigheter som är knutna till Sveriges domstolsväsende, och alla länsstyrelser.

1. Allmänna reklamationsnämnden, ARN  
[www.arn.se](http://www.arn.se)
2. Arbetsmiljöverket  
[www.av.se](http://www.av.se)
3. Banverket  
[www.banverket.se](http://www.banverket.se)
4. Beredning för medicinsk utvärdering, Statens, SBU  
[www.sbu.se](http://www.sbu.se)
5. Blekinge Tekniska Högskola  
[www.bth.se](http://www.bth.se)
6. Bostadskreditnämnd, Statens, BKN  
[www.bkn.se](http://www.bkn.se)
7. Boverket  
[www.boverket.se](http://www.boverket.se)
8. Brottsförebyggande rådet, Brå  
[www.bra.se](http://www.bra.se)
9. Centrala studiestödsnämnden, CSN  
[www.csn.se](http://www.csn.se)
10. Datainspektionen  
[www.datainspektionen.se](http://www.datainspektionen.se)
11. Ekobrottsmyndigheten, EBM  
[www.ekobrottsmyndigheten.se](http://www.ekobrottsmyndigheten.se)
12. Elsäkerhetsverket  
[www.elsakerhetsverket.se](http://www.elsakerhetsverket.se)
13. Energimyndighet, Statens  
<http://www.energimyndigheten.se>
14. Fastighetsmäklarnämnden  
[www.fastighetsmaklarnamnden.se](http://www.fastighetsmaklarnamnden.se)
15. Fastighetsverk, Statens, SFV  
[www.sfv.se](http://www.sfv.se)
16. Fiskeriverket  
[www.fiskeriverket.se](http://www.fiskeriverket.se)
17. Forum för levande historia  
[www.levandehistoria.se](http://www.levandehistoria.se)
18. Försvarets materielverk, FMV  
[www.fmv.se](http://www.fmv.se)
19. Försvarsmakten  
[www.mil.se](http://www.mil.se)
20. Försäkringskassan  
[www.forsakringskassan.se](http://www.forsakringskassan.se)
21. Handisam, Myndigheten för handikappolitisk samordning  
[www.handisam.se](http://www.handisam.se)
22. Historiska museum, Statens  
[www.historiska.se](http://www.historiska.se)
23. Högskoleverket  
[www.hsv.se](http://www.hsv.se)
24. Institutionsstyrelse, Statens, SiS  
[www.stat-inst.se](http://www.stat-inst.se)
25. Kammarkollegiet  
[www.kammarkollegiet.se](http://www.kammarkollegiet.se)

BILAGA 1: MYNDIGHETER SOM HAR, RESPEKTIVE SAKNAR LÄTTLÄST INFORMATION PÅ SIN WEBBPLATS

26. Konkurrensverket, KKV  
[www.konkurrensverket.se](http://www.konkurrensverket.se)
27. Kriminalvården (bara tillgänglig via sökfunktionen)  
[www.kriminalvarden.se](http://www.kriminalvarden.se)
28. Kulturråd, Statens  
[www.kulturradet.se](http://www.kulturradet.se)
29. Kungl. biblioteket, KB  
[www.kb.se](http://www.kb.se)
30. Livsmedelsverket  
[www.slv.se](http://www.slv.se)
31. Luftfartsverket, LfV  
[www.lfv.se](http://www.lfv.se)
32. Lunds universitet  
[www.lu.se](http://www.lu.se)
33. Läkemedelsverket, LV  
[www.lakemedelsverket.se](http://www.lakemedelsverket.se)
34. Marinmuseum  
[www.marinmuseum.se](http://www.marinmuseum.se)
35. Maritima museer, Statens  
[www.maritima.se](http://www.maritima.se)
36. Migrationsverket  
[www.migrationsverket.se](http://www.migrationsverket.se)
37. Myndigheten för internationella adoptionsfrågor, MIA  
[www.mia.eu](http://www.mia.eu)
38. Naturhistoriska riksmuseet  
[www.nrm.se](http://www.nrm.se)
39. Naturvårdsverket  
[www.naturvardsverket.se](http://www.naturvardsverket.se)
40. Pensionsverk, Statens, SPV  
[www.spv.se](http://www.spv.se)
41. Polarforskningssekretariatet  
[www.polar.se](http://www.polar.se)
42. Post- och telestyrelsen, PTS  
[www.pts.se](http://www.pts.se)
43. Premiépensionsmyndigheten, PPM  
[www.ppm.nu](http://www.ppm.nu)
44. Presstödsnämnden  
[www.presstodsnamnden.se](http://www.presstodsnamnden.se)
45. Revisorsnämnden  
[www.revisorsnamnden.se](http://www.revisorsnamnden.se)
46. Riksantikvarieämbetet, RAÄ  
[www.raa.se](http://www.raa.se)
47. Rikstrafiken  
[www.rikstrafiken.se](http://www.rikstrafiken.se)
48. Rådet för Europeiska socialfonden i Sverige, Svenska ESF-Rådet  
[www.esf.se](http://www.esf.se)
49. Sjöhistoriska museet  
[www.sjohistoriska.se](http://www.sjohistoriska.se)
50. Skatteverket (bara tillgänglig via sökfunktionen)  
[www.skatteverket.se](http://www.skatteverket.se)
51. Socialstyrelsen  
[www.socialstyrelsen.se](http://www.socialstyrelsen.se)
52. Specialpedagogiska skolmyndigheten, SPSM  
[www.spsm.se](http://www.spsm.se)
53. Statskontoret  
[www.statskontoret.se](http://www.statskontoret.se)
54. Talboks- och punktskriftsbiblioteket, TPB  
[www.tpb.se](http://www.tpb.se)
55. Taltidningsnämnden  
[www.taltidningsnamnden.se](http://www.taltidningsnamnden.se)
56. Tandvårds- och läkemedelsförmånsnämnden  
[www.tlv.se](http://www.tlv.se)
57. Tullverket  
[www.tullverket.se](http://www.tullverket.se)
58. Ungdomsstyrelsen  
[www.ungdomsstyrelsen.se](http://www.ungdomsstyrelsen.se)
59. Valmyndigheten  
[www.val.se](http://www.val.se)
60. Vasamuseet  
[www.vasamuseet.se](http://www.vasamuseet.se)

## BILAGA 1: MYNDIGHETER SOM HAR, RESPEKTIVE SAKNAR LÄTTLÄST INFORMATION PÅ SIN WEBBPLATS

61. Vetenskapsrådet (bara tillgänglig via sökfunktionen)  
[www.vr.se](http://www.vr.se)

62. Vägverket, VV  
[www.vv.se](http://www.vv.se)

63. Åklagarmyndigheten  
[www.aklagare.se](http://www.aklagare.se)

### Sveriges domstolar

64. Domstolsverket, DV  
[www.dom.se](http://www.dom.se)

65. Hovrätten för Nedre Norrland  
[www.dom.se/default\\_945.aspx](http://www.dom.se/default_945.aspx)

66. Hovrätten för Västra Sverige  
[www.domstol.se/default\\_2908.aspx](http://www.domstol.se/default_2908.aspx)

67. Hovrätten för Övre Norrland  
[www.domstol.se/default\\_3349.aspx](http://www.domstol.se/default_3349.aspx)

68. Hovrätten över Skåne och Blekinge  
[www.dom.se/default\\_959.aspx](http://www.dom.se/default_959.aspx)

69. Hyresnämnden  
[www.dom.se/default\\_820.aspx](http://www.dom.se/default_820.aspx)

70. Högsta domstolen, HD  
[www.hogstodomstolen.se](http://www.hogstodomstolen.se)

71. Kammarrätten i Stockholm  
[www.domstol.se/default\\_2657.aspx](http://www.domstol.se/default_2657.aspx)

72. Kammarrätten i Sundsvall  
[www.dom.se/default\\_937.aspx](http://www.dom.se/default_937.aspx)

73. Länsrätten i Blekinge län  
[www.domstol.se/templates/DV\\_ContactInfo\\_615.aspx](http://www.domstol.se/templates/DV_ContactInfo_615.aspx)

74. Länsrätten i Dalarnas län  
[www.domstol.se/templates/DV\\_ContactInfo\\_605.aspx](http://www.domstol.se/templates/DV_ContactInfo_605.aspx)

75. Länsrätten i Gotlands län  
[www.domstol.se/templates/DV\\_ContactInfo\\_598.aspx](http://www.domstol.se/templates/DV_ContactInfo_598.aspx)

76. Länsrätten i Gävleborgs län  
[www.dom.se/templates/DV\\_ContactInfo\\_606.aspx](http://www.dom.se/templates/DV_ContactInfo_606.aspx)

77. Länsrätten i Göteborg,  
Migrationsdomstolen  
[www.domstol.se/default\\_2751.aspx](http://www.domstol.se/default_2751.aspx)

78. Länsrätten i Hallands län  
[www.domstol.se/templates/DV\\_ContactInfo\\_601.aspx](http://www.domstol.se/templates/DV_ContactInfo_601.aspx)

79. Länsrätten i Jönköpings län  
[www.domstol.se/default\\_987.aspx](http://www.domstol.se/default_987.aspx)

80. Länsrätten i Kalmar län  
[www.domstol.se/templates/DV\\_ContactInfo\\_614.aspx](http://www.domstol.se/templates/DV_ContactInfo_614.aspx)

81. Länsrätten i Kronobergs län  
[www.dom.se/templates/DV\\_ContactInfo\\_613.aspx](http://www.dom.se/templates/DV_ContactInfo_613.aspx)

82. Länsrätten i Mariestad  
[www.huddingetingsratt.dom.se/templates/DV\\_ContactInfo\\_616.aspx](http://www.huddingetingsratt.dom.se/templates/DV_ContactInfo_616.aspx)

83. Länsrätten i Norrbottens län  
[www.dom.se/templates/DV\\_ContactInfo\\_610.aspx](http://www.dom.se/templates/DV_ContactInfo_610.aspx)

84. Länsrätten i Skåne län,  
Migrationsdomstolen  
[www.dom.se/default\\_952.aspx](http://www.dom.se/default_952.aspx)

85. Länsrätten i Stockholms län,  
Migrationsdomstolen  
[www.dom.se/templates/DV\\_ContactInfo\\_595.aspx](http://www.dom.se/templates/DV_ContactInfo_595.aspx)

86. Länsrätten i Södermanlands län  
[www.huddingetingsratt.dom.se/templates/DV\\_ContactInfo\\_597.aspx](http://www.huddingetingsratt.dom.se/templates/DV_ContactInfo_597.aspx)

87. Länsrätten i Uppsala län  
[www.dom.se/templates/DV\\_ContactInfo\\_596.aspx](http://www.dom.se/templates/DV_ContactInfo_596.aspx)

88. Länsrätten i Vänersborg  
[www.huddingetingsratt.dom.se/templates/DV\\_ContactInfo\\_603.aspx](http://www.huddingetingsratt.dom.se/templates/DV_ContactInfo_603.aspx)

89. Länsrätten i Värmlands län  
[www.domstol.se/default\\_1005.aspx](http://www.domstol.se/default_1005.aspx)

90. Länsrätten i Västerbottens län  
[www.domstol.se/templates/DV\\_ContactInfo\\_609.aspx](http://www.domstol.se/templates/DV_ContactInfo_609.aspx)

91. Länsrätten i Västernorrlands län  
[www.domstol.se/default\\_3471.aspx](http://www.domstol.se/default_3471.aspx)

92. Länsrätten i Västmanlands län  
[www.domstol.se/templates/DV\\_ContactInfo\\_599.aspx](http://www.domstol.se/templates/DV_ContactInfo_599.aspx)



## BILAGA 1: MYNDIGHETER SOM HAR, RESPEKTIVE SAKNAR LÄTTLÄST INFORMATION PÅ SIN WEBBPLATS

93. Länsrätten i Örebro län  
[www.huddingetingsratt.dom.se/templates/DV\\_ContentInfo\\_617.aspx](http://www.huddingetingsratt.dom.se/templates/DV_ContentInfo_617.aspx)

94. Länsrätten i Östergötlands län  
[www.huddingetingsratt.dom.se/templates/DV\\_ContentInfo\\_611.aspx](http://www.huddingetingsratt.dom.se/templates/DV_ContentInfo_611.aspx)

95. Notarienämnden  
[www.domstol.se/templates/DV\\_InfoPage\\_3805.aspx](http://www.domstol.se/templates/DV_InfoPage_3805.aspx)

96. Regeringsrätten  
[www.regeringsratten.se](http://www.regeringsratten.se)

97. Rättshjälpsmyndigheten  
[www.domstol.se/default\\_3370.aspx](http://www.domstol.se/default_3370.aspx)

98. Rättshjälpsnämnden  
[www.domstol.se/templates/DV\\_InfoPage\\_2205.aspx](http://www.domstol.se/templates/DV_InfoPage_2205.aspx)

99. Svea hovrätt med Miljööverdomstolen  
[www.sveahovratt.se](http://www.sveahovratt.se)

100. Tjänsteförslagsnämnden för domstolsväsendet, TFN  
[www.domstol.se/templates/DV\\_InfoPage\\_852.aspx](http://www.domstol.se/templates/DV_InfoPage_852.aspx)

101. Överklagandenämnden för nämndemannauppdrag  
[www.dom.se/templates/DV\\_Page\\_4073.aspx](http://www.dom.se/templates/DV_Page_4073.aspx)

### Länsstyrelser

... som använder en standardtext som är integrerad i hemsidan

102. Länsstyrelsen i Gotlands län  
[www.lansstyrelsen.se/gotland](http://www.lansstyrelsen.se/gotland)

103. Länsstyrelsen i Jönköpings län  
[www.lansstyrelsen.se/jonkoping](http://www.lansstyrelsen.se/jonkoping)

104. Länsstyrelsen i Kalmar län  
[www.lansstyrelsen.se/kalmar](http://www.lansstyrelsen.se/kalmar)

105. Länsstyrelsen i Skåne län  
[www.lansstyrelsen.se/skane](http://www.lansstyrelsen.se/skane)

106. Länsstyrelsen i Stockholms län  
[www.lansstyrelsen.se/stockholm](http://www.lansstyrelsen.se/stockholm)

107. Länsstyrelsen i Västra Götalands län  
[www.lst.se/vastragotaland](http://www.lst.se/vastragotaland)

108. Länsstyrelsen i Örebro län  
[www.lansstyrelsen.se/orebro](http://www.lansstyrelsen.se/orebro)

*Länsstyrelser som hänvisar direkt till länsstyrelsernas samlade info*

109. Länsstyrelsen i Blekinge län  
[www.lansstyrelsen.se/blekinge](http://www.lansstyrelsen.se/blekinge)

110. Länsstyrelsen i Dalarnas län  
[www.lansstyrelsen.se/dalarna](http://www.lansstyrelsen.se/dalarna)

111. Länsstyrelsen i Gävleborgs län  
[www.lansstyrelsen.se/gavleborg](http://www.lansstyrelsen.se/gavleborg)

112. Länsstyrelsen i Kronobergs län  
[www.lansstyrelsen.se/kronoberg](http://www.lansstyrelsen.se/kronoberg)

113. Länsstyrelsen i Södermanlands län  
[www.lansstyrelsen.se/sodermanland](http://www.lansstyrelsen.se/sodermanland)

114. Länsstyrelsen i Värmlands län  
[www.lansstyrelsen.se/varmland](http://www.lansstyrelsen.se/varmland)

115. Länsstyrelsen i Östergötlands län  
[www.lansstyrelsen.se/ostergotland](http://www.lansstyrelsen.se/ostergotland)

*Länsstyrelser som endast hänvisar till en broschyr*

116. Länsstyrelsen i Hallands län  
[www.lansstyrelsen.se/halland](http://www.lansstyrelsen.se/halland)

117. Länsstyrelsen i Norrbottens län (bara tillgänglig via sökfunktionen)  
[www.lansstyrelsen.se/norrbotten](http://www.lansstyrelsen.se/norrbotten)

118. Länsstyrelsen i Uppsala län (bara tillgänglig via sökfunktionen)  
[www.lansstyrelsen.se/upsala](http://www.lansstyrelsen.se/upsala)

119. Länsstyrelsen i Västmanlands län  
[www.lansstyrelsen.se/vastmanland](http://www.lansstyrelsen.se/vastmanland)

*Länsstyrelser som har en egen lättläst text*

120. Länsstyrelsen i Västernorrlands län  
[www.lansstyrelsen.se/vasternorrland](http://www.lansstyrelsen.se/vasternorrland)

## Myndigheter utan lättläst

Det här är en lista över myndigheter som inte har lättläst information på sin webbplats. De står i bokstavsordning, men ord som ”Statens” är alltid flyttade till slutet av myndighetens namn. Därför hittar du till exempel ”Statens ansvarsnämnd” på bokstaven A.

Under varje myndighet står dess webbadress.

1. Affärsverket svenska kraftnät  
[www.svk.se](http://www.svk.se)
2. Andra AP-fonden  
[www.ap2.se](http://www.ap2.se)
3. Ansvarsnämnd, Statens  
[www.statensansvarsnamnd.se](http://www.statensansvarsnamnd.se)
4. Arbetsdomstolen, AD  
[www.arbetsdomstolen.se](http://www.arbetsdomstolen.se)
5. Arbetsförmedlingen  
[www.arbetsformedlingen.se](http://www.arbetsformedlingen.se)
6. Arbetsgivarverket  
[www.arbetsgivarverket.se](http://www.arbetsgivarverket.se)
7. Arkitekturmuseet  
[www.arkitekturmuseet.se](http://www.arkitekturmuseet.se)
8. Armémuseum  
[www.armemuseum.se](http://www.armemuseum.se)
9. Arvsfondsdelegationen  
[www.arvsfonden.se](http://www.arvsfonden.se)
10. Barnombudsmannen  
[www.bo.se](http://www.bo.se)
11. Biografbyrå, Statens  
[www.statensbiografbyra.se](http://www.statensbiografbyra.se)
12. Bokföringsnämnden  
[www.bfn.se](http://www.bfn.se)
13. Bolagsverket  
[www.bolagsverket.se](http://www.bolagsverket.se)
14. Brottsoffermyndigheten, BrOM  
[www.brottsoffermyndigheten.se](http://www.brottsoffermyndigheten.se)
15. Danshögskolan  
[www.danshogskolan.se](http://www.danshogskolan.se)
16. Diskrimineringsombudsmannen, DO  
[www.do.se](http://www.do.se)
17. Dramatiska institutet, DI  
[www.dramatiskainstitutet.se](http://www.dramatiskainstitutet.se)
18. Ekonomistyrningsverket  
[www.esv.se](http://www.esv.se)
19. Energimarknadsinspektionen (planerar att skaffa lättlästa texter)  
[www.energimarknadsinspektionen.se](http://www.energimarknadsinspektionen.se)
20. Etnografiska Museet  
[www.etnografiska.se](http://www.etnografiska.se)
21. Exportkreditnämnden, EKN  
[www.ekn.se](http://www.ekn.se)
22. Finansinspektionen  
[www.fi.se](http://www.fi.se)
23. Finanspolitiska rådet  
[www.finanspolitiskaradet.se](http://www.finanspolitiskaradet.se)
24. Fjärde AP-fonden  
[www.ap4.se](http://www.ap4.se)
25. Flygvapenmuseum  
[www.flygvapenmuseum.se](http://www.flygvapenmuseum.se)
26. Folke Bernadotteakademin  
[www.folkebernadotteacademy.se](http://www.folkebernadotteacademy.se)
27. Folkhälsoinstitut, Statens  
[www.fhi.se](http://www.fhi.se)
28. Forskarskattenämnden  
[www.forskarskattenamnden.se](http://www.forskarskattenamnden.se)
29. Forskningsrådet för arbetsliv och socialvetenskap, FAS  
[www.fas.forskning.se](http://www.fas.forskning.se)

BILAGA 1: MYNDIGHETER SOM HAR, RESPEKTIVE SAKNAR LÄTTLÄST INFORMATION PÅ SIN WEBBPLATS

30. Forskningsrådet för miljö, areella näringar och samhällsbyggande, Formas  
[www.formas.se](http://www.formas.se)
31. Fortifikationsverket, FORTV  
[www.fortv.se](http://www.fortv.se)
32. Första AP-fonden  
[www.ap1.se](http://www.ap1.se)
33. Försvarets radioanstalt, FRA  
[www.fra.se](http://www.fra.se)
34. Försvarshistoriska museer, Statens  
[www.sfhm.se](http://www.sfhm.se)
35. Försvarshögskolan, FHS  
[www.fhs.se](http://www.fhs.se)
36. Gentekniknämnden  
[www.genteknik.se](http://www.genteknik.se)
37. Geotekniska institut, Statens, SGI  
<http://www.swedgeo.se/>
38. Granskningsnämnden för radio och TV  
[www.grn.se](http://www.grn.se)
39. Göta Hovrätt  
[www.gotahovratt.dom.se](http://www.gotahovratt.dom.se)
40. Göteborgs universitet  
[www.gu.se](http://www.gu.se)
41. Haverikommission, Statens, SHK  
[www.havkom.se](http://www.havkom.se)
42. Historiska museer, Statens, SHMM  
[www.shmm.se](http://www.shmm.se)
43. Hälso- och sjukvårdens ansvarsnämnd, HSAN  
[www.hsan.se](http://www.hsan.se)
44. Högskolan Dalarna  
[www.du.se](http://www.du.se)
45. Högskolan i Borås  
[www.hb.se](http://www.hb.se)
46. Högskolan i Gävle  
[www.hig.se](http://www.hig.se)
47. Högskolan i Halmstad  
[www.hh.se](http://www.hh.se)
48. Högskolan i Kalmar  
[www.hik.se](http://www.hik.se)
49. Högskolan i Skövde  
[www.his.se](http://www.his.se)
50. Högskolan Kristianstad  
[www.hkr.se](http://www.hkr.se)
51. Högskolan på Gotland  
[www.hgo.se](http://www.hgo.se)
52. Högskolan Väst  
[www.hv.se](http://www.hv.se)
53. Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen, IAF  
[www.iaf.se](http://www.iaf.se)
54. Inspektionen för strategiska produkter, ISP  
[www.isp.se](http://www.isp.se)
55. Institutet för arbetsmarknadspolitisk utvärdering, IFAU  
[www.ifau.se](http://www.ifau.se)
56. Institutet för rymdfysik, IRF  
[www.irf.se](http://www.irf.se)
57. Institutet för språk och folkminnen  
[www.sofi.se](http://www.sofi.se)
58. Institutet för utvärdering av internationellt utvecklingsarbete, Sadev  
[www.sadev.se](http://www.sadev.se)
59. Institut för kommunikationsanalys, Statens, SIKA  
[www.sika-institute.se](http://www.sika-institute.se)
60. Internationella programkontoret för utbildningsområdet  
[www.programkontoret.se](http://www.programkontoret.se)
61. Invest in Sweden Agency, ISA  
[www.isa.se](http://www.isa.se)
62. Jordbruksverk, Statens  
[www.sjv.se](http://www.sjv.se)
63. Justitiekanslern, JK  
[www.jk.se](http://www.jk.se)
64. Järnvägar, Statens  
[www.statensjarnvaggar.se](http://www.statensjarnvaggar.se)
65. Kammarrätten i Göteborg  
[www.kammarratten.goteborg.se](http://www.kammarratten.goteborg.se)

BILAGA 1: MYNDIGHETER SOM HAR, RESPEKTIVE SAKNAR LÄTTLÄST INFORMATION PÅ SIN WEBBPLATS

66. Kammarrätten i Jönköping  
[www.kammarrattenijonkoping.dom.se](http://www.kammarrattenijonkoping.dom.se)
67. Karlstads universitet  
[www.kau.se](http://www.kau.se)
68. Karolinska institutet, KI  
[www.ki.se](http://www.ki.se)
69. Kemikalieinspektionen  
[www.kemi.se](http://www.kemi.se)
70. Konjunkturinstitutet  
[www.konj.se](http://www.konj.se)
71. Konstfack  
[www.konstfack.se](http://www.konstfack.se)
72. Konsthögskolan, Kungl.  
[www.kkh.se](http://www.kkh.se)
73. Konstnärsnämnden  
[www.konstnarsnamnden.se](http://www.konstnarsnamnden.se)
74. Konstråd, Statens  
[www.statenskonstrad.se](http://www.statenskonstrad.se)
75. Konsumentverket och  
Konsumentombudsmannen, KO  
[www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se)
76. Kronofogdemyndigheten  
[www.kronofogden.se](http://www.kronofogden.se)
77. Kungliga Tekniska Högskolan  
[www.kth.se](http://www.kth.se)
78. Kustbevakningen, KBV  
[www.kustbevakningen.se](http://www.kustbevakningen.se)
79. Kärnavfallsfondens styrelse  
<http://www.karnavfallsfonden.se/>
80. Lagrådet  
[www.lagradet.se](http://www.lagradet.se)
81. Lantbruksuniversitet, Sveriges SLU  
[www.slu.se](http://www.slu.se)
82. Lantmäteriverket  
[www.lantmateriet.se](http://www.lantmateriet.se)
83. Linköpings universitet  
[www.liu.se](http://www.liu.se)
84. Livrustkammaren, Skoklosters slott och  
Hallwylska museet  
[www.lsh.se](http://www.lsh.se)
85. Lotteriinspektionen  
[www.lotteriinsp.se/](http://www.lotteriinsp.se/)
86. Luleå tekniska universitet  
[www.ltu.se](http://www.ltu.se)
87. Länsstyrelsen i Jämtlands län  
[www.lansstyrelsen.se/jamtland](http://www.lansstyrelsen.se/jamtland)
88. Länsstyrelsen i Västerbottens län  
[www.ac.lst.se](http://www.ac.lst.se)
89. Malmö högskola  
[www.mah.se](http://www.mah.se)
90. Marknadsdomstolen  
[www.mah.se](http://www.mah.se)
91. Medelhavsmuseet  
[www.medelhavsmuseet.se](http://www.medelhavsmuseet.se)
92. Medlingsinstitutet  
[www.mi.se](http://www.mi.se)
93. Miljövårdsberedningen  
[www.sou.gov.se/mvb](http://www.sou.gov.se/mvb)
94. Mittuniversitetet  
[www.miun.se](http://www.miun.se)
95. Moderna Museet  
[www.modernamuseet.se](http://www.modernamuseet.se)
96. Museer för världskultur, Statens  
[www.smvk.se](http://www.smvk.se)
97. Musikhögskolan i Stockholm, Kungl.,  
KMH  
[www.kmh.se](http://www.kmh.se)
98. Musiksamlingar, Statens  
[www.smus.se](http://www.smus.se)
99. Myndigheten för kvalificerad  
yrkesutbildning, KY  
[www.ky.se](http://www.ky.se)
100. Myndigheten för nätverk och samarbete  
inom högre utbildning, NSHU  
[www.nshu.se](http://www.nshu.se)
101. Myndigheten för samhällsskydd och  
beredskap  
[www.msmyndigheten.se](http://www.msmyndigheten.se)
102. Mälardalens högskola  
[www.mdh.se](http://www.mdh.se)

BILAGA 1: MYNDIGHETER SOM HAR, RESPEKTIVE SAKNAR LÄTTLÄST INFORMATION PÅ SIN WEBBPLATS

103. Nationalmuseum  
[www.nationalmuseum.se](http://www.nationalmuseum.se)
104. Nordiska Afrikainstitutet, NAI  
[www.nai.uu.se](http://www.nai.uu.se)
105. Nämnden för hemslöjdsfrågor  
[www.nfh.nutek.se](http://www.nfh.nutek.se)
106. Nämnden för Statligt Stöd till Trossamfund, SST  
[www.sst.a.se](http://www.sst.a.se)
107. Operahögskolan i Stockholm  
[www.operahogskolan.se](http://www.operahogskolan.se)
108. Patent- och registreringsverket, PRV  
[www.prv.se](http://www.prv.se)
109. Personadressregisternämnd, Statens, SPAR-nämnden  
[www.sparnamnden.se](http://www.sparnamnden.se)
110. Pliktverket  
[www.pliktverket.se](http://www.pliktverket.se)
111. Prins Eugens Waldemarsudde  
[www.waldemarsudde.se](http://www.waldemarsudde.se)
112. Radio- och TV-verket, RTVV  
[www.rtvv.se](http://www.rtvv.se)
113. Riksarkivet, RA  
[www.statensarkiv.se/ra](http://www.statensarkiv.se/ra)
114. Riksgälden  
[www.riksdagen.se](http://www.riksdagen.se)
115. Rikspolisstyrelsen, RPS  
[www.rikspolisstyrelsen.polisen.se](http://www.rikspolisstyrelsen.polisen.se)
116. Riksställningar  
[www.riksutstallningar.se](http://www.riksutstallningar.se)
117. Rymdstyrelsen  
[www.rymdstyrelsen.se](http://www.rymdstyrelsen.se)
118. Rättsmedicinalverket, RMV  
[www.rmv.se](http://www.rmv.se)
119. Sameskolstyrelsen  
[www.sameskolstyrelsen.se](http://www.sameskolstyrelsen.se)
120. Sametinget  
[www.sametinget.se](http://www.sametinget.se)
121. Sida, Styrelsen för internationellt utvecklingssamarbete  
[www.sida.se](http://www.sida.se)
122. Sjunde AP-fonden  
[www.ap7.se](http://www.ap7.se)
123. Sjätte AP-fonden  
[www.ap6.se](http://www.ap6.se)
124. Sjöfartsverket, SjöV  
[www.sjofartsverket.se](http://www.sjofartsverket.se)
125. Skatterättsnämnden  
[www.skatterattsnamnden.se](http://www.skatterattsnamnden.se)
126. Skogsstyrelsen  
[www.svo.se](http://www.svo.se)
127. Skolverket  
[www.skolverket.se](http://www.skolverket.se)
128. Skolväsendets överklagandenämnd  
[www.overklagandenamnden.se](http://www.overklagandenamnden.se)
129. SMHI, Sveriges meteorologiska och hydrologiska institut  
[www.smhi.se](http://www.smhi.se)
130. Smittskyddsinstitutet, SMI  
[www.smittskyddsinstitutet.se](http://www.smittskyddsinstitutet.se)
131. Statistiska centralbyrån, SCB  
[www.scb.se](http://www.scb.se)
132. Stockholms universitet  
[www.su.se](http://www.su.se)
133. Strålsäkerhetsmyndigheten, SSM  
[www.stralsakerhetsmyndigheten.se](http://www.stralsakerhetsmyndigheten.se)
134. SWEDAC, Styrelsen för ackreditering och teknisk kontroll  
[www.swedac.se](http://www.swedac.se)
135. Svenska institutet, SI  
[www.si.se](http://www.si.se)
136. Sveriges författarfond  
[www.svff.se](http://www.svff.se)
137. Sveriges geologiska undersökning, SGU  
[www.sgu.se](http://www.sgu.se)
138. Säkerhets- och integritetsskyddsnämnden  
[www.sakint.se](http://www.sakint.se)

BILAGA 1: MYNDIGHETER SOM HAR, RESPEKTIVE SAKNAR LÄTTLÄST INFORMATION PÅ SIN WEBBPLATS

139. Södertörns högskola  
[webappl.web.sh.se](http://webappl.web.sh.se)

140. Teaterhögskolan i Stockholm  
[www.teaterhogskolan.se](http://www.teaterhogskolan.se)

141. Totalförsvarets forskningsinstitut, FOI  
[www.foi.se](http://www.foi.se)

142. Tredje AP-fonden  
[www.ap3.se](http://www.ap3.se)

143. Umeå universitet  
[www.umu.se](http://www.umu.se)

144. Uppsala universitet  
[www.uu.se](http://www.uu.se)

145. Utlandslönenämnd, Statens, UtN  
[www.utn.nu](http://www.utn.nu)

146. Va-nämnd, Statens (Va-nämnden)  
[www.va-namnden.se](http://www.va-namnden.se)

147. Verket för högskoleservice, VHS  
[www.vhs.se](http://www.vhs.se)

148. Verket för innovationssystem,  
VINNOVA  
[www.vinnova.se](http://www.vinnova.se)

149. Veterinärmedicinska Anstalt, Statens  
[www.sva.se](http://www.sva.se)

150. VTI, Statens väg- och  
transportforskningsinstitut  
[www.vti.se](http://www.vti.se)

151. Världskulturmuseet  
[www.varldskulturmuseet.se](http://www.varldskulturmuseet.se)

152. Växjö Universitet  
[www.vxu.se](http://www.vxu.se)

153. Zornsamlingarna  
[www.zorn.se](http://www.zorn.se)

154. Örebro Universitet  
[www.oru.se](http://www.oru.se)

155. Östasiatiska museet  
[www.ostasiatiska.se](http://www.ostasiatiska.se)

156. Överklagandenämnden för högskolan,  
ÖNH  
[www.onh.se](http://www.onh.se)

157. Överklagandenämnden för studiestöd,  
ÖKS  
[www.oks.se](http://www.oks.se)

## Bilaga 2: Enkätstudiens testformulär

Följande testformulär gick ut till två SFI-klasser och en SAS-klass, alla i Stockholmsområdet. Testtillfällena var under mars och april 2009.



Webb-  
undersökning

Linnea Hanell och Centrum för lättläst



# Webbundersökning

Hej!

Det här är ett test som handlar om hur lätt det är att förstå tre olika webbplatser.

Jag som har gjort det här testet heter Linnea Hanell.  
Jag studerar på universitetet i Umeå.  
Maria O'Donnell har hjälpt mig.  
Hon jobbar på Centrum för lättläst.

Du kommer att få frågor om tre olika webbplatser.  
Försök att hitta svaren på webbplatsen.  
Du svarar genom att kryssa i olika rutor eller genom att skriva det svar som du har hittat på webbplatsen.  
Det tar ungefär 45 minuter att göra testet.

Hittar du inte svaret ska du kryssa i rutan: ”Jag hittar inte svaret”.  
Om du inte förstår frågan ska du kryssa i rutan: ”Jag förstår inte frågan”.

Kom ihåg att det här testet handlar om hur bra webbplatserna är.  
Om du inte hittar någon information är det webbplatsens fel inte ditt.

Tack för din hjälp!

**Linnea Hanell**  
Språkkonsultstudent,  
Umeå universitet  
[linnea.hanell@gmail.com](mailto:linnea.hanell@gmail.com)

**Maria O'Donnell**  
Lättläst-tjänsten,  
Centrum för lättläst  
<http://www.lattlast.se>



# Frågor om dig

---

1. Är du kvinna eller man?

Kryssa i ditt svar.

- Kvinna
  - Man
- 

2. Hur gammal är du?

Kryssa i ditt svar.

- Mellan 14 år och 20 år
  - Mellan 21 år och 40 år
  - Mellan 41 år och 65 år
  - Över 65 år
- 

3. Vilket land är du född i?

Skriv vilket land du är född i.

Jag är född i .....

---

4. Hur länge gick du i skolan i ditt hemland?

Skriv hur många år du gick i skolan.

Räkna inte med  
om du har läst på universitet.

Jag gick i skolan i ..... år.

- Jag har aldrig gått i skolan.

5. Hur många år har du läst på universitet?

Skriv hur många år du har läst på universitet.

Jag har läst ..... år på universitet.

Jag har aldrig läst på universitet.

---

6. Vilket språk är ditt förstaspråk?

Skriv vilket språk som är ditt förstaspråk.

Du får skriva flera språk.

Jag ser ..... som mitt eller mina förstaspråk

---

7. Hur länge har du bott i Sverige?

Skriv hur många månader  
du har bott i Sverige.

Jag har bott i Sverige i ..... månader.

---

8. Tycker du att du är duktig på svenska språket?

Fyll i en siffra på hur duktig du tycker att du är.  
10 är duktigast.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

Skriv något mer om ditt svar om du vill.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

---

9. Har du gått en kurs i Svenska för invandrare – SFI?

Kryssa i ditt svar.

- Ja, till nivå A
  - Ja, till nivå B
  - Ja, till nivå C
  - Ja, till nivå D
  - Nej
- 

10. När du besöker en webbplats brukar du då välja lättläst text om det finns?

Kryssa i ditt svar.

- Ja, jag brukar välja lättläst text
- Ibland
- Nej, jag brukar inte välja lättläst text
- Jag har aldrig sett att det finns lättläst text

Skriv något mer om ditt svar om du vill.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- Jag förstår inte frågan
-

11. Hur ofta använder du internet?

Kryssa i ditt svar.

- Varje dag
  - Några gånger i veckan
  - En gång i veckan
  - Några gånger i månaden
  - Mer sällan
  - Aldrig
-

Nu ska du svara på frågor  
om tre webbplatser.  
Öppna en webbläsare  
till exempel Internet Explorer  
eller Mozilla Firefox  
och gå ut på internet.

Försök att svara på frågorna  
genom att läsa informationen på webbplatsen.  
Du behöver aldrig gå in på någon annan webbplats  
för att hitta svaret på en fråga.

Det gör ingenting  
om du inte hittar svaret på någon fråga.  
Då ska du kryssa i rutan: ”Jag hittar inte svaret”.

Om du inte förstår frågan  
ska du kryssa i rutan: ”Jag förstår inte frågan”.

Nu börjar testet.

# Frågor om [www.forsakringskassan.se](http://www.forsakringskassan.se)

---

12. Vad är [www.forsakringskassan.se](http://www.forsakringskassan.se)?

Skriv vad [www.forsakringskassan.se](http://www.forsakringskassan.se) är.

.....

.....

.....

.....

.....

---

13. Har du varit på den här webbplatsen förut?

Kryssa i ditt svar.

- Ja, flera gånger
  - Ja, några få gånger
  - Nej
- 

14. Vad kan du göra på [www.forsakringskassan.se](http://www.forsakringskassan.se)?

Försök hitta svaret på webbplatsen.  
Ge exempel på några saker du kan göra  
på den här webbplatsen.

.....

.....

.....

---

15. Vad är föräldrapenning?

Försök hitta svaret på webbplatsen.

Skriv vad föräldrapenning är.

**Skriv exakt som det står på webbplatsen.**

.....  
.....

Jag hittar inte svaret.

---

16. I hur många dagar  
kan du få föräldrapenning  
om du har ensam vårdnad av barnet?

Försök hitta svaret på webbplatsen.

Fyll i antal dagar.

Jag kan få föräldrapenning i.....dagar.

Jag hittar inte svaret.

Jag förstår inte frågan.

---

17. Vad ska du göra om du inte har något jobb  
och blir sjuk?

Skriv vad du ska göra.

.....  
.....  
.....  
.....

Jag hittar inte svaret.

Jag förstår inte frågan.



18. Försäkringskassan kan betala ut stöd till dig som vill starta eget företag. Hur länge kan du få det stödet?

Försök hitta svaret på webbplatsen. Skriv hur länge du kan få stödet.

.....

- Jag hittar inte svaret.
- Jag förstår inte frågan.

---

19. Vad betyder karensdag?

Försök hitta svaret på webbplatsen. Skriv vad ordet betyder.

.....  
.....  
.....

- Jag hittar inte svaret.
- Jag förstår inte frågan.

---

20. Tyckte du att det var lätt eller svårt att hitta svaren på den här webbplatsen?

- Det var mycket lätt
- Det var ganska lätt
- Det var inte lätt och inte svårt
- Det var ganska svårt
- Det var mycket svårt

Skriv något mer om ditt svar om du vill.

Skriv om du tänkte på något särskilt som var svårt eller konstigt på webbplatsen.

Du kan också skriva om du tyckte att frågorna var svåra att förstå.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

---

# Frågor om [www.vasamuseet.se](http://www.vasamuseet.se)

---

21. Vad är [www.vasamuseet.se](http://www.vasamuseet.se)?

Skriv vad [www.vasamuseet.se](http://www.vasamuseet.se) är.

.....

.....

.....

.....

---

22. Har du varit på den här webbplatsen förut?

- Ja, flera gånger
  - Ja, några få gånger
  - Nej
- 

23. Vad kan du göra på [www.vasamuseet.se](http://www.vasamuseet.se)?

Försök hitta svaret på webbplatsen.  
Ge exempel på några saker du kan göra  
på den här webbplatsen.

.....

.....

.....

.....

---

24. Var finns det hus som webbplatsen handlar om?

Försök hitta svaret på webbplatsen.

Skriv var huset finns.

Du kan till exempel skriva en stad,

en adress

eller en stadsdel.

**Skriv exakt som det står på webbplatsen.**

.....

.....

Jag hittar inte svaret.

Jag förstår inte frågan.

---

25. Hur kan du ta dig dit med buss från T-centralen?

Försök hitta svaret på webbplatsen.

Berätta hur du tar dig med buss

från T-centralen till huset som webbplatsen handlar om.

.....

.....

.....

.....

Jag hittar inte svaret.

Jag förstår inte frågan.

---

26. Vad handlar utställningen Skeppsgården om?

Försök hitta svaret på webbplatsen.  
Berätta vad utställningen handlar om.

**Skriv exakt som det står på webbplatsen.**

.....  
.....  
.....

- Jag hittar inte svaret.
- Jag förstår inte frågan.



27. Vilken utställning ska du titta på om du vill se hur det var när de tog upp båten ur vattnet?

Försök hitta svaret på webbplatsen.  
Skriv vilken utställning du ska titta på.

Jag ska titta på utställningen som heter .....

- Jag hittar inte svaret.
- Jag förstår inte frågan.



28. Kan blinda personer  
som inte ser något  
också besöka museet?

Försök hitta svaret på webbplatsen.  
Berätta hur museet är anpassat  
till blinda personer.

**Skriv exakt som det står på webbplatsen.**

.....

.....

.....

.....

- Jag hittar inte svaret.
- Jag förstår inte frågan.

---



# Frågor om [www.domstol.se](http://www.domstol.se)

---

30. Vad är [www.domstol.se](http://www.domstol.se)?

Skriv vad [www.domstol.se](http://www.domstol.se) är.

.....

.....

---

31. Har du varit på den här webbplatsen förut?

Kryssa i ditt svar

- Ja, flera gånger
  - Ja, några få gånger
  - Nej
- 

32. Vad kan du göra på [www.domstol.se](http://www.domstol.se)?

Försök hitta svaret på webbplatsen.  
Ge exempel på några saker du kan göra  
på den här webbplatsen.

.....

.....

.....

.....

---



33. Vilken domstol bestämmer om du får hyra ut din lägenhet i andra hand?

Försök hitta svaret på webbplatsen.  
Skriv vilken domstol som bestämmer det.

.....

- Jag hittar inte svaret.
- Jag förstår inte frågan.

---

34. Vilken tingsrätt hör du till?

Försök hitta svaret på webbplatsen.  
Skriv vilken tingsrätt du tror att du hör till.

.....

- Jag hittar inte svaret.
- Jag förstår inte frågan.

---

För att jag ska veta om du svarade rätt på förra frågan behöver jag veta vilken kommun du bor i.

Skriv vilken kommun du bor i.

.....

- Jag vet inte.
- Jag förstår inte frågan.

35. Vilka beslut tar länsrätten?

Försök hitta svaret på webbplatsen.

Ge exempel på några beslut som länsrätten får ta.

.....

.....

.....

.....

- Jag hittar inte svaret.
- Jag förstår inte frågan.



36. Vem betalar  
om du skulle behöva hjälp av en advokat?

Försök hitta svaret på webbplatsen.

Skriv vem som betalar.

.....

.....

.....

- Jag hittar inte svaret.
- Jag förstår inte frågan.



37. Tyckte du att det var lätt eller svårt att hitta svaren på den här webbplatsen?

Kryssa i ditt svar.

- Det var mycket lätt
- Det var ganska lätt
- Det var inte lätt och inte svårt
- Det var ganska svårt
- Det var mycket svårt

Skriv något mer om ditt svar om du vill.

Skriv om du tänkte på något särskilt som var svårt eller konstigt på webbplatsen.

Du kan också skriva om du tyckte att frågorna var svåra att förstå.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

---

# Tack för att du tog dig tid!

Nu är undersökningen slut.  
Vi är glada att du ville vara med!

**Linnea Hanell**  
Språkkonsultstudent,  
Umeå universitet  
[linnea.hanell@gmail.com](mailto:linnea.hanell@gmail.com)

**Maria O'Donnell**  
Lättläst-tjänsten,  
Centrum för lättläst  
[www.lattlast.se](http://www.lattlast.se)

## Vill du vara med i en annan undersökning?

Linnea ska göra en annan undersökning om några veckor.  
Den ska handla om vad folk tycker om lättläst svenska.

Du får vara med i den undersökningen också om du vill.  
Då ska du sitta och prata med henne om vad du tycker.

Om du vill vara med i den undersökningen  
ska du skriva dina kontaktuppgifter på nästa sida.

## Vill du träffa mig och prata om lättläst svenska?

Ja, jag vill vara med i den undersökningen också.

Om du vill vara med  
kommer jag att kontakta dig.  
Fyll i ditt telefonnummer,  
ditt namn  
och din e-postadress.

Vad heter du?

Fyll i ditt namn: .....

Vad har du för telefonnummer?

Fyll i ditt telefonnummer: .....

Vad har du för e-postadress?

Fyll i din e-postadress: .....

Vad roligt att du vill vara med!  
Jag kommer att kontakta dig om några dagar.

**Linnea Hanell**  
**Språkkonsultstudent,**  
**Umeå universitet**  
**linnea.hanell@gmail.com**  
**0730 24 08 68**

### Bilaga 3: Facit

Nedanstående är den text som finns i uppsatsens inledning, sida 7, här med normföljande stavning och ett relativt läsbart typsnitt.

”För en person som inte har svenska som förstaspråk blir text svår genomtränglig av många orsaker. Om hans förstaspråk har ett annat alfabet än det latinska kan bokstäverna vara svåra avkoda. Det kan vara svårt att känna igen ordbilder, och ibland vet de inte var de ska placera sonanten. Vissa ord har de aldrig hört förut. De kan läsa på svenska, men det går långsamt och det kan vara mycket ansträngande.”