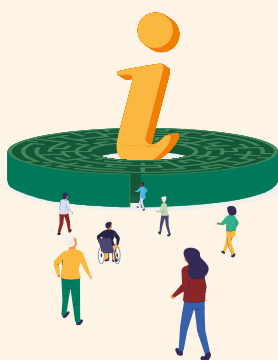


Inkluderande kris- och samhällsinformation

En kunskapsöversikt med praktiska råd





Upplysningar om innehållet

Inkluderande kris- och samhällsinformation.

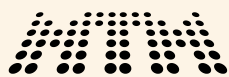
En kunskapsöversikt med praktiska råd.

© Myndigheten för tillgängliga medier

Diarienummer: MTM 2022/511

Oktober 2022

Illustration omslag: Joakim Agervald



MYNDIGHETEN FÖR
TILLGÄNGLIGA MEDIER

Innehåll

1. Indelning	3
1.1 Utmaningar med tillgänglig kris- och samhällsinformation	4
2. Metod och teoretiska perspektiv	5
3. Vad har pandemin lärt oss om kris- och samhällsinformation?	7
4. Begripliga texter	9
4.1 Klarspråk och lättläst	9
4.2 Läsning.....	14
5. Bildteoretiska perspektiv	15
5.1 Informationsgrafik	16
5.2 Informationsgrafik – forskningsläget	17
5.3 Rörliga bilder	19
5.3.1 Sammanfattning av forskning kring visualisering.....	21
5.4 Informationsgrafik i praktiken.....	21
5.4.1 Principer för informationsgrafik.....	23
5.4.2 Bildnarrativ och tidsaspekter	24
6. Digital kommunikation	25
6.1 Tillgängliga webbplatser	26
6.2 Sociala medier.....	28
7. Ett flerspråkighetsperspektiv	29
7.1 Digital tillgänglighet och flerspråkighet.....	31
8. Diskussion	32
8.1 Informationsgrafik	33
8.2 Digital tillgänglighet.....	34
8.3 Flerspråkighet.....	35
8.4 Åter till utgångspunkten	36
Källförteckning	37
Typexempel för inkluderande kris- och samhällsinformation	41
Typexempel 1: Hämta dricksvatten!	41
Överväganden	43
Slutsatser.....	43
Typexempel 2: Dags för vaccin mot influensa!	44
Överväganden	45
Slutsatser.....	46
Typexempel 3: Möte om den nya järnvägen	46
Överväganden	47
Slutsatser.....	47
Sammanfattning av de tre exemplen	48

1. Indelning

Denna rapport har tillkommit på initiativ av Myndigheten för tillgängliga medier (MTM) och Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB). Syftet är att bidra till ökad kunskap inom området kris- och samhällsinformation för personer med nedsatt förmåga att tillgodogöra sig text. I uppdraget ingick att ta hänsyn till primär- och sekundärmottagare, där sekundärmottagare är den som en primärmottagare diskuterar med för att nå förståelse, och där de olika grupperna kan ha olika möjligheter att tillgodogöra sig information. Rapporten ligger i linje med MTM:s uppdrag att främja tillgängligheten till samhällsinformation och att ge personer som har en läsnedsättning förutsättningar att följa utvecklingen i samhället. Den bidrar också till att uppfylla MSB:s uppdrag, som är att utveckla och stödja samhällets beredskap mot olyckor, kriser och krig.

Rapportens syfte är dubbelt, dels vill den presentera en översikt över aktuell forskning beträffande kris- och samhällsinformation för personer med läshinder, dels vill den ge konkret vägledning för det praktiska arbetet med att utforma sådan information. Frågor som har varit vägledande i arbetet med forskningsöversikten är:

- Vilka **strategier** använder avsändare för att anpassa och nå ut med information?
- Vilka **avsändare** (kommersiella, myndigheter, ideella organisationer) är det som når fram bäst med sitt budskap och varför?
- Vad är det för **typ av kommunikation** som leder till beteendeförändring hos mottagarna? Vilka attityder väcks?
- Vad **motiverar** mottagaren att ta till sig information?

Rapporten är upplagd så att den först identifierar vår utgångspunkt. I det andra avsnittet redovisar vi hur vi har arbetat med rapporten och därefter gör vi en kort sammanfattning av några lärdomar från hanteringen av covid-19 och information relaterad till pandemin. Den huvudsakliga resultatdelen är indelad i två längre avsnitt, ett om skriven text (avsnitt 4) och ett om bilder och informationsgrafik (avsnitt 5). Två kortare avsnitt berör digital kommunikation (avsnitt 6) och flerspråkig kommunikation (avsnitt 7). Rapporten avslutas med en diskussion.

Som ett resultat av och komplement till denna forskningsöversikt har ett slags typexempel utformats för hur avsändare kan tänka kring kris- och samhällsinformation. Typexemplen utgår från forskning om läsning och tillgängliga texter, och från forskning och praktik kring informationsgrafik. De publiceras i slutet av denna rapport och innehåller exempel på hur text och bild kan formuleras i samverkan med hänsyn till läsbarhet i tryckt text och sökbarhet för webben. Typexemplen har utformats med särskild hänsyn till personer med läshinder.

Författarna kommer från två olika ämnesområden. Yvonne Eriksson är professor i informationsdesign vid Mälardalens universitet och forskar inom visuell kommunikation samt relationen mellan bild och text. Catharina Nyström Höög är professor i svenska och verksam vid Stockholms universitet. Hon har lång

erfarenhet av arbete med klarspråk och myndighetskommunikation. Arbetet med rapporten har delats upp mellan författarna så att Yvonne Eriksson främst har ansvarat för avsnitt 5 och Catharina Nyström Höög för avsnitt 4. I övrigt är rapporten samförfattad. Typexemplen har skapats tillsammans utifrån texter skrivna av Catharina Nyström Höög. Illustrationsexemplen är framtagna i ett samarbete mellan Yvonne Eriksson och Lasse Frank. Den senare har lång erfarenhet som informationsgrafiker och undervisar inom ämnet informationsdesign vid Mälardalens universitet.

1.1 Utmaningar med tillgänglig kris- och samhällsinformation

Det är lätt att tänka att det inte är så problematiskt att förmedla information i Sverige, där många går länge i skolan och vi är vana vid tidningar och böcker, och överhuvudtaget vana vid texter i vardagen. Men alla har inte samma möjligheter att ta till sig information. I en återkommande utvärdering som OECD¹ gör undersöks människors förmåga att läsa, hantera siffror och använda datorer i alla organisationens medlemsländer.

I den senaste utvärderingen², där data samlades in 2011–2012, framgår att 13 procent av de vuxna i Sverige bara når den lägsta nivån av läsförmåga, av de fem nivåer som utvärderingen ställer upp (OECD, Country note Sweden). Läsförmåga på denna nivå innebär att man kan läsa korta texter om bekanta ämnen och att man kan hitta specifik information om den är formmässigt lik den fråga eller uppmaning som man försöker hantera. I undersökningen framgår också att 6 procent av de vuxna i Sverige inte hade någon erfarenhet av datorer eller grundläggande färdigheter i att hantera datorer.

Variationen i läsförmåga – och datorvana – är en viktig del av förståelsen för vilket komplext uppdrag det är att utforma kris- och samhällsinformation. Det är en utmaning att välja rätt svårighetsgrad på informationen och att välja rätt kanal för att förmedla den. Vissa grupper av människor är särskilt utsatta när det gäller tillgång till information.

I en rapport om covid-19-information och människor med funktionsnedsättning (Begripsam 2021), identifieras några grupper som haft stora svårigheter att tillgodogöra sig viktig information under pandemin. Dessa grupper är döva, dövblinda, personer med intellektuell funktionsnedsättning, personer med afasi, personer som får nyheter förmedlade av tredje person och personer med svår funktionsnedsättning som lever ensamma. Rapporten visar alltså att inte bara olika typer av fysiska och intellektuella funktionsnedsättningar har betydelse, hur vardagen fungerar för dessa grupper spelar också roll.

Den här rapporten har skrivits med utgångspunkt i behoven hos de grupper som möter läshinder i olika typer av lässituationer och i olika typer av kommunikation. Här kallar vi dessa informationsmottagare för *personer med läshinder*, för att inte behöva precisera om det rör sig om synnedsättningar, intellektuella funktionsnedsättningar eller andra typer av läsnedsättningar. Gruppen personer med läshinder är på inget sätt homogen när det gäller hur de

¹ OECD står för Organisation for Economic Co-operation and Development och är en samarbetsorganisation där 38 länder ingår.

² Utvärderingarna heter PIAAC, Programme for the International Assessment of Adult Competencies.

kan eller önskar ta till sig information. En utgångspunkt när vi har skrivit rapporten har dock varit att kris- och samhällsinformation riktad till personer med läshinder i många fall måste riktas till både primär- och sekundärmottagare, där vi med sekundärmottagare menar en person som hjälper primärmottagaren att tillgodogöra sig information. Primär- och sekundärmottagare kan ha olika möjligheter att ta del av och förstå information.

2. Metod och teoretiska perspektiv

I arbetet med den här rapporten har vi försökt att ta ett samlat grepp om den forskning som finns om tillgänglig information. Det arbetet har gått till så att vi i första hand har sökt forskning i olika databaser. De databaser som vi har använt är engelskspråkiga Web of Science, som är en internationell metadatabas av forskningspublikationer och den svenska databasen Artikelsök, där också rapporter från myndigheter eller nyhetsinslag lagras. I Artikelsök finns alltså större möjligheter att hitta material som bygger på beprövad erfarenhet.

I databaserna har vi sökt på olika nyckelord:

- samhällsinformation (*public communication, public information*)
- informationsgrafik, tillgänglig informationsgrafik (*info graphics, accessible information graphics*)
- visuell kommunikation (*visual communication*)
- multimodal kommunikation (*multimodal communication*)
- klarspråk (*plain language*)
- riskinformation (*risk information, risk communication*)
- krisinformation (*crisis communication*)
- läs- och skrivsvårigheter (*reading difficulties*)
- lättläst (*easy language*).

Begreppen kris- och samhällsinformation kräver en egen kommentar. I forskningssammanhang tenderar man att skilja på riskinformation (och riskkommunikation) och kriskommunikation utifrån problemets art, så att riskinformation handlar om risk för eldsvåda, översvämningar, torka, smittspridning eller liknande påtagliga katastrofer, medan kriskommunikation kan handla om arbete med skadat anseende, något som inte vidare behandlas i denna rapport.

Bland de aktörer som sysslar med risker och kriser används begreppen snarare så att riskinformation är samhällsinformation som ska *förbereda* inför en eventuell krissituation medan krisinformation är information som krävs *när något redan har inträffat* och där människor måste agera på ett särskilt sätt. I den här rapporten inkluderar vi båda dessa senare innebörder i vårt uppdrag att undersöka forskning som behandlar kris- och samhällsinformation.

I kartläggningen av befintlig forskning har vi i första hand sökt på en kombination av begreppen i punktlistan ovan (till exempel *lättläst + riskinformation*), för att

försöka identifiera forskning som specifikt har intresserat sig för riskinformation till personer med läshinder. Vi har kunnat konstatera att det knappast finns någon sådan forskning, i alla fall inte som vi har kunnat identifiera utifrån de sökkriterier som vi använt och med den tid som stått till buds. Däremot finns det naturligtvis en hel del forskning inom vart och ett av ämnesområdena (såsom *lättläst* och *riskinformation*) och utifrån den kan man dra vissa slutsatser om kunskapsläget. Men vårt första resultat är att ämnesområdet kris- och samhällsinformation till personer med läshinder är otillräckligt utforskat och behöver undersökas vidare.

I tillägg till våra sökningar i olika databaser har vi utgått ifrån det vi själva känner till, utifrån våra respektive professioner, och undersökt webbplatser, handböcker och projekt som kan vara relevanta. Mycket av den kunskap som kommer därifrån är inte forskning, i den bemärkelsen att den bygger på systematiska kontrollerade undersökningar. Det hindrar dock inte att det finns en omfattande beprövad erfarenhet³, alltså professionell gemensam kunskap, framför allt inom de områden som rör utformandet av begriplig text. Sådan beprövad erfarenhet lyfts fram i fortsättningen av rapporten. I vart och ett av de följande avsnitten finns en redovisning av vilka källor resonemanget bygger på.

I vår kartläggning av relevant forskning har vi utgått ifrån ett vidgat textbegrepp, vilket innebär att text inte ska förstås som enbart ord och meningar. En webbplats kan också ses som en text, och hur informationen organiseras inom en sådan kan få stor betydelse för tillgänglighet och begriplighet. Icke-verbala inslag, som bilder och färger, liksom inslag som innehåller både verbala och visuella komponenter, som olika typer av informationsgrafik, är viktiga för dagens betydelseskapande och inkluderas här i textbegreppet. I de flesta sammanhang där en myndighet eller organisation går ut med kris- och samhällsinformation använder man sig av bild och text i samverkan, därför har vi behandlat forskning om informationsgrafik men också hur informationsgrafik används i praktiken.

Vi talar om *multimodal* kommunikation när vi avser kommunikation som sker på flera olika sätt – med flera olika modaliteter – exempelvis med både text och bild eller med både text och tal. Den multimodala kommunikationen efterliknar den situation där vi kommunicerar ansikte mot ansikte, där vi ju använder blickar och gester samtidigt med tal. Detta gör kommunikationen redundant, det vill säga överflödande. Det minskar risken att något missas eller missförstås.

En generell strävan när det gäller utformandet av kris- och samhällsinformation är att begränsa den kognitiva belastningen hos mottagarna (det som på engelska heter *cognitive load*). Kognitiv belastning innebär att hjärnan får arbeta för hårt, och mottagaren riskerar därmed att missa relevant information. Forskning har visat att både alltför omfattande och alltför begränsad information påverkar den kognitiva belastningen (Sweller 2005). En bakomliggande tanke i den fortsatta rapporten är att

³ Beprövad erfarenhet beskrivs av Specialpedagogiska skolmyndigheten (SPSM) som "professionell, gemensam kunskap som är utvecklad, prövad och dokumenterad över tid och av flera. Den växer fram ur praktiska erfarenheter som diskuteras, delas, prövas, dokumenteras och kritiskt granskas". <https://www.spsm.se/stod/forskning-och-utveckling/vetenskaplig-grund-och-beprovad-erfarenhet/> (Sidan besökt 22 mars 2022.)

bra information är utformad så att mottagaren varken blir översköld av information eller behöver fylla i luckorna själv.

3. Vad har pandemin lärt oss om kris- och samhällsinformation?

Erfarenheter från nästan två år med ett virus som klassats som samhällsfarligt har satt fingret på flera punkter som är centrala i förmedlingen av kris- och samhällsinformation. Begripsams rapport (2021) bygger på intervjuer med informationsmottagare med funktionsnedsättning och redovisar hur dessa uppfattat att information om pandemin fungerat. Deras erfarenheter är viktiga för arbetet med information till personer med läshinder och vi gör därför här en kort sammanfattning av Begripsams rapport.

I rapporten konstateras att de som är beroende av att ordinarie information bearbetas och anpassas för tillgänglighet har haft de största svårigheterna att få tag på och ta till sig information under pandemin. Dessutom har det rått stor osäkerhet om hur pandemin skulle utvecklas och därmed hanteras, då ny kunskap om smittspridningen kontinuerligt har påverkat den information som har gått ut. Här har tid, eller tempo, varit en faktor, eftersom flera myndigheter inte hade rutiner för att hantera det höga tempo som råder i en krissituation.

Man konstaterar i rapporten att det behövs en plan för hur krisinformation ska göras tillgänglig. Om krisinformation till grupper med läshinder ska fungera måste tillgänglighet få vara en del i avsändarnas ordinarie rutiner.

Några konkreta problem med tillgänglig information pekas ut i Begripsams rapport:

- **De medier som har särskilt ansvar för att nå ut (SVT och SR) verkar inte ha levt upp till sitt uppdrag:**
 - SR har radioprogrammet Klartext, men de som vill lyssna på det upplever att informationen om sändningstiderna är svår att ta till sig. Programmet sänds i olika kanaler och på olika tider vilket gör att det är svårt att bygga upp en rutin kring lyssnandet.
 - SVT har programmen Nyheter på lätt svenska och Nyhetstecken. Nyhetstecken har en inarbetad sändningstid och många döva har följt programmet men efterlyser mer information. Nyheter på lätt svenska verkar inte ha följts i samma utsträckning.
 - Tidningen 8 Sidor har lästs av några deltagare. Ingen av de tillfrågade har använt appen, men om tidningen funnits som papperstidning har den lästs. Exemplet understryker vikten av fysiska platser där information i form av tryckta tidningar finns att tillgå, till exempel bibliotek.
- **Mediernas information har ibland varit otillräcklig.** Några har läst lokaltidningar eller rikstidningar, men medielogiken för hur information ska paketeras svarar inte mot de behov som finns hos grupper med läshinder. En upplysning om att det finns

provtagningstält vid ett sjukhus är till exempel otillräcklig information för den som har en synnedsättning och behöver beställa färdtjänst dit.

- **Det har inte varit tydligt vem som har ansvar för att ta fram lättläst information.** I rapporten framgår det till exempel att Afasiförbundet i ett tidigt skede av pandemin efterfrågade lättlästa texter med korta, textade filmer och bildstöd, men då fick svaret av den myndighetsgemensamma webbplatsen krisinformation.se, som drivs av MSB, att de inte hade resurser för detta.

Sammantaget pekar de här tre problemen på att det är viktigt att informationsmottagare kan koppla informationen till ett slags rutin. De pekar också på att konventionella mediers behov av att förmedla nyheter inte alltid svarar mot de behov av förståelse som grupper med olika slags läshinder har. Till sist är det viktigt att arbetet med tillgänglig kommunikation blir en naturlig del i arbetet med information och att resurser avsätts för detta.

Ett problem som återkommer i många intervjuer är att man efterlyser information som "matas ut" snarare än att mottagaren själv måste söka rätt på den. Det finns alltså ett behov av information som skickas ut, det vill säga som söker upp mottagaren. Att mycket av informationen om covid-19 har paketerats så att mottagaren själv måste söka upp den understryker den utsatthet som skapas av vissa funktionsnedsättningar i kombination med ensamhet. Om ingen hjälper en att söka upp information, blir man utan.

Avslutningsvis ringar Begripsams rapport in tre olika typer av problem med kris- och samhällsinformation.

1. **Tillgängligt format.** Formatet kan göra att innehållet blir otillgängligt. För vissa mottagare är videofORMAT eller filmformat ett hinder, för andra är det tryckt text som är ett hinder. Det finns alltså behov av konverteringsrutiner så att innehåll kan presenteras i växlande format utifrån mottagarens behov.
2. **Distribution.** Vissa grupper har svårt att ta initiativ till och rent praktiskt utföra de åtgärder som behövs för att nå information. Information måste alltså distribueras utifrån en analys av målgruppens möjligheter att ta emot och reagera på informationen.
3. **Begriplighet.** Kris- och samhällsinformation kan vara svår att förstå. Även om formatet är välvalt och distributionen fungerar så behöver också texten vara utformad på ett begripligt sätt. För det krävs redaktionell bearbetning och gärna bildstöd.

En rapport om vuxna med intellektuell funktionsnedsättning och deras erfarenheter av pandemin (Tideman et al. 2021) understryker Begripsams slutsatser. Tideman et al. (2021, s. 5) betonar särskilt att den grupp som kommer till tals i deras rapport fick vänta för länge på information: "Den senfärdighet som

nationella myndigheter uppvisat i relation till pandemins konsekvenser för personer med intellektuell funktionsnedsättning är anmärkningsvärd.”

Vår samhälleliga erfarenhet av pandemin säger oss också att kriser i hög grad är sociala fenomen. En studie från ett orkandrabbat område i USA (Smith & Kain 2010) bekräftar den bilden och visar att så många som en av fyra skulle tveka att evakuera även om myndigheterna uppmanade dem till det. Beslut fattas alltså inte bara på basis av teknisk information utan framför allt utifrån personliga och sociala överväganden.

Faktorer som påverkar riskmedvetandet inkluderar mediernas uppmärksamhet, förtroendet för tillgänglig information och informationskällorna samt den personliga erfarenheten av risk. Flera versioner av information om samma händelser, inklusive individers egna upplevelser, konstruerar gemensamt en berättelse på samhällsnivå som formar individers upplevelse av sig själva som medlemmar i en gemenskap där alla delar samma risksituation. Det är mot bakgrund av en sådan gemensam berättelse som kris- och riskinformation måste göras relevant.

4. Begripliga texter

I det här avsnittet behandlas skriven text med fokus på begriplighet. I avsnitt 4.1 handlar det om olika sätt att skriva begripligt, och i avsnitt 4.2 om olika aspekter av läsprocessen.

4.1 Klarspråk och lättläst

Två nyckelbegrepp inom svensk kommunikation är *klarspråk* och *lättläst*.

Klarspråk är en begriplighetssträvan som uppstått ur ambitionen att alla som bor i Sverige ska kunna ta del av de texter som ingår i lagstiftningsarbetet – själva lagtexten och dess förarbeten, domar och förordningar. Idag är klarspråksidealet lagfäst genom Språklagen (SFS 2009:600) där det stadgas att språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt. Klarspråk kan sägas vara en väl inarbetad praktik inom svensk förvaltning och det har gjorts flera undersökningar av hur man arbetar med klarspråk inom olika myndigheter. Däremot finns ganska få undersökningar där man faktiskt undersökt hur läsare reagerar på klarspråksbearbetade texter.

Rent textuellt innebär klarspråk bland annat följande:

- Meningarna ska helst vara korta, vilket ska förstås som att det bör vara viss variation i meningslängd men att meningar med över ungefär 20 ord ska undvikas.
- Meningarna ska helst vara högertunga, det vill säga det tidsböjda verbet ska komma tidigt i meningen. Här ser vi tre exempel på meningar med det tidsböjda verbet ”finns”. Den sista meningen är föredömligt högertung. Ju längre till höger verbet förskjuts, desto svårare blir meningen att läsa. Vilken meningsform som är lämplig avgörs naturligtvis av meningarna före och efter.

Exempel 1: Viss vägledning för skribenter som vill skriva klarspråk **finns** i det så kallade Klarspråkstestet, som är ett webbaserat hjälpmedel på isof.se.

Exempel 2: I det så kallade Klarspråkstestet, som är ett webbaserat hjälpmedel på isof.se., **finns** viss vägledning för skribenter som vill skriva klarspråk.

Exempel 3: Det **finns** viss vägledning för skribenter som vill skriva klarspråk i det så kallade Klarspråkstestet ett webbaserat hjälpmedel på isof.se.

- Svåra ord ska undvikas eller förklaras, och begrepp ska användas konsekvent.
- Centralt innehåll ska gärna presenteras i punktuppställningar som gör informationen mer synlig.
- Jargongspråk – ord som kanske är självklara för avsändaren – tas bort.

Det kan gärna framhållas att principerna för klarspråk är användbara för alla som vill underlätta för sina läsare, oavsett textens sammanhang. Viss vägledning för skribenter som vill skriva klarspråk finns, som redan framgått, i det så kallade Klarspråkstestet, som är ett webbaserat hjälpmedel på isof.se.

Lättläst är en annan besläktad metod att bearbeta texter för ökad tillgänglighet. En skillnad mellan klarspråk och lättläst, som kan bidra till att förklara olikheterna, är att begreppen hör hemma i olika sammanhang. Klarspråk kopplas oftast till myndighetstexter och har sin utgångspunkt i att komplexa texter behöver göras lätta, medan lättläst har som utgångspunkt att alla människor ska kunna få tillgång till texter.

Även skönlitterära texter kan alltså bearbetas utifrån lättläst-principer, för att ta ett exempel. Lättlästa texter är anpassade för att tillmötesgå behov hos personer med läshinder, som intellektuell eller neuropsykiatrisk funktionsnedsättning eller demens. Lättlästa texter ska också vara en hjälp för den som inte behärskar svenska så bra, och så används till exempel tidningen 8 Sidor i undervisningen inom svenska för invandrare (sfi). Precis som klarspråk är lättläst framför allt en erfarenhetsbaserad praktik. I vilken utsträckning lättlästa texter faktiskt underlättar för exempelvis andraspråksanvändare är alltså inte undersökt.

Det som utmärker lättlästa texter är bland annat:

- korta och för läsaren välkända ord
- luftig layout med breda marginaler, stor text och glesa textrader
- korta texter: all onödig eller överflödiga information tas bort
- tydlig avsändare, gärna med synlig författarröst
- varierad meningslängd
- utsatta bindeord som länkar samman meningar (*och, men, eller, så att*)

Lättlästa texter har ofta också korta rader, med mycket täta radbrytningar. I en nyligen genomförd studie i Sundbybergs kommun, *Tillgänglig information* (Järlund, Sjöblom & Ekeström u.å.), framgår att synskadade uppskattar de korta raderna och menar att de ger bättre läsbarhet. Tidigare har lättlästa texter fått kritik för att det kan vara svårt att uppfatta sammanhanget i dem, men i dagens riktlinjer för lättläst betonas vikten av bindeord (se till exempel Lundberg & Reichenberg 2008/2009).

Sundbybergsrapporten *Tillgänglig information* undersöker tre olika grupper i kommunen: människor med kognitiv funktionsnedsättning, synskadade och äldre. Representanter för de tre grupperna har deltagit i fokusgrupper eller i kvalitativa intervjuer och grupperna fick testa olika utformningar av en text som rörde kommunal information där både en klarspråksbearbetad och en lättlästbearbetad version ingick. Samtliga grupper föredrog den lättlästa versionen. Huvudskälet verkar vara att den lättlästa texten innehöll mindre information. Flera föredrog lättläst text med bilder, och de som inte ville ha eller behövde bilder verkade inte bli störda av dem.

Det framgår av punktuppställningarna ovan att flera av punkterna är gemensamma för lättläst och klarspråk. En aktuell lista över vad som krävs för att en text ska vara tillgänglig kommer från projektet *Begriplig text* som nyligen genomförts på initiativ av Afasiförbundet, Autism- och Aspergerförbundet, Dyslexiförbundet och Riksförbundet FUB (*Begriplig text* 2019). I det projektet kan man säga att erfarenheter från både klarspråk och lättläst har behandlats, och den vägledning som projektet har tagit fram kan därför ses som en aktuell tillämpning av båda perspektiven.

I projektets rapport konstateras bland annat att grafisk utformning är viktig. Dålig formgivning kan göra en välskriven text mer eller mindre oläslig och texter som ser svåra och jobbiga ut väljs bort, även om språket är begripligt. Här framhålls också, precis som i Begripsams rapport om covidinformation (Begripsam 2021), att det är bra om det erbjuds flera olika sätt att ta till sig samma information. Sammanfattningsvis betonar projektet att både texten och den grafiska formgivningen måste bearbetas. Texter får inte innehålla för många grafiska markeringar som stör textflödet. Exempelvis framhålls markering av nyckelord med fetstil som en modell som möjliggör skumläsning, men i så fall måste fetstil reserveras för enbart detta syfte.

Projektets riktlinjer sammanfattas nedan:

Text

- En bra text är så lång som den behöver vara, men inte längre. Långa texter kan verka avskräckande och väljs ofta bort.
- Det viktigaste först. För den som inte orkar läsa så mycket är det bra om det viktigaste kommer först.
- Styckeindelningen ska vara logisk och tydlig och helst ge korta stycken. Blankrad ger tydligare styckemarkering än indrag.

- En tydlig ingress visar var texten börjar och hjälper läsaren att orientera sig och få en förförståelse för handlingen. Ingressen bör vara grafiskt skild från resten av texten.
- En eventuell sammanfattning hjälper för överblick och/eller repetition. Sammanfattningen ska vara grafiskt markerad, till exempel med en ram eller platta.
- Avstavningar och förkortningar bör undvikas.

Grafisk formgivning

- Rubriker ska tydligt avgränsas från texten och vara intresseväckande och rättvisande. Liksom ingressen ska de hjälpa läsarens förförståelse.
- Punktlistor ger bättre överblick och luftigare layout och gör det också lättare för läsaren att fokusera på en sak i taget.
- Mellanrubriker ska vara korta och tydligt grafiskt skilda från texten.
- Som ett alternativ till mellanrubriker kan de viktigaste orden sättas i fetstil i början av avsnitt eller stycke för att minska textmängden.
- Rätt radavstånd ger luft i texten och gör det möjligt för den som har svårt att orientera sig i texten att följa en rad i taget.⁴
- Radlängden bör vara välbalanserad och varierad för läsning med flyt. De flesta i projektet föredrog kortare rader med 50–55 tecken per rad. På en webbplats med bara en textspalt och utan störande innehåll vid sidorna kan 70–75 tecken långa rader fungera. Radlängden måste anpassas till sidans bredd och storleken på texten. På webben bör man använda responsiv layout, där radlängden anpassar sig efter bredden på webbfönstret.
- Breda marginaler gör texten lättare att läsa. Jämn vänstermarginal och ojämn högermarginal underlättar orientering i texten.

Bilder

- Kan locka till läsning, stödja förförståelse och ge blicken vilopunkter. Bild och text måste dock samspela och bilder som bara finns med som utsmyckning kan störa. För den som blir störd av bilder är det bra om bilderna ligger först eller sist i texten. Bilder (särskilt på webben) ska förses med alternativtext som anger vad bilden visar.

⁴ Vad som är rätt radavstånd måste avgöras utifrån text och publiceringskanal. I *Webbredaktörens skrivhandbok* (Guldbrand & Englund Hjalmarsson 2020) anges 150 % av punktstorleken som ett riktvärde.

Alternativa format

- Film är ett alternativ till krångliga resonemang och instruktioner. Om delar av text presenteras som film ska filmen läggas i anslutning till innehållet. Filmen ska vara lätt att starta och stoppa. Långsamt tempo och tydligt tal är viktigt.
- Uppläsning bör finnas som möjlighet och ska då ligga i anslutning till texten och vara lätt att starta och stoppa. Hastigheten i talsyntesen ska gå att öka eller minska. Det är också viktigt att läsaren kan välja vilken del av texten som ska läsas upp, helst med en talsyntes där en markör följer med i texten.

Flera av råden i de olika listorna här ovan är belagda i forskning. Monica Reichenbergs *Röst och kausalitet i läroböcker* (2000) visade till exempel att aktiva verb och direkt tilltal ökar läsbarheten i en text.

Sammanfattningsvis kan man säga att det finns tämligen god kunskap om vad som gör skrivna texter lättlästa och tillgängliga. Särskilt mycket ny kunskap, utöver vad som presenterats här, går kanske inte att utvinna med mindre än att man testat olika textversioner och formgivningar på specifika målgrupper.

En avslutande kommentar om språket rör bruket av metaforer. I flera rapporter och handböcker avråds från bruk av metaforer och från olika typer av bildliga uttryck. Metaforer är svåra att processa för många som har läshinder eftersom de kräver både förmåga till abstrakt tänkande och god orientering i kulturen. Eftersom många metaforer är så vanliga att vi knappt lägger märke till dem, är detta värt att vara uppmärksam på.

Det påpekas ofta att **klarspråk** inte är systematiskt undersökt i kontrollerade studier, bland annat av Schriver och Gordon (2010) som framhåller att bristen på systematiska studier är en svaghet när man vill argumentera för klarspråk (på engelska *plain language*). I Sverige har Wengelin (2015) framhållit att många av klarspråksråden skulle behöva prövas empiriskt mot relevanta målgrupper. Det är dock viktigt att framhålla att det finns många erfarenheter som visar att klarspråksbearbetade texter läses snabbare och lättare (exempelvis Hedlund 2013) och det finns ingen grund för att ifrågasätta råden. Den som vill veta mera kan gå till forsknings-översikten *Klarspråksarbete och yrkeslivsskrivande* (Nord 2017) eller till Språkrådets webbplats isof.se. Det finns också internationella publikationer som behandlar klarspråksfrågor, främst *Clarity* och *Plain*.

Lättläst är liksom klarspråk en väl beprövad praktik där det skulle behövas ytterligare studier. I en nyutkommen bok, *Handbook of Easy Languages in Europe* (Lindholm & Vanhatalo 2021), beskrivs lättläst som en praktik som bedrivits i Sverige i mer än 50 år, under 2000-talet ofta under parollen "lätt att läsa, lätt att förstå". Sedan 2015 ansvarar Myndigheten för tillgängliga medier (MTM) för lättläst, bland annat med utgivningen av nyhetstidningen 8 Sidor och bokutgivning på LL-förlaget. MTM har också riktlinjer för lättläst på sin webb.

Särskilda riktlinjer för hur den offentliga sektorns webbplatser kan använda lättläst text finns hos Myndigheten för digital förvaltning (DIGG). En del aktuell forskning finns, såsom avhandlingen *I see what you mean* (Heimann Mühlenbock

2013) som behandlar nya metoder för att beräkna texters svårighetsgrad. Handboken *Vad är lättläst?* (Lundberg & Reichenberg 2008/2009), utgiven av Specialpedagogiska skolmyndigheten, är en bra källa för den som vill veta mera.

4.2 Läsning

Det vidgade textbegrepp som vi utgår från i den här rapporten tar utgångspunkt i att olika framställningsformer har olika förtjänster. Orsakssamband och komplicerade resonemang uttrycks bäst i skriven text, medan instruktioner om konkreta handlingar kan uttryckas bättre i bilder eller bildserier (se till exempel Björkvall 2009; Ledin, Nyström Höög, Tønnesson & Westberg 2019). Allra bäst blir det om flera olika framställningsformer utnyttjas samtidigt, till exempel när skriven text också läses upp. På så sätt kan man tillgodogöra sig informationen med mer än ett sinne. Vilken framställningsform som ska väljas bör beslutas dels utifrån de inneboende kvaliteterna i framställningssätten, dels utifrån mottagarnas behov.

Kognitionsforskaren Jana Holsanova (2010), som forskat om läsning i tryckta respektive digitala medier, framhåller att både visuell och verbal information kräver inläring för förståelse. Det är alltså felaktigt att tro att förståelse av bilder, till skillnad från läsning av skriven text, sker med automatik. I vårt samhälle, där så mycket information förmedlas visuellt eller multimodalt, är det en viktig insikt. Vidare menar Holsanova att läsning är en interaktiv process som ofta utförs i miljöer där annat kan störa (eller i alla fall sker samtidigt). När alltmer information publiceras digitalt innebär det samtidigt att alltmer läsning sker i miljöer där annat kan störa, i och med att skärmar oftast är mobila.

Läsning är inte heller en kontinuerligt koncentrerad process. Man tar pauser, ögat rör sig fram och tillbaka och kontrollerar läsningen. Alla människor läser inte heller likadant utan individuell variation är en del av läsprocessen. Läsningen påverkas alltså av "lässituationen, textgenren, syftet med läsningen och personliga preferenser, vanor och erfarenheter" (Holsanova 2010, s. 34).

Undersökningar av läsning visar att grafiska element som rubriker, bilder, bildtexter och liknande drar till sig uppmärksamhet initialt. Blicken hoppar mellan dem och gör även nedslag i texterna. På så sätt skannar läsare tidningsuppslag i jakt på ingångspunkter. Skanning och läsning varvas kontinuerligt och bilder bearbetas olika djupt: informationsgrafik får stor uppmärksamhet och läses noga, jämfört med till exempel foton, eftersom läsaren förväntar sig att få komplexa sakförhållanden förklarade i informationsgrafiken.

Det är omöjligt att uppmärksamma och tolka allt på en gång. Det är därför viktigt att texter konstrueras utifrån en modell som kan kallas för en inverterad pyramid – det viktigaste måste komma först. Läsaren vill eller orkar inte läsa så mycket utan det som måste bli läst ska placeras först eller markeras grafiskt som viktig.

Digitala texter innebär på många sätt en förändrad läsning jämfört med papperstexter. Digitala texter medför att läsaren kan välja läsväg. Det är en frihet, men kan också leda till kognitiv överbelastning och desorientering. Inslag av bilder, tabeller och färger kan bidra till ett visuellt fragmenterat intryck vilket är arbetskrävande för läsare. För att minska belastningen bör webbsidor utformas sparsamt med tydliga länkar och ett motiverat samspel mellan text och

bild. Kort avstånd mellan text och bild underlättar för läsaren att koppla samman dem.

Likväl som man måste lära sig att läsa ord och bokstäver måste man lära sig att förstå och tolka visuella inslag. Det kan till exempel handla om informationsgrafik som är vanlig i samhällsinformation i form av tabeller och diagram. I nästa avsnitt behandlas bilder och informationsgrafik mera ingående.

5. Bildteoretiska perspektiv

Det här avsnittet behandlar bildteoretiska perspektiv och är baserat på aktuell forskning inom visuell kommunikation, bildforskning, kognitionsvetenskap och grafisk design.

En stor del av den information som kommuniceras i olika sammanhang brukar innehålla såväl bilder som text. Kombinationen av bilder och text kallas vanligtvis för informationsgrafik eller infografik (Lankow et al. 2012). Syftet med infografik är att i visuell form kommunicera information genom att använda olika former av grafiska framställningar, som diagram, piktogram och teckningar men även interaktiva visualiseringar. Då informationsgrafik bygger på en lång tradition baserad på praxis och handböcker inom ämnet, är denna tradition återgiven under avsnitt 5.4 om informationsgrafik i praktiken.

För att det ska vara möjligt att skapa effektiv information, det vill säga information som förstås och används av en tänkt målgrupp, är det nödvändigt att förstå hur bilder kan användas i syfte att informera om något. Avsnitten ovan har i första hand handlat om skriftspråk, vilket skiljer sig från det som brukar benämnas bildspråk. När vi talar om bildspråk är det i bemärkelsen att bilder kommunicerar med betraktaren men även med texten. Hur och vad vi uppfattar i en bild är beroende av en mängd saker, som kontext, situation och vana att förstå och använda visuell information, det vill säga bilder. Men även hur vi beskriver bilden, vilka ord vi använder för att benämna bildens olika delar, påverkar hur vi uppfattar innehållet (Eriksson & Göthlund 2012).

Hur information uppfattas, avkodas och används är vanligtvis beroende av den kontext som den förekommer i. Kontext är något som i första hand bör benämnas i pluralis, då det vanligtvis är flera kontexter som samverkar i vad vi uppfattar som ett sammanhang (Eriksson & Göthlund 2012). Man brukar skilja mellan yttre och inre kontext för en bild. Den inre kontexten kan vara sådant som en webbsida, bok, broschyr eller tidning, medan den yttre kontexten är den som mottagaren befinner sig i. Det vill säga om läsaren sitter i en lugn miljö och läser och har gott om tid för att ta till sig budskapet, eller befinner sig i en offentlig miljö med störande ljud.

Det finns olika teorier om hur bilder kan uppfattas och därmed användas för olika syften. Bilder skiljer sig från skrivet språk då bilden kan likna det som den representerar. Därmed kan bilder uppfattas intuitivt om betraktaren kan identifiera vad som finns på bilden; det kan röra sig om olika detaljer såväl som hela bilden.

Vad som dock är svårare att uppfatta är innebörden av bilden. Ett enkelt exempel är ett piktogram som visar ett par stövlar och ett paraply. Är

innebörden av bilden att det regnar eller att man ska ta på sig stövlar och ta med paraply, eller både och? Bilden kan även vara en hänvisning till var man ska ställa stövlarna och paraplyet. Det är kontexten som avgör vilken den rimliga tolkningen är, men även situationen, eftersom samma bild kan förekomma i olika kontexter. Kommer jag in i en byggnad med våta stövlar och ett droppande paraply och ser en skylt som visar paraply och stövlar, tolkar jag det förmodligen som att jag ska placera mina stövlar och mitt paraply i närheten av skylten. Är det solsken ute kommer jag förmodligen inte ens att notera skylten.

Den forskning som finns om hur vi avläser bilder handlar om bildtolkning ur olika aspekter inom filosofi, psykologi, konstvetenskap, sociologi samt film och visuella medier. Inom psykologi handlar det främst om vilka perceptuella och kognitiva processer som är involverade när vi varseblir och tolkar bilder (Arnheim 1969; Tversky 2019; Ware 2012). Inom konst- och bildvetenskap är det istället ofta relaterat till socio-kulturella och historiska sammanhang hur bilder uppfattas, analyseras och tolkas (Rose 2016; Sturken & Carthwright 2018; Eriksson & Göthlund 2012) samt hur bildförståelse är något som tränas och som man lär sig (Mirzoeff 2015).

Forskning inom film och visuella medier utgår från liknande teorier och metoder som konst- och bildvetenskap. De filosofiska aspekterna av hur vi uppfattar bilder och visuella uttryck handlar om representationen som sådan, och dess förmåga att få oss att uppfatta den som en avbild av något faktiskt (Langer 1959). Mer sociologiska aspekter studerar vad bilder gör med oss och vi med bilder, det vill säga samspelet mellan individer, grupper och bilder, både på ett politiskt plan och i fråga om reklam.

För att förstå hur visuell information kan förstås och användas är det nödvändigt att gå till forskning som handlar om hur vi uppfattar den. Karaktäristiskt för bilder av olika slag är att de är påtagliga i bemärkelsen att det är svårt att uttrycka sig svepande och vagt i en bild. Detta gäller även om en abstrakt bild eller karta kan vara svår att tolka för den som inte är initierad. När det gäller kris- och samhällsinformation av olika slag, handlar det ofta om att visualisera förväntade och eventuella framtida risker. Exempelvis är det en utmaning att i en kartbild rita in en prognos för eventuella översvämningar i framtiden, då linjerna eller ytorna som markerar områden blir konkreta och inte uppfattas som eventualiteter (Cooke et al. 2019). Det kan förklaras med visualiseringarnas natur, att de materialiserar prognoser och därmed omvandlar dem till något faktiskt (Eriksson 2017).

Det finns en utbredd uppfattning om att bilder säger mer än tusen ord, i själva verket behövs det ofta mer än tusen ord för att förklara eller tolka en bild (Eriksson & Göthlund 2012).

5.1 Informationsgrafik

Informationsgrafik bör betraktas som en del av vår visuella kultur eftersom den representerar en så stor del av de bilder som vi möter dagligen. Detta innebär att informationsgrafik, som informativa illustrationer, bildkonst och media, både nutida och historiska, bör förstås ur ett visuellt kulturperspektiv. Forskning visar att historiska förändringar och teknisk utveckling har påverkat hur bildkonst, informativa illustrationer och informationsgrafik skildrar ett specifikt ämne eller

tema. Till detta kommer teorier om läsförståelse, som är relevanta när det gäller informationsgrafik (Pearson 2009).

Traditionen inom informationsgrafik tar delvis utgångspunkt i de demokratiska idéer som handlar om att engagera människor i den politiska debatten (Burke 2009). Dock har det inte bedrivits forskning som handlar om informationsgrafik i relation till personer med läshinder.

Informationsgrafik är relaterad till visualiseringar vilka har definierats som "quantized data is visualized but not a visual representation" (Manovich 2011). I *What are visualizations?* diskuterar Manovich (2011) visualisering och visuell information och problematiserar vad det innebär att reducera information, vilket görs i de flesta informationsvisualiseringar för att ge en tydlig och sammanhängande bild av annars komplexa observationer (ibid.). För att det ska vara möjligt för en läsare att förstå komplexa sammanhang krävs det vanligtvis att bilder och diagram även förses med en förklarande text (Eriksson 2017).

Manovich (2011) lyfter också fram användningen av rumsliga variabler, det vill säga sådant som visar på förändringar som går att relatera till rumslighet i form av spatialt organiserad information. Hit hör till exempel diagram som visar förändringar över tid, dock visar forskning att samma information presenterad i olika former av diagram uppfattas olika av samma individ (Tversky 2019).

Minskning av stora mängder data för att skräddarsy innehållet till en tydlig informationsgrafik, gör att presentationerna blir kraftfulla samtidigt som de påverkar innehållet. I och med att mängden data minskar kommer det att underlätta möjligheten att avkoda, tolka och använda informationen. Genom att minska data påverkas den information som presenteras och därmed tolkningen av resultaten och i förlängningen användningen av resultaten. Genom att reducera information i informationsgrafik, underlättar man för läsaren att tyda informationen, samtidigt finns det risk för att viktig information går förlorad. Realtidsvisualisering orsakar andra problem då den blir överbelastad eftersom ingen minskning eller val av data som ska presenteras görs.

Sammanfattningsvis kan man konstatera att det är en intrikat balans mellan att begränsa mängden information och att ge för mycket. I grafik kan detaljer som utelämnades för att förenkla framställningen av data betona vad som är väsentligt för att förstå innehållet. Den visuella presentationen av data ger stöd åt läsaren att identifiera tydliga mönster, det vill säga hur något ska läsas för att man ska förstå innehållet på ett adekvat sätt. Den går tillbaka till gestaltteorin (Koffka 1935), vars grundläggande principer under de senaste decennierna har utvecklats inom kognitionsvetenskapen när det gäller hur man förstår och läser det visuella budskapet (Ware 2012).

5.2 Informationsgrafik – forskningsläget

Forskning visar på informationsgrafikens fördelar då dess kortfattade och systematiska visuella innehåll och struktur underlättar förståelsen av informationen samt medför att informationsförståelsen går snabbare (Cmeci et al. 2016). Dessutom understödjer den att betraktaren minns informationen under en längre period, eftersom mottagarens visuella arbetsminne aktiveras, särskilt när det gäller avancerade texter (Lankow, Ritchie & Crooks 2012).

Forskningen visar att om informationsgrafik ska vara effektiv, det vill säga fylla sitt syfte, behöver tre visuella komponenter vara uppfyllda. Den ska:

- Vara tydligt designad för att kommunicera information.
- Vara verbalt och visuellt integrerad, det vill säga det ska finnas en nära koppling, antingen text i bilden eller i nära anslutning till bilden.
- Vara tillräckligt iögonfallande för att dra till sig uppmärksamhet och på så sätt förmedla information till betraktaren.

Hur informationen uppfattas är dock kontext- och situationsberoende (Eriksson & Carlsson 2022; Uggla & Eriksson 2019). Informationsgrafik är ofta redundant, då text och visuella element integreras och ger samma information genom olika modaliteter, text och bild.

En studie genomförd av Allison Lazard och Lucy Atkinson (2015) visar att information som innehåller visuella komponenter som infografik engagerar läsare i högre utsträckning än om det enbart är textinformation. Det gäller oavsett vilken grad av *visual literacy* (läs- och skrivkompetens) eller vilka lärpreferenser som läsarna har (Lazard & Atkinson 2015). Personer som hade angett att de i första hand lärde sig genom text, hade ändå tagit till sig texten med infografik i större utsträckning än utan (ibid.).

Flera forskare har intresserat sig för informationsgrafik och *storytelling*. Storytelling är en term som förekommer i många sammanhang, inte minst i relation till organisationers framgångsberättelser. Historieberättande, eller narrationer, förekommer även i visuell form såsom sagoböcker och serier, med eller utan text. Segal och Heer (2010) har undersökt hur statistiska visualiseringar som diagram och olika former av grafiska framställningar stödjer berättelser. Berättelser som bygger på datagenererade visualiseringar skiljer sig från vad som kan definieras som traditionella berättelser. Seriealbum eller kortare serier bygger vanligtvis på en uppsättning händelser och ett kontrollerat förlopp i berättelsen. Medan datavisualiseringar kan organiseras på olika sätt, kan samma visualiseringar användas för en rad alternativa berättelser (Segal & Heer 2010).

Segal och Heer (2010) konstaterar i sin studie att statistiska visualiseringar i vad de benämner som "magasinstil" är den vanligaste genren, det vill säga visualiseringar som är infogade i den löpande texten. De hävdar fördelen med en utveckling mot mer interaktiva visualiseringar, vilket vi också ser idag, då den digitala publiceringen har ökat de senaste tio åren.

Niel Cohn (2019) har i en systematisk litteraturoversikt kommit fram till att allt tyder på att för att förstå det visuella språk som förekommer i serier och visuella berättelser krävs att läsaren är bekant med det grafiska systemet. Han kommer fram till att visuella narrativ, såväl hur vi förstår dem som hur de är producerade, är en parallell till verbalt språk (Cohn 2019). I studien har han undersökt universalitet av visuella narrativ med fokus på förståelse och produktion i relation till det mångkulturella, utveckling och klinisk kontext. Cohn använder termen *fluency*, som kan översättas till "obehindrat" eller med "lätthet". Resultatet har Cohn summerat i sju punkter:

1. Visuella berättelser skapar möjlighet för igenkänning, både av föremål, miljöer och figurer, samt skapar möjlighet för identifiering.
2. För att få förståelse för visuella narrativ krävs att läsaren obehindrat (med fluency) kan läsa de bilder som ingår i berättelsen.
3. Att kunna läsa visuella narrativ obehindrat avser att man kan ta till sig bildberättelser generellt, men även specifika bilduppsättningar (som grafer, serier med mera).
4. Förmågan att kunna avkoda och tolka visuella narrativ är en fråga om mognadsgrad, relaterat till exponering.
5. Visuellt narrativ fluency kan vara asymmetrisk beträffande både förståelse och produktion.
6. Visuella berättelser är komplexa system, och brister i förståelse av dessa kan bero på många samverkande faktorer.
7. Visuellt narrativ fluency kan verka i domängenerella och tvärmodala system, men i vilken grad det är överförbart mellan modaliteter är oklart.

För att informationen ska uppfattas och förstås av individer bör den vara effektiv, i bemärkelsen att dess innebörd upplevs som relevant för den tilltänkta mottagaren men även är möjlig att följa.

I samband med covid-19-pandemin har det uppstått en rad visuella berättelser, men man kan även hävda att de olika visuella informationskanalerna tillsammans har skapat ett visuellt narrativ. Uppmaningen att vi ska hålla avstånd har uttryckts med allt från enkla piktogram som visar avståndet mellan frontålvända figurers axlar, och klistermärken på golv som visar var vi ska stå för att hålla avstånd, till skyltar som anger antalet personer som samtidigt får vistas i en butik.

Tillsammans skapar dessa informationsartefakter en berättelse om vikten av att hålla avstånd, men för de som måste tränga ihop sig i överfulla bussar för att ta sig till arbetet, blir denna information både meningslös och verkningslös (Eriksson & Carlsson 2022). Här hjälper det inte om samtliga punkter som Cohn (2019) ställer upp är uppfyllda, här handlar det om realiteter för att ta till sig informationen.

5.3 Rörliga bilder

Många gånger ges information i rörliga medier. Det kan röra sig om animeringar, det vill säga tecknade filmer, eller live-actionvideor, vilket innebär att det är personer som presenterar eller instruerar om hur något ska göras.

De senare är videoinspelningar där en eller flera personer agerar framför kameran genom att berätta vad som ska utföras och samtidigt visar hur. Enligt webbtillgänglighetsdirektivet ska webbplatser och mobilapplikationer vara sådana att vem som helst kan använda dem och förstå vad som sägs i dem. Det innebär att bilder och rörliga bilder ska syntolkas för att personer med blindhet och synnedsättning ska kunna ta del av innehållet. Talat språk ska textas så att innehållet blir tillgängligt för personer med dövhet och hörselnedsättning.

Inom kognition och lärande har man intresserat sig för videoinstruktioner, särskilt de som existerar online (Sweller et al. 2019). Inlärningsresultaten anses vara kopplade till samspelet mellan kapaciteten i arbetsminnet som är begränsat och det obegränsade långtidsminnet. Därför har det utformats designriktlinjer (eller "designprinciper") för visuella instruktioner, som är avsedda att minska den kognitiva belastningen av arbetsminnet. Sådana riktlinjer är också tillämpliga på videoformatet live-action (Eriksson & Eriksson 2018).

Trots det växande antalet så kallade gör-det-självid videor och instruktionsvideor på internet och i sociala medier har forskning om visuella instruktioner genom live-action⁵ varit sällsynt. För att stödja kommunikation med hjälp av rörliga bilder, och för att den ska bli effektiv, det vill säga bli förståelig och göra skillnad, rekommenderar Spinillo och Perozza (2015) att produktionen bör baseras på Mayers (2019) designriktlinjer:

1. Videoinnehåll bör innehålla både bildelement och berättarröst (text eller röst).
2. Text på skärmen som hänvisar till bildinnehåll bör presenteras nära bildinnehållet.
3. Videoinnehållet och berättandet måste presenteras samtidigt.
4. Endast relevanta och sammanhängande delar av en animation bör inkluderas i videon för att undvika främmande element (inklusive ljud).
5. Videoinnehåll bör associeras med berättarröst snarare än med beskrivande text på skärmen som inte kommenteras av en berättare.
6. Om ljudberättelse används med bildinnehåll, ska inte text läggas till på skärmen.
7. Verbalt innehåll (text på skärmen eller röstberättelse) bör presenteras på ett vardagligt och informellt sätt.

Både animationer och live-actionvideor kan framställas ur olika perspektiv, antingen ur ett så kallat egocentriskt perspektiv där man visar hur något går till utifrån den agerandes perspektiv eller från ett så kallat objektivt perspektiv.

Det senare innebär att man som betraktare observerar hur någon utför en handling. Animationen eller videon fungerar på så sätt som en demonstration för hur något ska utföras. En studie som genomfördes tillsammans med hemtjänstpersonal visade att korta filmer som synkront beskriver *vad* som ska göras och *hur*, skapar en omedelbar förståelse för vad som förväntas av målgruppen (Eriksson, Skagert & Ekwall 2022).

En studie från Vietnam (Van Nguyen 2020) visar hur man har arbetat med filmer i krisinformationssammanhang. Bakgrunden är stora problem med trafiksäkerhet i landet där många människor, inte minst barn, åker motorcykel utan att bära hjälm. Även om risken att drabbas av en olycka i trafiken kan förstås som något konkret och objektivt är förståelsen av risk i hög grad socialt konstruerad och

⁵ En alternativ term till live-action är *spelfilm*. Termen live-action används för att markera skillnaden mot animerad film. Mera om detta format finns i Eriksson & Eriksson 2018.

kommunikationen måste utgå ifrån de föreställningar som finns i det aktuella sammanhanget och i samhället.

I studien analyseras två olika filmer om riskerna med att åka motorcykel utan hjälm. Relevant här är framför allt den del av studien som resonerar om skillnaden mellan västerländskt och österländskt perspektiv på risk (studiens terminologi). En av filmerna använder en scen där ett barn förstås ha dött i en motorcykelolycka och filmen gestaltar den sörjande mamman vid ett altare i hemmet och bilder av barnet – minnen eller visioner – dyker upp. En sådan inramning är sannolikt otänkbar i Sverige, men alltså rimlig i Vietnam och exemplet visar vikten av kulturell förståelse. Artikeln påpekar bristen på forskning om risk ur språkvetenskapligt eller multimodalt perspektiv.

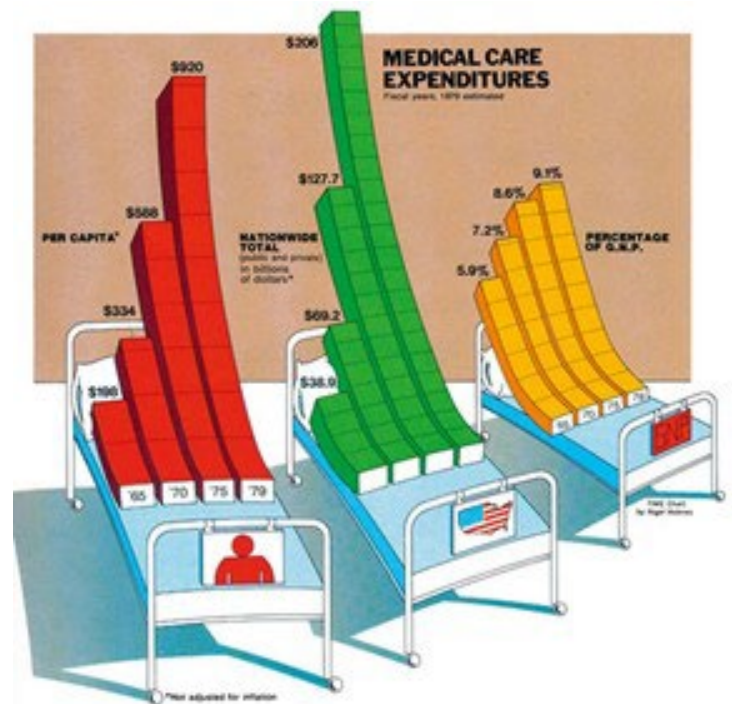
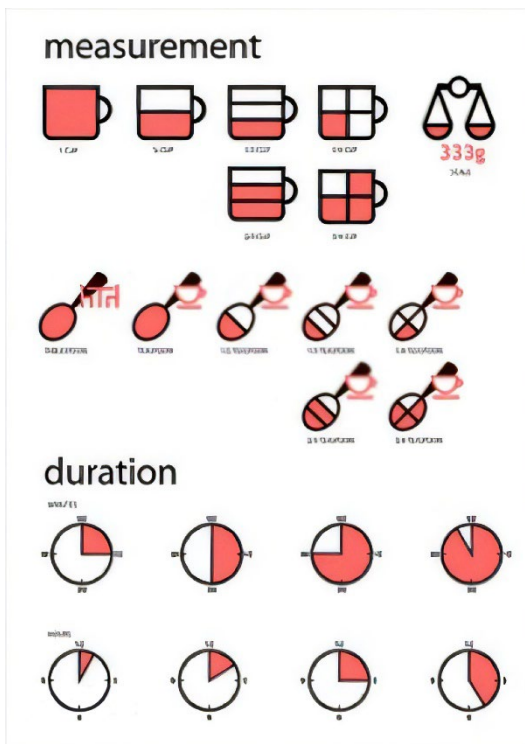
5.3.1 Sammanfattning av forskning kring visualisering

Olika former av visualiseringar förekommer i informationssammanhang där såväl kontext som situation påverkar hur visualiseringarna uppfattas och förstås. Det är inte enbart vilken form av visualisering som influerar förståelsen, det handlar även om vilken roll bilden, grafen eller filmen förväntas ha i relation till den information som ska förmedlas. Å ena sidan finns det en praxis som har utvecklats bland de som framställer informationsgrafik, å andra sidan finns det forskning om hur individer och grupper interagerar med och uppfattar visuella medier. Den senare forskningen finns främst inom psykologin och rör grundläggande perceptuella och kognitiva processer som är involverade i bildavläsning (såväl rörliga bilder som stillbilder) medan forskning inom konst- och bildvetenskap främst har diskuterat bilders egenskaper och roll inom olika kulturer, både som skapare av kulturer och hur de influeras av kulturer. Hur personer med läshinder använder och förstår bilder saknas det forskning kring. Vi kan dock konstatera att bildavläsning är något som vi ständigt lär oss mer om och hur vi kan och bör använda visualiseringar i informationssyfte.

5.4 Informationsgrafik i praktiken

Som tidigare har beskrivits är avsikten med att använda sig av informationsgrafik att genom visualiseringar göra komplex information lättförståelig och tydlig. Det är dock inte entydigt vad som är lättförståeligt eller tydligt. Graden av förståelighet och tydlighet är beroende dels på hur en bild eller graf är utformad, dels på den kontext där den förekommer, men även på läsarens förmåga att tolka visuellt material samt på den situation som läsaren befinner sig i. Som tidigare nämnts (avsnitt 4.1 och 5.3) kräver webbtillgänglighetsdirektivet att bilder ska ha så kallade alternativtexter som tolkar bilder. Sådana alternativtexter behandlas dock inte vidare i rapporten, men det är angeläget att sådana också undersöks ur tillgänglighetsperspektiv.

Det existerar en rad principer för hur informationsgrafik bör utformas. Med principer avses allmängiltiga riktlinjer som informationsgrafiker vanligtvis följer. De principer som används idag inom informationsgrafik bygger främst på tradition och konventioner, men även på forskning. Det handlar främst om grundläggande forskning om perception och hur människor uppfattar och tolkar visuell information. Nigel Holm är en framstående informationsgrafiker som har blivit stilbildande för den grafiska designen (se Figur 1).



Figur 1. Exempel på grafisk design

Även om bildexemplen i Figur 1 kan förefalla enkla är de tämligen komplexa att tyda. I bilden "measurement" måste läsaren förstå att kopporna ska avläsas två och två, först en hel kopp sedan en halv kopp av innehållet, därefter är kopporna organiserade i par under varandra och visar tredjedelar – en tredjedel och två tredjedelar – respektive fjärdedelar – en fjärdedel och tre fjärdedelar. Skeden som presenteras under kopporna är visuellt beskriven med hjälp av en tekopp som indikerar att det rör sig om en tesked. Skedarna är grupperade systematiskt för att visa olika delmängder, på samma sätt som kopporna. De två raderna med klockor visar två tidsenheter, minuter och timmar. Vad som är syftet med dessa angivelser av mängd och tid framgår inte i bilden.

Bilden till höger i Figur 1 visar tre olika sätt att återge kostnaderna för sjukvård: per capita, i dollar samt i procent. Det går dock inte att ge något entydigt svar på vad det är som gör att till synes enkla bilder och grafer kan vara svårtolkade och otydliga. Det är vanligt att man använder olika färger för att skilja detaljer i innehållet från varandra. Vad som sällan tas hänsyn till är personer som är färgblinda, den vanligaste formen för färgblindhet är röd-grön färgblindhet. Det betyder att för en person som är färgblind uppfattas dessa färger som grå.

För att informationen ska bli meningsfull, det vill säga uppfylla ett specifikt syfte, måste den kunna tolkas av en individ eller grupp, det gäller såväl bilder som text. Med *tolka* avses att man kan identifiera vad som finns i bilden, förstå dess innebörd och vilken typ av information som den innehåller. Det kan vara att förstå ett fenomen eller ett förlopp, en händelse eller något som ska utföras, eller riktlinjer som ska följas. För att undvika att visuell information missuppfattas finns det en rad principer som tillämpas inom informationsgrafiken.

5.4.1 Principer för informationsgrafik

Kontaktbilder är bilder som visar hur något ser ut och har inte någon annan betydelse än att visa fram ett objekt. Man brukar säga att det är bilder som har hög *ikonicitet*, det vill säga liknar det som de avbildar. Bilderna betyder det som de visar. Den sortens framställningar kräver ingen inläring mer än att läsaren har lärt sig att identifiera kända avbildade objekt, något som barn vanligtvis lär sig under sina första år genom att läsa pekböcker och sedan mer avancerade bilderböcker.

Figurativa bilder i allmänhet är lättare att uppfatta, särskilt om de enbart visar ett föremål och inte är avbildade för att symbolisera något. Ett exempel kan vara att man på en arbetsplats placerar en skylt föreställande en mugg på ett skåp. Skylten anger var man hittar muggar och att de ska ställas in i skåpet efter disk. Det senare förutsätter att de anställda är införstådda med att de ska plocka ur diskmaskinen vid behov eller efter ett givet schema. Samma bild kan även förekomma tillsammans med en pil och då får den en annan innebörd, nämligen att visa riktningen till ett kafé i en byggnad eller inom ett område. Bilden kan få ytterligare en användning för att ange att det är dags för kafferast. De två senare exemplen kräver någon form av inläring för att man ska förstå dess symbolik.

Hög ikonicitet kan även innebära att ett föremål är avbildat in i minsta detalj, vilket kräver mer av betraktaren i fråga om delar som ska tolkas. Den som framställer informationsgrafik behöver därför sträva efter att hitta balansen mellan rätt detaljnivå och hög igenkänningsfaktor av information som kan fungera för bredare grupper.

För att vi ska uppfatta en visuell framställning som en representation av exempelvis en mugg, underlättar det om muggen är avbildad i så kallat kanoniskt perspektiv. Kanoniskt perspektiv innebär att koppen är avbildad från sidan så att muggens öra är synligt. Är inte örat synligt kan muggen förväxlas med ett glas. Generellt gäller att objekt som är avbildade från sidan eller framifrån är lättare att identifiera då formen överensstämmer med den verkliga formen.

När man avbildar människor i form av piktogram väljer man vanligtvis att göra det framifrån, på så sätt framgår det tydligt vad den enkla figuren eller piktogrammet visar. Överhuvudtaget är formigenkänning centralt för vår förmåga att uppfatta visuella representationer och därmed något som används inom informationsgrafik.

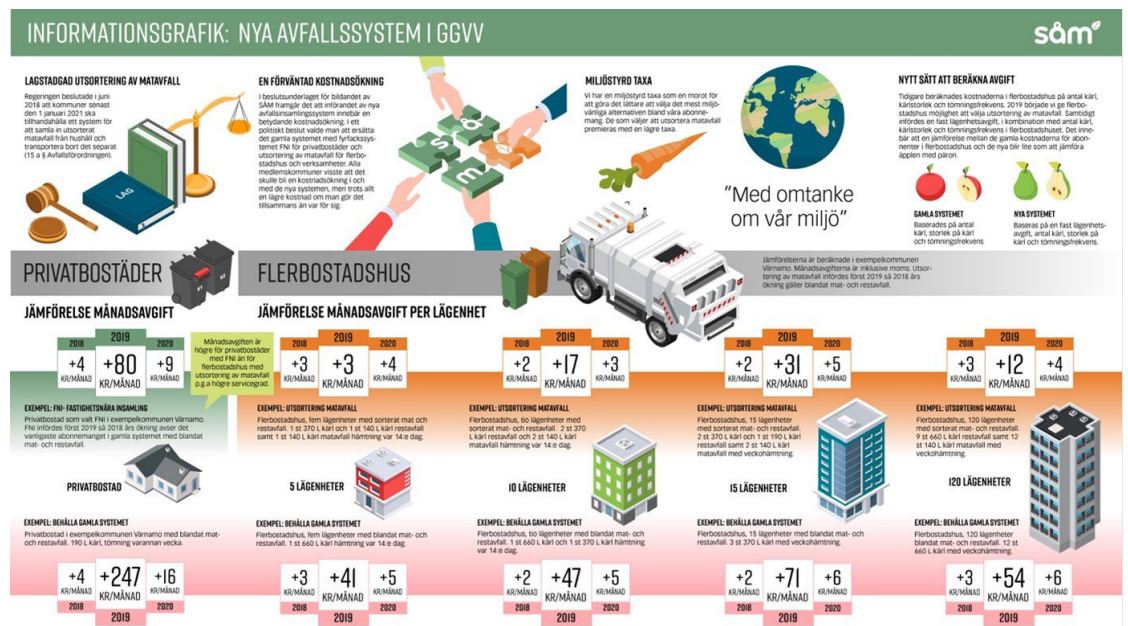
Många piktogram och symboler bygger på normer och konventioner, som exempelvis symbolen för kvinnor respektive män, där den klänningsförsedda figuren genast uppfattas som kvinna (se Figur 2). Det kan både kritiseras men samtidigt försvaras med att den här typen av visuell information har till syfte att leda betraktaren rätt. För att kunna göra lättillgänglig informationsgrafik strävar man efter att i möjligaste mån skapa bilder som inte kräver att mottagaren ska behöva lära sig dess betydelse.



Figur 2. Piktogram kvinna/man

5.4.2 Bildnarrativ och tidsaspekter

Jämfört med enkel informationsgrafik (såsom en kopp, brandsläckare eller toalett) är skeenden eller aktiviteter som kräver flera steg ännu mer utmanande att återge på ett tydligt sätt.



Figur 3. Informationsgrafik

Informationsgrafiken som visas i Figur 3 är informationstät och innehåller många olika typer av information beträffande avfallssystem. Bilden erbjuder inte någon läsriktning utan kan läsas från flera olika håll, dels från vänster till höger, del för del, dels uppifrån och ner, spalt för spalt. Dessutom kan den avläsas tematiskt, det vill säga avfallssystem för privatbostäder respektive för flerbostadshus.

För att informationsgrafik av det här slaget ska bli begriplig krävs en beskrivande text. Man skulle också kunna hävda att illustrationerna är understödda texten i detta exempel, de fungerar som ingång till texten och ger en överblick. De olika bostadshusens utformning anger dessutom att det inte enbart rör sig om flerbostadshus eftersom de är indelade i olika storlekar. På så sätt bildar

informationsgrafiken i Figur 3 ett narrativ om avfallssystem i GGVV-området, det vill säga Gnosjö-området.

Ett vanligt sätt att visa att det rör sig om en förflyttning i tid och/eller rum är att använda sig av pilar. Användandet av pilar eller pilliknande former har utvecklats över tid. För att läsaren ska uppfatta det som en rörelse i tid och rum krävs dock att det går att förstå vilken typ av förflyttning det handlar om. Det är vanligtvis kontexten men även situationen som avgör hur vi läser av pilens innebörd. Trots att pilen är vanligt förekommande finns det idag inte någon definition på vad som ingår i begreppet pil, om det enbart är pilhuvudet eller om även den tillhörande linjen ingår. Det saknas även forskning kring hur pass effektiv pilen är som indikator för förändring eller som vägvisare då en uppåtpekande pil både kan visa rakt fram, och ange att man kan eller ska förflytta sig till nästa våningsplan.

En annan typ av narrativ är olika former av diagram. Det existerar en rad olika diagram så som cirkeldiagram, stapeldiagram, träddiagram, venndiagram och linjediagram. Vilken typ av diagram som används påverkar hur vi avläser innehållet. I linjediagram är det exempelvis tidsspänn och mängd som styr berättelsen av förändringar över tid, såsom ekonomin, antal insjuknade, arbetslösa eller dylikt. I ett venndiagram kan man klargöra vilka delar av en verksamhet som samverkar eller överlappar, beroende på vad man önskar framställa. Det är enkelt att skapa diagram via exempelvis Excel. Väljer författaren fel diagramform kan missförstånd uppstå kring hur många observationer och hur stor förändring som verkligen skett i verkligheten.

Sammanfattningsvis kan man konstatera att den informationsgrafik som produceras idag inte vilar på en uttalad vetenskaplig grund utan snarare är ett resultat av beprövad erfarenhet och tradition. Samtidigt är den baserad på grundläggande principer för visuell perception, som bland annat beskrivs av Collin Ware (2012), men även på gestaltteorier, det vill säga hur individer uppfattar former och färger. Det som saknas är forskning kring hur informationsgrafik av olika slag stödjer människor i olika kontexter och situationer, och då särskilt med fokus på människor med kognitiva funktionsnedsättningar.

6. Digital kommunikation

I dagens kommunikationssamhälle är den digitala informationen regel och den tryckta texten på papper undantag. Omställningen från den tryckta texten som norm har gått fort, vilket gör att riktlinjer för digital kommunikation fortfarande är under utveckling och revideras kontinuerligt.

Det här avsnittet bygger delvis på *Webbredaktörens handbok* (Guldbrand & Englund Hjalmarsson 2020) som har en tydlig och aktuell sammanställning av skrivråd baserade på forskning och erfarenhet. Det är viktigt att komma ihåg att de skrivråd som gäller texter generellt (jämför avsnitt 4) också måste tillämpas vid digital kommunikation – utformningen av texten får inte glömmas bort för att texten publiceras digitalt.

I avsnitt 1 nämnde vi att tillgången till och erfarenheten av datorer är mycket skiftande i landet. Post- och telestyrelsen (PTS) konstaterar i en rapport att

”tillgång till och förmågan att använda digitala verktyg är nödvändigt för delaktighet i samhället” (PTS 2021, s. 9). I rapporten identifieras en rad behov hos de äldre, som är huvudfokus i rapporten, för att dessa ska uppnå digital delaktighet. De behöver tillgång till utrustning, motivation att lära sig hantera digital utrustning, tillgång till tjänster som är anpassade efter varierande funktionalitet (såsom dålig syn och hörsel) samt goda alternativa kontaktvägar eftersom det är en stor utmaning att nå de äldre som inte använder digitala kanaler.

Också personer som stöttar äldres behov, så kallade sekundäranvändare, behöver stöd. Denna grupp efterfrågar bland annat samordning vad gäller digitala delaktighetsfrågor samt likvärdig tillgång till bredband och utrustning inom äldreomsorgen i hela landet. Den digitala klyftan kan enligt rapporten ha vidgats i och med pandemin och den ojämna tillgången till digitala kanaler är en av de faktorer som kan ha stor påverkan på framgångsrik kris- och samhällsinformation.

I många sammanhang kan man säga att ett viktigt val gäller just vilken kanal som ska användas för publicering. I flera olika rapporter framhålls att man måste skilja mellan två huvudtyper av information. Det handlar dels om information som mottagaren förstår att man måste ta reda på, det kan till exempel gälla information om ett kommande val eller information inför självdeklaration, dels om information som är oväntad eller tillfällig, som vid en pandemi eller vid en ombyggnad eller en avstängd hiss. För den senare huvudtypen är behovet större av att information pushas ut och faktiskt söker upp mottagaren. Beroende på målgrupp kan detta göras via en push-notis i mobilen eller via en lapp i trappuppgången.

6.1 Tillgängliga webbplatser

Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service (SFS 2018:1937) stadgar att offentliga aktörers webbplatser och appar ska vara tillgängliga. Det innebär bland annat att offentliga myndigheters webbplatser måste följa en särskild standard som möjliggör tillgänglighet. Det är viktigt vid konstruktionen av en webbplats att följa internationella standarder. En vägledning i design för personer med funktionsnedsättningar är *Ergonomi vid människa-systeminteraktion – Programvarans tillgänglighet – Vägledning* (Svensk standard ISO 9241-171:2008).

Det underlättar också för läsaren om webbplatsen följer givna konventioner. Välkända sådana är symbolen hus som leder till webbplatsens startsida, och logotypen i det övre vänstra hörnet med länk till startsidan. Den genomsnittliga läsaren tillbringar kort tid på varje webbplats och vill inte försöka förstå varje individuell sidas struktur. Möjligheter till god navigering på webbplatsen är också mycket viktigt. Man vill kunna avgöra – på varje sida – var i strukturen man befinner sig, vart man kommer om man klickar på länkar och pilar och hur man kommer tillbaka till startsidan.

I dagens samhälle måste man räkna med att olika mottagare läser texter på olika typer av skärmar. Responsiv layout är också snarast regel, vilket innebär att sidbredden anpassar sig efter skärmen. Detta gör att det är ännu viktigare vid digital publicering att skriva det viktigaste först. På en liten skärm kan mycket lite

av texten bli synlig, så det är olämpligt att ha inledningar till texter. Istället är det bra att gå rakt på sak. Att sammanfatta huvudbudskapet i rubriken och i sidans allra första mening är en teknik som gynnar både dem som har läsnedsättning och dem som har skärmläsare.

Ett skäl till att webbplatser i grunden är bra kommunikationskanaler är att de medger multimodal kommunikation. Inte bara efterliknar det kommunikation ansikte mot ansikte, där vi ju använder blickar och gester samtidigt med tal, det gör också kommunikationen redundant. Det som man missar i tal kan man fånga i en visuell gestaltning vilket möjliggörs av webbplatsens format.

Vid konstruktionen av en webbplats måste man utgå från målgruppernas behov. Ett vanligt fel är att utgå från interna uppfattningar om målgruppens behov istället för att undersöka dem. *Webbredaktörens skrivhandbok* (Guldbrand & Englund Hjalmarsson 2020) ger handfasta råd om hur man kan testa både informationsurval och struktur. En webbplats bör utvärderas och testas regelbundet så att inte inaktuell information ligger kvar och stör.

Två språkvetenskapliga studier med webbanvändare visar att det finns empirisk grund för de råd som formuleras ovan, och för de som ges i *Webbredaktörens skrivhandbok*. Även om fokus i dessa studier inte är personer med särskilt behov av tillgängliga lösningar så visar de att ökad tillgänglighet är bra för alla. Det som ibland kallas universell utformning är bra för alla, men extra viktigt för den som har läshinder.

Linus Salö (2009) spelade i en studie in tre försökspersoner som försökte finna information på tre olika kommuners webbplatser. Den information de skulle hitta var svar på givna faktafrågor om barnomsorg. Studien visar framför allt två saker:

- Försökspersonerna har ganska lite tålamod med webbplatsen. I en verklig situation skulle två av tre ha ringt kommunen redan efter fyra minuter om de inte hittade rätt information.
- Försökspersonerna hade gemensamma förväntningar på hur webbplatsen ska se ut vilket visar att en webbplats kan betraktas som en *genre*, med vissa gemensamma drag. De förväntade sig till exempel att känd information finns till vänster och allmän information i toppfältet. Det är dit man riktar blicken för att finna sökmenyer. Avsteg från sådana genremönster skapar läshinder.

Salö (2009) framhåller att det finns fyra nivåer som måste vara genomtänkta för att en webbplats ska fungera för så många som möjligt: språket, strukturen, formgivningen och den tekniska uppbyggnaden. Han pekar också på riskerna med att avsändares intresse för tekniska lösningar i formgivningen av webbplatsen kommer i vägen för den språkliga utformningen.

Salös studie visar att faktorer som underlättar läsning är en stabil vänstermeny, som hela tiden ligger kvar i fältet, och att webbplatsen använder ord och begrepp som är de samma som användaren kan tänkas söka efter. Språkligt visar studien att webbplatserna ofta förutsätter att användarna känner till de ord som

används på webbplatsen. Det får konsekvenser både för sökfältens ingångsord och för begrepp som dyker upp opresenterade i texterna, till exempel maxtaxa.

Linnea Hanell (2012) undersöker två välbesökta webbplatser – Försäkringskassans och Skatteverkets – och fångar användares bedömning via en enkät. I studien framgår att användare ofta måste sätta sig in i myndigheternas terminologi innan de kan utföra sitt ärende. Två huvudproblem urskiljs i studien. Det ena gäller webbplatsernas ton och terminologi, det andra webbplatsernas rent tekniska förmåga att möta olika användares förväntningar och krav.

Terminologiproblemen är särskilt kopplade till söktjänster. Allmänt brukade ord, som till exempel *vabba*, blir oanvändbara på webbplatsen om de inte ingår i myndigheternas terminologi. De tekniska problemen kan vara kopplade till ifyllandet av sökfält och blanketter. Här efterlyser användarna i undersökningen ett slags dialogisk respons, så man kan få veta vad som är rätt och fel, eller helt enkelt mallar som visar rätt ifyllda blanketter.

Begripsams rapport (2021) visar att det än idag finns webbplatser som uppfattas som otillgängliga. Både layout, informationsstruktur och bristande sökfunktioner framhålls där som problem. Begripsams rapport betonar vikten av att en webbplats är organiserad så att läsaren hela tiden vet var i strukturen hen befinner sig. En viktig sak för personer med läshinder är att webbsidor ska konstrueras så att innehåll som ligger under ingången *lättläst* inte ska länka vidare till sidor som inte är skrivna lättläst.

6.2 Sociala medier

Den stora skillnaden i villkor för digital information på sociala medier är att tempot i regel är betydligt högre än på webbplatser. Begripsams (2021) undersökning visar att de tillfrågade personerna inte i särskilt stor utsträckning har sökt sig till sociala medier för kris- och samhällsinformation. De flesta myndigheter är dock aktiva på sociala medier och det finns en stor tillgång till information där. För information som rör vad man skulle kunna kalla oväntade händelser är sociala medier en viktig kanal på grund av snabbheten. Tid är en viktig faktor, och när information inte kommer från en trovärdig kanal snabbt nog kan ryktesspridning ta fart.

Gunilla Almström Persson (2018), språkforskare vid Stockholms universitet, har undersökt Twitterflöden i samband med två oväntade händelser i Sverige, dels ett terrordåd, dels ett felaktigt larm. Vid båda dessa händelser använde krisinformation.se (myndigheternas gemensamma kanal för bekräftad krisinformation) bland annat Twitter för att informera. Analysen av inläggen visar att krisinformation.se talar med konventionell myndighetsröst, det vill säga ett ganska formellt språk, i de tweetar som de själva publicerar. När de däremot svarar på användarnas tweetar kan de använda ett mera personligt tilltal och ett vardagligare språk. Resultatet blir att avsändaren krisinformation.se får ett slags dubbel röstidentitet.

Almström Perssons studie är inte kritisk, utan deskriptiv, men i relation till vad andra rapporter pekar på, om vikten av ett enhetligt tilltal, kan man fundera på om röstblandningen är positiv eller negativ. En annan iakttagelse som Almström Persson gör är att när det blir paus i twitterflödet från Krisinformation verkar det

generera ett högre tonläge eller kritik från användarna. Det verkar alltså finnas ett krav från mottagarna på ett jämnt informationsflöde.

Ett dilemma i den typ av krissituationer som Almström Perssons studie följer är att nyhetsläget kontinuerligt förändras. Felaktig information som går ut kan behöva korrigeras, vilket inte bara sänker trovärdigheten utan också kan hota säkerheten.

7. Ett flerspråkighetsperspektiv

Både språklagen (SFS 2009:600) och minoritetslagen (SFS 2009:724) ställer krav på myndigheter, kommuner och andra offentliga organ att nå ut med information till nationella minoriteter och personer med annat modersmål än svenska. Språklagens krav på begriplighet gäller alla språk.

I Sverige (2022) har ungefär 10 procent av befolkningen ett annat förstaspråk än svenska, eller ett annat förstaspråk jämte svenska. Antalet olika modersmål som förekommer i Sverige är stort, och ganska svårt att uppskatta. Uppskattningar kring 150–200 olika språk förekommer och Malmgård och Azbel Schmidt (2021) behandlar i *Sveriges språkflora (2021) ”de 50 vanligaste språken”*. Lika stor som variationen är när det gäller förstaspråk får man nog anta att variationen är när det gäller att behärska svenska språket i skrift bland dem som inte har svenska som förstaspråk. Det är därför viktigt att beakta andraspråkstalare⁶ som en grupp som kan behöva särskild anpassning av text när det gäller kris- och samhällsinformation. I Begripsams rapport om covidinformation (2021) framgår det tydligt att nyanlända döva har haft svårt att ta till sig information, och det är närmast självklart att den som inte behärskar svenska på modersmålsnivå och dessutom har en funktionsnedsättning har svårt att efterfråga och få tillgång till information.

Trots att Sveriges befolkning är så mångspråkig, och trots att det är en central språkpolitisk fråga hur man bäst ska använda resurserna för att så många som möjligt ska kunna förstå och få tillgång till viktig kris- och samhällsinformation, så finns det, vad vi har kunnat se, få eller inga studier som fokuserar på andraspråkstalare i behov av tillgänglig information. Några handledningar har däremot kommit de senaste åren.

Sveriges språkflora (Malmgård & Azbel Schmidt 2021) vänder sig till en bred mottagargrupp av framför allt kommunikatörer, översättare och lärare. Boken syftar till att sprida kunskaper om de vanligaste språken i Sverige, så att man till exempel kan tänka kritiskt och konstruktivt kring tolkning. Sådan kunskap är särskilt viktig i en krissituation och i boken ingår ett avsnitt där Folkhälsomyndigheten (Fohm) ger goda råd för kommunikation:

- Var förberedd.
- Skriv enkelt och tydligt.
- Samarbeta med andra.

⁶ Begreppet används här i vidast möjliga bemärkelse, snarast med betydelsen ”vem som helst som inte bara har svenska som modersmål”.

Att skriva enkelt och tydligt kan vara lätt att säga, men svårt att göra. Folkhälsomyndigheten förtydligar att de syftar på att den enkla och tydliga texten minskar behovet av att texten måste anpassas när den går till olika målgrupper och sammanhang. Till det enkla och tydliga hör att ord förklaras, att exempel är konkreta och att texterna är väldisponerade med tydliga rubriker. Folkhälsomyndigheten ger också exempel på flera olika aktörer som de samarbetat med, och som kunnat komplettera deras kompetens, exempelvis tolkar, journalister och lärare.

MSB:s kartläggning *Krisinformation på flera språk* (MSB 2019) tar sin utgångspunkt i ett ökat behov av flerspråkig krisinformation.⁷ De skriver att "[b]ristfällig information leder inte sällan till informationsgap och ryktes-spridning. Att Sveriges beredskapsmyndigheter, länsstyrelser och kommuner höjer sin ambition att kommunicera på flera språk än svenska i en samhällsstörning kan vara ett sätt att nå ut till en bredare allmänhet". Mot denna bakgrund kartläggs på nationell nivå med hjälp av en webbenkät och kvalitativa intervjuer hur arbetet med flerspråkig krisinformation ser ut. En tydlig slutsats är att en stor andel av de tillfrågade organisationerna inte kommunicerar på flera språk än svenska vid en samhällsstörning. De kommunikatörer som intervjuats säger att skälen till att de inte kommunicerar på flera språk är dels bristande resurser, dels bristande rutiner och riktlinjer. Mindre än 10 procent av de deltagande kommunerna och myndigheterna har definierat hur de ska agera. På länsstyrelsenivå fanns inga riktlinjer.

I kartläggningen framgår också att flera organisationer använder helt andra metoder och kanaler för att nå andra språkgrupper, än vad de gör när det gäller kommunikation på svenska. Framför allt är det kommunerna som vänder sig till sfi-samordnare, föreningar och andra aktörer med kontaktnät i de aktuella språkgrupperna. Här är påhittighet och kännedom om mottagargrupperna alltså framgångsfaktorer. Exempelen visar också att både valet av språk och valet av kommunikationskanal kan vara utmanande.

För att krisinformation ska kunna fungera krävs att rutiner finns på förhand. I *Sveriges språkflora* (Malmgård & Schmidt 2021, s. 178) pekar man på att följande behöver finnas på plats för att översättning ska fungera när det blir kris:

- Upparbetad kontakt med översättningsleverantör.
- Kartläggning av vilka språk som kan vara aktuella och vilka kanaler som kan användas för att komma i kontakt med olika grupper. Här måste också tillgänglighet beaktas.
- Medvetenhet om vad man bör tänka på när man skriver texter som ska översättas till många språk och förstås av människor med olika bakgrund.
- Kännedom om hur layout och formgivning kan fungera i språk som använder andra teckensystem än det latinska alfabetet.
- Inventering av interna resurser, till exempel flerspråkig personal som kan göra yttlig kvalitetskontroll av kortare texter.

⁷ MTM har ett uppdrag om kompletterande samhällsinformation men i nuläget omfattar uppdraget enbart svenska.

När krisinformation översätts är det vanligast att man bara översätter till engelska visar MSB:s kartläggning. Det är en princip som borde leda till diskussion. För många grupper i Sverige som inte har svenska som förstaspråk är det inte självklart att behärsknigen av engelska är bättre. Hur engelska fungerar som tillgänglighetshjälp skulle vi behöva veta mera om.

7.1 Digital tillgänglighet och flerspråkighet

Att utforma digitala texter som är tillgängliga också i ett flerspråkigt samhälle är en utmaning av ökad betydelse. Resonemangen i detta avsnitt bygger på Domeij och Karlsson (2013) som ger en relativt aktuell presentation av problemet. I ett flerspråkigt perspektiv handlar tillgänglighet också om att erbjuda information på andra språk än svenska.

Vi har tidigare pekat på behovet av att komplettera texter med bilder, filmer och/eller tal. En mindre grupp personer med annat modersmål kan behöva texter på lättläst svenska, men lättlästa texter kan se olika ut beroende på vem texten riktar sig till (behov, kunskap och läsförmåga).

I många fall kan myndigheter välja att lägga ut grundläggande information både på nationella minoritetsspråk, svenskt teckenspråk och övriga relevanta språk. Om översättningar saknas är det bra att informera om att översättningar kan tas fram på begäran. En sådan struktur kan till exempel fungera för information om myndigheten, men är inte en fungerande lösning för krisinformation eftersom systemet med begärda översättningar skapar förseningar. Även för andra språk än svenska kan man som komplement till text behöva talsyntes, informationsstödande bilder och/eller filmer, telefonkommunikation eller annat. I vissa språkgrupper finns också analfabetism och lågt utvecklad skrivförmåga vilket kan kräva fysiska besök och/eller tolk.

Vid inspelningar på teckenspråk bör man göra en helt ny text som utgår från teckenspråk, eftersom teckenspråket har en annan grammatik. En översatt text kan läggas bredvid teckenspråksfilmen på webbplatsen och gärna också finnas som en uppläst ljudfil.

Alla texter bör vara skrivna på klar och begriplig svenska, vilket inte minst är viktigt då texter ska översättas till andra språk. Översättningarna bör också präglas av samma enkla språk. Man bör använda allmänna och entydiga ord och förklara kultur- och samhällspecifika ord. I den översatta texten kan man gärna behålla svenska ord inom parentes för centrala begrepp så att kopplingen till det svenska uttrycket blir tydlig. Översatta fackuttryck och samhällstermer bör kontrolleras. Bra resurser för detta är lexinlexikon.se och Språkrådets flerspråkiga termlistor.

Ibland är det motiverat att göra nya texter istället för att översätta. Det gäller också teckenspråksfilmer och lättläst svenska där det kan vara en bättre strategi att bestämma innehåll och därefter skapa en ny text. Texter som översätts, och teckenspråksfilmer, kan behöva utformas så att de får längre hållbarhet än de svenska webbtexterna, som man kan ha råd att uppdatera oftare. I samband med översättning är det viktigt att framhålla att automatisk översättning, som till exempel Google Översätt eller Microsoft Translate, *inte* är framtagna för att ge goda översättningar utan för att ge en ungefärlig bild av vad en text handlar om. Översättningar bör göras av auktoriserade översättare och kvalitetsgranskas.

När det gäller webbplatsernas utformning är det viktigt att ha ett publiceringsverktyg som stödjer flera språk och teckenuppsättningar. Även med sådant stöd kan icke-latinska skrivtecken skapa problem, det är därför säkrast att publicera sådana texter i pdf-format.⁸ Strukturen i den flerspråkiga webbplatsen är viktig, men oavsett formgivning är det viktigt att talare av olika språk snabbt kan se vilka texter på webbplatsen som finns översatta till just det språk som är aktuellt för dem. Grundläggande navigeringselement som *sök*, *skriv ut* och *kontakt* bör också översättas. Språkingångar ska vara konsekvent placerade och lättåtkomliga på alla webbsidor. Svenskt teckenspråk och lättläst svenska bör också placeras under språkingångar och inte bara under anpassad text. Flaggor ska aldrig användas som språkindikation eftersom länder ofta har flera officiella språk.

Talsyntes är ett bra komplement till textinformation också för personer med annat förstaspråk än svenska. Användaren ska själv kunna markera vilken text som ska läsas upp och allra tydligast blir det med talsynteser som markerar var i texten uppläsningen sker. Om talsyntes ska fungera för andra språk än svenska behövs det språkkodning i webbplatsens mallar. Hjälpmidlet *Talande webb*, som finns på funkaportalen.se är ett bra hjälpmedel också för den som inte har svenska som förstaspråk.

8. Diskussion

Den här rapporten handlar om kris- och samhällsinformation. Ett av syftena med rapporten var att ge en översikt över vad aktuell forskning säger om kris- och samhällsinformation riktad till människor och grupper med olika slags läshinder. Rapporten har delvis tagit en annan riktning eftersom vi kunnat konstatera att det saknas svensk och internationell forskning som undersöker just denna kombination av intressen.

Det finns gott om forskning som intresserar sig för risk-, kris- och samhällsinformation och från den kan man dra vissa lärdomar, vilket vi har försökt att göra här. Det finns också gott om forskning som handlar om olika typer av läshinder. Mycket av den forskningen rör läsande i skolsituationer och fokuserar på tekniska hjälpmedel för att avhjälpa läshinder. Det är alltså inte riktigt relevant för denna rapport. Inledningsvis, i denna sammanfattande diskussion, vill vi därför betona att det behövs forskning inom följande områden:

- Hur fungerar informationsmottagande generellt för människor och grupper med läshinder?
- Hur fungerar multimodal information för människor och grupper med läshinder?
- Vilka olika hinder upplever primär- och sekundärmottagare i samband med kris- och samhällsinformation?

⁸ Det innebär dock en svårighet när information måste laddas ned i pdf-format. För att ge läsaren rätt förväntningar är det därför viktigt att ange på webbplatsen att en länk leder till en pdf.

- Vilka hinder upplever andraspråksanvändare med läshinder i mottagandet av kris- och samhällsinformation? Och hur fungerar anpassade texter, såsom lättläst, för andraspråksanvändare?

För några av de här frågorna finns i alla fall delvis gott kunskapsunderlag i form av rapporter från myndigheter och intresseorganisationer, men det behövs ytterligare forskning, helst i form av receptionstudier.

En annan slutsats som vi kan dra är att det finns mycket kunskap, men att det är svårt och tidskrävande att få en samlad bild av den. I vårt arbete har vi identifierat relevanta rapporter från kommuner, intresseorganisationer, tidsbegränsade projekt och statliga myndigheter – inte bara MSB och MTM – utan också från Post- och telestyrelsen (PTS), Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågor (MUCF) och Institutet för språk och folkminnen (Isof)

Möjligen behöver det alltså tydliggöras på nationell nivå vem som har ansvaret för att ta fram och samla information om tillgänglig samhällskommunikation. Det verkar finnas en efterfrågan på ett sådant klargörande. Exempelvis sägs i PTS rapport *Bryt isoleringen* (PTS 2021) att det behövs mera samordning vad gäller digitala delaktighetsfrågor. En möjlig idé till lösning på denna samordningsfråga är att öppna en webbplats där man kan samla information från olika aktörer.

Innan vi återvänder till de frågor som vi ställde upp i inledningen, vill vi lyfta fram tre områden som har behandlats mera utförligt i rapporten än vad som kanske kunde väntats. Det är **informationsgrafik**, **digital tillgänglighet** och **flerspråkighet** som vi diskuterar separat eftersom vi menar att det är perspektiv som behöver uppmärksammas mera.

8.1 Informationsgrafik

Rapporten har fått en tyngdpunkt på informationsgrafik – information som använder text och bild i samverkan. Det är en återspeglings av dagens informationslandskap. Den som idag går in på en svensk myndighets webbplats kommer mycket sannolikt att mötas av en kort film som presenterar viktig information. Det är alltså rimligt att en rapport om kris- och samhällsinformation inte har tyngdpunkten enbart på det som är skrivet.

Perspektivet återspeglar också den rådande forskningssituationen. Hur man skriver begripligt är relativt väl utforskat, och det finns stabila traditioner kring såväl lättläst som klarspråk. Att de kunskapstraditionerna är pålitliga visas bland annat av att intresseorganisationer av olika slag nu driver på genomförandet av begripliga texter (projektet *Begriplig text* är ett sådant exempel). De projekt som genomförs kommer till ganska samstämmiga resultat om vad som skapar begripliga texter. Vi har dock kunnat konstatera att det råder brist på forskning om text som specifikt rör kris- och samhällsinformation riktad till människor som med läshinder.

Forskning som behandlar läsning generellt lyfter gärna fram multimodalitet som en viktig aspekt. Det vill säga att läsningen innebär både att man läser texter och tittar på bilder, och där samspelet mellan dem i textens layout är viktigt. Att läsa text och bild i samverkan innebär en multimodal process där man växlar mellan olika symbolsystem, texten och bilden. Varje modalitet kräver en specifik

kompetens som man måste lära sig; dessutom behöver man lära sig hur dessa symbolsystem kan och bör kombineras. Det som krävs är en multimodal läs- och skrivkompetens.

Forskning visar på bildens komplexitet och problemet med att informationsvisualiseringar ofta handlar om att reducera stora mängder information. Samtidigt visar forskningen att bilder underlättar förståelsen av komplexa sammanhang, och att de hjälper till att väcka uppmärksamhet. Det som forskningen inte har ägnat sig åt är vad som krävs för att bilder ska bli begripliga för personer med läsnedsättning, förutom bilder för personer med synnedsättning och blindhet. Här finns forskning inom både taktill perception och taktilla bilder som ligger till grund för hur bilder för taktill läsning bör utformas (Eriksson 1997).

När det gäller bilder och text för personer med synnedsättning finns det främst riktlinjer som har utformats av intresseorganisationer, beträffande storstil och vad som gäller för kontraster i bilder. Här handlar det om kontrast i relation till mättnad i färger och inte kontrastfärger. Men den forskning som finns kring kris- och samhällsinformation har inte ägnat sig åt hur information uppfattas och används av personer med en funktionsnedsättning som leder till en läsnedsättning.

Inom området visuell information och informationsgrafik – och digital teknologi – sker idag en snabb utveckling, vilket också är intressant för forskningen att följa. Vi vet vad man behöver veta för att skriva begripligt, men i digitala plattformar finns inte samma givna struktur som i en tryckt text. För de digitala formaten är alltså regeln om att skriva ”det viktigaste först” ännu mycket viktigare än när texter skrivs på papper. Och särskilt viktigt kan det vara för läsare med lässvårigheter, som kan tröttna snabbare vid läsning.

En utveckling som kan anas är att digital samhällsinformation allt oftare inkluderar rörliga och interaktiva resurser. Hur det påverkar tillgängligheten för de grupper som vi intresserar oss för i denna rapport vet vi inte, men det behöver givetvis undersökas i forskning.

8.2 Digital tillgänglighet

Forskning om lättläst på webben är begränsad, liksom forskning om hur webbdesign kan hjälpa personer med lässvårigheter att navigera. Salö (2009) påpekar att avsändarens intresse för digitala lösningar kan bidra till att mycket energi läggs på webbplatsers uppbyggnad medan texterna ägnas mindre intresse. Även om studien är äldre är det ett varningsord som förtjänar att upprepas idag. Texter på webben behöver vara enkla, klara och hierarkiskt informationsstrukturerade. Vi har nämnt universell utformning, och att man som avsändare bör tänka på att det som är tillgängligt är bra för alla.

I samband med digital tillgänglighet måste den digitala klyftan, eller det digitala utanförskapet, uppmärksammas. Vi nämnde inledningsvis i rapporten att många människor i Sverige inte har tillgång till eller är vana vid datorer. Särskilt äldre ingår i denna grupp. Att ett digitalt utanförskap kan leda till ett socialt utanförskap framgår bland annat i en rapport om vuxna med intellektuell funktionsnedsättning och deras erfarenheter av covid-19-pandemin (Tideman et al. 2021). Personer med funktionsnedsättning är extra utsatta i detta avseende.

Det är alltså viktigt för avsändare att vara medvetna om att digital information inte når alla.

De digitala informationskanalerna förtjänar ett vidare intresse i forskning om tillgänglig kris- och samhällsinformation. Det är uppenbart att många avsändare prioriterar digitala lösningar. Samtidigt verkar många mottagare föredra att inte behöva leta efter information själva utan vill att den är uppsökande. Många har ännu begränsade möjligheter att ta del av information via webben och analoga lösningar ska inte underskattas. Om framtidens informationslandskap ska bli tillgängligt för människor med olika slags läshinder behövs ytterligare forskning specifikt om digitala texter om kris- och samhällsinformation för denna målgrupp.

8.3 Flerspråkighet

Vi har valt att behandla flerspråkighet i rapporten eftersom många av de rapporter vi tagit del av inte behandlar detta perspektiv. Om man vill hådra det kan man säga att kunskapsunderlaget *antingen* behandlar funktionsnedsättning som kan leda till läshinder *eller* flerspråkighet. Men Sverige är ett flerspråkigt land med en språklag (SFS 2009:600), och med nationella minoritetsspråk som omfattas av en särskild lagstiftning (SFS 2009:724). Det här innebär att flerspråkighetsperspektivet alltid måste inkluderas i utformning av kris- och samhällsinformation.

En påtaglig forskningslucka är att det saknas pålitlig information om huruvida tillgängliga texter, som lättläst, ökar läsmöjligheterna för andraspråksanvändare att ta till sig texten. En iakttagelse är att radfallet med väldigt korta rader (exempelvis i 8 Sidor) ibland låter raderna bryta vad som grammatiskt utgör fraser. Sådana konstruktioner skulle alltså potentiellt kunna underlätta för en person med synnedsättning som har svenska som modersmål, men däremot försvåra för den som inte behärskar svenska språket fullt ut. Det behöver vi veta mera om.

Det saknas dessutom forskning om hur bilder används och förstås av olika målgrupper. Dock kan man konstatera att det krävs en tydlig koppling mellan bild och text, samt ett tydligt syfte med bilden i relation till texten för att god läsbarhet ska uppnås.

Det saknas också stöd för hantering av flerspråkighet, och möjligen kunskaper om flerspråkigheten i samhället på ett mera generellt plan, vilket får genomslag i samhällsinformation. Här kan man efterlysa nationella riktlinjer både för översättning och för lättläst, så att det inte lämnas till varje enskild myndighet att avgöra sådana frågor.

Hantering av ingångar på olika språk, och på lättläst, på webben, visar ibland på en omedvetenhet om syftet med olika språkingångar. Det är helt enkelt inte acceptabelt att man kan länkas vidare från en lättläst sida till en som inte är lättläst, lika lite som man ska länkas vidare från en sida på engelska till en sida på svenska.

8.4 Åter till utgångspunkten

Vi inledde rapporten med att presentera fyra frågeställningar för forskningsöversikten. Vi kan konstatera att vi i rapporten inte har nått fram till tydliga svar på flera av dem, men nedan följer kortare resonemang med utgångspunkt i frågeställningarna.

Vilka strategier använder avsändare för att anpassa och nå ut med information?

Vilka strategier som avsändare använder sig av är väldigt varierande. Flera rapporter från covid-19-pandemin visar att information har kommit sent, till exempel till vuxna med intellektuell funktionsnedsättning. Detta antyder att strategier *saknas*, åtminstone för det tidspressade läge som rådde under pandemin.

Vilka avsändare (kommersiella, myndigheter, ideella organisationer) är det som når fram bäst med sitt budskap och varför?

De aktörer som verkar nå bäst fram med sitt budskap är de som känner sin målgrupp väl, som är flexibla och kan använda olika slags kommunikationskanaler. Den som har kontakt med sfi-lärare eller särskilda boenden eller vet vilka bibliotek som grupper samlas på, den kan komplettera digital information med anslag på lämpliga platser.

Vad är det för typ av kommunikation som leder till beteendeförändring hos mottagarna? Vilka attityder väcks?

Det viktigaste för att man som läsare ska vilja och kunna ta sig igenom information är att man känner sig tilltalad; man måste känna att man ingår i målgruppen. I första hand måste informationen alltså göras relevant. Detta innebär att avsändaren måste ha god förståelse både för de individer som ska ta emot informationen, och för de sociala sammanhang där dessa individer ingår och där texten ska läsas.

De strategier som avsändare använder för att anpassa och nå ut med information varierar. En del avsändare använder en mycket förenklad information med få ord och enkla piktogram (Eriksson & Carlsson 2022) medan andra ger överflödigt information och därmed gör informationen svår att ta till sig (Eriksson & Carlsson 2022). Vi kan konstatera att myndigheter och organisationer även använder sig av metaforer och ordlekar där informationen inte når alla som är avsedda att nås av den (Eriksson & Carlsson 2022).

Några råd för att åstadkomma information som får mottagaren att känna sig tilltalad handlar om att skriva kort, använda aktiva verb, tilltala läsaren och att gärna låta innehåll kommuniceras dubbelt, i både bild och text. Både bilder och texter måste vara enkla och tydliga. *Redundans* och *konkretion* är bra nyckelord. Samma budskap bör återkomma i både bild och text eller i bild och ljud.

Vi efterlyser mer forskning om attityder och beteendeförändring med utgångspunkt i kris- och samhällsinformation. Att nå fram till mottagarna – vilket är vad som diskuterats i ovanstående stycken – är ett första steg.

Vad motiverar mottagaren att ta till sig information?

En komplikation när det gäller information till personer med olika typer av läshinder är att man måste tänka på både primär- och sekundärmottagare och att dessa kan ha olika hinder vid läsning. Det kan till exempel vara så att primärmottagaren har en kognitiv funktionsnedsättning och bor på ett gruppbolag där den anställda som ska hjälpa till med texthantering inte har svenska som modersmål. Här behöver man ha förståelse för både sekundär- och primärgruppernas kontext och bakgrund.

Texter måste alltså utformas på ett sådant sätt att båda dessa målgrupper nås. Och båda dessa grupper måste motiveras att ta till sig informationen, något som kan ske om de upplever att de faktiskt är del av målgruppen. Att de räknas med.

Källförteckning

Almström Persson, G. (2018). Kredd till dig för vår senaste tweet: Kommunikativa val på Twitter under terrorattentatet på Drottninggatan. I *Grammatik, kritik, didaktik: Nordiska studier i systemisk-funktionell lingvistik och socialsemiotik*. Göteborg: Göteborgs universitet, ss. 79–95.

Arnheim, R. (1969). *Visual thinking*. Berkeley: University of California Press.

Begriplig text (2019). *19 råd för att skriva begripligt*. Stockholm: Dyslexiförbundet.

Begripsam (2021). *Hur har samhällsinformationen om covid-19 fungerat för personer med funktionsnedsättning?* Begripsam och Centrum för klinisk forskning Dalarna.

Björkvall, A. (2009). *Den visuella texten. Multimodal analys i praktiken*. Uppsala: Hallgren & Fallgren.

Burke, C. (2009). Isotyp: Representing social facts pictorially. *Information Design Journal* 17(3), ss. 211–223.

Cmeci, C., Manolache, M. & Bardan, A. (2016). Beyond the Narrative Visualization of Infographics on European Issues. *Studies in Media and Communication* 4(2), ss. 54–69.

Cohn, N. (2020). Visual narrative comprehension: Universal or not? *Psychonomic Bulletin & Review* 27, ss. 266–285. doi.org/10.3758/s13423-019-01670-1

Cook, Ch., J et al. (2019). Communicating outputs from risk assessment models: A picture paints a thousand words. *Microbial Risk Analysis*. <https://doi.org/10.1016/j.mran.2019.07.005>

Domeij, R. & Karlsson, O. (2013). Delaktig i det digitala samhället – ett flerspråkigt perspektiv. I Hyltenstam, K. & Lindberg, I. (red.) *Svenska som andraspråk – i forskning, undervisning och samhälle*. Lund: Studentlitteratur, ss. 519–543.

Ergonomi vid människa-systeminteraktion – Del 171: Programvarans tillgänglighet – Vägledning (Svensk standard ISO 9241-171:2008). Tillgänglig på sis.se

- Eriksson Y. & Göthlund, A. (2012). *Möten med bilder. Att tolka visuella budskap*. Lund: Studentlitteratur.
- Eriksson, Y. (2017). *Bildens tysta budskap. Interaktion mellan bild och text*. Lund: Studentlitteratur.
- Eriksson, P. E. & Eriksson, Y. (2018). Live-action communication design: A technical how-to video case study. *Technical Communication Quarterly* 28(1), ss. 69–91. doi.org/10.1080/10572252.2018.1528388
- Eriksson, Y. & Carlsson, A-L. (2022). The Challenge of meaningful information. I Eriksson, Y. (red.) *Different Perspectives in Design Thinking*. Florida: CRC Press, ss. 66–88.
- Eriksson, Y., Skagert, K. & Ekwall, P-E. (2022). Design process of Live Action Video Instructions. *Proceedings to 13th Design Thinking Research Symposium*. March 22–24. Haifa. Israel, ss. 157–174.
- Guldbrand, K. & Englund Hjalmarsson, H. (2020). *Webbredaktörens skrivhandbok. Klarspråk på nätet (7 uppl.)*. Stockholm: Producta.
- Gunnarsson, B-L. (1982). *Lagtexters begriplighet: en språkfunktionell studie av medbestämmandelagen*. Uppsala: Institutionen för nordiska språk, Uppsala universitet.
- Hanell, L. (2012). Texten på webben – mellan myndighet och medborgare. I Nyström Höög, C., Söderlundh, H. & Sörlin, M. *Myndigheterna har ordet*. Stockholm: Språkrådet och Norstedts, ss. 105–122.
- Hedlund, A. (2013). *Klarspråk lönar sig. Handbok för ett effektivt klarspråksarbete*. Stockholm: Norstedts Juridik.
- Heimann Mühlenbock, K. (2013). *I see what you mean. Assessing readability for specific target groups*. Göteborg: Göteborgs universitet.
- Holsanova, J. (2010). *Myter och sanningar om läsning. Om samspelet mellan språk och bild i olika medier*. Stockholm: Språkrådet och Norstedts.
- Järlund, S., Sjöblom, E. & Eketrä, N. (u.å.) *Tillgänglig information*. Sundbybergs stad: Statsledningskontoret.
- Klarspråkstestet*. isof.se/stod-och-sprakrad/spraktjanster/klarsprakstestet. Senast besökt 29 mars 2022
- Langer, S.K.K. (1959[1951]). *Philosophy in a new key: a study in the symbolism of reason, rite and art*. New York: New American Library.
- Lankow, J., Ritchie, J. & Crooks, R. (2012). *Infographics. The Power of Visual Storytelling*. New York: John Wiley & Sons Inc.
- Lazard, A. & Atkinson, L. (2015). Putting Environmental Infographics Center. Critical Point of Persuasion. *Science Communication*, 2015, Vol. 37(1) 6–33.
- Ledin, P., Nyström Höög, C., Tønnesson, J. & Westberg, G. (2019). Den multimodala sakprosan. *Sakprosa* 11(4).
- Lindholm, C. & Vanhatalo, U. (red.) (2021). *Handbook of Easy Languages in Europe*. Berlin: Frank & Timme.

- Lundberg, I. & Reichenberg, M. (2008/2009). *Vad är lättläst?* Stockholm: Specialpedagogiska skolmyndigheten.
- Malmgård, S. & Schmidt, M. A. (2021). *Sveriges språkflora. Handbok för ett flerspråkigt samhälle*. Stockholm: Morfem.
- Manovich, L. (2011). What is Visualization? *Visual Studies*, 26, ss. 36–49. doi.org/10.1080/1472586X.2011.548488
- Mayer, R. E. (2019). Thirty years of research on online learning. *Applied Cognitive Psychology* 33(2), ss. 152–159. doi.org/10.1002/acp.3482
- Mirzoeff, N. (2009). *An introduction to visual culture*. (2. ed.) London: Routledge.
- MSB (2019). *Krisinformation på flera språk? En nationell kartläggning av hur beredskapsmyndigheter, länsstyrelser och kommuner arbetar med krisinformation på flera språk än svenska*. Myndigheten för samhällsskydd och beredskap.
- Myndigheternas skrivregler* (8 uppl.). (2014). Stockholm: Språkrådet och Norstedts Juridik.
- Nord, A. (2017). *Klarspråksarbete och yrkeslivsskrivande. En forskningsöversikt*. Stockholm: Språkrådet.
- OECD. Country note Sweden. www.oecd.org/skills/piaac/Country%20note%20-%20Sweden.pdf Senast besökt 6 maj 2022.
- Paas, F. & Sweller, J. (2012). An evolutionary upgrade of cognitive load theory: Using the human motor system and collaboration to support the learning of complex cognitive tasks. *Educational Psychology Review* 24(1), ss. 27–45. doi:10.1007/s10648-011-9179-2
- Pearson, P. D. (2009). The roots of reading comprehension instruction. I S. E. Israel and G. G. Duffy (red.) *Handbook of Research on Reading Comprehension*. New York: Routledge, ss. 3–31.
- PTS (2021). *Bryt isoleringen – så kan vi minska det digitala utanförskapet för äldre*. Regeringsuppdrag att bidra till tillgänglighet och användning av it och elektroniska kommunikationstjänster för äldre med anledning av utbrottet av covid-19. (Rapport PTS-ER-2021:18). Stockholm: Post- och Telestyrelsen.
- Reichenberg, M. (2000). *Röst och kausalitet i läroböcker. En studie av elevers förståelse av olika textversioner*. Göteborg: Göteborgs universitet.
- Rose, G. (2016). *Visual Methodologies. An Introduction to Researching with Visual Material*. London: Sage.
- Salö, L. (2009). *Mottagaranpassning för nätmedborgaren. Några användares autentiska information med kommuners webbplatser*. Opublicerat examensarbete från språkkonsultprogrammet. Umeå universitet.
- Schrifer, K. & Gordon, F. (2010). Grounding Plain Language in Research. *Clarity* 64, ss. 33–39.
- Segel, E. & Heer, J. (2010). *Narrative Visualization: Telling Stories with Data*. Stanford: Stanford University.
- SFS 2009:600. *Språklag*. Stockholm: Regeringskansliet.

- SFS 2009:724. *Lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk*. Stockholm: Regeringskansliet.
- SFS 2018:1937. *Om tillgänglighet till digital offentlig service*. Stockholm: Regeringskansliet.
- Smith, C. F. & Kain, D. J. (2010). Making sense of Hurricanes: Public Discourse and Perceived Risk of Extreme Weather. *CADAAD Journal* 4(2), ss. 180–196.
- Spinillo, C. G. & Perozza, R. (2015). *An interactive guide to design animated visual instructions in Brazil*. Berlin: Springer International Publishing, ss. 374–381.
https://doi.org/10.1007/978-3-319-20898-5_36
- Sturken, M. & Carthwright, L. (2018). *Practice of Looking. An introduction to visual culture*. Oxford: Oxford University Press.
- Sweller, J., Ayres, P. & Kalyuga, S. (2011). *Cognitive load theory*. New York: Springer.
- Sweller, J., van Merriënboer, J. J. G. & Paas, F. (2019). Cognitive architecture and instructional design: 20 Years later. *Educational Psychology Review* 31(2), ss. 261–292. <https://doi.org/10.1007/s10648-019-09465-5>
- Tideman, M. et al. (2021). *Vuxna med intellektuell funktionsnedsättning och covid-19-pandemin – personernas egna erfarenheter av hur pandemin påverkat deras vardagsliv*. Stockholm: Ersta Sköndal Bräcke högskola, Umeå universitet, Högskolan i Halmstad, Lunds universitet och Malmö stad.
- Tversky, B. G. (2019). *Mind in motion: how action shapes thought*. (First edition). New York, NY: Basic Books.
- Ugglå, K. & Eriksson, Y. (2020). A contextual usability exploration of cash and ticket machines. In: *Lect. Notes Comput. Sci.*: Paper presented at 19 July 2020 through 24 July 2020. Berlin: Springer, ss. 245–255.
- Van Nguyen, H. (2020). Construction of risk in road safety advertising: a multimodal analysis of Vietnamese child helmet awareness advertisements. *Text & Talk*. doi.org/10.1515/text-2019-0199
- Ware, C. (2012). *Information visualization: perception for design*. (3. ed.) Boston: Morgan Kaufmann.
- Wengelin, Å. (2015). Mot en evidensbaserad språkvård? En kritisk granskning av några svenska klarspråksråd i ljuset av forskning om läsbarhet och språkbearbetning. *Sakprosa* 7, artikel 4.

Typexempel för inkluderande kris- och samhällsinformation

Det går inte att formulera entydiga riktlinjer för hur man framställer information för alla. Hur informationen bör utformas beror på vad man har för avsikt med den, hur den ska användas, vilka mottagarna är och hur den ska spridas. Framställningen av exemplen nedan och analysen av desamma är baserad dels på forskning kring visuell perception, dels på praxis för hur man framställer information som inkluderar text och bild. I anslutning till exemplen diskuteras hur formgivningen av bild och text kan ha inverkan på hur ett budskap uppfattas.

- Det första exemplet informerar om att dricksvattnet i ett område är odrickbart.
- I det andra exemplet ges information om vaccinering.
- Det tredje exemplet behandlar utmaningen i att ge detaljerad information om ett möte på en webbsida.

De tre exemplen visar på tillämpningar av de riktlinjer som vi har listat sist i denna skrift.

I det första fallet, där boende i området uppmanas att hämta dricksvatten från en tank på gården har vi lyft fram olika aspekter av relationen mellan bild och text. När det gäller information om vaccinering diskuterar vi komplexiteten beträffande vad som är möjligt att visa i bild och inte. I det tredje fallet ligger utmaningen i att skapa uppmärksamhet på en hemsida för en specifik och temporär information.

Typexempel 1: Hämta dricksvatten!

Bilderna nedan är framställda utifrån textinnehållet som beskriver tre moment. Det förekommer även tilläggsinformation om att man kan köpa en dunk samt att det finns möjlighet att få mer information. De fem bilderna som handlar om att hämta dricksvatten innehåller texten:

”Du kan inte dricka vattnet i kranen just nu.

Du måste därför hämta vatten istället.

Hämta vatten i den blå vagnen som står utanför din port.

Vagnen är öppen vardagar mellan klockan 9 och 12.

Ta med en dunk eller hink att bära vattnet i.



Du kan också köpa en dunk vid vagnen.

Dunken kostar 50 kronor.

Har du frågor kan du ringa hyresvärderna på 0200–1234567”

De bilddetaljer som har skapats är: en blå vagn med en vattendroppe på. Där vattendroppen fungerar som en metafor eller symbol för vatten. En skylt som anger öppettiderna visar också vagnen. En bild föreställer en vattendunk och där återkommer vattendroppen. Slutligen visas en container som innehåller vattendunkar till salu. Dessutom har en abstrakt människofigur framställts för att kunna ingå i ett par av versionerna.

Hämta dricksvatten!
Du kan inte dricka vattnet i kranen just nu.
Du måste därför hämta vatten istället.





Hämta vatten i den blå vagnen som står utanför din port.

Vagnen är öppen vardagar mellan klockan 9 och 12.

Ta med en dunk eller hink att bära vattnet i.

Du kan också köpa en dunk vid vagnen. Dunken kostar 50 kronor.




Har du frågor kan du ringa hyresvärdin på 0200-1234567.

Underskrift

Bild 1

Hämta dricksvatten!
Du kan inte dricka vattnet i kranen just nu.
Du måste därför hämta vatten istället.




Hämta vatten i den blå vagnen som står utanför din port.

Vagnen är öppen vardagar mellan klockan 9 och 12.

Ta med en dunk eller hink att bära vattnet i.

Du kan också köpa en dunk vid vagnen. Dunken kostar 50 kronor.




Har du frågor kan du ringa hyresvärdin på 0200-1234567.

Underskrift


Bild 2

Hämta dricksvatten!
Du kan inte dricka vattnet i kranen just nu.
Du måste därför hämta vatten istället.




Hämta vatten i den blå vagnen som står utanför din port.

Vagnen är öppen vardagar mellan klockan 9 och 12.



Ta med en dunk eller hink att bära vattnet i.

Du kan också köpa en dunk vid vagnen. Dunken kostar 50 kronor.




Har du frågor kan du ringa hyresvärdin på 0200-1234567.

Underskrift

Bild 3

Hämta dricksvatten!
Du kan inte dricka vattnet i kranen just nu.
Du måste därför hämta vatten istället.



Hämta vatten i den blå vagnen som står utanför din port.

Vagnen är öppen vardagar mellan klockan 9 och 12.

Ta med en dunk eller hink att bära vattnet i.

Du kan också köpa en dunk vid vagnen. Dunken kostar 50 kronor.

Har du frågor kan du ringa hyresvärdin på 0200-1234567.

Underskrift

Bild 4

Hämta dricksvatten!
Du kan inte dricka vattnet i kranen just nu.
Du måste därför hämta vatten istället.

- Hämta vatten i den blå vagnen som står utanför din port.
- Vagnen är öppen vardagar mellan klockan 9 och 12.
- Ta med en dunk eller hink att bära vattnet i.

Du kan också köpa en dunk vid vagnen. Dunken kostar 50 kronor.

Har du frågor kan du ringa hyresvärdin på 0200-1234567.

Underskrift

Bild 5

Överväganden

Följande avsnitt diskuterar vilka överväganden som har gjorts kring hur bild och text kan kombineras på olika sätt och vilka eventuella effekter det kan få.

Om man exempelvis skapar en miljö runt vagnen, som i och för sig kan vara autentisk, kan det skapa osäkerhet om vagnen i verkligheten inte placeras på samma sätt som i bilden. Då vagnens färg beskrivs i texten bör den även återkomma i bilden. Om inte färgen hade beskrivits i texten, skulle vagnen ha återgivits i en neutral färg för att undvika att mottagaren av informationen börjar söka en vagn i en specifik färg.

I bild 1 är texten placerad under bilderna. De tre första uppmaningarna kan läsas som en serie, där först den blå vagnen introduceras vilket följs av öppettiderna och därefter kommer uppmaningen att ta med egen dunk eller hink. Här har endast dunken avbildats. Först på nästa rad kommer informationen om att det finns dunkar att köpa där man hämtar vatten. Delar man upp bilden seriellt så underlättar man för betraktaren att få en struktur.

I bild 2 läser man informationen uppifrån och ner. Först kommer informationen om att vattnet inte går att dricka, därefter följer stegvis information om hur man får tillgång till vatten. Texten har även här delats upp, steg för steg och läsaren kan antingen läsa texten och titta på bilden, rad för rad eller enbart titta på bilderna. Här fungerar bilderna, liksom i version 1, även som en repetition av innehållet i budskapet.

I bild 3 illustreras informationen i form av en aktivitet: en figur som bär en vattendunk. Figuren är placerad före texten som talar om var man kan hämta vatten. Figuren är abstrakt vilket gör det möjligt för läsaren att identifiera sig med den. Bilderna är placerade i två grupper: öppettider och dunken, samt den blå vagnen och dunkarna till försäljning. Detta leder till att man läser ihop informationen om öppettider och att man ska ta med dunk. Vagnen och dunkarna till salu bildar i sin tur en enhet, vilket är logiskt då dunkarna kan köpas i anslutning till vagnen med vatten.

I bild 4 visas en samlad bild som inte erbjuder någon specifik läsriktning, utan det är upp till läsaren att skapa en ordning. I centrum av bilden finns figuren på väg att hämta vatten. Under bilden finns information om hur man ska gå till väga i punktform. Genom att inte markera möjligheten att köpa dunken som en punkt så uppfattas den som tilläggsinformation. Bilden hålls samman av en bottenplatta i neutral färg.

I bild 5 är de tre punkterna om *var*, *när* och *hur* man kan hämta vatten placerade ovanför bilden. Under bilden finns information om att det är möjligt att köpa en dunk i anslutning till vagnen med vatten.

Slutsatser

De fem versionerna berättar samma sak men då text och bild har kombinerats på varierade sätt kan budskapet uppfattas olika beroende på om läsaren först tittar på bilderna och sedan läser texten, eller tvärtom. Vilken version som är mest effektiv beror på sammanhanget, det vill säga om det till exempel handlar om en affisch eller information som förekommer i en tidning.

Hur stor yta som finns till förfogande spelar också roll. Rör det sig om information i affischstorlek (ca 50 x 70), i form av en folder i A4 eller vikt som en A5? En affisch som har ett större format förväntas i allmänhet kunna uppfattas på ett längre avstånd.

Gäller det en affisch är bild 4 och 5 att föredra då man på långt håll kan inhämta den viktigaste informationen via bilden. Här fungerar texten som komplement.

Den här typen av information delas förmodligen ut i boendens brevlådor. Beroende på om bilderna är till för att förtydliga informationen eller om texten ska komplettera bilderna lägger man bilderna före texten eller efter texten.

I exemplet med dricksvattnet fungerar bild 1 som en bildberättelse med bildtext vilken beskriver steg för steg vad läsaren förväntas göra. I bild 2 förväntas läsaren att börja med texten, eftersom den ligger längst till vänster, för att sedan titta på bilden. Båda dessa bilder lämpar sig för läsning av information som finns i en tidning eller delas ut till mottagaren.

I bild 3 etableras aktiviteten genom att figuren går med en vattendunk och därefter följer text och bilden av vagnen. I övrigt så är informationen textdriven, det vill säga bilden följer på texten.

Typexempel 2: Dags för vaccin mot influensa!

De tre bilderna som handlar om att vaccinera sig innehåller samma text:

”Nu sprids influensan. För många är det bra att vaccinera sig mot den. Då minskar risken att bli allvarligt sjuk.

Det är viktigt att du vaccinerar dig om du:

- är över 65 år
- har en kronisk sjukdom
- är gravid efter vecka 16
- har en hjärtsjukdom eller en lungsjukdom
- har nedsatt immunförsvar
- bor med någon som har nedsatt immunförsvar.

Vaccinet är gratis om din läkare tror att du kan bli allvarligt sjuk av influensa.

Du kan vaccinera dig på din vårdcentral från den 9 november. Ring vårdcentralen för att boka tid eller boka på nätet på www.vc.rd.se

Region X”



Bild 6

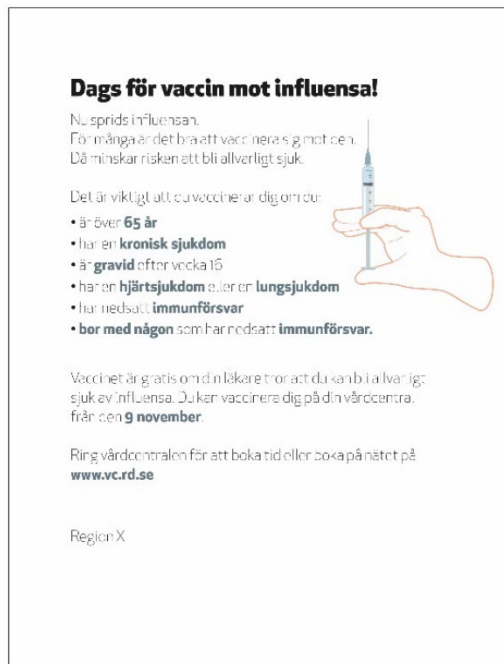


Bild 7

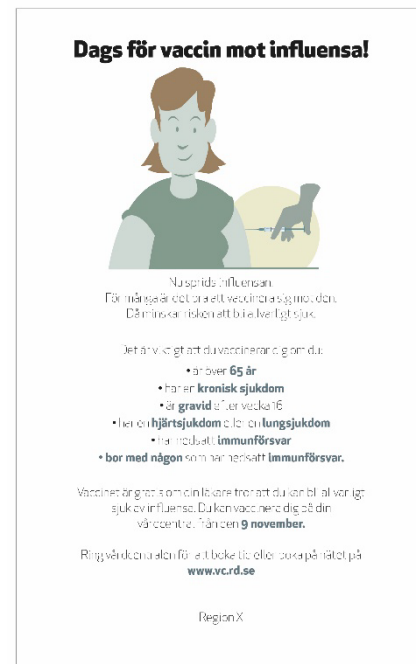


Bild 8

Överväganden

Det är inte alltid så att bilder gör information tydligare, vilket kan ha flera orsaker. I detta exempel handlar det om att informationen ska nå ut till flera olika mottagargrupper.

Informationen framhåller att det är viktigt att vaccinera sig om man tillhör någon av riskgrupperna: personer över 65 år, kroniskt sjuka, gravida eller hjärt- eller lungsjuka. Utmaningen här är att avbilda något så abstrakt som ålder, kronisk sjukdom eller hjärt- och lungsjukdom.

Avbildar man en individ som ser gammal och svag ut, finns risken att de som är över 65 år och inte är försvagade uppfattar att uppmaningen inte gäller dem. Det finns inte heller något sätt att avbilda en kronisk sjukdom, eller hjärt- och lungsjukdomar.

Möjligen kan man avbilda en gravid kvinna, men då blir signalen att informationen specifikt vänder sig till dem. Sprutan i sig kan också väcka obehag även om den är informativ och kan på så sätt vara problematisk. Därför bör man tona ner detaljer beträffande sprutan och framställa en spruta som inte är alltför stor i förhållande till handen.

Mot bakgrund av ovanstående resonemang kan vaccinations-sprutan som sådan trots allt vara problematisk att avbilda. Sprutan kan antingen avbildas ensam och utgör då en bild av föremålet spruta (**bild 6**), medan om man återger sprutan tillsammans med en hand representerar bilden aktiviteten som vaccineringen innebär (**bild 7**).

Med hjälp av grafisk form, det vill säga, layouten av informationen där nyckelorden är framställda i fetstil framgår det tydligt vad informationen handlar om och vilka den berör, samt vilket datum vaccineringsen påbörjas. I den tredje versionen (**bild 8**) illustreras hur en person, som är framställd i så kallad seriefigurstil, vaccineras i armen. Färgställningen går i gröna nyanser och bakom handen som ger sprutan finns en ljusgrön bottenplatta som hjälper läsaren att hitta fokus för bilden, själva vaccineringsen. Texten är centrerad och ligger under figuren och har grafiskt betonats genom att huvudbudskapet är återgivet i fetstil.

Slutsatser

Generellt är det lättare att läsa en text som är vänsterställd. Men i den tredje versionen hålls den underliggande texten samman av att fokus ligger på den dominerande bilden i centrum. Den viktigaste informationen är återgiven i fetstil.

I de tre versionerna (bild 6 – 8) är bilderna en förstärkning av texten eftersom textinformationen är den viktigaste. I den första versionen löper blicken från rubriken, till handen med sprutan och ner till texten i fetstil. Version 2 (bild 7) är mer abstrakt då den endast visar sprutan. De två första versionerna lämpar sig bäst för mindre format som en folder eller information i tidningar. Layouten på version 3 (bild 8) passar utmärkt för ett större format som en affisch.

Typexempel 3: Möte om den nya järnvägen

Ett digitalt öppet hus ska hållas för att ge invånarna möjlighet att komma med kommentarer till den nya järnvägen mellan Hultebo och Alvesta. Utmaningen för Trafikverket i regionen är att uppmärksamma invånarna på att det rör sig om ett digitalt möte. De två versionerna av inbjudan har olika tilltal även om texten är densamma:

”Var tycker du att järnvägen mellan Hultebo och Alvesta ska byggas?

Det finns sex olika förslag.

Vi vill veta vad du tycker!

Välkommen till ett digitalt möte den 2 februari mellan klockan 18 och 21.

Mer information finns på www.tycktill.se

Trafikverket region X”



Bild 9



Bild 10

Överväganden

I version 1 (**bild 9**) har det första stycket markerats med en pratbubbla som innehåller ett frågetecken. Frågetecknet fungerar i sammanhanget som en symbol för vad invånarna anser om de sex förslagen på hur järnvägen ska dras. Bildmetaforen i form av ett frågetecken drar till sig uppmärksamhet, men kan vara svår att tyda då den är abstrakt.

I version 2 (**bild 10**) är illustrationen konkret och visar ett järnvägsspår som sträcker sig mellan de båda orterna. Bilden är tydlig men kan även skapa en föreställning om att det rör sig om information om att det redan finns **ett** färdigt förslag på hur järnvägen ska gå.

I de båda versionerna är datumet betonat genom fetstil. Att läsaren ska gå till en webbsida framgår genom att webbadressen är skriven i blå text, såsom den framträder på skärm.

Slutsatser

Det är en utmaning att skapa riktad information i forma av anslag och foldrar där mottagaren förväntas gå till en webbsida för ytterligare information. Särskilt som pappersformatet inte är tillgängligt för personer med blindhet eller synnedsättning medan webbsidan kräver ett format där innehållet är tillgängligt för alla. De två första versionerna gör det möjligt att avläsa informationen med scanner som läser upp texten med syntetiskt tal, det är svårare där texten är centrerad.

Sammanfattning av de tre exemplen

Det är viktigt att fundera över hur information ska byggas upp, det vill säga vad som ska kommuniceras och hur. Man bör även ta hänsyn till sammanhang och situation. Är det information som personer förväntas ha gott om tid att läsa i en lugn miljö? Eller rör det sig om information som ska inhämtas på kort tid i en stressig situation som kan bero på tidsbrist eller stark oro?

Det handlar därför inte enbart om att anpassa information till en avsedd målgrupp, även sammanhang och situation bör tas i beaktan. De tre exemplen kan på olika sätt skapa oro och stress hos individer som medför att informationen kan vara svår att ta till sig. Det kan handla om att mottagaren kanske inte har möjlighet att på egen hand hämta vatten utan måste be om hjälp, att mottagaren upplever ångest för att vaccinera sig, eller oroar sig för att tåget ska passera alltför nära huset där hen bor.

Då det fortfarande saknas forskning kring hur personer med läsnersättning läser bilder (med undantag för personer med blindhet och synnersättning) är det svårt att ge några entydiga riktlinjer. Med exemplen ovan har vi försökt att problematisera och diskutera olika alternativ och hur de kan fungera i olika sammanhang. Det som dock kan poängteras är följande:

Bestäm vad som ska kommuniceras innan du börjar skapa informationen, för att kunna strukturera efter *vad* som ska kommuniceras och *varför*. Utifrån det formuleras *hur*. Avslutningsvis, tänk på att:

1. Text och bild bör inte innehålla överflödigt information.
2. Bilder kan göra det lättare för mottagaren att ta till sig hela budskapet.
3. Bilder ska vara konkreta och inte innehålla mer information än vad som behövs.
4. Genom att utforma informationen endimensionellt, det vill säga inte lyfta fram komplexiteten blir informationen mer tillgänglig.
5. Figurativa framställningar är lättare att förstå och ta till sig än abstrakta.
6. Använd gärna bilder, former och grafer som mottagaren är bekant med, det underlättar för individer att uppfatta och ta till sig informationen.
7. Gör det så enkelt som möjligt och framhäva endast föremål och bilder som kan kopplas till budskapet.
8. Lägg inte till detaljer som inte är relaterade till budskapet.
9. Förstärk informationen genom att presentera bild och text i samma ordning.
10. Skapa visuella hierarkier mellan rubriker, innehåll och bilder.
11. Text och bild bör ha samma budskap. Fetstil kan användas för att förstärka delar i texten.
12. Se till att text och bild samverkar – det vill säga att text och bild ligger i anslutning till varandra. Ett sätt att göra det på är att gruppera text och bild. Tänk dock på att inte ha för många nivåer i ett informativt budskap.
13. Då bilder används digitalt är det viktigt med bildbeskrivningar som gör att läsare med synnersättning också kan ta till sig budskapen i bilden.