



**INSTITUTIONEN FÖR FILOSOFI,
LINGVISTIK OCH VETENSKAPSTEORI**

VEM ÄR DU I TEXTEN?

Konstruktion av mottagare i lättlästa texter på
förvaltningsmyndigheters webbplatser

Pauliina Arvidsson

Uppsats/Examensarbete:	15 hp
Program och/eller kurs:	Kommunikatörsprogrammet/Kurs KT2501
Nivå:	Avancerad nivå/Magister
Termin/år:	VT/2018
Handledare:	Inga-Lill Grahn
Examinator:	Åsa Abelin

Abstract

Uppsats/Examensarbete: 15 hp
Program och/eller kurs: Kommunikatörsprogrammet/Kurs KT2501
Nivå: Avancerad nivå/Magister
Termin/år: VT/2018
Handledare: Inga-Lill Grahn
Examinator: Åsa Abelin
Nyckelord: Lättläst, myndighetstext, multimodal kritisk diskursanalys, konstruktion av mottagare

Syfte: Att undersöka vilka människor som konstrueras som mottagare i tre exempel på lättlästa texter på förvaltningsmyndigheters webbplatser.

Teori: Multimodal kritisk diskursanalys.

Metod: Den multimodala kritiska diskursanalysen används även som metod för att undersöka vilka som konstrueras som mottagare i de lättlästa texterna. En kvantitativ metod används också för en del av analysen för att ge en statistisk överblick över materialet.

Resultat: Undersökningens resultat visar att myndigheterna överlag språkligt konstruerar texternas mottagare som medborgare likt alla andra inom respektive myndighets verksamhetsområde, men att vissa strategier fungerar bättre i detta syfte än andra. Texternas grafiska och interaktiva element verkar också starkt på hur mottagaren konstrueras och dessa element placerar överlag texten och därmed textens mottagare nära webbplatsen och myndighetsdiskursen i stort. Resultaten av både den kvalitativa och den kvantitativa analysen visar dock också att de lättlästa texterna inte alltid integreras så väl på webbplatserna som de skulle kunna och att mediets förutsättningar inte alltid utnyttjas till fullo i texterna.

1 INLEDNING	4
1.1 SYFTE	4
1.2 FORSKNINGSPRÅGOR	4
2 BAKGRUND OCH TIDIGARE FORSKNING	5
2.1 LÄTTLÄSTA TEXTER	5
2.2 LÄTTLÄST SOM KONCEPT	7
2.3 MÅLGRUPPEN FÖR LÄTTLÄSTA TEXTER.....	7
2.4 LAGEN OCH LÄTTLÄST	8
2.5 LÄTTLÄST I MYNDIGHETSPRAKTIKEN	9
2.6 MYNDIGHETERS WEBBPLATSER: LÄTTLÄST, TILLGÄNGLIGHET OCH UNIVERSELL DESIGN	10
2.7 SAMMANFATTNING AV BAKGRUND OCH TIDIGARE FORSKNING OM LÄTTLÄSTA TEXTER.....	13
3 TEORI.....	14
3.1 DISKURSANALYS	14
3.2 KRITISK DISKURSANALYS	15
3.3 MULTIMODAL KRITISK DISKURSANALYS.....	16
4 METOD & MATERIAL	17
4.1 URVAL AV MATERIAL OCH STATISTISK ÖVERBLICK.....	17
4.2 BEGREPPET TEXT I VID BEMÄRKESE.....	18
4.3 KVALITATIV METOD: DISKURSANALYS	19
4.3.1 Konstruktion av mottagare genom språkliga element	20
4.3.2 Konstruktion av mottagare genom grafiska och interaktiva element.....	21
4.4 ETISKA ÖVERVÄGANDEN	22
5 RESULTAT	24
5.1 LÄTTLÄSTA SIDOR OCH OM WEBBPLATSEN	24
5.2 LÄTTLÄST OCH TILLGÄNGLIGHET	25
5.3 KVALITATIV ANALYS AV TRE LÄTTLÄSTA TEXTER.....	28
5.3.1 Diskrimineringsombudsmannen.....	28
5.3.1.1 Språkliga element	29
5.3.1.2 Grafiska element och interaktionsdesign.....	35
5.3.2 Bolagsverket.....	38
5.3.2.1 Språkliga element	38
5.3.2.2 Grafiska element och interaktionsdesign.....	42
5.3.3 Skatteverket	47
5.3.3.1 Språkliga element	47
5.3.3.2 Grafiska element och interaktionsdesign.....	50
5.4 SAMMANFATTNING AV RESULTAT	53
6 DISKUSSION	56
7 REFERENSLISTA	60

1 Inledning

Denna undersökning handlar om konstruktion av mottagare i lättlästa texter på förvaltningsmyndigheters webbplatser. Konstruktion av mottagare innebär i detta fall att beroende på hur myndigheterna uttrycker sig i sina lättlästa texter uttrycker de också olika saker om vilka de tänker sig ska läsa texterna. Detta är viktigt att undersöka eftersom de val som texternas skribenter gör då påverkar vilka läsare som inkluderas i den mottagargrupp som målas upp i texterna, vilka som så att säga bjuds in i texternas konversation.

Undersökningen innehåller även en mer övergripande kvantitativ del för att skapa ett sammanhang för den kvalitativa analysen av konstruktion av mottagare.

Jag intresserar mig för ämnet eftersom jag anser att lättlästa texter på många sätt exemplifierar det mest grundläggande syftet med kommunikation: att förmedla information så att människor förstår. Det diskuteras mycket om klarspråk och mottagaranpassning men lättlästa texter kommer sällan upp i dessa sammanhang. Förutom att stilla min egen nyfikenhet är min förhoppning därmed att denna undersökning ska kunna bidra till forskningen om lättlästa texter och därigenom belysa en viktig aspekt av kommunikation.

1.1 Syfte

Att undersöka vilka människor som konstrueras som mottagare i lättlästa texter på förvaltningsmyndigheters webbplatser.

1.2 Forskningsfrågor

För att undersökningen ska uppnå sitt syfte styrs analysen av ett antal forskningsfrågor:

- Hur realiseras lättlästa texter i allmänhet på förvaltningsmyndigheters webbplatser?
- Vilka animata referenter, inklusive mottagaren, indexeras språkligt i texten?
- Vad uttrycker textens grafiska och interaktiva element om textens mottagare?
- Var placeras mottagaren i relation till textens andra aktörer, språkligt och designmässigt?

2 Bakgrund och tidigare forskning

Termen diskursiv praktik kan förklaras som att verksamheten inom en institution styrs av särskilda regler och normer, att det finns särskilda förutsättningar för agerande inom en viss institution. Inom denna diskursiva praktik finns specifika sammanhang eller kontexter. Två sådana kontexter är den institutionella och den politiska, vilka innefattar de förutsättningar som institutionens aktörer arbetar utefter respektive den kringliggande samhällliga debatt som kan knytas till institutionen (Lind Palicki 2010:35). I relation till denna undersökning innebär detta att det finns ett visst normativt ramverk för myndigheterna i Sverige och specifikt för hur de förhåller sig till begreppet lättläst – en viss diskursiv praktik. Denna praktik har en institutionell kontext – regler, lagar, forskning och normer kring lättläst som myndigheterna ska förhålla sig till – och en politisk kontext – den samhällliga diskursen kring lättläst, inklusive dess målgrupp och myndigheternas relation till begreppet. Följande avsnitt kommer att ge en tydligare bild av den så att säga lättlästa myndighetspraktiken för att skapa en bakgrundsförståelse för ämnet lättläst.

2.1 Lättlästa texter

Forskning kring lättläst har exempelvis gjorts av Lundberg & Reichenberg (2009) i rapporten *Vad är lättläst?* för Specialpedagogiska myndigheten. I rapporten reder författarna i begreppet *lättläst* baserat på forskningsrön och egen erfarenhet, och de skriver även praktiskt om läsbarhetsformler och nivåbestämning av texter. Rapporten lägger speciellt fokus på lättläst skönlitteratur och nivåbestämning av texter för de som lär sig att läsa. Alla målgrupper för lättlästa texter behandlas dock detaljerat och författarna skriver utförligt om vad som gör en text begriplig och lätt att läsa. Lundberg & Reichenberg menar att lättlästa texter bland annat brukar vara korta med personligt tilltal, enkla ord och omväxlande långa och korta meningar.

Regeringsutredningen *Lättläst* (SOU 2013:58) behandlar statens stöd för lättläst i Sverige och hänvisar till råd från det numera avvecklade Centrum för lättläst (CFLL) att lättlästa texter kännetecknas av logisk disposition, konkreta snarare än abstrakta uttryck och en utformning som är lätt att ta till sig. Utredningen föreslår åtgärder för specifika former av lättläst som skolböcker och skönlitteratur och efterfrågar även mer forskning om lättläst för att bättre kunna definiera, kategorisera och använda begreppet.

Till listan över karaktärsdragen för lättlästa texter lägger Myndigheten för tillgängliga medier (2018) till att lättlästa texter ska vara mottagaranpassade med tydligt förklarade sammanhang. En mycket koncis definition kan hittas på Barnombudsmannens webbplats där det står om deras lättlästa version av Barnkonventionen: ”Den lättlästa texten är skriven med korta meningar och utan svåra ord. Men allt det viktiga finns med” (Barnombudsmannen 2018). Sammantaget verkar definitionen av en lättläst text vara lik definitionen för klarspråk, vilket definieras som ”myndighetstexter skrivna på ett vårdat, enkelt och begripligt språk” (Institutet för språk och folkminnen 2018a). Denna definition tycks innefatta de kännetecknande dragen för lättlästa texter ovan. Lundberg och Reichenberg (2009:65) förklarar det som att klarspråk och lättläst vilar på samma grund men att lättlästa texter är ännu lite mer förenklade. Lättläst hamnar då i en slags underkategori till klarspråk.

I Irland har The Accessible Information Working Group (2012) producerat resursen *Make it Easy: A Guide to Preparing Easy to Read Information*. Gruppen har bildats av tal- och språkterapeuter som arbetar med personer med kognitiva funktionsnedsättningar och resursens syfte är att bidra med riktlinjer för människor som behöver skriva lättlästa texter i sitt arbete. Resursen ger många exempelcitater från medlemmar ur målgruppen om hur de läser och använder lättlästa texter. Resursen ger liknande råd som forskningen ovan att lättlästa texter består av korta, enkla och kärnfulla meningar men lägger även till att illustrationer ofta är viktiga för att komplettera en text och ger mycket information om hur lättlästa texter borde utformas utöver det rent språkliga.

Utöver den teoretiska definitionen av lättläst finns det också forskning kring huruvida lättlästa texter faktiskt är lätta att läsa. Cvjetkovic (2012) jämför i sin studie lättlästa myndighetstexter med de ursprungsversioner som texterna baserats på. Resultaten visar att de lättlästa texterna till stor del följer de råd som finns om att exempelvis använda korta ord och korta meningar, men Cvjetkovic menar att texterna skulle kunna bli ännu lättare att läsa för texternas målgrupp. Eeg-Olofsson (2004) undersöker huruvida lättlästa myndighetstexter är lätta att förstå och visar att de lättlästa texterna generellt inte är lättare att förstå än de så kallade normala texterna, vilket tyder på att det behövs mer läsförståelsebaserad forskning kring lättlästa texter. Tagna tillsammans visar dessa två studier att de riktlinjer som finns om lättläst inte nödvändigtvis leder till texter som är lätta att läsa.

2.2 Lättläst som koncept

Lundberg & Reichenberg (2009) skriver att "[e]tt liv utan läsning är ett liv i utanförskap" (s 10). De menar att speciellt i dagens samhälle som är så genomsyrat av det skrivna språket krävs det god läsförmåga för att förstå större delen av all den information som vi möts av i vårt dagliga liv. Dock finns det många människor som inte kan ta del av viktig information för att den ligger ovanför deras läsförmåga. Detta kan skapa särskilda problem när det gäller just samhällsinformation eftersom det i den finns viktiga uppgifter som alla medborgare måste kunna ta del av. Samhällsinformation definieras här som "den information som medborgarna får från myndigheter och kommuner om beslut och aktuella samhällsfrågor" (SOU 2013:58:102). I regeringsutredningen *Lättläst* (SOU 2013:58:94) skrivs det om principerna bakom lättläst att alla medborgare behöver kunna ha tillgång till information som de kan förstå för att de ska kunna utnyttja sina rättigheter till fullo. Genom lättlästa texter tillgängliggörs då information för en specifik grupp av medborgare, vilket innebär att lättläst i grunden är en demokratifråga.

2.3 Målgruppen för lättlästa texter

Som nämnt i avsnitt 2.1 kännetecknas lättlästa texter bland annat av mottagaranpassning. För att kunna mottagaranpassa en text behövs det information om vem texten är till för. Lundberg och Reichenberg (2009:15) skriver att egentligen behöver alla människor lättlästa texter på så sätt att alla behöver kunna förstå den information som de tar del av, men vissa grupper har ett särskilt stort behov av texter som är lätta att läsa. Det kan dock vara svårt att fastställa exakt vilka människor de lättlästa texterna är till för: Lundberg och Reichenberg (2009:15) nämner bland andra personer som lär sig läsa, personer som lär sig svenska, personer med läsovana och personer med neuropsykiatriska funktionsvariationer som autism och Aspergers. Regeringsutredningen *Lättläst* (SOU 2013:58:43) fastställer att i sin vidaste mening är lättlästa texter till för alla de som behöver dem, men fokus ligger på personer med funktionsnedsättningar. På det spåret delar utredningen in mottagarna för lättläst i en primär och en sekundär målgrupp. Den primära målgruppen består av personer med utvecklingsstörning, andra funktionsnedsättningar eller demenssjukdom, och den sekundära målgruppen består av personer som har enklare läs- och skrivsvårigheter, som håller på att

lära sig svenska eller som har stor läsovana¹. Syftet med denna uppdelning i regeringsutredningen är att fastställa att det är den primära målgruppen som har störst behov av lättläst information och att det därför är dit som statens stöd för lättläst borde koncentreras (SOU 2013:58:16).

Att försöka ringa in en målgrupp för lättlästa texter kan dock få praktiska konsekvenser. I sin undersökning utgår Forsberg (2012) ifrån ett diskursanalytiskt synsätt för att undersöka lättlästa myndighetstexter i relation till deras sammanhang. Forsberg menar att lättlästa texter ofta inte blir lätta att läsa när en text ska nå ut till många olika människor som alla har olika förutsättningar – det finns med andra ord inte en sorts lättläst text som passar för alla människor. Undersökningen tar även upp frågan om huruvida utpekningen av just personer med kognitiva funktionsnedsättningar som primär målgrupp för lättlästa texter innebär att denna målgrupp stigmatiseras ytterligare, eftersom en lättläst text ofta är en bearbetning av en så kallad normal version av en text. Den lättlästa versionen och därigenom dess tänkta mottagare positioneras då som avvikande från normen.

2.4 Lagen och lättläst

Språklagen (SFS 2009:600) fastställer att "[s]pråket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt" (11 §), alltså klarspråkligt (se avsnitt 2.1). I sin uttolkning av lagen menar Språkrådet (2010) att just begripligt språk innefattar mottagaranpassning, och att offentlig verksamhet i den mån det är möjligt borde ta hänsyn till särskilda behov hos vissa grupper av människor – exempelvis genom lättlästa texter. Webbriktlinjerna, vilka är Post- och telestyrelsens officiella riktlinjer för webbplatser inom den offentliga sektorn (Webbriktlinjerna 2018a), menar på ett liknande sätt att det borde finnas lättläst information på en myndighets webbplats "om målgruppsanalysen visat att det finns behov av det" (Webbriktlinjerna 2018b).

Myndigheten för tillgängliga medier (MTM) har uppdrag från regeringen gällande främjandet av lättläst (SFS 2010:769), och det finns även myndigheter som mer allmänt har i uppdrag att arbeta med tillgängliggörandet av information utifrån särskilda politiska områden

¹ De termer som används för målgrupperna för lättläst i detta avsnitt 2.3 är de termer som används i den litteratur som behandlas i avsnittet. Det är en diskussionsfråga vilka termer som generellt är att föredra: det får anses allmänt känt att exempelvis ordet *utvecklingsstörning* inte anses passande idag, och det vedertagna begreppet *funktionsnedsättning* har på vissa håll fått en utmanare i form av termen *funktionsvariation* (se exempelvis Institutet för språk och folkminnen 2015). Jag för en diskussion i avsnitt 4.3 om den term som jag använder i den här undersökningen.

(SOU 2013:58:15). De politikområden som är mest relevanta för just lättläst samhällsinformation är funktionshinderspolitiken, demokratipolitiken och språkpolitiken (SOU 2013:58:13, 26). Den grundläggande tanken är att ”[a]lla människor ska kunna kommunicera med myndigheter och ta del av dess information” (SOU 2013:58:15). Sammanfattningsvis är alltså lättläst en möjlig språklig tillgänglighetsåtgärd, men det är inte ett lagkrav i sig att myndigheter och andra offentliga organisationer ska ha just lättlästa texter.

2.5 Lättläst i myndighetspraktiken

All offentlig verksamhet i Sverige har alltså ett ansvar att göra sin information så tillgänglig som möjligt för allmänheten, och lättlästa texter är en av flera vägar mot detta mål. Lättläst är då inte ett innehåll utan en form: en form som (när den används) är gemensam för all offentlig verksamhet och som inte kan härledas till ett specifikt regeringsuppdrag utan endast mer övergripande till det gemensamma syftet för den offentliga förvaltningen i ett demokratiskt samhälle.

Detta är då den övergripande institutionella kontexten för lättläst i myndighetspraktiken: den offentliga verksamheten har konventioner snarare än lagar att förhålla sig till när det gäller lättlästa texter. De förutsättningar som gäller för den specifika offentliga organisationen – i denna undersökning myndigheten – skiftar då beroende på verksamhetsområde. Det som kan sägas vara gemensamt för alla myndigheter är att i den lättlästa texten är det myndigheten i egenskap av institution som informerar mottagaren i egenskap av medborgare – med stöd i definitionen av samhällsinformation som information från myndigheter till medborgare (SOU 2013:58:102). En *medborgare* är i detta sammanhang en ”medlem av det samhälle som en stat utgör” (SAOL 2015), och en *myndighet* är en organisation som ”lyder under regeringen eller riksdagen och följaktligen styrs av en instruktion eller särskild lag” (Statskontoret 2005:32:15). Således representerar myndigheten staten inom ett specifikt område, och statens medborgare har därmed rättigheter och skyldigheter inom detta område. En lättläst text är då ett sätt för myndigheten att berätta för en specifik medborgargrupp om en aspekt av myndighetens verksamhet – men som forskning har visat är det inte säkert att de lättlästa texterna faktiskt ger mottagarna den information de behöver.

När det gäller den politiska kontexten för lättläst har vissa myndigheter som nämnt uppdrag speciellt utifrån vissa politikområden att arbeta med tillgänglighetsförändring av information (SOU 2013:58:15). Begreppet *funktionsrätt* kan även användas i detta sammanhang: det handlar om ett mer övergripande fokus på alla rätt till fullt deltagande i samhället. Termen *funktionsrätt* kompletteras då *funktionsnedsättning* och *funktionshinder*, två termer som enligt Socialstyrelsen inbegriper nedsättning av funktionsförmåga respektive de begränsningar som denna nedsättning kan innebära (Funktionsrätt Sverige 2018). Funktionsnedsättningar kan alltså leda till funktionshinder, och funktionsrätt handlar om att sätta frågorna om personer med funktionsnedsättningar i sin kontext kring mänskliga rättigheter och demokrati. Funktionsrätt handlar därmed i allra högsta grad om de demokratiska faktorer som ligger till grund för konceptet lättläst som diskuterat i avsnitt 2.2.

2.6 Myndigheters webbplatser: lättläst, tillgänglighet och universell design

Alla myndigheter ska som nämnt förhålla sig till Webbriktlinjerna när de utformar sina webbplatser (Webbriktlinjerna 2018a). Hur mycket tid som ska läggas på lättlästa texter borde avgöras genom en målgruppsanalys, men alla myndigheters webbplatser borde åtminstone ha lättläst information om vad myndigheten gör, vad besökaren som medborgare främst behöver veta om myndighetens verksamhet samt hur besökaren kan kontakta myndigheten (Webbriktlinjerna 2018b).

Syftet med lättlästa texter är som nämnt att tillgängliggöra information speciellt för personer med funktionsnedsättningar. I regeringsutredningen *Lättläst* (SOU 2013:58:72) delas begreppet *tillgänglighet* in i verksamhet, information och lokaler, där lättlästa texter då är ett exempel på tillgänglig information. Webbriktlinjerna definierar *tillgänglighet* mer övergripande som att ”information och tjänster ska kunna användas av alla människor oavsett till exempel funktionsnedsättning” (Webbriktlinjerna 2018d). Företaget Funka som ofta arbetar med tillgänglighet hos myndigheter (Funka 2018a) delar in *tillgänglighet* i *fysisk tillgänglighet och bemötande* samt *information, webb och IT*, där Språkfrågor är en punkt under *information, webb och IT* (Funka 2018b). Definitionsmässigt verkar alltså lättlästa texter anses som en specifik form av språklig tillgänglighetsåtgärd och därmed en del av begreppet *tillgänglighet*, mer allmänt och även specifikt på webbplatser.

Begreppet *tillgänglighet* är nära besläktat med *universell utformning* eller *universell design*. Webbriktlinjerna (2018d) beskriver det som att universell design förebygger funktionshinder

genom att från början designa för en så bred målgrupp som möjligt, likt tillgänglighetsåtgärder som kan förhindra att funktionsnedsättningar leder till funktionshinder. *Funktionsrätt* handlar som nämnt om allas rätt till fullt deltagande i samhället, och enligt Funktionsrätt Sverige handlar begreppet mer specifikt om ”principen om mänskliga rättigheter och ett universellt utformat samhälle” (Funktionsrätt Sverige 2018a). Att göra samhället mer tillgängligt verkar ur detta perspektiv vara ett steg mot att uppnå det ultimata syftet inom universell design att allting ska vara tillgängligt för alla.

Den teoretiska kopplingen *lättläst–tillgänglighet* och *tillgänglighet–universell design* är då klar, vilket borde innebära att kopplingen *universell design–lättläst* också är tydlig. Med andra ord, om lättläst är en form av tillgänglighet och tillgänglighet leder till ett mer universellt utformat samhälle så borde detta innebära att lättläst är en del av universell design – eller bredare, att det finns en tydlig koppling mellan universell design och kommunikation överlag. De sju principer om universell design som formulerats av forskare vid North Carolina State University (Rose Connell m fl 1997) handlar om utformningen av produkter och miljöer, vilket indikerar att universell design handlar i huvudsak om fysisk design. I andra sammanhang verkar dock universell tydligt inbegripa även kommunikation. Det irländska National Disability Authority (NDA) har genom Centre for Excellence in Universal Design (CEUD) gett ut två resurser som är speciellt relevanta just för förhållandet mellan universell design och kommunikation. *Universal Design Guidance for Online Public Services* (NDA 2013) är baserad på forskning kring hur människor i Irland använder webbplatser för organisationer inom offentlig förvaltning. Resursen erbjuder riktlinjer för användningen av universell design i syftet att göra webbplatser inom offentlig förvaltning så användbara som möjligt för alla. Resursen *Customer Communications Toolkit for the Public Service – A Universal Design Approach* (NDA 2017) behandlar kommunikation mellan allmänheten och organisationer inom offentlig förvaltning, indelat i skriftlig, muntlig och digital kommunikation. I båda dessa resurser verkar kommunikation inbegripa flera olika faktorer, inklusive språk, grafisk design och webbdesign.

Just *accessibility*, det vill säga tillgänglighet, ligger i *Universal Design Guidance for Online Public Services* som en av tio punkter under rubriken ”[the] Universal Design process for online services” (NDA 2013:8). Andra punkter i listan handlar om bland annat grafisk design, navigering och språklig utformning. Resursens avsnitt om *accessibility* förhåller sig till stor del till de internationella riktlinjerna WCAG 2.0 om tillgänglighet på webbplatser och

nämner även olika format, inklusive lättläst (*easy to read*) (NDA 2013:28–9). Detta perspektiv bekräftar då ytterligare tanken att lättläst ingår i begreppet tillgänglighet, som i sin tur ingår i begreppet universell design. Sammantaget verkar då kopplingen *universell design–kommunikation* något otydlig: i vissa fall verkar universell design tolkas som en rent rumslig designfråga och i andra inkluderas även språkliga kommunikativa aspekter.

Just förhållandet mellan universell design och kommunikation är något jag tidigare har tagit upp i en text (Arvidsson 2017) där jag omtolkade de sju principerna för universell design (Rose Connell m fl 1997) till tre punkter för universell kommunikation. Dessa punkter för universell kommunikation kan ses som tre steg på vägen mot förståelse: att kunna närma sig information, ta in information och få med sig rätt information. Det första steget handlar då om olika typer av tillgänglighetsåtgärder som ljuduppspelning och undertext. Det andra steget handlar om utformningen av själva innehållet, inklusive grafiska och språkliga element. Det tredje steget handlar om att inkludera sådant som summeringar och varningar för att försäkra sig om att mottagaren har tagit till sig de viktigaste aspekterna av informationen. Syftet med denna omtolkning är att sätta texter i sitt rumsliga sammanhang för att belysa vikten av design i alla kommunikativa handlingar. Med andra ord argumenterade jag för att begreppet *kommunikation* inte bara är lika med *språk* utan även inkluderar designaspekter, varför universell design är viktigt och användbart även för skribenter och kommunikatörer. En av NDA:s resurser (2017:6) utgår från en liknande förståelse för hur människor interagerar med information: *access*, *understand* och *use* – komma åt, förstå och använda.

Denna diskussion kring lättläst i relation till tillgänglighet och universell design är viktig just för att kunna belysa alla de faktorer som påverkar en lättläst text, speciellt på webbplatser. Forsberg (2012) berör vikten av att sätta lättlästa texter i sitt sammanhang och menar att myndigheterna tenderar att följa de riktlinjer som finns för lättläst men att detta i praktiken ofta resulterar i att texternas innehåll är mycket avskalad. Detta ställer då höga krav på läsaren eftersom läsaren måste ha kunskap om en rad kontextuella faktorer för att kunna förstå textens innebörd. Forsbergs studie visar också att lättlästa texter ofta inte är anpassade just för webben så att dessa kontextuella faktorer inte blir så stora hinder för läsaren.

När det gäller just grafisk utformning visar Falk & Johansson (2006) i en studie för företaget Funka att bilder används mycket sällan i lättlästa texter på offentliga webbplatser trots att bilder ofta kan hjälpa förståelsen. Även flera av berättelserna från användare i *Make*

it Easy: A Guide to Preparing Easy to Read Information (The Accessible Information Working Group 2012) vittnar om att bilder och illustrationer hjälper dem att förstå en lättläst text. I teorin verkar alltså kommunikativa aspekter (oftast) inkluderas i både tillgänglighet och universell design, men samtidigt finns det forskning som visar att lättlästa texter ibland blir lidande av att olika designmässiga faktorer har kommit i skymundan. Att använda strategier som de tre stegen ovan – komma åt, förstå och använda – skulle därmed kunna tänkas leda till mer enhetligt utformade lättlästa texter som tar hänsyn till alla de aspekter som påverkar texterna.

2.7 Sammanfattning av bakgrund och tidigare forskning om lättlästa texter

Informationen ovan om bakgrunden för lättlästa texter kan sammanfattas i följande punkter:

- En lättläst text kan ses som en särskilt förenklad text anpassad i huvudsak för personer med olika typer av (kognitiva) funktionsnedsättningar – men de lättlästa texterna är inte alltid i praktiken lätta att läsa och det kan vara både svårt och problematiskt att definiera en särskild målgrupp för lättlästa texter.
- Tanken bakom lättlästa texter är att alla människor har rätt till fullt deltagande i samhället, varför alla behöver tillgång till information som de kan förstå.
- Det är starkt rekommenderat att myndigheter ska ha lättlästa texter på sina webbplatser, men det finns inget lagkrav på det.
- Definitionsmässigt ingår lättläst i begreppet *tillgänglighet* som i sin tur ingår i begreppet *universell design*, men forskning visar att lättlästa texter på offentliga webbplatser i praktiken inte alltid fullt utnyttjar mediets designmässiga förutsättningar. Detta kan leda till att texterna inte når fram så väl som de skulle kunna.

3 Teori

3.1 Diskursanalys

Ordet *diskurs* kan definieras som ”ett bestämt sätt att tala om och förstå världen” (Börjesson & Palmblad 2007:13). Just bakom ordet *bestämt* ligger en socialkonstruktivistisk grundsyn, ett antagande om att vi skapar kunskap i samröre med varandra och att det som vi upplever som verkligt är subjektivt (Börjesson & Palmblad 2007:10). Med andra ord tolkar vi hela tiden världen omkring oss, och genom upprepning stelnar detta tolkande till en viss föreställning som uttrycks på ett visst sätt – en diskurs.

Ett annat grundantagande inom diskursanalys är att språk och samhälle har ett dialektiskt förhållande, det vill säga att språk och samhälle påverkar varandra (Lind Palicki 2014:195). Tanken är att den sociala konstruktionen av kunskap till stor del sker genom språk – vi skapar och omskapar vår verklighet genom språk i en ständigt pågående process (Börjesson & Palmblad 2007:10). Definitionen av *diskurs* som ”ett bestämt sätt att tala om och förstå världen” innebär alltså att det språk vi använder för att diskutera olika saker är avgörande för hur vi uppfattar vår verklighet, som individer och som samhälle.

Diskursanalys handlar därmed om att undersöka hur detta skapande av diskurser går till, hur och varför vi gör språkliga gränsdragningar och vad det får för konsekvenser (Börjesson & Palmblad 2007:10). Ännu ett antagande är att diskurser är oupplösligt länkade till maktförhållanden, och diskursanalys syftar då till att ifrågasätta varför ett visst sätt att tala och tänka anses normalt och ett annat avvikande (Lind Palicki 2014:196).

Den primära målgruppen för lättlästa texter anses generellt vara personer med olika typer av funktionsnedsättningar (se avsnitt 2.3), och därmed är lättlästa texter ett praktiskt exempel på ”ett bestämt sätt att tala om och förstå” personer med funktionsnedsättningar. Ett diskursanalytiskt perspektiv på ämnet kan ge värdefull insikt i hur några av Sveriges myndigheter faktiskt uttrycker sig om en särskild del av befolkningen och vad för konsekvenser detta kan tänkas få.

3.2 Kritisk diskursanalys

Machin & Mayr (2012:5) gör en gränsdragning mellan hur diskurser ser ut – diskursanalys – och varför diskurserna ser ut så – kritisk diskursanalys. Heide m fl (2012:81) har ett liknande synsätt när de skriver mer övergripande om olika forskningsperspektiv och nämner det tolkande och det kritiska förhållningssättet. De skriver att diskursanalys finns inom både den tolkande och den kritiska traditionen, med skillnaden att det tolkande perspektivet fokuserar främst på att beskriva verklighetskonstruktionen, medan det kritiska perspektivet fokuserar på makt och varför verkligheten konstrueras på ett visst sätt och inte ett annat (Heide m fl 2012:100, 110).

I sin diskussion om det kritiska perspektivet (vilket jag inom ramen för denna diskussion likställer med kritisk diskursanalys) menar Heide m fl (2012:101–2) att den traditionella synen på makt som en härskande kraft som medvetet utövas av någon på någon inte är den enda formen av makt, utan att det även finns implicita former av makt som inte nödvändigtvis är avsiktliga men som ändå har stark påverkan. Den implicita maktutövningen blir då som en biprodukt av vår sociala konstruktion av verkligheten: när vi utvecklar specifika sätt att tala och tänka om olika saker får också vissa perspektiv högre status än andra, beroende på vems perspektiv det är. Det är då denna implicita form av makt som ligger i fokus i antagandet om att myndigheter per definition har makt över medborgare och att alla texter med en myndighet som sändare därmed blir en form av maktutövning (Lind Palicki 2010:17). Därför spelar det stor roll hur myndigheterna uttrycker sig i sina lättlästa texter.

Vinkeln i denna undersökning handlar specifikt om hur myndigheterna uttrycker sig om mottagarna i de lättlästa texterna – hur mottagaren konstrueras (se avsnitt 4.3). Utgångspunkten för detta ligger i Lind Palickis avhandling *Normaliserade föräldrar* (2010). Lind Palicki placerar sin forskning inom intersektionell feministisk diskursanalys, vilket innebär att kön är den bärande variabeln men att analysen baseras på antagandet att människor är del av flera olika samhälleliga kategoriseringar samtidigt (Lind Palicki 2014:195–6). Det är viktigt att nämna dessa teoretiska perspektiv eftersom de ligger till grund för den forskning som föreliggande undersökning bygger på, men denna undersökning i sig använder sig inte av intersektionell feministisk diskursanalys. Feministisk diskursanalys är släkt med kritisk diskursanalys (Lind Palicki 2014:195) som används i denna undersökning, och likheterna

ligger i att även denna undersökning handlar om att analysera en aspekt av diskursen kring en särbehandlad grupp – i detta fall personer med funktionsnedsättningar.

3.3 Multimodal kritisk diskursanalys

Levine & Scollon (2004) skriver att alla diskurser kan ses som multimodala. De menar att när språk används så sker detta alltid med hjälp av olika verktyg, medium och kanaler, från tal och kroppsspråk till typsnitt, papper och det fysiska rum vi befinner oss i (Levine & Scollon 2004:2). Ett multimodalt perspektiv på kritisk diskursanalys är viktigt eftersom även andra element i en text utöver de språkliga bär på mening, något som riskerar att förbises om fokus endast ligger på den språkliga delen av texten (Machin & Mayr 2012:1). Därför består materialet i denna undersökning av texter som är uppgjorda av språkliga, grafiska och interaktiva element (se avsnitt 4.2).

Alla olika element i en multimodal text går inte att analysera på exakt samma sätt, men multimodal kritisk diskursanalys ger verktyg för att systematiskt kunna analysera en multimodal text (Machin & Mayr 2012:8). Machin & Mayr baserar sitt förhållningssätt till multimodal kritisk diskursanalys på socialsemiotik, där semiotik kan definieras som ”läran om olika teckensystem såväl språkliga som icke-språkliga” (SO 2018). Med ett socialsemiotiskt synsätt består då språk av semiotiska resurser som vi använder för att skapa vår verklighet, och sådana semiotiska resurser kan vara både språkliga och visuella (Machin & Mayr 2012:17–23). Att undersöka diskurser med detta synsätt innebär därmed att undersöka hur och varför dessa semiotiska resurser används för att uttrycka olika saker, både explicit och implicit. I denna undersökning används inte socialsemiotiska teorier direkt, men de nämns här för att förklara hur multimodal kritisk diskursanalys kan användas för att analysera hur språkliga, grafiska och interaktiva element (se avsnitt 4.2) alla bär på mening och tillsammans utgör en text som uttrycker för en diskurs.

4 Metod & material

I denna undersökning används både en kvantitativ och en kvalitativ metod. Med hjälp av den kvantitativa metoden undersöks statistiskt några aspekter av lättlästa texter på myndigheters webbplatser för att skapa en bakgrundsförståelse för ämnet. Sedan väljs tre exempel på lättlästa texter ut för mer djupgående analys. Denna analys utförs med hjälp av en diskursanalytisk metod.

4.1 Urval av material och statistisk överblick

Det primära materialet är Sveriges förvaltningsmyndigheters webbplatser, specifikt deras (eventuella) lättlästa sidor och deras (eventuella) Om webbplatsen-sidor. Jag utgår ifrån Statistiska Centralbyråns (SCB) allmänna myndighetsregister över Sveriges förvaltningsmyndigheter (SCB 2018), enligt vilket Sverige har 255 förvaltningsmyndigheter². Ordet *myndighet* i denna undersökning hänvisar därmed till förvaltningsmyndigheterna. I mitt urval tar jag bort de myndigheter som inte har en webbplats, vars webbplats är en del av en större webbplats, eller vars webbplats är under arbete. Jag räknar även Länsstyrelsens webbplats som en sida eftersom de regionala sidorna är snarlika (i fallet av deras lättlästa sidor). Det slutliga talet blir då 196 webbplatser.

För att få en statistisk överblick över dessa 196 webbplatser undersöker jag deras (eventuella) lättlästa sidor och deras (eventuella) Om webbplatsen-sidor. En lättläst sida (LL-sida) definierar jag som en egen sida på webbplatsen med övergripande lättläst information om myndighetens verksamhet. Enligt Webbkritikerna (2018b) borde myndighetswebbplatser ha just en sådan lättläst sida. En Om webbplatsen-sida (OW-sida) definierar jag som en egen sida på webbplatsen där det finns samlat information om webbplatsen och hur den fungerar. Webbkritikerna (2018c) säger också att myndighetswebbplatser borde ha en sådan OW-sida som beskriver webbplatsens innehåll och funktioner. Eftersom det är rekommenderat att ha både en LL-sida och en OW-sida är det intressant att undersöka förhållandet mellan dem – speciellt om OW-sidan nämner LL-sidan³. Denna statistiska överblick styrs då av forskningsfrågan om hur lättlästa texter

² Aktuellt vid insamlingsdatum 8 februari 2018.

³ Det bör nämnas att det kan finnas lättlästa versioner av texter på ämnesspecifika sidor även om webbplatsen inte har en specifik LL-sida. På liknande sätt kan det också finnas andra sätt att presentera information om

realiseras i allmänhet på förvaltningsmyndigheters webbplatser, vars syfte är att skapa ett sammanhang för resultaten av den efterföljande kvalitativa analysen.

4.2 Begreppet text i vid bemärkelse

Att använda begreppet text i vid bemärkelse innebär att texterna som utgör undersökningens material består av språkliga, grafiska och interaktiva element. En text kan analyseras genom aspekterna *läslighet* och *läsbarhet*, där *läslighet* innefattar grafiska element som typsnitt och illustrationer och *läsbarhet* handlar om språkliga faktorer som gör texten mer eller mindre lätt att förstå (SOU 2013:58:33). På webbplatser finns dock särskilda förutsättningar som gör att även interaktionsdesign kan inkluderas i textbegreppet. Lundberg & Reichenberg (2009:13) skriver att skrift är språkligt mer komplicerat än tal för att vi i skrift inte kan förlita oss på kontextuella signaler som kroppsspråk eller andra sinnesintryck, utan vi måste skriva ut innebörd och samband. Jag menar dock att det på en webbplats är möjligt att gestalta samband genom interaktiva element som länkar, vilket innebär att sambanden inte behöver skrivas ut språkligt – till exempel kan en hyperlänk med ordet *här* ersätta en lång beskrivning för hur du ska ta dig till en annan sida på webbplatsen. Ur detta perspektiv är interaktionsdesign också en viktig del av en webbplats-text, eftersom interaktiva element kan påverka hur vi uppfattar texten eller om vi alls kan komma åt den.

Det finns många begrepp som är nära släkt med interaktionsdesign, som exempelvis UX-design eller informationsarkitektur (Xia 2017). Ett sätt att se på det är att dela in utformningen av en webbplats i grafisk design, informationsdesign och interaktionsdesign, vilket handlar om att se, att hitta respektive att göra (Söderström 2001). Ur detta perspektiv handlar interaktionsdesign om att rent praktiskt göra något på en webbplats, som att interagera med länkar eller textfält. Gränsen mellan grafisk design och interaktionsdesign är inte alltid tydlig – under vilken benämning hamnar exempelvis färgen på en länk eller utformningen av en meny? Även det som Söderström (2001) benämner som informationsdesign kan räknas som en del av det vidgade textbegreppet, på så sätt att det kan handla om sådant som placeringen av en meny eller hur färger kan länka två element för att hjälpa användaren att orientera sig. För enkelhetens skull använder jag dock i textbegreppet termen interaktionsdesign bredvid språkliga och grafiska element. De grafiska

webbplatsen än en OW-sida, och andra sätt att informera om lättläst än att nämna den på OW-sidan. I mitt urval går jag dock efter vad som verkar vara de vanligaste formerna, det vill säga LL-sidor och OW-sidor.

elementen är då rent visuella saker som illustrationer eller typsnitt (som skulle kunna finnas även i en fysisk trycksak) medan interaktionsdesignen innefattar sådant som är speciellt för en webbplats, som exempelvis länkar eller menyer. Eftersom de grafiska och interaktiva elementen tenderar att överlappa behandlas de under samma rubriker i den kvalitativa analysen i avsnitt 5.3. Det utvidgade textbegreppet i denna undersökning kan då sammanfattas på följande sätt:

TEXT i vid bemärkelse

Språkliga element = ord, fraser, interpunktion, mm

Grafiska element = illustrationer, typsnitt, mm

Interaktiva element = länkar, menyer, mm

Tabell 1. Element som utgör begreppet text i vid bemärkelse.

De lättlästa texter som utgör undersökningens material består alltså av språkliga, grafiska och interaktiva element som alla samspelar till att bli en multimodal text. En webbplats är ett komplext nät av olika element som alla påverkar varandra, och för att göra en uttömmande analys av de lättlästa texterna behövs de undersökas i hela sitt virtuella sammanhang.

4.3 Kvalitativ metod: Diskursanalys

I den kvalitativa delen av analysen används multimodal kritisk diskursanalys för att undersöka hur mottagaren konstrueras i tre exempel på lättlästa texter på myndigheters webbplatser. Jag utgår ifrån antagandet att den lättlästa textens sändare är myndigheten och att dess mottagare anses vara personer med funktionsnedsättningar. Detta är då baserat på definitionen av den primära målgruppen för lättlästa texter i regeringsutredningen *Lättläst* (SOU 2013:58) som diskuterat i avsnitt 2.3, eftersom utredningen som statlig offentlig utredning har stort inflytande på myndigheter. Jag använder termen *personer med funktionsnedsättningar* som samlingsnamn för alla de tre grupper som utredningen inkluderar i den primära målgruppen eftersom alla tre grupper har någon form av ”nedsättning av fysisk, psykisk eller intellektuell funktionsförmåga” (Socialstyrelsen 2018a), vilket är Socialstyrelsens definition av termen *funktionsnedsättning*. Jag använder termen i denna undersökning eftersom den är vedertagen och därmed igenkännlig för många människor, men det får noteras att användningen av termen *funktionsnedsättning* kan ifrågasättas (se exempelvis Institutet för språk och folkminnen 2015).

4.3.1 Konstruktion av mottagare genom språkliga element

De forskningsfrågor som styr konstruktionen av mottagare genom språkliga element är *vilka animata referenter, inklusive mottagaren, indexeras språkligt i texten?* och *var placeras mottagaren i relation till textens andra aktörer (språkligt)?* Vem texternas mottagare är står inte explicit i texten, utan det får som nämnt antas att mottagarna är personer med funktionsnedsättningar. Ämnet för analys är då att undersöka vilka dessa personer med funktionsnedsättningar är i texterna – hur mottagaren konstrueras.

Lind Palicki (2010) behandlar frågan om konstruktion av mottagare för sitt eget material i kapitel 4 av sin avhandling *Normaliserade föräldrar*. Lind Palicki använder begreppet *deixis* (eller *indexering*), vilket innefattar ord och uttryck som endast kan förstås med hjälp av sammanhanget. Exempel på deiktiska uttryck är *jag* eller *där* – det går inte att veta vem *jag* hänvisar till eller var *där* syftar på utan att känna till sammanhanget. Lind Palicki fokuserar på persondeixis, specifikt hur textens sändare pekar ut mottagare med hjälp av personliga pronomen och andra nominalfraser – nominalfraser som avser en animat referent, det vill säga syftar på människor. I detta sammanhang innebär *deixis* att orden kring en nominalfras hjälper läsaren att förstå vem nominalfrasen syftar på – vilken referent som indexeras. Lind Palicki menar att genom att peka ut mottagare på det här sättet skapas ”textuella deiktiska rum” (2010:53). Det maximala deiktiska rummet syftar på den diskursiva myndighetspraktiken i stort (se avsnitt 2.4), men inom detta rum kan skapas mindre deiktiska rum som olika människor bjuds in till. Det handlar alltså om hur många som kan identifiera sig med syftningen av en viss nominalfras – ju färre människor som nominalfrasen kan tänkas syfta på, desto snävare blir det deiktiska rummet.

Hur sändaren pekar ut mottagaren ryms inom begreppet mottagaranpassning, det vill säga hur texten bearbetas för att förhålla sig till mottagaren (Lind Palicki 2010:54). Lind Palicki nämner tre typer av mottagaranpassning: direkt tilltal, omtal och generiskt *man*. I min undersökning fokuserar jag på direkt tilltal och omtal (alltså nominalfraser som inte är direkt tilltal) eftersom generiskt *man* inte finns i de exempel som jag analyserar. Forskningsfrågan om vilka animata referenter som indexeras språkligt i texterna är menad att ringa in alla textens aktörer, inklusive sändare, mottagare och andra referenter. Detta för att konstruktionen av mottagare endast kan förstås till fullo om den ställs i relation till konstruktionen av textens andra aktörer. Analysen består då alltså i att undersöka vilka

människor som inkluderas i de olika formerna av om- och tilltal, och sedan specifikt fokusera på hur mottagaren målas upp. Jag anpassar metoden från Lind Palickis forskning ovan för mitt material i en process som kan ses i tre steg:

1. Identifiera nominalfraser som indexerar animata referenter
2. Dela upp nominalfraserna i de som indexerar:
 - a. sändaren
 - b. mottagaren genom direkt tilltal
 - c. övriga referenter genom omtal.
3. Undersök vilka som inkluderas i de deiktiska rum som skapas genom respektive indexeringsgrupp.

Dessa steg kan då leda till svar på frågorna *vilka animata referenter indexeras språkligt i texten?* och *var placeras mottagaren i relation till textens andra aktörer (språkligt)?* Dessa svar kan i sin tur ge en indikation på hur myndigheten konstruerar texternas mottagare genom språkliga element.

Här följer ett exempel från analysen av Bolagsverkets lättlästa text i avsnitt 5.3.2: i texten tilltalas mottagaren direkt genom nominalfrasen *du som har ett aktiebolag*. Denna fras består av singular personligt pronomen *du* med efterföljande bisats *som har ett aktiebolag*. Det går inte att veta vem det deiktiska ordet *du* syftar på utan den kategoriserande bisatsen *som har ett aktiebolag* – genom den får läsaren reda på att den person som tilltalas genom frasen är en person som har ett aktiebolag. Med andra ord förtydligas det deiktiska rummets gränser till att inkludera en viss person. I sammanhanget av hela texten indikerar detta att Bolagsverket tänker sig att textens mottagare – det vill säga personer med funktionsnedsättningar – kan vara aktiebolagsägare. Med hjälp av exempel som dessa går det därmed att uppnå undersökningens syfte om att analysera vilka människor som konstrueras som mottagare i de lättlästa texterna.

4.3.2 Konstruktion av mottagare genom grafiska och interaktiva element

För att kunna analysera konstruktion av mottagare i multimodala texter anpassar jag verktyg från multimodal kritisk diskursanalys (MCDA) för att belysa liknande faktorer i texternas grafiska och interaktiva element som i de språkliga elementen beskrivna i metoden ovan.

Machin & Mayr (2012) beskriver hur multimodala texter kan analyseras systematiskt ur ett kritiskt diskursanalytiskt perspektiv, och jag anpassar följande verktyg från deras metod på materialet i denna undersökning:

- Begreppet *saliency*, som kan användas för att beskriva hur olika element framhävs för att understryka det som är viktigt (Machin & Mayr 2012:54). I min undersökning använder jag begreppet för att undersöka hur olika element framhävs för att skapa samband: exempelvis kan en länk vara framhävd genom en avvikande färg och understrykning, vilket indikerar att länken anses vara viktig.
- Distans som uttryck för sociala relationer (Machin & Mayr 2012:97). Jag analyserar hur olika grafiska och interaktiva element kan placera LL-texten nära eller långt ifrån webbplatsen i övrigt, exempelvis genom att en hyperlänk gör att användaren snabbt kan ta sig från LL-texten till en annan sida på webbplatsen.
- Användningen av symboler (Machin & Mayr 2012:49–51). Jag analyserar hur symboler används i Bolagsverkets presentationsfilm för att tillskriva myndigheten egenskaper som kraft och energi, vilket i sin tur tar fokus ifrån mottagaren och dess behov av information.
- Grammatiska konstruktioner som passiva verb, placering av prepositionsfraser och nominalisering (Machin & Mayr 2012:106, 114, 141). Dessa konstruktioner kan användas för att dölja eller framhäva både den som utför och den som blir påverkad av en handling. Konstruktionerna är språkliga element som förekommer i Bolagsverkets presentationsfilm och de analyseras i det sammanhanget för att undersöka hur mottagaren konstrueras (eller inte konstrueras) i filmen i relation till sändaren.

Dessa verktyg kan då användas för att besvara forskningsfrågorna *vad uttrycker textens grafiska och interaktiva element om textens mottagare?* och *var placeras mottagaren i relation till textens andra aktörer (designmässigt)?*

4.4 Etiska överväganden

Det kan finnas en problematik i att jag som student skriver om texter skrivna för en målgrupp som jag inte är del av. Jag är i en privilegierad position eftersom jag har hög läs- och skrivförmåga och utför denna undersökning på avancerad universitetsnivå. Jag räknas

med andra ord inte bland dem som behöver lättlästa texter och har därmed inte kompetens att uttrycka mig om texternas målgrupp – i vilket fall inte utan att ha forskat om målgruppen och rådfrågat medlemmar ur den. Även själva språket som jag använder här ligger långt ifrån språket i lättlästa texter, något som kan och borde ifrågasättas. I denna undersökning vänder jag mig dock i huvudsak till dem som skriver lättlästa texter och därför tar jag inte upp hur texterna uppfattas av deras målgrupp, men det är ändå viktigt att tydliggöra min forskningsposition.

5 Resultat

5.1 Lättlästa sidor och Om webbplatsen

Mitt material består som nämnt av 196 webbplatser för svenska förvaltningsmyndigheter. Analysen i denna del styrs av forskningsfrågan om hur lättläst realiseras i allmänhet i materialet. För att precisera denna fråga kan den delas in i fyra delfrågor som ställs på varje webbplats:

- 1) Finns en lättläst sida (LL-sida)?
- 2) Om ja, länkas LL-sidan från startsidan?
- 3) Finns en Om webbplatsen-sida (OW-sida)?
- 4) Om ja, nämner OW-sidan LL-sidan (om sådan finns)?

En sammanställning av svaren på frågorna ser ut på följande sätt:

1) Har LL	81 av 196	41% (av total)
2) LL länkas från startsidan	69 av 81	85% (av de med LL)
3) Har OW	148 av 196	76% (av total)
	71 av 81	88% (av de med LL)
4) OW nämner LL	22 av 71	31% (av de med LL + OW)

Tabell 2. Sammanställning av svaren på frågor 1–4.

Resultaten visar först och främst att 81 av 196 förvaltningsmyndigheters webbplatser totalt har LL-sidor. LL-sidan länkas från startsidan på 69 av dessa 81 webbplatser. 148 av 196 webbplatser totalt har någon form av OW-sida, och 71 av 81 webbplatser med LL har också OW. Fråga fyra om huruvida OW-sidan nämner LL-sidan kan bara ställas av dessa 71 webbplatser med LL och OW eftersom förekomsten av båda är en förutsättning för att OW-sidan ska kunna nämna LL-sidan. Här visar resultaten då att LL-sidan nämns på OW-sidan på 22 av 71 webbplatser. Sammanfattningsvis är alltså lättlästa sidor inte en självklarhet på Sveriges förvaltningsmyndigheters webbplatser. I de fall de finns länkas de allra oftast från startsidan. En majoritet av webbplatserna har en OW-sida, vilket tyder på att de flesta myndigheterna följer Webbriktlinjerna (2018c) och informerar om sin webbplats på en sådan

sida, men bland de sidorna med LL och OW brukar LL-sidan oftast inte finnas med bland informationen på OW-sidan.

5.2 Lättläst och tillgänglighet

För att närmare undersöka förhållandet mellan LL-sidorna och OW-sidorna går jag vidare med att analysera de 71 webbplatser som har både LL och OW. Inledningsvis går det att dela in dessa 71 webbplatser i tre grupper baserat på de egenskaper som kommer fram genom de fyra huvudsakliga frågorna (eller mer specifikt baserat på fråga två och fyra eftersom egenskaperna *har LL* och *har OW* redan är givna för dessa 71 webbplatser). Grupperna ser då ut på följande sätt:

Grupp	LL	Länk 1-sidan	OW	Nämner LL	
A	X	X	X	X	20 av 71 – 28%
B	X	X	X		41 av 71 – 58%
C	X		X		8 av 71 – 11%

Tabell 3. Tre grupper av webbplatser av de 71 som har LL och OW, baserat på de fyra frågorna från avsnitt 5.1.

Tillsammans utgör dessa 69 av 71, eller 97%, av alla webbplatser med LL och OW⁴. Grupp A utgör den näst största gruppen, där LL-sidan länkas från startsidan och nämns på OW-sidan på 20 av 71 webbplatser. Webbplatser i Grupp B är vanligast, där LL-sidan länkas från webbplatsens startsida men inte nämns på OW-sidan. Minst är Grupp C där LL-sidan varken länkas från startsidan eller nämns på OW-sidan. Detta bekräftar ytterligare resultaten ovan att när LL-sidorna finns är de oftast tydligt upplyfta (genom en tydlig länk på startsidan), men de nämns oftast inte på OW-sidorna.

Tabell 2 visar som nämnt att OW-sidan nämner LL-sidan 22 av 71 gånger, det vill säga i 31% av fallen. För att kunna sätta denna siffra i sitt sammanhang behövs det dock fastställas vad för slags information som inkluderas på OW-sidorna. Som diskuterat i avsnitt 2.6 ingår lättläst i begreppet *tillgänglighet*, och eftersom OW-sidorna innehåller information om webbplatsen verkar det troligt att de skulle innehålla information om webbplatsens tillgänglighetsåtgärder. En undersökning av förekomsten av ordet *tillgänglighet* visar då att 46

⁴ Dessa 69 utgör de tre största grupperna. De två resterande webbplatserna länkar inte LL-sidan på förstasidan men nämner den på OW-sidan.

av 71 OW-sidor nämner ordet. För att se på siffrorna ur ett annat perspektiv nämner 14 av 71 OW-sidor både webbplatsens LL-sida och ordet *tillgänglighet*. En sammanställning av siffrorna, bredvid resultatet av fråga fyra, ser ut på följande sätt:

OW nämner LL	22 av 71	31%
OW nämner 'tillgänglighet'	46 av 71	65%
OW nämner LL + 'tillgänglighet'	14 av 71	20%

Tabell 4. Sammanställning av svar på fråga 4 samt förekomsten av ordet 'tillgänglighet' på OW-sidorna (bland de 71 webbplatser med OW+LL).

Statistiken kan göras mycket komplex: på dessa 71 webbplatser finns en rad möjliga kombinationer av egenskaperna *nämner (inte) LL* och *nämner (inte) tillgänglighet*, som exempelvis OW-sidor som nämner LL men inte nämner *tillgänglighet*. Tabell 4 får därmed ses som en fingervisning. Det verkar dock tydligt att OW-sidorna tenderar att nämna begreppet *tillgänglighet* på något sätt, men nämner oftast inte webbplatsens LL-sida. Baserat på detta verkar webbplatsernas LL-sidor ofta inte räknas som en form av tillgänglighetsåtgärd.

Detta verkar inte stämma överens med definitionen av *tillgänglighet* som diskuterat i avsnitt 2.6, där lättläst definitivt är en del av begreppet. Det kan finnas två möjliga förklaringar på detta. För det första hänvisar många OW-sidor i sin information om tillgänglighet till några av de riktlinjer som finns, som exempelvis WCAG 2.0, Webbriktlinjerna eller de från företaget Funka (se exempelvis Arbetsmiljöverket 2017). Eftersom det då står om lättläst i dessa riktlinjer hänvisar OW-sidorna indirekt till information om lättläst. Detta kan vara en förklaring till varför lättläst inte specifikt nämns på OW-sidorna.

För det andra verkar många OW-sidor i allmänhet och deras information om tillgänglighet i synnerhet att fokusera särskilt på tekniska aspekter. På exempelvis Försäkringskassans sida om ”Tillgänglighet och anpassning” (Försäkringskassan 2018a) är underrubrikerna *Uppläsning, Zoom, Tangentbordsnavigering, Webbläsare, Skriva ut webbsidor, Externa länkar öppnas i nytt fönster, Ladda ner filer* och *Teckenspråk*. Webbriktlinjerna (2018e) stödjer även denna tolkning på så sätt att ”Ge information på lättläst svenska” hamnar relativt långt ner i listan på prioritetsnivå 3 bland riktlinjernas olika tillgänglighetsåtgärder, omgärdat av huvudsakligen designmässiga och teknologiska punkter. Webbriktlinjerna för just OW-sidor (2018c) framhäver också i huvudsak de tekniska aspekterna. Eftersom lättläst är en form av språklig bearbetning snarare än en teknologisk tillgänglighetsåtgärd kan detta förklara varför

LL-sidorna ofta inte nämns på OW-sidorna.

För att kort föra blicken mot de 59% av alla webbplatser som inte har LL-texter så nämner OW-sidan på Institutet för språk och folkminnets webbplats (2018b) under *Teknisk information* att webbplatsen inte har några lättlästa texter för att det är klarspråk som används. Detta indikerar att myndigheten anser att klarspråk är nog för att täcka alla medborgares informationsbehov. I ett pressmeddelande skriver Försäkringskassan (2015) på ett liknande sätt att de tar bort sina LL-sidor för att istället fokusera på klarspråk på hela webbplatsen. Myndigheten har dock i skrivande stund fortfarande kvar en LL-sida (Försäkringskassan 2018b), vilken inte länkas från startsidan eller nämns på OW-sidan. Det finns alltså exempel bland webbplatserna där lättläst aktivt har valts bort eller där praktiken motsäger det uttalade tillvägagångssättet. Typexemplet på osäkerhet kring kategoriseringen av lättläst torde vara Brottsförebyggande rådets LL-sida (BRÅ 2018) som ligger under rubriken *Andra språk*.

Myndigheterna har alltså många olika syner på lättläst: att inte ha det alls, att aktivt välja bort det, att välja bort det i teorin men behålla en LL-sida i praktiken, att ha det men inte placera det under rubriken tillgänglighet, att ha det och explicit benämna det som en tillgänglighetsåtgärd. Denna variation skulle kunna förklaras av den något luddiga gränsen mellan klarspråk och lättläst: det verkar inte som om lättläst alltid anses som en nödvändighet, likt exempelvis teckenspråkstolkning som inte har några direkta alternativ. Att behovet av lättläst ibland anses kunna täckas av klarspråk skulle alltså kunna vara en anledning till varför lättläst inte alltid verkar hamna under rubriken *tillgänglighet*: alla är inte överens om att lättläst faktiskt behövs för att tillgängliggöra information för alla.

Sammanfattningsvis ingår alltså lättläst i teorin i begreppet *tillgänglighet*, men det verkar vara en tolkningsfråga för varje enskild myndighet huruvida lättläst ska inkluderas på OW-sidan och specifikt i informationen om tillgänglighet (om sådan finns). I många fall verkar *tillgänglighet* tolkas i huvudsak som en teknisk eller fysisk fråga och inte som en språkfråga. Som en form av språklig bearbetning verkar begreppet *lättläst* alltså relativt utbrett och välutvecklat men kopplingen till *tillgänglighet* verkar i praktiken diffus. En närmare kvalitativ analys av några exempel på LL-texter kan förhoppningsvis tydliggöra bilden ännu mer.

5.3 Kvalitativ analys av tre lättlästa texter

De tre grupperna i Tabell 3 fungerar som grund för att välja ut exempel för kvalitativ analys. Jag väljer ut ett exempel från varje grupp och väljer myndigheter som i större utsträckning ansvarar för samhällliga nyckelfunktioner⁵. De utvalda exemplen är:

<i>Myndighet</i>	<i>Webbplats</i>	<i>Kännetecken</i>
Diskrimineringsombudsmannen	do.se	LL-länk på startsidan, OW nämner LL
Bolagsverket	bolagsverket.se	Ingen LL-länk på startsidan, OW nämner LL
Skatteverket	skatteverket.se	Ingen LL-länk på startsidan, OW nämner inte LL

Tabell 5. Tre exempel utvalda för kvalitativ analys baserat på grupperna i Tabell 3.

Följande tre avsnitt består av en kritisk multimodal diskursanalys av dessa tre LL-texter med fokus på konstruktion av mottagare. De forskningsfrågor som ställs av texterna är:

- Vilka animata referenter, inklusive mottagaren, indexerar språkligt i texterna?
- Vad uttrycker texternas grafiska och interaktiva element om textens mottagare?
- Var placeras mottagaren i relation till textens andra aktörer, språkligt och designmässigt?

Alla exempel i analyserna av språkliga element är tagna direkt från respektive LL-sida med bibehållen formatering så långt det är möjligt. Vissa ord och fraser i exemplen är framhävda med fetstil för att tydliggöra de element som jag hänvisar till – alla fall av fetstil är därmed mina och finns inte med i originaltexterna.

5.3.1 Diskrimineringsombudsmannen

På Diskrimineringsombudsmannens (DO) webbplats går startsidans LL-länk direkt till en sida med information om definitionen av diskriminering, och i vänstermenyn finns en länk

⁵ Dock får det påpekas att alla förvaltningsmyndigheter per definition har en skyldighet att göra sin information tillgänglig för alla medborgare (enligt Språklagen SFS 2009:800 och även Webbriktlinjer 2018f) så egentligen spelar det ingen roll vad myndighetens storlek eller uppdrag är. Men rent praktiskt finns det förstås vissa myndigheter vars information är speciellt viktig för allmänheten att kunna ta del av.

till "Om diskriminerings-ombuds-mannen (lättläst)". Det är denna LL-sida (DO 2015) som är utvald för analys eftersom det är den som innehåller övergripande information om myndighetens verksamhet.

5.3.1.1 Språkliga element

Den språkliga texten innehåller totalt 481 ord, inklusive rubrik och en länk.

Sändaren

Textens sändare är myndigheten själv, Diskrimineringsombudsmannen. Sändaren är den referent som indexerats flest antal gånger i texten, i huvudsak genom omtal. Omtalet sker genom former av myndighetens namn: *DO* (30 ggr), *Diskrimineringsombudsmannen* (1 gång) och *Diskriminerings-ombuds-mannen* (1 gång). Sändaren indexerats också några gånger genom pluralt personligt pronomen *vi* (4 ggr) och pluralt possessivt pronomen *vårt* (1 gång). *Vårt* används om myndighetens verksamhet och mål i slutet av textens första stycke:

Exempel 1

Diskrimineringsombudsmannen förkortas DO. DO är en myndighet. DO arbetar på uppdrag av Sveriges riksdag och regering. DO arbetar mot diskriminering. DO arbetar för att människor ska ha lika rättigheter och lika möjligheter. Det är **vårt** mål.

Att pronomenet *vårt* syftar på just sändarens mål indikeras utav att det är *Diskrimineringsombudsmannen* som ringas in som subjekt i allra första meningen (och utav textens översta rubrik "Om Diskriminerings-ombuds-mannen (lättläst)" som kommer precis innan detta stycket). Detta perspektiv behålls genom hela stycket. Även nominalfrasen *en myndighet* i Exempel 1 kan sägas hänvisa till DO som referent i egenskap av predikativ till subjektet *DO*. Den indefinita formen *en myndighet* skulle då kunna sägas placera DO som en del av ett större sammanhang – en myndighet bland flera. Syftningen blir dock inte så bred att den inkluderar fler än bara sändaren – snarare breddas bara definitionen av *sändare* något.

Det personliga pronomenet *vi* används som nämnt 4 gånger i texten, och två av dessa

återfinns ungefär i mittenpartiet av texten och hänvisar tydligt endast till sändaren:

Exempel 2

DO arbetar också för att

Den som har blivit diskriminerad ska kunna försvara sina rättigheter.

Det kan **vi** göra bland annat genom att
ge råd och information.

Exempel 3

DO vill gärna ha in
anmälningar om diskriminering.

Då lär **vi** oss mer
och kan visa upp
den diskriminering som finns.

Likt omtalet av sändaren ovan är det tydligt att pronomenet *vi* i dessa exempel syftar på myndigheten eftersom styckena börjar med att ringa in *DO* som subjekt och skiftar inte perspektivet i styckena – det vill säga att *DO* fortsätter att vara subjekt. Det är alltså tydligt att det är *DO* som kan ge råd och information respektive lära sig mer.

Textens kvarstående två *vi* verkar dock ha en vidare syftning än bara sändaren. I textens sista stycke står det så här:

Exempel 4

DO kan inte göra jobbet ensam.

Vi behöver jobba tillsammans
om **vi** vill att samhället ska förändras
till ett bättre samhälle.

I ett bättre samhälle har alla
lika rättigheter och möjligheter.

Sändaren *DO* är inledande subjekt, men följande fras *kan inte göra jobbet ensam* indikerar att

stycket fortsättningsvis kommer att hänvisa till fler referenter än bara sändaren. De följande pronomina *vi* verkar då i ljuset av detta att öppna upp det deiktiska rummet så att sändaren men också många andra människor indexeras – till och med alla människor i DO:s myndighetspraktik, vilken i det här fallet tycks innefatta hela samhället. Själva ordet *sambälle(t)* skulle i sig kunna ses som en hänvisning till en animat referent, på så sätt att det syftar på ett stort kollektiv av människor. Enligt tanken om att definitivitet indikerar att nominalfrasens referent är känd för mottagaren (Lind Palicki 2010:56) så antyds det att *sambället* är något mottagaren känner till och är del av. (I sin indefinita form på de två följande raderna får det antas att *sambälle* hänvisar till det framtida samhälle som DO introducerar i stycket och som då per definition är okänt för mottagaren.) Allt detta förstärks ytterligare av ordet *tillsammans* som också indikerar ett kollektiv. Hela stycket får alltså effekten att sändaren inte bara hänvisar till sig själv, utan inkluderar sig själv – bredvid mottagaren – i den större samhällliga kontexten.

Sammanfattningsvis skapar alltså textens hänvisningar till sändaren överlag ett mycket snävt deiktiskt rum där endast sändaren får plats, men det finns också två pronomina *vi* som öppnar upp ett mycket vidare rum där inte bara myndigheten som referent får plats utan även mottagaren och alla andra människor i samhället. Dessa *vi* indexerar alltså alla referenter i det maximala deiktiska rummet.

Mottagaren – direkt tilltal

I DO:s text indexeras mottagaren endast några få gånger genom direkt tilltal. Personligt pronomen *du* förekommer ensamt tre gånger och med efterställd nominalfras två gånger. Det finns även en förekomst av pluralt possessivt pronomen *era*. Alla dessa indexeringar återfinns relativt nära slutet av texten i följande stycke:

Exempel 5

Du kan anmäla till DO
om **du** tycker att **du**
eller någon annan blivit diskriminerad.
Du kan också anmäla till DO
om **du**

eller någon annan mamma eller pappa

blir sämre behandlade på jobbet

när **era** barn är små

eller sjuka.

De tre så att säga nakna *du*:en är som de generiska *du* som Lind Palicki (2010:73) jämför med generiska *man*: de definieras inte med hjälp av efterställda bestämmningar och därför är det svårt att utröna vilka människor pronomenen syftar på. Effekten blir att de kan syfta på vemsomhelst, liksom generiskt *man*. Pronomenet *du* specificerat av *eller någon annan* är mer eller mindre lika generiskt eftersom det endast vidgar det deiktiska rummet en aning till att inkludera *någon annan* person vemsomhelst. Avgränsandet av *du*:ets deiktiska rum kan dock ske på andra sätt än genom kategoriserande nominalfraser (Lind Palicki 2010:73), så med det i åtanke skulle det exempelvis kunna sägas att *du kan anmäla till DO* genom sin verbfras tillskriver *du*:ets referent – alltså mottagaren – en viss agens, att mottagaren målas upp som en person som kan ta egna beslut som medborgare. Detta handlar mer om att tillskriva mottagaren egenskaper och innebär en avgränsning på så sätt att det är mottagare med självständig handlingsförmåga som pekas ut. I och med den självklara tonen ger frasen intrycket att det är givet att mottagaren har denna handlingsförmåga.

Du eller någon annan mamma eller pappa skapar ett desto snävare deiktiskt rum. Här tilltalas specifikt en *mamma* eller *pappa*, vilket syns även i det possessiva pronomenet i *era barn* som också indikerar att mottagaren kan vara en förälder. Eftersom det possessiva pronomenet *era* är pluralt skulle det även kunna tolkas som att det placerar mottagaren inom en möjlig föräldraenhet, men lika troligt är att *era* hänvisar till gruppen *du eller någon annan mamma eller pappa*, det vill säga att *era barn* är *ditt eller någon annan mammas eller pappas barn*. Detta speglar då innebörden i styckets inledande mening att mottagaren kan anmäla diskriminering även å någon annans vägnar, vilket också implicit sätter in mottagaren i ett socialt sammanhang. Det deiktiska rummets gränser definieras ännu lite tydligare med hjälp av frasen *på jobbet*, eftersom det då är just de mottagare som har ett arbete som utpekas som möjliga referenter för frasen *du eller någon annan mamma eller pappa*. Detta kan knytas till DO:s speciella ansvar inför föräldraledighetslagen (DO 2015).

De direkta tilltalen i DO:s text skapar sammanfattningsvis ett deiktiskt rum som inkluderar vemsomhelst bland textens läsare som har upplevt eller varit vittne till

diskriminering, och inom detta en snävare avgränsning runt arbetande föräldrar som upplever eller är vittne till diskriminering på grund av föräldraledighet eller vård av sjukt barn. Mottagaren som den konstrueras genom direkt tilltal i DO:s LL-text blir då densamme som den medborgare som myndigheten värnar om i allmänhet.

Omtal

Det finns ett relativt stort antal referenter i DO:s text som indexeras genom omtal. Det kan dock vara svårt att skönja gränserna för omtalens deiktiska rum: inkluderas mottagaren i dem? Eller är det aktörer ute i samhället som hänvisas till, som mottagaren inte anses del av? Och var står sändaren i relation till dessa?

För att kunna reda i detta bör analysen påbörjas ur ett brett perspektiv. Texten som helhet har rubriken ”Om Diskriminerings-ombuds-mannen (lättläst)”. Detta indikerar att texten handlar om DO:s verksamhet. Skriftsituationen är alltså uppbyggd så att det är sändaren som berättar allmänt om sin verksamhet, vilket gör det naturligt att de aktörer som är relevanta för myndighetens verksamhet hänvisas till genom omtal – på ett liknande sätt som en föreläsare berättar om ett visst ämne för en sal med åhörare. Huruvida mottagaren också indexeras genom omtalen beror alltså helt på sammanhanget, och ofta går det inte att tydligt utläsa om mottagaren indexeras genom en viss nominalfras eller inte.

Flera av textens omtal är allmänna, som exempelvis *människor*, *ingen*, *fler* och *alla*. Eftersom texten har två pronomina *vi* som verkar inkludera alla människor – sändaren, mottagaren och samhället i stort – kan det antas att icke-specifika omtal som *ingen* och *fler* också inkluderar alla människor. Sådana omtal hänvisar med andra ord till alla människor inom det maximala deiktiska rummet, bland vilka mottagaren inkluderas per definition men också explicit genom dessa två *vi*. När det gäller mer tydligt kategoriserande omtal som *Sveriges riksdag och regering* eller *fler arbetsgivare och utbildnings-arrangörer* är det svårare att utläsa om mottagaren erbjuds identifikationsmöjligheter. DO:s institutionella kontext berättar att myndighetens uppdrag är att arbeta mot diskriminering och främja likabehandling, vilket innebär att myndighetens uppdrag täcker alla medborgare i vidaste mening. DO har ett speciellt ansvar gällande föräldraledighetslagen och har även sju stycken diskrimineringsgrunder (DO 2015), så därför kan det tänkas att myndigheten i sina texter speciellt skulle vända sig till föräldrar eller personer som särskilt skyddas genom

diskrimineringsgrunderna – något som kan ses genom de direkta tilltalen ovan.

Baserat på myndighetens institutionella kontext är det då troligt att textens mottagare inte är del av exempelvis *Sveriges riksdag och regering*, dels för att den referenten indexerar i egenskap av institution⁶ snarare än medborgare, dels för att *Sveriges riksdag och regering* inte inkluderas bland DO:s särskilda målgrupper baserat på deras institutionella kontext (även om förstås diskriminering kan ske även i riksdagen och i regeringen). Detta är då inte exkludering i sig, utan det handlar om att mottagaren som så att säga ”vanlig människa” inte räknas bland de institutionella grupper som omtalas. Två exempel ur texten kan jämföras för att illustrera detta:

Exempel 6

Varje år tar DO med sig
några anmälningar till **domstol**.
Det handlar om några få fall,
som kan påverka **många människor**
om **domstolen** dömer
som DO vill.

Exempel 7

DO granskar också
att **skolor och arbetsgivare**
arbetar för att **barn, elever och anställda**
ska ha lika rättigheter och möjligheter.

Förutom sändaren omtalas i dessa två exempel *domstolen*, *många människor*, *skolor och arbetsgivare* samt *barn, elever och anställda*. Texten direkt runtomkring omtalen ger få ledtrådar om vilka av dessa grupper mottagaren räknas som en del av, så information får snarare hämtas från DO:s övergripande institutionella kontext. Ur detta perspektiv är DO som nämnt en myndighet som verkar på olika institutioner, grupper och individer i samhället för att skydda allmänheten mot diskriminering. Baserat på detta inkluderas då mottagaren i *många människor*

⁶ Här skulle det då kunna ifrågasättas huruvida institutioner är animata referenter överhuvudtaget, men eftersom institutioner består av människor räknas de i denna undersökning som animata referenter.

och *barn, elever och anställda*, eftersom medlemmar ur dessa grupper positioneras som möjliga offer för diskriminering. Domstolen är då en institution som kan ta beslut om denna diskriminering och skolor och arbetsgivare är institutioner eller representanter för institutioner som kan utsätta medborgare för diskriminering. Mottagaren positioneras alltså som medborgare och inte som institution eller representant för institution. Men eftersom alla textens referenter nämns i tredjeperson förutom i ett par stycken där mottagaren särskilt tilltalas för att markera vad mottagaren kan göra hos eller tillsammans med DO (se Exempel 4 och 5) skulle mottagaren kunna indexeras genom alla omtal som förekommer.

Sammanfattningsvis verkar alltså omtalens deiktiska rum ur ett helhetsperspektiv inkludera alla nämnda referenter på lika villkor så att de hamnar på ungefär samma avstånd från sändaren. Det går därmed inte att i själva texten tydligt urskilja vilka omtal mottagaren erbjuds identifiera sig med.

5.3.1.2 Grafiska element och interaktionsdesign

Beskrivning av LL-textens utformning

Designmässigt är ”Om Diskriminerings-ombuds-mannen (lättläst)” relativt minimalistisk. Det finns inga foton, illustrationer eller videor utan själva LL-sidan – alltså innehållet på den sidan och inte resten av webbplatsen som syns runtomkring – består till allra största del av en lång, svart text (Figur 1 visar bara en del av texten):

Lättläst
Vad är diskriminering? (lättläst)
Sju diskrimineringsgrunder (lättläst)
Att anmäla (lättläst)
Detta går att anmäla till DO (lättläst)
Vad gör DO med anmälningar? (lättläst)
Hit kan du vända dig (lättläst)
Om Diskriminerings-ombuds- mannen (lättläst)

Startsidan / Lättläst / Om Diskriminerings-ombuds-mannen (lättläst)

Om Diskriminerings-ombuds-mannen (lättläst)

Diskrimineringsombudsmannen förkortas DO. DO är en myndighet. DO arbetar på uppdrag av Sveriges riksdag och regering. DO arbetar mot diskriminering. DO arbetar för att människor ska ha lika rättigheter och lika möjligheter. Det är vårt mål.

DO arbetar för att Ingen ska bli diskriminerad på grund av

1. kön
2. könsöverskridande identitet eller uttryck
3. etnisk tillhörighet
4. religion eller annan trosuppfattning
5. funktionsnedsättning
6. sexuell läggning
7. ålder.

Dessa sju saker är våra diskrimineringsgrunder.

[Vad betyder diskrimineringsgrunderna?](#)

Figur 1. Skärmbild från DO:s LL-sida (DO 2015).

Designen får därmed uttryck främst genom grafisk disposition – exempelvis radbrytning och punktlistor – och genom typsnittsval. Överlag ger texten ett luftigt intryck med korta stycken, punktlistor och ett ganska stort radavstånd. Textens huvudrubrik är stor och i fetstil, liksom underrubrikerna längre ned i texten. Det inledande stycket har också större punktstorlek än texten som kommer efter. Texten växlar som nämnt mellan löpande text och punktlistor, och i all löpande text förutom det inledande stycket används stark radbrytning. Med stark radbrytning menas att texten börjar på en ny rad ganska snabbt, ofta mitt i en mening (se exemplen i avsnitt 5.3.1.1 ovan). Resultatet blir då små textblock som i formen påminner lite om poesi. Ett element som sticker ut i texten är den inramade länken *Vad betyder diskrimineringsgrunderna?* med en pil framför, som också är i blå färg.

DO:s LL-sidor länkas direkt från startsidan (vilket kan ses längst upp i Figur 1) och de nämns även på webbplatsens OW-sida. På DO:s OW-sida (DO 2018) nämns ”Lättläst” under en egen rubrik under ”Tillgänglighet”, där det står lite om vad lättläst innebär och

sedan finns en blå länk som leder till samma sida som LL-länken på startsidan. Denna sida är en sida om diskriminering (längst upp i menyn "Lättläst" till vänster i Figur 1), och för att komma till "Om Diskriminerings-ombuds-mannen (lättläst)" behöver användaren trycka på länken längst ned i Lättlästmenyn (samma meny till vänster i Figur 1). Den menyn är tydlig med sin inramning, sina kärnfulla rubriker och sin huvudrubrik i en rödlilafärgad ruta, en färg som även speglas i webbplatsens sidhuvud ovanför LL-texten. Att det sidhuvudet alltid är synligt från LL-sidan gör att användaren lättare kan orientera sig i relation till webbplatsen i övrigt. Även de små så kallade brödsmulorna ovanför LL-textens rubrik "Om Diskriminerings-ombuds-mannen (lättläst)" hjälper användaren att veta var på webbplatsen hen är. Brödsmulor eller länkstigar är en liten rad med länkar ovanför en text (ovanför rubriken "Om Diskriminering-ombuds-mannen (lättläst)" i Figur 1) som visar var användaren befinner sig i webbplatsens hierarki (Webbriktlinjer 2018g).

Alla länkar på LL-sidan som är klickbara är i en blå färg, och länkarna i vänstermenyn kopplas även ihop med länken i texten genom att de alla är inramade. Att användaren befinner sig på sidan "Om Diskriminerings-ombuds-mannen (lättläst)" visas förutom genom brödsmulorna längst upp också genom att den motsvarande rutan i vänstermenyn är gråfärgad. Det finns också en grön ruta med en uppåtpil som dyker upp i nedre högra hörnet när användaren skrollar i LL-texten, och ett klick på den gör att LL-texten skrollas tillbaka upp till början på ett kvickt men mjukt sätt.

Vad LL-textens utformning uttrycker om textens mottagare

Inledningsvis kan det konstateras att DO:s LL-text ger ett arbetat intryck, med färger som harmonierar och designelement som gör det enkelt att hitta och orientera sig. Texten är integrerad på sidan eftersom den kan nås på flera sätt. Texten är alltså både läslig och åtkomlig, vilket på ett mer abstrakt plan är inkluderande för textens mottagare: att texten är arbetad ger i sig ett intryck av att texten, och därigenom dess mottagare, är prioriterad.

För att gå in på en mer detaljerad nivå går det att först ställa sig frågan vad de grafiska och interaktiva elementen uttrycker som inte kan kommuniceras genom den språkliga texten (Machin & Mayr 2012:96). Det som är tydligast ur detta perspektiv är att LL-textens utformning uttrycker något om texten i relation till resten av webbplatsen, och därmed något om textens mottagare i relation till normalföreställningen om webbplatsens

besökare i övrigt. Distans säger något om sociala relationer, och i en multimodal analys av exempelvis bilder kan en närbild på en viss människa skapa närhet mellan läsaren och människan på bilden (Machin & Mayr 2012:97). Genom att modifiera detta tankesätt något blir det då möjligt att säga att LL-textens närhet till resten av webbplatsen skickar signaler om hur nära textens mottagare står webbplatsens andra besökare. Webbplatsens sidhuvud syns som nämnt från LL-sidan, vilket indikerar att LL-sidan är en integrerad del av webbplatsen som helhet. Brödsmulorna tydliggör exakt var på webbplatsen användaren befinner sig, och att användaren kan ta sig till flera olika andra delar av webbplatsen genom länkar – och även kan ta sig till LL-sidan från startsidan och OW-sidan – skapar faktisk närhet till resten av webbplatsen.

Begreppet *saliency* (Machin & Mayr 2012:54), vilket handlar om att visuellt framhäva element som anses viktiga, kan användas för att förklara hur texten vidare knyter LL-texten till resten av webbplatsen: vänstermenyns rubrikruta ”Lättläst” kopplas till resten av webbplatsen genom att den delar färg och utformning med webbplatsens sidhuvud och är framhävd genom storlek. Textens länk ”Vad betyder diskrimineringsgrunderna?” är också framhävd med hjälp av en ruta och en blå färg. Länken speglas även som nämnt i vänstermenyn. Dessa länkar går till andra LL-sidor, men det visar ändå på att designen underlättar för användaren att röra sig runt. Blicken dras alltså genom designen till dessa konkreta kopplingar till resten av webbplatsen, vilket indikerar att LL-texten och dess mottagare är en del av webbplatsen och dess användare, inte separata från dem.

5.3.2 Bolagsverket

Bolagsverkets lättlästa sidor länkas likt DO:s från startsidan och leder till en introduktionssida. Längst ned i listan med länkar på den introduktionssidan finns en länk till sidan ”Om oss (lättläst)” (Bolagsverket 2017) som innehåller den text som analyseras i detta avsnitt.

5.3.2.1 Språkliga element

Bolagsverkets språkliga text innehåller totalt 238 ord, inklusive länkar, en mailadress och instruktionstext (under en video).

Sändaren

Likt DO:s text är det sändaren som indexerats flest gånger i Bolagsverkets text. Sändaren omtalas i huvudsak genom *Bolagsverket* (9 ggr), men det finns också *Bolagsverkets chef* och *generaldirektören Annika Stenberg*, där generaldirektören står som predikativ till subjektet *Bolagsverkets chef* genom kopulativt verb *vara* – alltså *Bolagsverkets chef är Annika Stenberg*. I två fall står även *en statlig myndighet* som predikativ till *Bolagsverket*. I alla fall är det tydligt att dessa nominalfraser hänvisar till sändaren Bolagsverket, vare sig det är genom en representant som generaldirektören eller genom myndigheten som institution.

Utöver dessa omtal används även plurala personliga pronomina *vi* (1 gång) och *oss* (5 ggr) samt plurala possessiva pronomina *vår* och *vårt* (2 ggr var). Även i dessa fall är det tydligt att det endast är sändaren som indexerats, som i följande exempel från textens inledande stycken:

Exempel 8

Om **oss** (lättläst)

Bolagsverket är en statlig myndighet.

Vi registrerar uppgifter

om företag och föreningar i Sverige.

Så här kan du kontakta **oss**:

- Ring **oss**.

Vårt telefonnummer är 0771-670 670.

- Skicka e-post till **oss**.

Vår e-postadress är

bolagsverket@bolagsverket.se

Bolagsverket etableras direkt som subjekt i texten genom rubriken *Om oss (lättläst)* och genom *Bolagsverket*, och detta perspektiv behålls så att det är tydligt att det är Bolagsverket som registrerar uppgifter, Bolagsverket som har ett telefonnummer, och så vidare. Det deiktiska rum som skapas genom textens pronomina *vi/vår/vårt/oss* inkluderar alltså bara Bolagsverket.

Mottagaren – direkt tilltal

Mottagaren tilltalas direkt på några spridda ställen i Bolagsverkets text. Detta sker genom singular personligt pronomen *du* (4 ggr), plural personligt pronomen *ni* (1 gång), singular possessivt pronomen *din* (1 gång) samt en förekomst av singular personligt pronomen med efterställd bestämning *du som har ett aktiebolag*.

Du och *din* fungerar likt generiskt *man* som i sektion 5.3.1.1 ovan, det vill säga att de inte ringar in någon specifik mottagare utan kan hänvisa till vem som helst som läser texten. Ett exempel på detta kan ses i instruktionstexten under den presentationsfilm som finns på sidan:

Exempel 9

Om **din** webbläsare inte kan visa filmen kan **du** ladda ner den i något av följande format H.264, WebM för att spela upp den i ett annat program.

Det kan dock sägas även här att stycket som helhet tillskriver mottagaren en viss agens och indikerar att *du* är en person med tekniska kunskaper. Mer avgränsande är *du som har ett aktiebolag*, vilket då ringar in mottagaren som en möjlig medlem av gruppen *aktiebolagsägare*. Något liknande sker i följande stycke:

Exempel 10

Använd e-tjänsten
på verksamt.se
när **ni** ska starta
eller ändra uppgifter
i **företaget eller föreningen**.

Här byts singular *du* till plural *ni*, vilket pekar ut mottagaren som en möjlig medlem av en grupp eller gemenskap. Detta specificeras med hjälp av nominalfrasen *företaget eller föreningen*, där nominalfrasens definitiva form också uttrycker att referenten är känd för mottagaren och

därmed ger en känsla av att det är givet att mottagaren ingår i denna företags- eller föreningsgemenskap.

Likt DO:s text bjuds alltså alla textens läsare in i det deiktiska rum som skapas genom textens direkta tilltal och inom detta rum tilltalas även särskilt *aktiebolagsägare* och *medlemmar i ett företag eller en förening*. Alla medborgare som är relevanta för Bolagsverkets verksamhet får alltså möjlighet att identifiera sig genom textens direkta tilltal.

Omtal

Alla textens omtal (förutom de som hänvisar till Bolagsverket) utgörs av olika variationer av *företag och föreningar* (11 ggr totalt). Eftersom mottagaren explicit erbjuds en identifikationsmöjlighet som *medlem i ett företag eller en förening* i Exempel 10 är intrycket att mottagaren definitivt kan indexeras genom alla de andra variationerna av *företag och föreningar* också. I Bolagsverkets fall är det alltså inte svårt att fastställa om mottagaren bjuds in i de deiktiska rum som etableras genom textens omtal eftersom alla omtal består av variationer av en fras som mottagaren explicit erbjuds att identifiera sig med. Följande exempel fungerar på liknande sätt som Exempel 10 ovan:

Exempel 11

Du som har ett aktiebolag
ska skicka in en årsredovisning
till Bolagsverket varje år.
[...]
Årsredovisningen berättar
om hur **ett företags** ekonomi
har varit under året.

Här är det tydligt att mottagaren kan indexeras genom *ett företags* eftersom omtalet hänvisar upp till det direkta tilltalet och årsredovisningen i styckets första mening. Textens omtal definierar alltså det deiktiska rummets gränser till att inkludera *företag och föreningar*, och vilken som helst av textens läsare som identifierar sig med den gruppen erbjuds tillträde till rummet

– speciellt eftersom mottagaren då explicit tilltalas som en medlem i gruppen på andra ställen i texten.


Att konstruktionen av mottagare i Bolagsverkets text blir så pass tydlig beror på att myndigheten kan ge så tydligt definierade roller överlag till alla textens aktörer. Anledningen till att Bolagsverket kan lyckas med detta borde vara att myndighetens verksamhetsområde är relativt snävt i jämförelse med DO:s och Skatteverkets: Bolagsverket har bara med företag och föreningar att göra och måste därför inte inkludera många olika samhällsgrupper i sin text. Därför blir det inte ett växlande mellan olika typer av aktörer, vilket i sin tur innebär att mottagaren inte kontrasteras lika ofta med andra grupper och löper därmed inte lika stor risk att exkluderas ifrån dem.

5.3.2.2 Grafiska element och interaktionsdesign

Beskrivning av LL-textens utformning

Den grafiska utformningen av Bolagsverkets LL-sida liknar DO:s på så sätt att texten är luftig med en blandning av punktlistor och löpande text med stark radbrytning:

[Om oss](#) • [Kontakta oss](#) • [Press](#) • [A-Ö](#) • [Lättlästa sidor](#) • [Ordlista](#) • [Other languages](#) • [In English](#)


Sök på bolagsverket.se
Sök

[Start](#) | [Företag](#) | [Förening](#) | [Självservice](#) | [Köp företagsinformation](#)

Start > Lättläst

Lättläst

Om oss (lättläst)

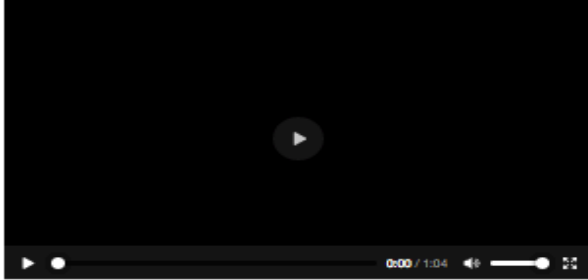
[Lyssna](#)

Bolagsverket är en statlig myndighet. Vi registrerar uppgifter om företag och föreningar i Sverige.

Så här kan du kontakta oss:

- Ring oss.
Vårt telefonnummer är 0771-670 670.
- Skicka e-post till oss.
Vår e-postadress är bolagsverket@bolagsverket.se

Bolagsverket - presentationsfilm



Om din webbläsare inte kan visa filmen kan du ladda ner den i något av följande format [H.264](#) [WebM](#) för att spela upp den i ett annat program.

Registrera företag och föreningar

Hos Bolagsverket registreras företag och föreningar.

Här kan du läsa mer om hur det går till att starta eller ändra uppgifter i företag och föreningar.

[Starta företag \(lättläst\)](#)

E-tjänster ✓

[Verksamt.se](#)
[Sök företagsfakta](#)
[Näringslivsregistret](#)
[Post- och Inrikes Tidningar](#)

Externa länkar ↗

[Ordlista \(verksamt.se\)](#)

Vår postadress

Bolagsverket
851 81 Sundsvall

Hit skickar du årsredovisningen

Bolagsverket
Årsredovisningar
851 98 Sundsvall

Organisationsnummer

Bolagsverkets organisationsnummer är 202100-5489.

Avgifter för anmälan och registrering

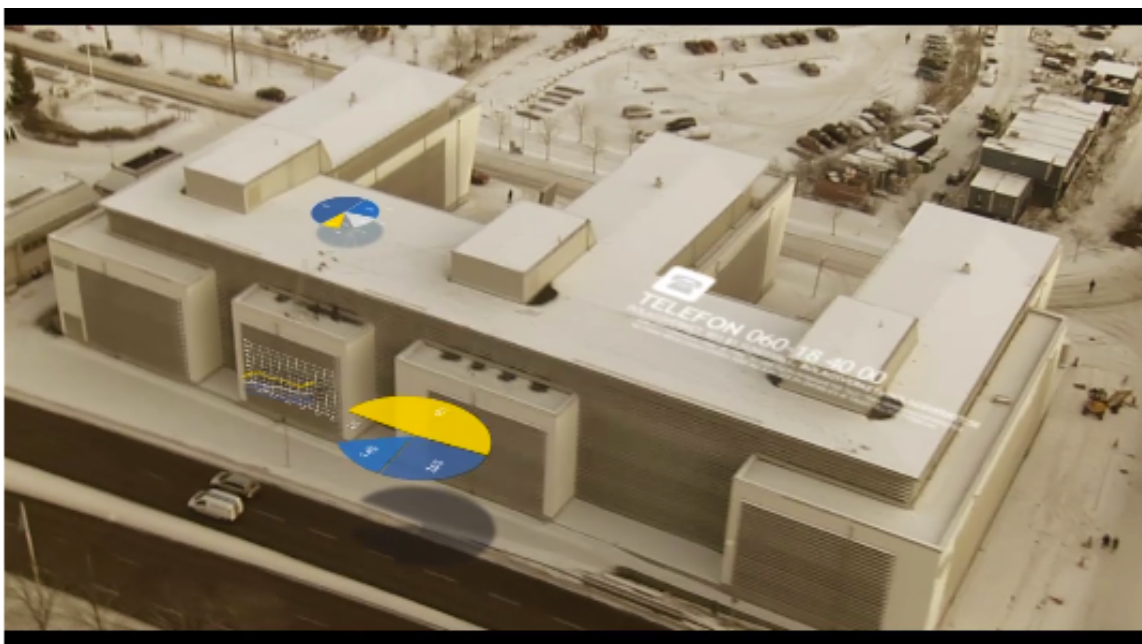
Bankgiro: 5050-0255

Figur 2. Skärmbild från Bolagsverkets LL-sida (Bolagsverket 2018a).

Rubrikerna är i fetstil med större punktstorlek och annat typsnitt, och det inledande stycket är helt i fetstil (till skillnad från DO:s text där inledningen lyfts fram främst genom större punktstorlek). Texten har även en ljusblå ruta som ramar in kontaktinformation för Bolagsverket (med rubriken ”Så här kan du kontakta oss” i Figur 2).

Bolagsverkets LL-sida innehåller även en presentationsfilm som är cirka en minut lång. Filmen inleds med en svart bakgrund och ett ljud som stegrar till ett slags explosionsliknande kulmen, för att sedan övergå i någon typ av framåtdrivande elektronisk musik där animerad text kommer in och ut mot en brunaktig bakgrund med små cirklar som påminner om reflektioner från solen. Det går även att svagt skönja sifferkombinationer mot

denna bakgrund. En solstråle kommer in och övergår i blixtrar som bildar ett slags energimoln i himlen. Blixterna flyger in i en byggnad som filmas i en cirkel från luften, och en manlig röst berättar om Bolagsverket medan byggnaden överläggs med diagram och symboler som relaterar till myndighetens verksamhet. Filmklippet går alternativt i långsam och snabb takt, med en ljudeffekt som föreslår fart när byggnaden snabbt roteras. Energisk elektronisk musik spelar även här i bakgrunden. Bilden tonas sedan över till en svart bakgrund med Bolagsverkets logotyp, som snurrar för att visa hela myndighetens namn och logotyp inklusive mottot ”Tillsammans för ett enkelt företagande”. Snurrandet åtföljs även det av det explosionsliknande ljudet från filmens inledning.



Figur 3. Stillbild från Bolagsverkets presentationsfilm (Bolagsverket 2018a).

Bolagsverkets LL-sida länkas direkt från förstasidan men nämns inte på OW-sidan – OW-sidan nämner att ”webbplatsens innehåll ska vara tillgängligt för så många som möjligt” (Bolagsverket 2018b), men på OW-sidan verkar tillgänglighet tolkas huvudsakligen som en fråga om teknologiska åtgärder (likt diskussionen i avsnitt 5.2). Texten länkar dock ut från sidan i större utsträckning än vad DO:s text gör: förutom en länk till Bolagsverkets mailadress finns det också länkar till andra lättlästa sidor om att starta företag och föreningar och en länk till e-tjänsten verksam.se som handlar om samma ämne. Under presentationsfilmen finns även två nedladdningslänkar för filmen i olika format. Alla länkar

är även här blå och är dessutom understruken i de flesta fall.

Liksom för DO:s text är sidhuvudet tillgängligt från LL-sidan och det finns brödsmulor ovanför vänstermenyn ”Lättläst”. Den vänstermenyn leder tillbaka till den inledande LL-sidan men det finns inga länkar i den till de olika specifika LL-sidorna. Det finns också en högermeny med diverse länkar och information om Bolagsverket.

Vad LL-textens utformning uttrycker om textens mottagare

Likt DO:s text är Bolagsverkets LL-sida placerad nära resten av webbplatsen på så sätt att webbplatsens sidhuvud är synligt från LL-sidan så att användaren vet var hen är och lätt kan ta sig någon annanstans. Överlag ger dock Bolagsverkets text ett något rörigare intryck än DO:s text, där de olika elementen harmonierar med varandra och gör det tydligt vad som är LL-texten och vad som är resten av webbplatsen samtidigt som sambanden mellan dem framhävs. I Bolagsverkets text finns många fler framhävda element i form av rutor, fetstil, understrykningar, färger, ikoner med mera. Därför blir det inte lika tydligt exakt vart ögat ska dras, och därmed inte lika tydligt vad sändaren vill att mottagaren ska fokusera på.

När det gäller länknigar så nämns LL-sidan inte på Bolagsverkets OW-sida, vilket gör att Bolagsverkets LL-sida inte har lika många ingångsvägar som DO:s text har. Däremot länkar Bolagsverkets LL-text i större utsträckning ut: det finns länkar inom LL-sidorna i själva texten, externa länkar i högermenyn och länkar inom webbplatsen längst upp i sidhuvudet. Dessa länkar skapar närhet och samband till så att säga hela Bolagsverkets myndighetspraktik. Enligt principen om *salience* är dessa länkar också framhävda genom understrykning och en gemensam blå färg, även om det som nämnt finns många element som framhävs.

Textens tydligaste visuella element är presentationsfilmen. Filmen säger mycket om sändaren, men generellt är filmen inte särskilt mottagaranpassad eller pedagogiskt upplagd. Det förekommer inget direkt tilltal utan snarare lyfts sändaren fram medan andra aktörer döljs, exempelvis genom fraser som *bos oss registreras alla svenska företag* och *till oss skickas alla årsredovisningar* (sagda av berättarrösten). Passiva verbkonstruktioner kan användas för att dölja den som utför en handling och prepositionsfraser som *bos oss* och *till oss* kan användas för att lyfta fram eller dölja vissa handlingar (Machin & Mayr 2012:106, 114). I båda fraser ställs alltså adverbialen (i form av prepositionsfraser) först för att framhäva myndigheten,

och i den andra frasen döljer den passiva verbformen *skickas* den som utför handlingen. Det kan förstås antas att det är *alla svenska företag* som skickar årsredovisningarna, men i just den frasen döljs den som utför handlingen genom en passiv verbkonstruktion för att lägga fokus istället på Bolagsverket.

Filmen ligger förstås på en sida med rubriken ”Om oss” och därför är det att vänta att presentationsfilmen fokuserar just på myndigheten. Men den ger också intrycket av att nästan medvetet exkludera den som tittar på filmen, och därför kan det antas att filmen inte är framtagen speciellt för den lättlästa sidan. Ytterligare grammatiska konstruktioner som framhäver myndigheten är exempelvis nominalisering (*snabb hantering*) eller objektslöshet (*Bolagsverket granskar, registrerar och informerar*). Vad är det som hanteras? Vad granskas? Vem informeras? Nominalisering, det vill säga att uttrycka något som ett substantiv istället för att använda verb, kan ha effekten av att dölja både subjektet och objektet (Machin & Mayr 2012:141). I fallet av *snabb hantering* döljs båda så att bara känslan blir kvar att *på Bolagsverket hanteras saker snabbt*. Att inte inkludera objekten som i frasen *Bolagsverket granskar, registrerar och informerar* kan sägas ha en liknande effekt: det eller den som granskas/registreras/informeras döljs men det gör även Bolagsverkets egentliga verksamhet. Syftet verkar vara att lyfta fram Bolagsverket som en viktig, fartfylld och handlingskraftig myndighet, men vad verksamheten egentligen består i förblir otydligt.

Även filmens rent visuella och auditiva element verkar lyfta fram sändaren på bekostnad av mottagarens förståelse och inkludering. Helhetsintrycket är att filmens huvudsakliga syfte är att skapa en viss bild av sändaren snarare än att informera mottagaren på ett effektivt sätt. Explosionsljudet, energimolnet, blixarna, den energiska musiken, den fartfyllda roteringen av byggnaden – dessa är symboler som konnoterar (Machin & Mayr 2012:50) kraft, energi och action. Med ett ord verkar sändaren vilja framställa sig själv som häftig. Vissa element kan till och med ses som direkt kontraproduktiva för mottagarens förståelse: att inleda med ett stegrande explosionsliknande ljud skulle kunna tänkas vara obehagligt och de olika diagrammen som projiceras på den roterande byggnaden är mer förvirrande än informativa.

Det görs alltså ett avståndstagande från mottagaren eftersom det inte är mottagarens behov av information som står i fokus. Filmen är heller inte tillgänglighetsanpassad med undertext, transkription, teckenspråkstolkning eller liknande. Som en form av profilerarbete för myndigheten – det vill säga ett försök att förmedla en viss bild av myndigheten till

allmänheten (Heide m fl 2009:213) – kanske filmen är effektiv, men det är tydligt att den inte är anpassad för målgruppen för lättlästa texter och kan till och med verka exkluderande.

Sammanfattningsvis ger utformningen av Bolagsverkets LL-text intrycket att texten ligger nära resten av webbplatsen och även nära myndighetens diskursiva praktik i stort, i huvudsak eftersom texten länkar ut till andra sidor och webbplatser i relativt stor utsträckning. Presentationsfilmen ger dock intryck av att inte vara framtagen speciellt för LL-sidan eftersom klippets huvudsyfte inte verkar vara att informera mottagaren.

5.3.3 Skatteverket

Skatteverkets LL-sida⁷ (Skatteverket 2018) länkas inte från startsidan och OW-sidan nämner inte LL-sidan. Sidans rubrik är ”Våra uppgifter – på lätt svenska” och sidan ligger några nivåer under webbplatsens Om oss-sida.

5.3.3.1 Språkliga element

Den språkliga texten innehåller totalt 382 ord.

Sändaren

Till skillnad från DO:s och Bolagsverkets texter indexerar Skatteverkets text tydligt sändaren endast fem gånger. Tre av dessa är variationer av *Skatteverket*, en är *Skattenupplysningen* och en är pluralt possessivt pronomen *våra* i textens huvudrubrik *Våra uppgifter – på lätt svenska*. Det är tydligt att dessa indexeringar hänvisar endast till sändaren Skatteverket. Att sändaren nämns så få gånger är intressant i relation till de tidigare två exempeltexterna och även i relation till resultatens nedan.

Mottagaren – direkt tilltal

I Skatteverkets text utgörs de flesta indexeringarna av direkt tilltal av mottagaren (till skillnad

⁷ Någon gång efter den 8 februari 2018 verkar sidan ha tagits bort, men den var aktuell vid insamlingen av undersökningens material.

från DO:s och Bolagsverkets texter där mottagaren tilltalas direkt relativt få gånger). Det direkta tilltalet förekommer allra främst i form av singular personligt pronomen *du* (18 ggr). Singular possessiva pronomina *din* (4 ggr) och *dina* (1 gång) förekommer också. Endast en gång förekommer ett mer specificerande tilltal i form av en konditional bisats *om du har en firma eller ett handelsbolag (ska du...)*, vilket jag räknar som ett enda tilltal.

Textens 18 nakna *du* kan till viss del likställas med generiskt *man* som i tidigare exempel, men eftersom Skatteverkets text har så många *du* innebär det att kringliggande element som substantiv och verb i högre grad agerar kategoriserande på de nakna pronomenens referenter – de nakna *du:en* så att säga kläs på av kontexten snarare än av exempelvis efterställda nominalfraser. I Skatteverkets text finns med andra ord många pronomen *du* och därmed många exempel på sammanhang kring dem. Ett exempel från textens inledande stycken:

Exempel 12

Politikerna bestämmer vilka skatter

du ska betala.

De bestämmer också hur mycket

skatt **du** ska betala.

Du är uppenbarligen någon som betalar skatt. *Du* är dock förmodligen inte en politiker – *de* politikerna är några andra människor som bestämmer över den skatt som *du* ska betala. I texten generellt är det likt DO:s och Bolagsverkets texter Skatteverket som berättar för mottagaren om sin verksamhet och därför tenderar sändaren att tilltala mottagaren och omtala andra grupper. Att säga att mottagaren exkluderas genom detta är som att säga att publiken exkluderas i en bioföreställning. Men eftersom Skatteverkets text växlar mellan om- och tilltal i högre grad blir också gränsdragningen tydligare mellan de som tilltalas och de som omtalas – som läsare lär vi oss konventionen att när sändaren vänder sig till mottagaren används direkt tilltal, och när sändaren pratar om någon annan används omtal. Som i Exempel 12 kan detta förstärka effekten av att mottagaren exkluderas ur de grupper som omtalas, snarare än att det bara är otydligt mottagaren inkluderas eller inte. Det är en fråga om grader.

På de flesta ställen i Skatteverkets text har dock sammanhanget kring de direkta

tilltalen i huvudsak den effekten att de tillskriver mottagaren egenskaper snarare än att de exkluderar mottagaren från olika grupper. Det finns exempel som *inkomster är pengar som du tjänar, du ska betala skatt på din pension och om du säljer din villa eller bostadsrätt*. På detta sätt målas en rad möjligheter upp för mottagaren, som att hen har ett arbete, har en bostad och kommer att få pension. I exemplet *om du har en firma eller ett handelsbolag ska du betala skatt på firmans överskott* pekas mottagaren ut genom kategoriserande konditionalsats och tillskrivs dessutom egenskaper genom kringliggande element. Mottagaren pekas ut som en möjlig firma- eller handelsbolagsägare och meningen i stort ger intrycket att denna mottagare är handlingskraftig och kan se över sina egna affärer.

Det är därmed svårt att fastställa de exakta gränserna för de deiktiska rum som skapas genom de direkta tilltalen i Skatteverkets text. Mottagaren tilltalas direkt relativt många gånger och indexeringarna specificeras på olika sätt som genom efterställda nominalfraser, konditionalsatser och andra kontextuella element. Skatteverkets verksamhetsområde är så pass brett att det är svårt att definiera de grupper som är särskilt relevanta – mer eller mindre alla medborgare har med Skatteverket att göra i en rad olika ärenden. Därför är det svårt att bedöma om mottagaren erbjuds identifikationsmöjligheter med alla de roller som medborgare kan ha i relation till Skatteverket, men det som går att fastställa är att mottagaren erbjuds många sådana så att säga medborgerliga identifikationsmöjligheter.

Omtal

Skatteverkets text växlar alltså mycket mellan om- och tilltal. Stycket kring *om du har en firma eller ett handelsbolag ska du betala skatt på firmans överskott* illustrerar textens komplexa förhållande mellan om- och tilltal:

Exempel 13

Skatt på företag

Om du har en firma eller ett handelsbolag

ska du betala skatt på firmans överskott.

Överskott är de pengar som är kvar

när **du** har betalat alla utgifter.

Firmor och handelsbolag ska deklarerera i den vanliga inkomst-deklarationen.

Mottagaren tilltalas som nämnt direkt i den första meningen, och när då *firmor och handelsbolag* nämns genom omtal ett par rader ner är det tydligt att mottagaren inkluderas även i denna grupp eftersom det inte har skett något perspektivbyte. Om stycket istället hade börjat med *firmor och handelsbolag ska deklarerera i den vanliga inkomst-deklarationen* och sedan följts av *du ska betala skatt på din inkomst* hade stycket gett intrycket av att *du* inte är en del av *firmor och handelsbolag*. Skiftandet mellan om- och tilltal kan alltså få effekten av att exkludera mottagaren, men ofta handlar det om en mer nyanserad fråga om perspektivbyte och sammanhang. Omtalen i Skatteverkets text får alltså förstås huvudsakligen i relation till de direkta tilltalen och vice versa.

5.3.3.2 Grafiska element och interaktionsdesign

Beskrivning av LL-textens utformning

Skatteverkets LL-sida har stark radbrytning, punktlister, stora rubriker och allmänt luftig disposition men har i övrigt inga framträdande grafiska element:

The screenshot shows the Skatteverket website. At the top left is the Skatteverket logo. To the right are links for 'Teckenspråk', 'Other languages', 'Kontakta oss', and a 'Logga in' button. Below these are links for 'Privat', 'Företag', and 'Om oss'. A yellow navigation bar contains 'Kontakta oss', 'Press', 'Vår verksamhet' (highlighted), 'Organisation', 'Samverkan', 'Utveckling av digitala tjänster', and 'Jobba hos oss'. On the left is a sidebar menu under 'Styrning och uppföljning' with items: 'Det här gör Skatteverket', 'Statsjänstemannarollen i Skatteverket', 'Skatteverket och miljön', 'Skattekontroller', 'Skattepolicy som hållbarhetsarbete', 'Offentliga uppgifter', 'Om webbplatsen', 'Statistik och historik', 'Rapporter, remissvar och skrivelser', 'Personuppgifter (PUL)', and 'För leverantörer'. The main content area shows a breadcrumb trail: 'Om oss > Vår verksamhet > Styrning och uppföljning > Det här gör Skatteverket > Våra uppgifter - På lätt svenska'. A 'Lyssna' button is on the right. The main heading is 'Våra uppgifter - på lätt svenska'. The text explains that politicians in the Riksdag and municipalities determine taxes. It lists the most important tasks: taxes, population register, and housing allowances. A section titled 'Skatter' states that Skatteverket works with various taxes in Sweden, including income tax, social security contributions, and taxes for businesses.

Figur 4. Skärmbild från Skatteverkets LL-sida (Skatteverket 2018).

Som ett exempel ur Grupp 3 länkas inte LL-sidan från förstasidan och den nämns heller inte på OW-sidan. Av brödsmulorna på toppen av LL-texten att döma ligger LL-sidan fem nivåer under startsidan, det vill säga att användaren behöver klicka på fem stycken olika länkar för att komma till LL-sidan. Webbplatsens sidhuvud syns från LL-sidan och det finns även som nämnt brödsmulor som hjälper användaren att orientera sig. Länkarna i vänstermenyn leder till andra sidor på webbplatsen som inte är LL-sidor. Eftersom texten är mycket avskalad i jämförelse med tidigare exempel finns det inte lika många element att lyfta fram och beskriva.

Vad LL-textens utformning uttrycker om textens mottagare

Ett samband mellan LL-sidan och resten av webbplatsen skapas genom att sidhuvudet är synligt från LL-sidan, och det finns även en viss koppling mellan den tunna gula linjen på LL-sidan (precis under brödsmulorna) och det bredare gula bandet som utgör sidhuvudets huvudmeny (där ”Vår verksamhet” är markerat i Figur 4). Dock länkas det varken in till eller ut från LL-sidan, och sidan i sig ligger flera nivåer nedanför startsidan utan några tydliga instruktioner om hur användaren ska ta sig dit. Eftersom texten nästan helt saknar grafiska element dras blicken till Skatteverkets logotyp längst upp till vänster och till det breda gula bandet i huvudmenyn – det är alltså webbplatsen i övrigt som framhävs och inte något i den lättlästa texten. Enligt tankarna om distans/närhet och om *salience* signalerar detta att sidan ligger relativt långt ifrån resten av webbplatsen och att sambanden mellan LL-sidan och resten av webbplatsen inte framhävs. Den som befinner sig på den lättlästa sidan isoleras då på många sätt ifrån resten av webbplatsen.

I detta sammanhang går det också att ställa sig frågan om avsaknaden av tydliga grafiska eller interaktiva element indikerar någonting. När det gäller hur mottagaren konstrueras går det inte att uttrycka sig om avsaknaden av visuella element utan att jämföra LL-texten med andra sidor på webbplatsen. Om andra texter på webbplatsen har många grafiska element som illustrationer och bilder men LL-texten inte har det så ger det intrycket att LL-texten inte är lika prioriterad, men om resten av webbplatsen är lika minimalistisk så särskiljs inte LL-texten på det planet och därmed inte dess mottagare heller.

Som nämnt i avsnitt 2.6 finns det dock forskning (Falk & Johansson 2006, The Accessible Information Working Group 2012) som indikerar att bilder och illustrationer som komplement till den språkliga lättlästa texten ofta kan hjälpa förståelsen. Ur detta perspektiv verkar det därmed som om en helt avskalad text skulle kunna göra mer för att tillgängliggöra texten för läsaren. Med tanke på vikten av att integrera den lättlästa texten med resten av webbplatsen (Forsberg 2012) indikerar textens avsaknad av länkar och dess placering långt ned i menyhierarkin också att det inte har lagts så mycket resurser på texten. Det skulle därmed kunna sägas att avsaknaden av grafiska och interaktiva element kan uttrycka ett avstånd mellan textens mottagare och webbplatsen i övrigt – precis som förekomsten av dem kan indikera närhet. Vad texten indikerar och hur den faktiskt uppfattas är förstås två skilda saker – Falk & Johansson (2006) skriver exempelvis att de som läser LL-texter ofta

hittar texterna på andra sätt än genom startsidans direktlänk. Detta innebär att avsaknaden av en länk på startsidan – som i Skatteverkets fall – inte nödvändigtvis gör LL-texten mer svårtillgänglig i praktiken, men från myndighetens sida uttrycker ändå förekomsten av sådant som synliga länkar att skribenten har tänkt på utformningen av texten och att den ska vara lätt att komma åt.

5.4 Sammanfattning av resultat

Resultaten av den multimodala kritiska diskursanalysen av LL-texterna från DO, Bolagsverket och Skatteverket kan sammanfattas och jämföras med hjälp av en tabell:

p = pronomen	A. Sändaren	B. Mottagaren – direkt tilltal + egenskaper	C. Omtal	D. Grafiska + interaktiva element
1. DO	DO (omtal + p); del av samhället* (p)	Vemsomhelst; arbetande föräldrar; *del av samhället Självständig beslutstagare	På lika avstånd från sändaren, otydligt om mottagaren inkluderas	Närhet till webbplats (framhävnings + länkar)
2. Bolagsverket	Bolagsverket (omtal + p)	Vemsomhelst; aktiebolagsägare; medlem i företag/förening Tekniskt kunnig	På lika avstånd från sändaren, tydligt att mottagaren inkluderas	Närhet till webbplats & myndighetspraktik (framhävnings + länkar); film exkluderar mottagaren
3. Skatteverket	Skatteverket (omtal + p)	Vemsomhelst; skattebetalare; pensionshavare; arbetande; aktieägare... Handlingskraftig	Ofta på lika avstånd från sändaren, ibland otydligt om mottagaren inkluderas	Avstånd från webbplatsen (lågt i länkhierarkin, få sambandsskapande element)

Tabell 6. Sammanfattning av multimodal kritisk diskursanalys av tre lästlätta texter – konstruktion av mottagare.

Sammanfattningsvis verkar texterna genom sina språkliga element till stor del måla upp mottagaren som en fullgod medborgare i relation till varje enskild myndighets institutionella kontext. De som indexerats språkligt i exempeltexterna är alltså sändaren, mottagaren och övriga aktörer, och generellt inkluderas mottagaren i samma deiktiska rum som övriga medborgare som sändaren nämner i texten. DO:s text går ett steg längre vid två tillfällen

genom att använda personligt pronomen *vi* (1A/1B) för att indexera sändaren, mottagaren och resten av samhället som del av en gemensam grupp. Som kontrast till detta leder växlandet mellan om- och tilltal i Skatteverkets text (3C) till att skiljelinjerna blir tydligare mellan mottagaren och andra aktörer, men samtidigt ges mottagaren många olika identifikationsmöjligheter genom sammanhangen kring de direkta *du*-tilltalen (3B). Det finns också språkliga element i alla texter som tillskriver mottagaren egenskaper som självständighet, tekniskt kunnande och handlingskraftighet (kolumn B).

Svaren på frågan om vad texternas grafiska och interaktiva element uttrycker om textens mottagare visar att DO:s och Bolagsverkets LL-texter genom olika faktorer placeras relativt nära resten av webbplatsen både bokstavligt och metaforiskt medan Skatteverkets text är mer avskild. Eftersom texterna då hamnar nära resten av webbplatsen ger sändaren intryck av att även bjuda in mottagaren till andra delar av webbplatsen och myndighetspraktiken, vilket likt de språkliga elementen målar upp mottagaren som en medborgare bland alla andra. Bolagsverkets presentationsfilm är det element som kanske är mest exkluderande för mottagaren, gissningsvis för att filmen inte är framtagen just för LL-sidan.

Svaret på frågan om var mottagaren placeras i relation till textens andra aktörer visar att texterna genom de direkta *du*-tilltalen tenderar att erbjuda identifikationsmöjligheter som likställer mottagaren med övriga medborgare. Mottagarna placeras alltså språkligt nära textens andra aktörer och även ibland nära sändaren, något som också reflekteras till stor del i texternas grafiska och interaktiva element. Ett större antal *du*-tilltal kan dock också medföra tydligare skiljelinjer mellan de som tilltalas och de som omtalas och kan därför leda till att olika hierarkier skapas som placerar mottagaren i ett vidare deiktiskt rum än textens övriga aktörer. Texterna skulle även kunna placera mottagaren ännu närmare webbplatsen i övrigt genom att om de vore bättre integrerade.

Svaren på de tre frågor som ställts i den kvalitativa analysen kan sättas i ett sammanhang med hjälp av den kvantitativa översikten från resultatavsnittets första del. Att LL-sidorna inte alltid integreras så väl med resten av webbplatsen reflekteras till viss del i resultaten från avsnitt 5.1 på så sätt att lättläst ofta inte verkar räknas som en tillgänglighetsåtgärd. Resultaten visar dock att även om LL-texterna i praktiken inte ställs under rubriken *tillgänglighet* så betyder inte det nödvändigtvis att de inte är tillgängliga. Bolagsverkets text ingår exempelvis i Grupp B (i Tabell 3) som står för 58% av de 71

webbplatser som har LL och OW. Utmärkande för Grupp B är att LL-sidan länkas från startsidan men inte nämns på OW-sidan. Bolagsverkets text visar dock att trots att texten inte nämns på OW-sidan så placeras den ändå nära webbplatsen och myndighetspraktiken i övrigt genom att texten länkar ut till andra sidor i stor utsträckning. Här kompletterar alltså de kvantitativa och de kvalitativa resultaten varandra: statistiken visar att LL-sidorna ofta inte verkar räknas som en tillgänglighetsåtgärd, men de kvalitativa exemplen visar att ett sådant konceptuellt glapp inte nödvändigtvis reflekteras i praktiken. Om en LL-text är tillgänglig eller inte verkar alltså skilt från huruvida lättläst som koncept hamnar under rubriken *tillgänglighet*.

6 Diskussion

Undersökningens syfte har varit att analysera vilka som konstrueras som mottagare i de lättlästa texterna. Överlag visar resultaten att de mottagare som pekats ut språkligt är de medborgare som berörs av respektive verksamhet. Här är det viktigt ännu en gång att påpeka att de egenskaper som en myndighet lyfter fram hos textens mottagare är avhängiga den specifika institutionella kontext som varje myndighet arbetar inom. Exempelvis är det att vänta att just Bolagsverket skulle lyfta fram *aktiebolagsägare* som identifikationsmöjlighet eftersom det är en grupp som är relevant för myndighetens verksamhet. Att Bolagsverket inte lyfter fram *föräldrar* betyder inte att de inte anser att mottagaren kan vara en förälder, utan eftersom gruppen *föräldrar* inte är särskilt relevant för just Bolagsverkets institutionella kontext så nämns den inte heller i Bolagsverkets lättlästa text. Huruvida Bolagsverket målar upp sin mottagare som en fullgod medborgare i samhället och inte (bara) som medlem i en särbehandlad grupp får alltså mätas efter huruvida mottagaren inkluderas i de grupper som är relevanta för just Bolagsverkets institutionella kontext.

Att idealet för de lättlästa texterna är att de målar upp sina mottagare som medborgare likt alla andra medborgare är förstås ett antagande. Baserat på diskussionen i avsnitt 2.2 om att lättläst handlar om allas rätt till fullt deltagande i samhället borde det dock vara så att de lättlästa texterna syftar till att inkludera dess mottagare i den samhälleliga gemenskapen. Idealet för texterna borde därför vara att inte särskilja mottagarna från resten av samhällets medborgare. Detta betyder att utpekningen av mottagare har fått en annan innebörd i min undersökning än vad den har i Lind Palickis (2010) forskning. Förutsättningarna i Lind Palickis undersökning är att en grupp redan har ringats in av sammanhanget – blivande och nyblivna föräldrar – och att det kan sägas vara önskvärt att vara del av denna grupp. Idealet för texterna är då att så många olika sorters människor som möjligt ska passa in i gruppen *föräldrar* och frågan blir vilka sorters människor så att säga tillåts vara föräldrar i myndighetsdiskursen i fråga. Förutsättningarna för min undersökning är visserligen att en grupp har ringats in – personer med funktionsnedsättningar – men syftet har inte varit att analysera vilka som tillåts vara personer med funktionsnedsättningar i myndighetsdiskursen. Självklart är det inte negativt i sig att en person har funktionsnedsättningar och sättet att minska fördomarna mot personer med funktionsnedsättningar är inte att undvika ämnet helt. Det som kan konstateras inom ramen

för denna undersökning är dock att konstruktion av mottagare i detta fall handlar om hur många grupper mottagaren tillåts vara del av utöver gruppen *personer med funktionsnedsättningar*. Det handlar alltså om huruvida mottagaren likställs med webbplatsens andra besökare, om textens mottagare tillåts vara medborgare bland alla andra medborgare i samhället.

På detta spår har undersökningen kommit att handla mycket om distans. LL-texten i sig är förstås en form av utpekning: genom att definiera en mottagare som behöver anpassad information och placera den informationen på en separat sida på en webbplats placeras också mottagaren i ett avskilt rum. Då skiljs mottagaren från resten av webbplatsens besökare oavsett hur textens utformning ser ut. Huruvida lättläst ens behövs kan då diskuteras: vissa myndigheter som Institutet för språk och folkminnen (2018a) har tagit beslutet att använda klarspråk för att täcka allas informationsbehov, och enligt principerna för universell design (Rose Connell m fl 1997) är tanken att all design ska fungera för alla vilket kan utesluta särskilda åtgärder som lättläst.

I denna undersökning har jag dock analyserat de LL-texter som finns, och här visar resultaten att närhet och avstånd kan realiserats på olika sätt genom texternas grafiska och interaktiva element. Närhet kan skapas till resten av webbplatsen och till myndighetens institutionella kontext genom länkar och genom placering och framhävnings av element: genom att skapa vägar för mottagaren att ta sig till och från LL-texten samt att genom designval dra mottagarens öga till dessa vägar signalerar sändaren att det finns ett samband mellan mottagaren och de aktörer som använder resten av webbplatsen. Om LL-texten är som ett eget rum på myndighetens webbplats så skapar denna sorts användning av grafiska och interaktiva element dörrar mellan rummet och resten av webbplatsen istället för att rummet står isolerat. Som Bolagsverkets presentationsfilm visar kan också innehållet i exempelvis bilder, illustrationer och filmklipp exkludera mottagaren och därigenom göra ett avståndstagande.

Resultaten av den kvalitativa analysen i avsnitt 5.3 kompletteras av de statistiska resultaten i 5.1 och 5.2 på så sätt att den kvalitativa analysen kan sättas i ett sammanhang. Statistiken visar att de LL-sidor som finns ofta länkas från startsidan, vilket indikerar att majoriteten av webbplatserna med LL-texter alltså skapar åtminstone denna väg in i så att säga webbplatsens lättlästa rum. Detta är förstås bara en indikation på hur myndigheten ser sin LL-text: när det gäller hur LL-texterna faktiskt uppfattas och används av mottagarna finns det som nämnt forskning som visar att mottagarna inte tenderar att gå in på LL-sidan

genom startsidans direktlänk (Falk & Johansson 2006). Designen måste förstås alltid utgå ifrån faktiska användarmönster, men direktlänkarna från startsidan indikerar ändå att LL-texten är prioriterad från myndighetens sida – även om designen eventuellt borde anpassas allt eftersom det görs mer forskning.

De kvantitativa resultaten visar också att webbplatserna inte tenderar att ha ingångsvägar till LL-texten från webbplatsernas OW-sidor även när tillgänglighet nämns. Som diskuterat i sammanfattningen av resultaten i avsnitt 5.4 verkar det vara två skilda saker om en LL-text är tillgänglig eller om den räknas som en tillgänglighetsåtgärd – och även här borde förstås tillgänglighet i första hand mätas efter faktiska användarmönster – men det indikerar ett visst konceptuellt glapp mellan lättläst och tillgänglighet när LL-sidorna inte nämns på OW-sidorna på detta sätt.

Om det är detta konceptuella glapp som får vissa reella konsekvenser i praktiken – som att vissa LL-sidor inte är så kopplade till resten av webbplatserna via länkar, ligger långt ned i menyhierarkin eller inte drar nytta av bilder och illustrationer – behövs det mer forskning för att bedöma. Något som resultaten av denna undersökning dock visar är att i fallet av lättlästa texter ingår språk och design i ett dialektiskt förhållande, vilket innebär att både språkliga och designmässiga faktorer påverkar hur mottagaren konstrueras i texterna. Detta speglar tidigare forskning som i Forsbergs (2012) undersökning att LL-texter ofta inte är så väl integrerade på myndigheternas webbplatser. För att ägna ett par rader åt att spekulera skulle det kunna tänkas att kommunikatörer eller skribenter som förstår detta dialektiska förhållande skulle kunna lyckas bättre med att anpassa lättlästa texter efter mediets förutsättningar. Detta skulle då kunna leda till att mottagarna blir bättre tjänade av de lättlästa texterna. Att ur perspektivet av universell design se på skapandet av lättlästa texter som tre steg på vägen mot förståelse (Arvidsson 2017), mer specifikt stegen komma åt, förstå och använda (NDA 2017), skulle alltså kunna leda till att alla de faktorer som bevisligen påverkar lättlästa texter tas i beaktning.

För att återvända till resultaten av denna undersökning är det en sak att konstruktion av mottagare sker genom språk och design, men på ett mer grundläggande plan medvetandegör denna undersökning en viktig aspekt av lättlästa texter som inte har belysts så mycket i tidigare forskning. Tidigare studier har mycket handlat om huruvida lättlästa texter är lätta att läsa, men denna undersökning visar att det i skapandet av lättlästa texter även är viktigt att vara medveten om på vilka villkor mottagaren inkluderas i texterna. Om en

lättläst text skrivs i syfte att tillgängliggöra information för människor som får utstå många fördomar är det avgörande hur dessa människor synliggörs i texten.

7 Referenslista

Elektroniska källor

The Accessible Information Working Group. (2012.) *Make it Easy: A Guide to Preparing Easy to Read Information*. Tillgänglig: <<http://www.walk.ie/userfiles/file/Make%20It%20Easy%20-%20A%20guide%20to%20preparing%20Easy%20to%20Read%20Information.pdf>>. Hämtad 16/4/18.

Arbetsmiljöverket. (2017.) *Om webbplatsen*. <<http://www.av.se/om-oss/om-webbplatsen/>>. Hämtad 8/2/18.

Barnombudsmannen. (2015.) *Lättläst*. <<http://www.barnombudsmannen.se/om-webbplatsen/lattlast/>>. Hämtad 8/2/18.

Bolagsverket. (2017.) *Om oss (lättläst)*. <<http://bolagsverket.se/ll/lattlast/lattlast-1.4669>>. Hämtad 8/2/18.

(BRÅ) Brottsförebyggande rådet. (2018.) *Lättläst*. <<http://bra.se/om-bra/andra-sprak/lattlast.html>>. Hämtad 8/2/18.

(DO) Diskrimineringsombudsmannen. (2015.) *Om Diskriminerings-ombuds-mannen (lättläst)*. <<http://www.do.se/lattlast/om-diskrimineringsombudsmannen/>>. Hämtad 2/8/18.

(DO) Diskrimineringsombudsmannen. (2018.) *Om webbplatsen*. <<http://www.do.se/om-do/om-webbplatsen/>>. Hämtad 2/8/18.

Funka. (2018a.) *Om Funka*. <<http://www.funka.com/om-funka/>>. Hämtad 18/4/18.

Funka. (2018b.) *Tillgänglighet*. <<http://www.funka.com/design-for-alla/tillganglighet/>>. Hämtad 18/4/18.

Funktionsrätt Sverige. (2018.) *Begreppet funktionsrätt*. <<http://funktionsratt.se/om-oss/begreppet-funktionsratt/>>. Hämtad 1/5/18.

Försäkringskassan. (2015.) *Försäkringskassan vill bli bäst på tillgänglighet på webben*. <http://www.forsakringskassan.se/lut/p/z0/LcgxDsIwDEDrszBkThAbW1VxAViqLpZLTGrVdSjshvTodPX-3GOU5wVOxd0ropyePq993tDX8P1NoQ0VnVSfz3gSdaqGncKqX3J7MxOOZOgZtKQPht0FoFFGBY0h4bgxyioRbis5LFtw-UPYaZW_w!!/>. Hämtad 13/5/18.

Försäkringskassan. (2018a.) *Tillgänglighet och anpassning*. <http://www.forsakringskassan.se/omwp/tillganglighet_anpassning>. Hämtad 19/4/18.

Försäkringskassan. (2018b.) *Lättläst om försäkringskassan*.
<http://www.forsakringskassan.se/omfk/vart_oppdrag/lattlast_om_forsakringskassan>. Hämtad 8/2/18.

Institutet för språk och folkminnen. (2015.) *Funkis, funktionsvariation och funkofobi*.
<<http://www.sprakochfolkminnen.se/sprak/nyord/nyord/aktuellt-nyord-2002-2015/2015-05-19-funkis-funktionsvariation-och-funkofobi.html>>. Hämtad 11/6/18.

Institutet för språk och folkminnen. (2018a.) *Klarspråk*.
<<http://www.sprakochfolkminnen.se/klarspr%C3%A5k>>. Hämtad 25/4/18.

Institutet för språk och folkminnen. (2018b.) *Teknisk information*.
<<http://www.sprakochfolkminnen.se/om-oss/om-webbplatsen/teknisk-information.html>>. Hämtad 13/5/18.

Myndigheten för tillgängliga medier (MTM). (2018.) *Om lätta texter*.
<<https://www.mtm.se/produkter-och-tjanster/lattlast/om-latta-texter/>>. 25 apr

(NDA) National Disability Authority. (2013.) *Universal Design Guidance for Online Public Services*. Tillgänglig: <<http://universaldesign.ie/Technology-ICT/Guidance-for-Online-Public-Services/Guidance-for-Online-Public-Services-1.pdf>>. Hämtad 16/4/18.

(NDA) National Disability Authority. (2017.) *Customer Communications Toolkit for the Public Service – A Universal Design Approach*. Tillgänglig: <<http://universaldesign.ie/Products-Services/Custom-Communications-Toolkit-for-the-Public-Service-A-Universal-Design-Approach/Custom-Communications-Toolkit-for-the-Public-Service.pdf>>. Hämtad 16/4/18.

Rose Connell, B., Jones, M., Mace, R., Mueller, J., Mullick, A., Ostroff, E., Sanford, J... Vanderheiden, G. (1997.) *The Principles of Universal Design*.
<http://projects.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_ud/udprincipletext.htm>. Hämtad 10/5/18.

(SCB) Statistiska centralbyrån. (2018.) *Statliga förvaltningsmyndigheter*.
<<http://www.myndighetsregistret.scb.se/Myndighet.aspx>>. Hämtad 8/2/18.

Skatteverket. (2018.) *Våra uppgifter – på lätt svenska*.
<<http://www.skatteverket.se/omoss/varverksamhet/styrningochuppfoljning/dethargorskatteverket/varauppgifterpalattsvenska.4.7856a2b411550b99fb7800086531.html>>. Hämtad 8/2/18.

Socialstyrelsen. (2018.) *Funktionsnedsättning*.
<<http://termbank.socialstyrelsen.se/?TermId=665&SrcLang=sv>>. Hämtad 27/4/18.

Söderström, Jonas. (2001, 8 nov.) *En sajt kräver tre sorters design*.
<<http://kornet.nu/3xdesign.shtml>>. Hämtad 18/4/18.

Xia, Vincent. (2017, 11 sep.) *UX vs UI vs IA vs IxD: 4 Confusing Digital Design Terms Defined*. <<http://uxplanet.org/ux-vs-ui-vs-ia-vs-ixd-4-confusing-digital-design-terms-defined-1ae2f82418c7>>. Hämtad 18/4/18.

Webbriktlinjerna. (2018a.) *Om webbplatsen*. <<http://webbriktlinjer.se/om-webbplatsen/>>. Hämtad 18/4/18.

Webbriktlinjerna. (2018b.) *Ge information på lättläst svenska*. <<http://webbriktlinjer.se/12>>. Hämtad 18/4/18.

Webbriktlinjerna. (2018c.) *Beskriv hur webbplatsen fungerar och vad den innehåller*. <<http://webbriktlinjer.se/19>>. Hämtad 18/4/18.

Webbriktlinjerna. (2018d.) *Vad menas med tillgänglighet?* <<http://webbriktlinjer.se/tillganglighet/terminologi/>>. Hämtad 18/4/18.

Webbriktlinjerna. (2018e.) *Tillgänglig*. <<http://webbriktlinjer.se/principer/tillganglig/>>. Hämtad 18/4/18.

Webbriktlinjerna. (2018f.) *Ge all information på begriplig svenska*. <<http://webbriktlinjer.se/10>>. Hämtad 3/5/18.

Webbriktlinjerna. (2018g.) *Visa tydligt var användaren befinner sig*. <<http://webbriktlinjer.se/27>>. Hämtad 3/5/18.

Tryckta och övriga källor

Arvidsson, P. (2017.) *Universell design och kommunikation*. (Tentamensuppgift.) Göteborg: Institutionen för filosofi, lingvistik och vetenskapsteori, Göteborgs universitet. [Opublicerad.]

Börjesson, M., & Palmblad, E. (red.). (2007.) *Diskursanalys i praktiken*. Stockholm: Liber.

Cvjetkovic, S. (2012.) *Anpassat myndighetspråk – En undersökning av hur lättläst myndighetsvenska fungerar i praktiken*. (Kandidatuppsats.) Göteborg: Institutionen för svenska språket, Göteborgs universitet. Tillgänglig: <<http://hdl.handle.net/2077/30590>>. Hämtad 15/2/18.

Eeg-Olofsson, Jens. (2004.) *En studie i lättläst information*. (Kandidatuppsats.) Stockholm: Institutionen för nordiska språk, Stockholms universitet. Tillgänglig: <http://www.nordiska.su.se/polopoly_fs/1.29494.1320939927!/eeg.pdf> Hämtad 15/2/18.

Falk, L., & Johansson, S. (2006.) *Hur fungerar lättlästa texter på webben? Undersökning av lättlästa texter på offentliga webbplatser*. För Funka Nu. Tillgänglig:

<http://www.funka.com/contentassets/755a917870714fc8b9dd5a34de6a3237/rapport_lattlast.pdf>. Hämtad 17/5/18.

Forsberg, C. (2012.) *Myndigheten, texten och läsaren. Myndighetsinformation i lättläst version* (Magisteruppsats). Malmö: Lärarutbildningen, Malmö högskola. Tillgänglig: <<http://hdl.handle.net/2043/13766>> Hämtad 15/2/18.

Heide, M., Falkheimer, J., & Simonsson, C. (2012.) *Kommunikation i organisationer*. Stockholm: Liber. (2:a upplagan.)

Levine, P., & Scollon, R. (red.). (2004.) *Discourse & Technology: Multimodal Discourse Analysis*. Washington, D.C.: Georgetown University Press.

Lind Palicki, L. (2010.) *Normaliserade föräldrar: en undersökning av Försäkringskassans broschyrer 1974–2007* (Doktorsavhandling, Örebro Studies i svenska språket, 6). Örebro: Örebro universitet. Tillgänglig: <<http://oru.diva-portal.org/smash/get/diva2:309853/FULLTEXT01.pdf>>. Hämtad 5/2/18.

Lind Palicki, L. (2014.) Diskursanalys. I S. Boyd. & S. Ericsson (red.), *Sociolingvistik i praktiken* (s 195–213). Lund: Studentlitteratur.

Lundberg, Ingvar & Monica Reichenberg. (2009.) *Vad är lättläst?* Specialpedagogiska myndigheten. Tillgänglig: <<http://webbutiken.spsm.se/globalassets/pdf---publikationer/vad-ar-lattlast.pdf>>. Hämtad 5/2/18.

Machin, D., & Mayr, A. (2012.) *How to Do Critical Discourse Analysis: A Multimodal Introduction*. London; Thousand Oaks, Calif.: Sage.

(SAOL) Svenska Akademiens ordlista. (2015.) *Medborgare*. Tillgänglig: <<http://svenska.se/tre/?sok=medborgare&pz=1>>. Hämtad 27/4/18.

SFS 2009:600. *Språklag*. Stockholm: Kulturdepartementet.

SFS 2010:769. *Förordning med instruktion för Myndigheten för tillgängliga medier*. Stockholm: Kulturdepartementet.

(SO) Svensk ordbok. (2009.) *Semiotik*. Tillgänglig: <<http://svenska.se/so/?id=45611&pz=7>>. Hämtad 19/4/18.

SOU 2013:58. *Lättläst*. Stockholm: Fritzes Offentliga Publikationer.

Statskontoret 2005:32. *Statsförvaltningens utveckling 1990–2005*. Tillgänglig: <<http://www.statskontoret.se/upload/Publikationer/2005/200532.pdf>>. Hämtad 27/4/18.