

## Begripliga, lättlästa och intressanta texter för Örebro kommun - en bred målgrupp

Emma Westergård  
Examensarbete i Informationsdesign  
KIT 158  
Handledare: Johan Sundström  
Examinator: Yvonne Eriksson  
Arkivnummer: IDT ID EXG: 08 : 69

## Abstract

Mitt examensarbete har gått ut på att arbeta fram fem texter för Örebro kommun. Syftet med arbetet är att skriva texter om biogas och miljö för Örebro kommun. Syftet med min rapport är att undersöka hur man skriver till en bred målgrupp med fokus på parametrarna begripligt, lättläst och intressant.

Min frågeställning:

Hur bör en kommun utforma begriplig, lättläst och intressant information om biogas och miljö för en bred målgrupp?

Jag har använt mig av metoderna målgruppsanalys, litteraturstudier, komparation, test & utprovning och analys.

Utifrån de tre parametrarna har jag skrivit mina texter och applicerat resultaten av mina utprovningar på texterna.

Resultatet är att jag har fått fram svar på hur mina testpersoner tycker att en begriplig, lättläst och intressant text ska se ut. På så sätt har jag undersökt och kommit fram till hur man skriver begripligt, lättläst och intressant för en bred målgrupp. Jag har sedan applicerat resultatet på mina texter.

## Keywords

Örebro kommun  
Informationsdesign  
Begripligt  
Lättläst  
Intressant

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning .....</b>	<b>4</b>
1.1 Bakgrund.....	4
1.2 Syfte .....	4
1.3 Frågeställning.....	4
1.4 Urval och avgränsningar.....	5
1.5 Teoretiska utgångspunkter.....	5
1.5.1 Informationsdesign .....	5
1.5.2 Klarspråk.....	6
1.5.3 Lättläst .....	6
1.6 Tidigare forskning .....	7
1.7 Metod.....	8
<b>2 Genomförande.....</b>	<b>9</b>
2.1 Målgruppsanalys.....	9
2.2 Litteraturstudier.....	9
2.3 Komparation .....	10
2.4 Arbetssätt.....	10
2.5 Arbetet.....	11
2.5.1 Språk och innehåll.....	11
2.5.2 Grafisk form .....	13
<b>3 Utprovning.....</b>	<b>14</b>
3.1 Test 1.....	15
3.2 Analys.....	16
3.3 Analys test 1 .....	17
3.4 Test 2 .....	18
3.5 Analys test 2.....	19
<b>4 Resultat .....</b>	<b>20</b>
4.1 Slutsatser.....	22
4.2 Resultat av arbetet.....	23
4.3 Uppslag för fortsatt forskning.....	23
<b>5 Slutdiskussion .....</b>	<b>23</b>

# 1. Inledning

## 1.1 Bakgrund

Efter att ha studerat informationsdesign i tre år ville jag till examensarbetet fördjupa mig i ämnet kring att informera en bred målgrupp. Jag har i flertalet kurser läst om hur man skriver lättläst. I mer eller mindre alla kurser har jag lärt mig hur man skriver intresseväckande och målgruppsanpassat. Jag vill nu slå ihop dessa kunskaper och se om det går att informera en bred målgrupp på ett begripligt, lättläst och intressant sätt. Jag vände mig därför till Örebro kommun för att höra om de hade något inom mitt intresseområde som de kunde tänkas vilja ha hjälp med. De ville ha hjälp med att arbeta fram texter om biogas och miljö för Örebro kommuns medborgare. Texterna är en del i en informationskampanj om biogas och miljötänkande i Örebro kommun. I och med att miljön är en fråga som ligger i tiden och ständigt är aktuell satsar kommunen stort på att informera sina invånare om vad de kan göra för att dra sitt strå till stacken. Kommunen har ansökt och fått ett EU-bidrag för att informera om och jobba med biogas och informationsinsatserna är den största delen av det arbetet. Mina texter ska vara en del av de informationsinsatserna och ska främst användas i tryckt material men ska efter viss bearbetning även kunna användas på webben.

## 1.2 Syfte

Syftet med mitt examensarbete är att arbeta fram ett antal texter/artiklar till informationsenheten på Programkansli Samhällsbyggnad inom Örebro kommun. Texterna ska ingå i externa informationsåtgärder som tryckt material och ska eventuellt också, efter viss bearbetning, läggas ut på den externa webben.

Syftet med min rapport är att undersöka hur man skriver till en bred målgrupp med fokus på parametrarna **begripligt**, **lättläst** och **intressant**.

## 1.3 Frågeställning

Hur bör en kommun utforma begriplig, lättläst och intressant information om biogas och miljö för en bred målgrupp?

- Hur informerar man en bred målgrupp med text?  
Med tanke på ålder, förkunskaper och läskunskaper.
- Hur informerar man på ett **begripligt** sätt som förstås av de flesta?
- Hur utformar man **lättläst** information?  
Informationen ska kunna läsas med lätthet och god förståelse av de flesta.

- Hur informerar man på ett **intressant** sätt?  
Läsvärda texter som ska inbjuda till fortsatt läsning.

Utmaningen ligger i att skriva informativa texter som leder till ökad förståelse och ökat intresse för biogas. Meningen är att få ett relativt nytt och ett för många abstrakt begrepp som biogas, att bli begripligt för en bred målgrupp.

## 1.4 Urval och avgränsningar

Jag har valt att avgränsa målgruppen till svensktalande. Jag har även valt att avgränsa arbetet till att enbart jobba med texten. Typografi, storlek, radlängd, bilder etc. kommer inte att behandlas eftersom Örebro kommun har en grafisk profil som måste följas. Jag kommer dock att behandla den grafiska form som jag kan råda över utöver den grafiska profilen så som rubriker, radavstånd och luft.

Jag definierar begreppet lättläst som ett enkelt och klart språk, inte lättläst i bemärkelsen att det riktar sig till läsare med speciella behov eller handikapp.

## 1.5 Teoretiska utgångspunkter

Eftersom mitt examensarbete tar sin utgångspunkt i informationsdesign och eftersom varianter av klarspråk och lättläst används vill jag definiera uttrycken.

### 1.5.1 Informationsdesign

Informationsdesign är ett samlingsnamn för ett antal designämnen. Det är ett tvärvetenskapligt ämne med fokus på den information och det budskap som pågår mellan sändare och mottagare (Pettersson, 2004:14-18). Ett väl designat informationsmaterial gör vardagen enklare för läsaren och ökar sändarens trovärdighet (Pettersson, 2002: preface).

Sless & Shrensky (2005:4) skriver i *Designing medicine information for people. An introduction to the course* att det är viktigt att en designer förstår relationen mellan form och funktion, speciellt den nära relationen mellan text och det sätt den presenteras på.

Läslighet, läsbarhet och läsvärde är grundpremissen inom informationsdesign. Dessa premisser överensstämmer och angränsar i stora drag till mina tre parametrar för hur jag har valt att skriva mina texter.

**Läslighet** – En text måste ha tillräckligt god teknisk kvalitet för att kunna läsas. (Pettersson, 2003:392)

**Läsbarhet** – Läsarens möjlighet att uppfatta och förstå texten. (Pettersson, 2003:390)

**Läsvärde** – En läsvärd text är en text som är intressant att läsa för målgruppen.  
(Pettersson, 2003: 396)

### 1.5.2 Klarspråk

Örebro kommun använder sig av klarspråk när de tar fram texter för kommunens invånare.

“Klarspråk är beteckningen för ett begripligt myndighetspråk. Det innebär att skriva för läsaren, veta vad man vill uppnå med texten, planera och strukturera innehållet, skriva informativa rubriker, sammanfatta det viktigaste, vara så personlig som sammanhanget tillåter, använda aktiva verbformer

när det går, använda begripliga ord, förklara svåra men nödvändiga termer, vara konkret...” (Sundin, 2007:292).

### 1.5.3 Lättläst

En av mina tre parametrar är lättläst. *Centrum för lättläst* skriver på [www.lattlast.se](http://www.lattlast.se) (2008-05-12) att målgruppen för deras lättlästa information är vuxna och barn med lässvårigheter, sjukdomar som försämrar läsförmågan och olika handikapp. Maria Sundin skriver i boken *Lättläst - så funkade det* (2007:292) att lättläst är en enklare form av standardspråket sett till ordförråd, uppbyggnad och innehåll.

Klarspråk och lättläst bygger på liknande grundregler. Skillnaden mellan klarspråk och lättläst är framför allt läsarna (Sundin 2007:149). Sundin skriver att:

”De som föredrar lättläst-texterna har ofta stora läsproblem och behöver mycket enkla texter för att orka ta sig igenom texten och förstå innehållet. Klarspråkläsarna behöver inte ha några problem alls, utan kan vara riktigt avancerade läsare, men de uppskattar ändå välskrivna texter. Oavsett om man är en god eller mindre god läsare vill man inte ödsla tid på onödigt långa, röriga och krångliga texter.”

Enligt nationalencyklopedin betyder ordet Lättläst: Som man snabbt och lätt läser och förstår. ([www.ne.se](http://www.ne.se) 2008-05-12)

Min definition av lättläst är ett enkelt och klart språk, inte lättläst i bemärkelsen att det riktar sig till läsare med speciella behov eller handikapp.

## 1.6 Tidigare forskning

Jag har under mitt examensarbete haft svårt att hitta relevant forskning som exakt motsvarar mitt ämne. Därför har jag även valt att titta på angränsande ämnen.

Forskning på flygblad utförd av Judy Gregory och publicerad i *Information Design Journal* (2002/2003) föreslår två olika meddelandestrategier för utformning av information.

1. Information/argumentation som enligt Gregory används för att förmedla huvudbudskapet.
2. Känsla/ underhållning som används för att fånga målgruppens uppmärksamhet och övertyga dem att läsa vidare.

Den förstnämnda är den vanligaste strategin bland flygblad. Gregorys definition för flygblad är tryckt information som är designad för en bred och fri distribution. Gregory menar att det därför kan vara så att information/argumentation, till exempel använt i flygblad, passar bäst som informationsform när målgruppen redan känner till och är intresserade av ämnet. Och att information/argumentationsstrategin är mindre bra om man vill attrahera en ny målgrupp utan intresse i ämnet. Då bör man istället välja känsla/underhållning.

Om jag applicerar denna forskning på mitt arbete, med tanke på att mina texter liksom flygblad är skrivna för en bred målgrupp, betyder det att information/argumentation borde vara den vanligaste strategin för att förmedla huvudbudskapet även i informativa texter. Men eftersom jag inte vet hur intresserad min målgrupp är av ämnena för texterna behöver texterna också vara tillräckligt intressanta för att fånga och behålla deras uppmärksamhet. Jag behöver i mitt arbete använda mig av båda strategierna, men information/argumentation kommer vara den dominanta av de två.

Sless (2004:26) skriver i *Designing public documents* att ett dokument måste nå över en viss nivå för att det ska bli läst och därmed undvika att det slängs. Sless menar att läsaren först faktiskt måste läsa dokumentet för att kunna engagera sig i det. Mitt arbete med texterna, enligt informationsdesigns principer, ska utmynna i texter som blir lästa och därmed når ut med sitt budskap och inte slängs.

Annan forskning som är intressant är *The Design of Instructional Text: Introduction to the special Issue* (Glynn, Andre & Britton, 1986). Med instructional text menar författarna bland annat böcker, manualer, magasin, dagstidningar och broschyrer, vilket angränsar till mitt område. Författarna skriver bland annat att:

”...those with extensive stores of relevant prior knowledge and highly practiced comprehension and memory management process – will need less cognitive support from a text than novices and poor students will ...a thorough consideration of the cognitive demands imposed upon the target audience precede the design of an instructional text.”

Jag behöver under mitt arbete ha min målgrupps olika förutsättningar i bakhuvudet. Texterna bör vara utformade så att alla förstår och ska vara anpassade för de med minst kunskaper i ämnet och de med minst läsvana, utan att de på något sätt blir nedlåtande.

”A capable reader may indeed recall as much from a well-designed text as from a poorly designed one, but the reader may have paid a price, by reading longer or perhaps by expending more mental effort.”

Det var viktigt att mina texter inte slösar med de vana läsarnas tid och kunskap. Jag har därför skrivit enkla, tydliga texter som kräver så liten arbetsinsats som möjligt för mina läsare att läsa och förstå. Även då forskningen är från 1986 har jag under mitt arbete inte hittat någon information som motstrider dessa riktlinjer.

Jag har även läst *The Typography of Environmental Impact Statements: Criteria, Evaluation, and Public Participation*. Skriven av Gallagher & Jacobson (1993). Studien behandlar läsbarhet och läslighet. I studien är typografi brett definierat och inkluderar utöver typografins storlek, design även sidlayoutfaktorer så som rubriksättning och vita ytor. Författarna hävdar att alla dessa faktorer påverkar takten och kvaliteten på läsningen. De skriver även att det är viktigt att typografin inte stör och försvårar läsningen utan att den istället ska hjälpa läsaren.

Grafisk form är, som tidigare nämnt, en viktig del av hur en text uppfattas och tas emot. I mitt arbete har jag dock kommit in på vissa delar av layout även fast det är texterna som är mitt fokus. Kommunens grafiska profil bestämmer typsnitt, storlek och utformning av texten, men arbetet med rubriker, radavstånd och luft ligger på mig. Arbetet med att göra texterna begripliga, lättlästa och intressanta blir då ett led i arbetet genom att höja lästakten, förenkla läsningen och förbättra läskvalitén.

## 1.7 Metod

Jag har valt ett antal metoder för att underlätta mitt arbete och som ska hjälpa mig att svara på mina forskningsfrågor (Lindblad, 1998:24). Jag började med att göra en mindre målgruppsanalys för att få reda på hur min målgrupp ser ut. På så sätt kunde jag lättare rikta mitt informationsmaterial och därmed få ett bättre resultat (Ottersten & Berndtsson, 2002:63).



Målgruppsanalysen var något jag gjorde för att få ett bra utgångsläge för mitt arbete och för att kunna ta fram ett informationsmaterial som uppfyller sitt syfte. Det var viktigt att göra en målgruppsanalys, då en av utgångspunkterna för informationsdesign är att anpassa material till en målgrupp (Pettersson, 2003:284).

Jag började tidigt med litteraturstudier och att leta och sätta mig in i lämplig litteratur. Jag behövde litteratur för att skriva rätt språkligt men även för hur jag skriver för min målgrupp. Jag behövde även litteratur för att sätta mig in i ämnet, utöver det material jag själv samlat in och fått från min uppdragsgivare. I och med att källor har olika tyngd och tillförlitlighet har jag haft två kriterier för källkritik i bakhuvudet när jag har letat och valt ut mina källor, samtidskrav och äkthet (Eriksson & Wiedersheim-Paul, 2006:167). Jag har koncentrerat mig på källornas samtidskrav (utgivningsår) och äkthet (stämmer det de säger) eftersom det skulle bli alltför tidskrävande och inte få plats inom ramen av examensarbetet att kontrollera fler källkritiska kriterier. Jag anser att två kriterier ger en fingervisning om mina källors relevans, även om det ultimata hade varit bättre att se till fler kriterier. Kriterierna har varit ett sätt för mig att kontrollera mina egna källor och deras påståenden.

För att få en uppfattning om hur Örebro kommuns arbetssätt gick ihop med mitt arbetssätt gjorde jag en komparation. Det betyder att jag utgick från delar som går att jämföra och tar upp både likheter och olikheter (Ejvegård 2003:41f). För att veta hur väl texterna fungerade på målgruppen och om de uppfyllde sina krav och sin funktion testade jag mina texter. Jag använde mig av tänka högt-test och intervjuer. Jag analyserade materialet som jag fick tillbaka som feedback efter utprovningen genom att sammanställa vad testpersonerna svarat och kommit fram till.

## 2 Genomförande

### 2.1 Målgruppsanalys

Jag gjorde en muntlig intervju med min handledare på Örebro kommun, Kia Lagerkvist, för att få en översikt över hur min målgrupp ser ut. Kia jobbar som informatör på kommunen sen två år tillbaka och jag väljer att se hennes information som tillförlitlig. Enligt Kia är huvudmålgrupperna för kommunens externinformation medborgarna. Det är en bred målgrupp från ungdomar i gymnasieålder upp till pensionärer och äldre. Utifrån Kias beskrivning av målgruppen utgår jag ifrån att läskunskaper och tidigare erfarenheter ligger på en nivå som minst motsvarar grundskolan.

### 2.2 Litteraturstudier

Jag har utöver mina tidigare kunskaper använt mig av litteratur. Litteraturen har sökts i form av forskningsartiklar, rapporter och böcker. Vid sökning efter relevant forskning använde jag mig av högskolebibliotekets databas. Detta utgjorde grunden för mitt examensarbete.

## 2.3 Komparation

Jag undersökte hur Örebro kommun jobbar med utformning av texter och jämförde deras arbetssätt med mitt arbetssätt (Ejvegård, 2003:41). Jag ville komma åt vad skillnaderna och likheterna var och vad som måste, respektive inte måste, finnas med i de texter jag skulle skriva. Detta eftersom det är viktigt att en så stor avsändare som en kommun skickar ut liknande budskap, skrivna på liknande sätt för att inte förvirra läsarna.

## 2.4 Arbetssätt

För att få svar på mina frågeställningar har jag valt att arbeta efter parametrarna begripligt, lättläst och intressant.

Jag slog upp mina parametrar i en ordbok för att få ytterligare en definition av orden. (www.ne.se 2008-05-12)

**Begriplig:** Som kan begripas utan svårighet. Fattbar. Förståelig.

**Lättläst:** Som man snabbt och lätt läser och förstår. Tydlig.

**Intressant:** Som kan fånga och kvarhålla uppmärksamheten. Intresseväckande. Fängslande.

Parametern intressant är svår då intressen varierar från person till person, även inom en målgrupp (Pettersson 2003: 396). Det gör det svårt att utforma ett material som är intressant för alla. Därför är det viktigt att göra informationen så intressant som möjligt för så många som möjligt.

Örebro kommun består av 10.000 anställda inom ett mycket brett område och en hel del av dem är med och skriver och påverkar innehållet på webben och i informationsutskick. Även fast det finns en grafisk profil att följa finns det många varianter av texter som inte uppfyller kommunens riktlinjer. Informationsavdelningen och informatörerna jobbar för att informera och utbilda de anställda i klarspråk. De texter som kommer från informationsavdelningen och informatörerna är lättlästa och begripliga. Spannet mellan texterna skrivna av kommunen är stort och därför svårt att sammanfatta. I och med att jag har gjort mitt examensarbete för just informationsavdelningen, har jag valt att ha deras ”mall” som utgångspunkt för hur kommunen skriver. Den mallen går bland annat ut på att allt ska skrivas utifrån klarspråk och vara skrivet för läsaren, det vill säga målgruppsanpassat.

”While our traditional informing professions evolve spontaneously, information design must be designed before it can be put into practice” (Karaberg, 2002:86). Jag trodde att jag skulle vara tvungen att tydliggöra att det skulle krävas lite extra arbete för att få fram/designa texter som verkligen fungerar och därmed också informerar målgruppen. Men informatörerna på Örebro kommun jobbar i likhet med hur jag är van vid att jobba. Det blev en stor fördel för mig eftersom jag direkt kunde komma igång och arbeta med mina texter utan att först behöva förankra tänket kring text- och informationsdesign. Det som skiljer våra arbetssätt åt är att de inte testar sina texter. De skriver sitt material utefter de reglerna de har inom kommunen, bland annat klarspråk, men de har ingen

kvalitetssäkring av resultatet. Ett problem i kommunen i stort, är också att de sänder ut många olika budskap från många olika håll, ofta skrivna utifrån olika kunskapsnivåer av olika personer. Det kan förvirra och försvåra för läsaren/mottagaren. Pettersson (2002: preface) skriver att ett väl designat informationsmaterial gör vardagen enklare för läsaren och att det ökar sändarens trovärdighet. Min mening är att Örebro kommun skulle tjäna på att se till att skicka ut mer enhetlig information till sin målgrupp. Det skulle öka deras status och trovärdighet.

## 2.5 Arbetet

Efter att ha avslutat mina litteraturstudier var jag först och främst tvungen att sätta mig in i ämnet och de regler och konventioner som fanns för hur Örebro kommun tar fram texter. Det innebar även att jag behövde gå på en hel del möten rörande de ämnen jag skulle skriva om. Därefter undersökte jag hur kommunens arbetssätt gick ihop med mitt arbetssätt. Mitt arbetssätt grundar sig på mina kunskaper från utbildningen och de kunskaper jag införskaffat under arbetets gång. Till exempel hur man anpassar en text till en målgrupp.

Min uppdragsgivare gav mig ett antal uppslag till texter som skulle skrivas. De flesta texter krävde litteraturstudier, internetsökningar och intervjuer för att få fram information som var relevant för målgruppen. Jag har för att kunna skriva texterna varit tvungen att intervjua användare och experter i de berörda ämnena. Jag har även tagit hjälp av receptionister och kundtjänstmedarbetare för att få reda på vad målgruppen vill veta och vad de ringer och frågar om. På så sätt företräder texterna god informationsdesign genom att målgruppen får svar på sina frågor på ett tillfredsställande sätt utan att behöva ringa kundtjänst. Informationsdesign verkar för att mottagarna ska förstå hur någonting fungerar (Pettersson, 2003:284). Att medborgarna får svar på sina frågor, och slipper ringa kundtjänst eller söka i ytterligare steg, tjänar både Örebro kommun på i servicekostnader och målgruppen på genom att slippa leta information i ytterligare ett steg.

### 2.5.1 Språk och innehåll

I arbetet med att skriva texterna har jag utgått från mina kunskaper från min utbildning. Jag har använt vanliga ord i mina texter, då de är lättare att läsa av/avkoda än ord man inte läser och hör så ofta (Sundin 2007:62). Sundin (2007:9) menar att en lättläst text, är ett sätt att nå fram till alla läsare, hela målgruppen.

*Centrum för lättläst* ([www.lattlast.se/?page=32](http://www.lattlast.se/?page=32), 2008-05-12) skriver att en lättläst text ofta behöver ha förklaringar till ord och uttryck men att de inte får bli nedlåtande eller övertydliga. De skriver även att textens längd är viktig, då en lång text kan vara svår att hitta i och orka läsa. Är texterna i stället för korta, menar de att det kan det vara svårt att beskriva helheten. Andra skrivråd de ger är att vara konkret, vardaglig och att undvika abstrakta ord och uttryck. Man bör använda aktiva fraser för att tydliggöra vem som gör vad och även

undvika syftningar och bisatser. Texterna har arbetats fram efter dessa riktlinjer där jag bland annat använt vanliga ord, tydliga rubriker och förklarat eventuellt svåra ord i korta texter.

Ett exempel ur en av texterna

### Första biogasbilen

Det här är Bos första biogasbil och han tycker att det har gått bättre än förväntat. Han har inte haft ett enda problem med sin biogasbil under de två åren och han skulle kunna tänka sig en ny biogasbil i framtiden. Det enda Bo känner hindrar honom är utbudet av bilmodeller. Han vill ha ett större utbud att välja ifrån. En annan skillnad är att tanken är lite mindre än på till exempel bensindrivna bilar och att du därför måste tanka lite oftare.

Jag har också sett till att hålla texterna så korta som möjligt utan att tumma på begripligheten, vilket rekommenderas av Sundin (2007:96). Jag har jobbat med tydliga rubriker för att fånga läsaren och informativa mellanrubriker som hjälper läsaren att hitta i texten (Sundin, 2007:100-102).

Ett exempel ur en av texterna

### Biogas i tjänsten?

*Att köra tjänstebil är ingenting nytt. Många åker tjänstebil både i tjänsten och privat och det blir långa sträckor och många mil varje år. Det kan bli kännbart både för plånboken och miljön. Idag finns det en hel del alternativ till bensin och diesel.*

### Förmånligt att köra på biogas

Om du väljer en biogasbil istället för en bensin- eller dieseldriven bil blir förmånsvärdet 40 procent lägre. Biogasen kostar dessutom mellan tre och fem kronor mindre per liter än bensin och diesel.

Jag använde mig av en överrubrik och en typ av mellanrubrik. ”The number of heading levels, below chapter title, should be three, with a maximum of four. More levels of headings can confuse the reader and suggest poor organization of the material.” (Reisman 1962 i Gallagher & Jacobson 1993). Hade jag använt mig av mer än två rubriknivåer hade de relativt korta texterna blivit alltför upphackade och det hade kunnat göra dem svårlästa och förvirrat läsaren.

Jag har använt mig av klarspråk och bland annat varit så personlig som sammanhanget tillåtit, använt begripliga ord och aktiva verbformer.

Ett exempel ur en av texterna

Du tar pumpen från hållaren och trycker in den i röret till biogastanken. Du låser fast pumpen i röret genom att dra ett litet handtag på pumpens sida neråt, åt vänster. Nu sitter pumpen stadigt på plats i röret. Tryck och håll in den gröna startknappen på pumpstationen i några sekunder. Vänta sen på att gasen fyllts på och pumpen stannat.

## 2.5.2 Grafisk form

Örebro kommun har sin grafiska profil, vilket jag har varit tvungen att respektera i mitt arbete. Eftersom det i den grafiska profilen är bestämt hur kommunens information ska se ut, har mitt arbete varit inriktat på texternas innehåll och upplägg, inte deras grafiska uttryck. (Se avgränsningar). Jag måste i min tur lita på att den grafiska profilen är utformad efter konstens alla regler och att dens huvudsakliga syfte är att ge kommunen en gemensam mall för hur de informerar sina medborgare.

En text ska kunna tala och stå för sig själv men man kan hjälpa den genom att med hjälp av grafisk form och design göra den mer tilltalande. Eftersom den möjligheten var begränsad blev det ännu viktigare att producera texter som är begripliga, lättlästa och intressanta och som kan nå ut med sitt budskap utan det lilla extra gällande den grafiska förpackningen. Eftersom en kommuns grafiska profil strävar efter läsbarhet och enhetlighet går det inte ihop med några extravaganta grafiska uttryck. En kommun är en seriös avsändare som måste förmedla den seriositeten och tryggheten i den information de sänder ut.

Sless (2004:25) skriver att offentliga dokument sällan är designade med hög standard, även om det ibland görs välmenade försök. Sless (2004:26) skriver även att ett dokument måste nå över en viss nivå för att det ska bli läst och därmed undvika att det slängs. Sless menar att läsaren först faktiskt måste läsa dokumentet för att kunna engagera sig i det. Och att det finns olika faktorer som gör dokumentet attraktivt för läsaren som då förhoppningsvis väljer att läsa det och inte slänga det. På så sätt kan en text som uppfyller de tre parametrarna nå till en större del av målgruppen än en text som inte uppfyller dem.

De grafiska medel jag hade att tillgå för att få texten att tala till målgruppen var rubriker, radavstånd och luft. Jag använde mig av rubriker och underrubriker för att lätta upp och för att guida läsaren genom texten. "It is essential that headings provide visual clues..." (Gallagher & Jacobson 1993).

Jag har använt radavstånd och luft för att förtydliga sammanhangen i texterna och för att underlätta läsningen för läsaren. "Spacing that relates to the text helps the reader understand the relationship of one section to the next: small spaces indicating only minor change, such as from one paragraph to the next; large spaces indicating major changes, such as between sections." (Rubens 1986 i Gallagher & Jacobson 1993). Luften gör även texten mer inbjudande genom att lätta upp intrycket.

### 3 Utprovning

Jag har valt att använda mig av test och även intervjuer, som går mer på djupet och kartlägger ett färre antal testpersoner och som är kvalitativa undersökningsmetoder (Backman, 1998). Eftersom det var detaljer och djup och inte bredd och statistik jag var ute efter, var kvalitativa undersökningsmetoder det bästa valet för mitt arbete (Höst m.fl. 2006:89). Jag kan då inte utläsa några generella slutsatser från målgruppen, men jag får en djupare inblick i vissa delar av min målgrupps behov och åsikter (Ibid). Jag har därför valt ut mina testpersoner så att de ska representera min målgrupp i avseende av ålder, kön, erfarenheter och läskunskaper, enligt min frågeställning.

Jag hade tidigare under mitt arbete tänkt använda mig av fokusgrupper för att få en diskussion runt varje text. Jag kom dock fram till att intervjuer och tänka högt-test fungerade bättre. Intervjuerna gav mig chansen att ställa frågor på djupet och tänka högt-testen gav mig svar på testpersonernas spontana tankar och reaktioner. Dessa test utfördes enskilt vilket gjorde att testpersonerna inte påverkades av varandra, utan att alla fick säga sin egen åsikt. Hade jag valt att använda mig av fokusgrupper hade jag varit tvungen att väga in grupptryck och gruppdynamik i resultaten. Hade jag inte använt mig av test och utprovning skulle jag inte ha fått någon uppfattning om hur mina texter fungerade på målgruppen. Det skulle leda till texter som inte är utformade enligt informationsdesigns principer (Pettersson, 2003:284). Och som därmed kanske inte når ut med sitt budskap till målgruppen.

Innan jag påbörjade mina tester visade jag upp det första utkastet av texterna för min uppdragsgivare. Vissa texter blev godkända direkt, ett fåtal gjorde jag sen ändringar i. Ändringarna bestod mest utav tillägg, information som min uppdragsgivare tyckte saknades eller ville trycka extra på. Jag rättade även något stavfel. Det blev en sorts korrektur och godkännande innan jag gick vidare med att visa texterna för testpersonerna. På så sätt hade jag förvissat mig om att uppdragsgivaren fått med allt hon önskade och att texterna höll en ”lägstanivå”. Det gav mig en bra utgångspunkt att bygga vidare ifrån.

Under testomgångarna kombinerade jag de olika testtyperna för att få ut så mycket information som möjligt. Jag inledde varje test med att låta testpersonen svara på vad de tre parametrarna betyder och innebär för honom/henne. På så sätt fick jag fram vad varje testperson lägger i de tre begreppen och jag kunde använda detta när jag sen arbetade om mina texter

inför nästa testomgång. De fem texterna uppfyllde därför mina tre parametrar mer och mer efter varje testomgång. Jag lät sen testpersonerna läsa de fem texterna, tänka högt under och efter läsningen och därefter ställde jag ett antal frågor till dem. Jag frågade bland annat om de tyckte att respektive text var begriplig, lättläst och intressant. På så sätt fick jag veta vad de tyckte om texten, samtidigt som jag kunde gå hem och arbeta om texterna efter de betydelser, innebörder och värden testpersonerna lagt i mina tre parametrar. Svaren på vad de tre parametrarna innebär blev ett sorts

facit för hur man skriver begripligt, lättläst och intressant. Detta applicerade jag sedan på texterna inför nästa testomgång.

Jag har testat i två omgångar för att fånga upp så mycket användbar feedback som möjligt inom ramen för examensarbetet. Genom att jobba iterativt fick jag hela tiden fram nya förslag och synpunkter som jag kunde använda för att förbättra mina texter (Nielsen, useit.com). I den första testomgången ville jag få en första indikation på texternas förtjänster och brister för att sedan kunna arbeta om dem till den andra testomgången.

### 3.1 Test 1

I den första testomgången testade jag mina fem texter på fem personer. Fem personer hittar enligt Jacob Nielsen (useit.com) 85 procent av alla fel och eftersom jag inte hade möjlighet att testa på fler personer per test inom ramen för examensarbetet, tycker jag att 85 procent är en bra siffra. På grund av detta ser jag testen som en fingervisning om vad målgruppen tycker och vill ha. Jag ser inte resultaten som helt tillförlitliga utan som en indikation.

Testpersonerna är valda främst efter ålder, förkunskaper och läskunskaper enligt min frågeställning, men jag har även försökt fördela det jämnt mellan könen för att ytterligare spegla min målgrupp. Jag hoppas på så sätt få så tillförlitliga och rätta indikationer som möjligt.

Testperson A	Kvinna	24 år	Sjukgymnast
Testperson B	Man	46 år	Fackligt anställd
Testperson C	Kvinna	34 år	Sjukgymnast
Testperson D	Man	52 år	VD på privat företag
Testperson E	Kvinna	25 år	Arbetsterapeut

Jag bad varje testperson beskriva vad parametrarna betyder/innebär för dem. På så sätt fick jag veta vad delar av målgruppen lägger i begreppen/parametrarna.

Utdrag ur svaren:

- **Begripligt:**

Att jag förstår texten, förstår i stora drag vad jag förväntas göra. Att jag förstår kontexten och sammanhanget. Enkla ord, inget byråkratiskt språk. Jag ska förstå efter att bara ha läst texten en gång och jag ska lätt kunna återberätta innehållet sa Testperson E.

- **Lättläst**

Enkla ordval och ett språk jag begriper. Enkel meningsbyggnad och grafiskt lättläst. Tydliga rubriker, inget fackspråk. Bara det nödvändiga som krävs för att förstå innehållet ska vara med. Testperson B förklarade det såhär: Lättläst hör ihop med begriplig – ju mer begriplig, ju mer lättläst. Texten kan också vara så intressant att den blir lättläst.

- Intressant

Testperson A förklarade det med: Mina intressen och något som relaterar till mig, begriplig och något jag kan känna igen mig i. Testperson B sa att texten måste beröra på något sätt, gärna så mycket att man vill söka mer information i ämnet. Bra lockande rubriker var viktigt för flera och likaså att det är ett ämne som berör mig och mitt liv. Testperson E menar att en intressant text ska vara skriven på ett sätt som tilltalar henne. Hon menar även att om en text är lättläst och begripligt så är den ofta intressant.

För att få en uppfattning om hur mycket jag skulle arbeta om respektive text frågade jag om testpersonerna tyckte att texterna uppfyllde de tre parametrarna. Svarade de ja tog jag det som ett tecken på att det var mindre delar som behövde ses över utifrån vad som framkom under testen. Där de svarade nej frågade jag varför och kunde på så sätt gå vidare med den informationen och utifrån den se över texten.

Jag frågade också vad testpersonerna förväntar sig av en text från en kommun och hur de tycker att en text från en kommun ska se ut för att de ska läsa den.

Utdrag ur svaren:

**Vad förväntar du dig av en text från en kommun? (Fråga 6.)**

Begriplig med länk om hur man kan få veta mer. Saklig, korrekt och lättläst. Välarbetad information framställd på ett vettigt sätt. Tydligt och lättförstått. Hänvisning till vidare kontakt.

**Hur ska en text från en kommun se ut för att du ska läsa den? (Fråga 7.)**

Kort och indelad i stycken. Kort och koncis med länkar. Intressant. Det viktigaste först.

## 3.2 Analys

Genom att analysera testresultaten fick jag fram de resultat som överensstämde med varandra och som pekade på saker som behövde förändras och förbättras. Resultat som framkommit från flera testpersoner la jag större vikt i än de som bara kommit fram från enstaka testpersoner. Detta eftersom ett resultat får mer tyngd om det framkommer från flera olika källor. Alla resultat som framkom vägde jag med mig själv och min ”specialistkunskap” inom informationsdesign som motpol. Om det till exempel framkom ett resultat som pekade i helt motsatt riktning mot vad jag har lärt mig under min utbildning inom ämnet, valde jag att inte arbeta vidare med det resultatet. Jag gjorde utefter analysen av testresultaten ändringar i texterna för att på så sätt förbättra mitt arbete.



### 3.3 Analys test 1

Utifrån de synpunkter jag fick in från frågorna huruvida respektive text uppfyllde parametrarna gick jag igenom varje text och gjorde ändringar utifrån de förslag och synpunkter jag fått under tänkahögt-delen av testen. Här tog jag också hjälp av testpersonernas svar på vad de tycker att parametrarna betyder/innebär.

I den första testomgången framkom framförallt en del stavningsförslag och förslag på ändringar av satser och meningsbyggnad. Några testpersoner ville veta mer och föreslog tillägg i några texter, andra ville ta bort information som de tyckte kändes överflödig. Flera efterfrågade bland annat hur långt man kommer på sina sopor.

Exempel från texten Biogas i tjänsten. Före test 1 och ombearbetning:

Fördelarna med biogas är många. Det är ett helt rent bränsle som är koldioxidneutralt. Det betyder att det inte bidrar med några nya utsläpp av koldioxid. Biogas bidrar även till lösningen på våra avfallsproblem, då gasen görs av sopor. När du tankar biogas i Örebro åker du på ditt eget avfall och den biogas som inte går åt här säljs till närliggande kommuner.

Efter test 1 ombearbetning. Ändringar är understrukna.

Fördelarna med biogas är många. Det är ett helt rent bränsle som är koldioxidneutralt, vilket betyder att det inte bidrar med några nya utsläpp av koldioxid. Biogas bidrar även till lösningen på våra avfallsproblem, då gasen görs av bland annat sopor. När du tankar biogas i Örebro åker du på ditt eget avfall. Förutom sopor görs biogas även av disk- och avloppsvatten. Det vatten du varje år släpper ut omvandlas till biogas och tar dig 10-15 mil i en biogasbil. Den biogas som inte används här i Örebro säljs till närliggande kommuner.

Eftersom testen görs på olika människor med olika förutsättningar i olika situationer blir resultaten varierande. Jag har försökt att i största möjliga mån välja att utföra testen antingen i hem- eller jobbmiljö för att få så få störande moment som möjligt. Olika personer har också olika lätt för att beskriva och förklara hur de tänker och reagerar, även det påverkar resultatet av testen. Även intresset för texterna varierade och påverkade situationen. Å andra sidan är det här naturliga moment som även ute i målgruppen skiljer sig från person till person och varierar beroende på i vilken miljö personen befinner sig i och på vilket humör han/hon är på när de läser en text. Jag anser inte heller att resultaten helt motsvarar målgruppens åsikter, men ser det som en indikation på målgruppens tankar och åsikter.

De frågor jag har ställt till testpersonerna i både test 1 och test 2 har jag ställt utifrån vad jag har velat ha svar på. De tre parametrarnas innebörd är viktiga för mitt arbete med att förbättra texterna och dessutom för att kunna förklara i rapporten hur jag gått till väga för att skriva begripligt, lättläst och

intressant. Frågorna jag ställde om huruvida respektive text uppfyller parametrarna svarar på min fråga om hur mycket ombearbetning de ska genomgå.

De slutliga frågorna 6 och 7 (se bilaga) gav mig en antydning till vad målgruppen vill ha och förväntar sig att få i en text ifrån en kommun. Svaren på de frågorna har gett mig mer kött på benen i diskussionen om hur man skriver enligt parametrarna och i vilken grad Örebro kommun gör detsamma.

Validitet är ett mått på hur jag kan vara säker på att de resultat jag fått fram är giltiga (Höst m.fl. 2006:116). Jag kan bara hoppas och framförallt tro att testpersonerna har svarat sanningsenligt och efter bästa förmåga. ”Skulle andra undersökare kommit till samma resultat om de använt samma angreppssätt? Om någon upprepat försöket vid ett annat tillfälle och på ett annat urval, skulle han då ha fått samma resultat?” (Eriksson&Wiedersheim-Paul. 2006:61) Jag anser att testen är upprepningsbara och tillförlitliga på så sätt att andra skulle kunna ställa samma frågor, på samma texter men på en annan urvalsgrupp och få liknande resultat.

### 3.4 Test 2

Testomgång 2 blev ett avslutande test för att hitta de sista detaljerna och dessutom för att få fler svar på frågorna vad parametrarna innebär för olika personer i min målgrupp.

Test 2 gick till på samma sätt som test 1. Jag testade texterna på fem nya testpersoner som enligt Jacob Nielsen (useit.com) hittar de sista 15 procenten fel som de föregående fem testpersonerna inte hittar. Jag använde mig av i stort sett samma frågor som i test 1 eftersom jag även här ville veta vad testpersonerna tycker att parametrarna betyder/innebär. Här var det också extra intressant att ställa frågan om texterna uppfyllde mina tre parametrar, eftersom texterna var omarbetade efter testresultaten från testomgång 1. På så sätt fick jag ett kvitto på om ändringarna gjort resultat eller ej.

Testperson F	Kvinna	49 år	Anställd på fastighetsbolag
Testperson G	Man	34 år	Arbetstränar
Testperson H	Kvinna	39 år	Anställd på teknikföretag
Testperson I	Man	55 år	Anställd på kommun
Testperson J	Kvinna	73 år	Pensionär

Som i test 1 bad jag först varje testperson beskriva vad parametrarna betyder/innebär för dem.

Utdrag ur svaren:

- **Begripligt:**  
Lättläst utan konstiga ord. Förstå vad man läser och vad det handlar om. Ska ha ett sammanhang och enkla ord. ”Kunna förstå språket och ordens innebörd och kunna uppfatta budskapet.” (Testperson I). Testperson J beskriver det som: Klar, tydlig och läslig.
- **Lättläst:**  
Enkla ord. Inte för tung och lång text. Korta meningar och gärna i punktform. Vardagliga/vanliga ord, inget fackspråk.
- **Intressant**  
De flesta nämnde ”mina intressen” och att ”den ska beröra mig och mitt liv”. Testperson I sa att textens utformning och rubriker kan fånga intresse. Testperson H var inne på samma spår och sa ” Något som fånglar mig och inbjuder till att läsa nästa rad.”

Jag frågade även denna testomgång vad testpersonerna förväntar sig av en text från en kommun och hur de tycker att en text från en kommun ska se ut för att de ska läsa den.

Utdrag ur svaren:

**Vad förväntar du dig av en text från en kommun? (Fråga 6.)**

Lättläst utan en massa högrävande och formaliteter. Intressant var många testpersoners första svar, likaså enkla ord. Testperson H tyckte att det viktigaste var att den är sanningsenlig och informativ. Enkel, tydlig och pedagogiskt upplagd, svarade testperson I.

**Hur ska en text från en kommun se ut för att du ska läsa den? (Fråga 7.)**

Kort och enkel och ge en helhet svarade testperson J. Ge svar på mina frågor och samtidigt vara enkel, intressant och begriplig svarade testperson I. Handla om något som rör mig. Lättåtkomligt, gärna på ett enda blad. Bilder och textstorlek svarade testperson G.

### 3.5 Analys test 2

I andra testomgången kom det mest fram synpunkter och förslag på ändringar och tillägg av information. Ingen av testpersonerna påpekade något om språket.

Jag har efter test 2 ändrat på några rubriker och framfört önskan om bilder till texterna till min uppdragsgivare. Att jag valt att inte ta med några bilder i texterna beror på min avgränsning att inte behandla bilder.

Exempel på en ändrad rubrik från texten *Stolt ägare av en biogasbil*:

Före test 2 och ombearbetning.

### Oemotståndligt

Bo tycker att fördelarna är alldeles för många och de få nackdelar som fortfarande finns med biogasbilar, till exempel att han får tanka lite oftare, lever han gärna med.

Efter test 2 och ombearbetning. Ändringar är understrukna.

### Många fördelar

Bo tycker att fördelarna är alldeles för många och de få nackdelar som fortfarande finns med biogasbilar, till exempel att han får tanka lite oftare, lever han gärna med.

För att få en uppfattning om hur mycket jag skulle arbeta om respektive text frågade jag även i testomgång 2 om testpersonerna tyckte att texterna uppfyllde de tre parametrarna. Denna gång var det fler testpersoner som tyckte att fler texter uppfyllde parametrarna. Jag ser detta som en indikation på att texterna förbättrats efter ombearbetningen och att deras standard höjts ytterligare.

## 4 Resultat

Jag har under mitt examensarbete på Örebro kommun arbetat fram fem texter om biogas och miljö. Jag har arbetat efter tre parametrar; begripligt, lättläst och intressant. Utifrån de tre parametrarna har jag skrivit mina texter och applicerat resultaten av utprovningar på texterna.

Under utprovningarna kom det fram att det ofta ligger en större betydelse i parametrarna än vad jag tidigare trodde. Nedan är resultaten från arbetet och utprovningarna enligt min frågeställning.

- **En begriplig text är:**

- Att man förstår texten, förstår i stora drag vad man förväntas göra.
- Att man förstår vad man läser och vad det handlar om.
- Att man förstår kontexten/sammanhanget.
- Att man ska förstå efter att bara ha läst den en gång och man ska lätt kunna återberätta innehållet.
- Lättläst utan konstiga ord.
- En text med ett sammanhang och enkla ord.
- En text där man förstår språket och ordens innebörd och kan uppfatta budskapet.
- Klar, tydlig och läslig.

- **En lättläst text är/har:**

- Enkelt ordval och ett språk man begriper.
- Enkel meningsbyggnad och grafiskt lättläst.
- Tydliga rubriker.
- Lättläst hör ihop med begriplig – ju mer begriplig, ju mer lättläst.
- Texten kan vara så intressant att den blir lättläst.
- Inte för tung och lång text.
- Korta meningar och gärna punktform.
- Vardagliga/vanliga ord, inget fackspråk.

- **En intressant text:**

- Handlar om ”mina” intressen och något som relaterar till ”mig”.
- Är begriplig och har något man kan känna igen sig i.
- Måste beröra på något sätt, gärna så mycket att man vill söka mer information i ämnet.
- Har bra lockande rubriker.
- Ska vara skriven på ett sätt som tilltalar.
- Som är lättläst och begriplig är ofta intressant.
- Kan fånga intresse genom utformning och rubriker.
- Fängslar och inbjuder till att läsa nästa rad.

Det har under testomgångarna även visat sig att begripligt, lättläst och intressant går in i varandra och att det ena många gånger förutsätter det andra. Många testpersoner har använt en parameter för att beskriva en annan. Vissa testpersoner har lagt ihop två parametrar och sagt att de ihop ger den tredje, till exempel begripligt + lättläst = intressant. Utprovningar gjordes på utvalda testpersoner som speglade målgruppen, det vill säga en ”bred målgrupp”. Ovanstående beskrivning av de tre paramentrarna svarar på mina frågor om hur man informerar en bred målgrupp på ett begripligt, lättläst och intressant sätt. Genom att använda den informationen när jag utvecklat texterna har jag kunnat skriva begripliga, lättlästa och intressanta texter för Örebro kommun.

Resultatet av svaren på frågorna 6 och 7:

**Vad förväntar man sig av en text från en kommun?**

- Begriplig med länk om hur man kan få veta mer.
- Saklig, korrekt och lättläst.
- Välarbetad information.
- Lättläst.
- Intressant med enkla ord.
- Sanningsenlig och informativ.
- Enkel, tydlig och pedagogiskt upplagd.
- Hänvisning till vidare kontakt.

### **Hur ska en text från en kommun se ut för att man ska läsa den?**

- Kort och indelad i stycken.
- Länkar.
- Intressant.
- Ge en helhet och ge svar på mina frågor.
- Begriplig.
- Handla om något som rör mig.
- Lättåtkomlig, gärna på ett enda blad.
- Bilder.

Resultaten på frågorna visar att en text från en kommun, enligt testpersonerna, förväntas och bör vara bland annat begriplig, lättläst och intressant för att de ska läsa den.

## **4.1 Slutsatser**

Jag har kommit fram till att information för en bred målgrupp *måste* vara begriplig och lättläst om den till fullo ska nå ut till sin målgrupp. Begriplig och lättläst är "ett måste" när man skriver samhällsinformation som många gånger är specifikt viktig information som behöver nå ut till medborgarna. Är texten dessutom intressant för många är chansen större att den bli läst. Sen kan en text inte vara intressant för alla alltid, eftersom det enligt utprovningarna och referenser, i mångt och mycket beror på eget tyckande och egna intressen. Men jag menar att kommunen tjänar på att försöka skriva intressant för att på så sätt i största möjliga mån nå ut till målgruppen.

Testresultaten bekräftar Gregorys (2002/2003) forskning att information/argumentation är en viktig del när man skriver till målgruppen. Enligt testpersonerna vill man ha begriplig, välarbetad och sanningsenlig information. Men som Gregory skriver så är det viktigt att använda sig av känsla/underhållning för att attrahera och fånga målgruppen. Testpersonerna har under utprovningarna uttryckt att det är viktigt att en text är intressant för annars attraherar den inte och då blir den inte läst. Vilket bekräftar vad Sless (2004) säger om att en text måste nå över en viss nivå för att bli läst och inte slängas iväg. Utprovningarna har även bekräftat vad Gallagher & Jacobson (1993) säger om att de grafiska elementen i en text påverkar texten och läsarens uppfattning av den samt läsresultatet.

Vidare kan man fråga sig hur mycket av all den information som medborgarna får till sig som verkligen blir läst. Med tanke på svaren på frågorna 6 och 7 har allmänheten stora förväntningar på texter från en kommun. Men förväntningarna verkar tyvärr många gånger gå mer ihop med önskemål än verkligheten. Ett par testpersoner uttryckte under utprovningarna att de ofta tycker att samhällsinformation i allmänhet är svårläst och byråkratisk. En av dem nämnde att hon ofta får läsa både två och tre gånger innan hon förstått budskapet.

## 4.2 Resultat av arbetet

De fem texter jag skrivit under examensarbetet ingår under sommaren och hösten som en del i en informationskampanj för att kommunicera ut vikten av att tänka på miljön och att informera om biogas, som är en del av det. Örebro kommuns förhoppning är att texterna ska informera och kommunicera ut budskapet till Örebros kommuninvånare för att på sikt förbättra miljön.

## 4.3 Uppslag för fortsatt forskning

- Hur stor del av en text med parametrarna begripligt, lättläst och intressant beror på den grafiska formen och hur stor del beror på innehållet i texten?
- Undersöka hur en kommun kan sammanfatta sina informationsåtgärder och på så sätt sända ut ett mer enhetligt, professionellt och trovärdigt budskap.

## 5 Slutdiskussion

Mina tre parametrar har diskuterats fram och tillbaka både av mig och av mina testpersoner under arbetets gång. Jag blev lite förvånad över resultatet och att det ligger så mycket i tre korta ord. Det finns så mycket som är underförstått i ordens betydelse vilket jag inte trodde när jag satte igång med arbetet. Parametrarna betyder olika saker för olika personer men slående många var överens om mycket av innebörden. Jag känner att resultaten har gett mig som skribent mer kött på benen i hur jag ska utforma texter efter de tre parametrarna. Parametrarna är inte heller något som bara passar in på en kommuns texter, även om de är extra viktiga där, de är en viktig del av och går att applicera på de flesta typer av texter. Det är något jag kommer ta med mig ut i yrkeslivet.

Lättläst är ett intressant ämne och det är inte bara något för människor med olika typer av problem och handikapp utan en tillgång även för oss ”vanliga” människor. Vi vill inte heller lägga tid på att läsa texter skrivna med kanslislvenska, långa meningar och svåra ord som vi inte förstår. Enligt testpersonerna går begreppen lättläst och begripligt många gånger ihop vilket visar på att lättläst och begripligt är två komponenter som man vill se i en text även om man inte har några problem eller handikapp. Baserat på insamlat material anser jag inte heller att vana läsare tar illa upp av att läsa texter som är skrivna på ett sätt så att de flesta förstår. Om inte annat så sparar en lättläst och begriplig text tid åt sina läsare på ett sätt som en svårläst text inte gör. Därför tror jag att vi tjänar på att skriva lättläst och begripligt om allt till alla.

Jag tror att enhetlig information är något som många kommuner kämpar med idag. Att få den information som går ut till medborgarna i en kommun att vara enhetlig och seriös utan att vara svårläst, tung och skriven med fackspråk. I dagens samhälle, med stor spridning och vidd av invånare behövs lättläst och begriplig information som är tillräckligt intressant för att den ska läsas av så många som möjligt.

Min förhoppning är att mitt arbete har bidragit till att det produceras bra information på Örebro kommun. Designad information, som därmed anpassas till målgruppen, gör att förståelsen ökar och att man når ut till fler läsare. Om kommunen kunde få in test i sin rutin kring att ta fram texter skulle de kunna nå fler ur målgruppen. Kommunen jobbar redan med tester på andra håll till exempel i den projektgrupp som nu jobbar fram Örebro kommuns nya hemsida. Om de skulle kunna inkludera test- och kvalitetstänkandet även i andra delar av verksamheten skulle resultaten kunna bli ännu bättre. Men att skriva texter som är begripliga, lättlästa och intressanta är en bra början som också räcker en bra bit på väg mot att till fullo nå ut med budskapet till hela målgruppen, som ofta är hela Örebro kommun.



## Källförteckning

### Tryckta källor

- Backman, Jarl (1998.) *Rapporter och uppsatser*. Lund: Studentlitteratur.
- Ejvegård, Rolf (2003). *Vetenskaplig metod*. Lund: Studentlitteratur.
- Eriksson&Wiedersheim-Paul (2006). *Att utreda, forska och rapportera*. Malmö: Liber.
- Gallagher & Jacobson (1993). The Typography of Environmental Impact Statements: Criteria, Evaluation, and Public Participation. *Environmental Management* vol. 17, No 1.
- Glynn, Andre & Britton (1986). *The Design of Instructional Text: Introduction to the special Issue*. 21 (4).
- Gregory, Judy (2002/2003). Social issue infotainment: Using emotion and entertainment to attract reader's attention in social issues leaflets. *Information Design Journal*. 11(1).
- Höst, Martin (2006). *Att genomföra examensarbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Karaberg, Dino (2002/2003). "Designing Information Design", *Information Design Journal*. 1/11, s. 86. Pdf finns i författarens ägo.
- Lindblad, Inga-Britt (1998). *Uppsatsarbete En kreativ process*. Lund: Studentlitteratur.
- Ottersten, Ingrid & Berndtsson Johan (2002). *Användbarhet i praktiken*. Lund: Studentlitteratur.
- Pettersson, Rune (2004). *Bild och form för informationsdesign*. Lund: Studentlitteratur.
- Pettersson, Rune (2002). *Information Design An introduktion*. Amsterdam; Philadelphia: John Benjamins Pub. Co.
- Pettersson, Rune (2003). *Ord, bild och form – termer och begrepp inom informationsdesign*. Lund :Studentlitteratur.

- Sless, David (2004). ”Designing public documents”, *Information Design Journal*. 1/12 s. 25-26. Pdf finns i författarens ägo.
- Sundin, Maria (2007). *Lättläst – så funkar det*. Stockholm: Jure.

## Elektroniska källor

- <http://www.lattlast.se/?page=32> (pdfen längst ner på sidan).  
Centrum för lättläst. 2008-05-28
- <http://www.ne.se>  
Nationalencyklopedin  
Sökord: begriplig, lättläst, intressant. 2008-05-12.
- Sless, David & Shrensky, Ruth (2005). *Designing medicine information for people. An introduction to the course*. CRIA Health Information Design Course.  
<http://www.communication.org.au/htdocs/modules/smartsection/item.php?itemid=69&keywords=Sless+Shrensky> 2008 03 20.
- <http://www.useit.com/alertbox/20000319.html>  
Jacob Nielsen. 2008-05-29.

# Bilagor

## Bilaga 1

### Biogas i tjänsten

*Att köra tjänstebil är ingenting nytt. Många åker tjänstebil både i tjänsten och privat och det blir långa sträckor och många mil varje år. Det kan bli kännbart både för plånboken och miljön. Idag finns det en hel del alternativ till bensin och diesel.*

### Förmånligt att köra på biogas

Om du väljer en biogasbil istället för en bensin- eller dieseldriven bil blir förmånsvärdet 40 procent lägre. Biogasen kostar dessutom mellan tre och fem kronor mindre per liter än bensin och diesel.

Fördelarna med biogas är många. Det är ett helt rent bränsle som är koldioxidneutralt, vilket betyder att det inte bidrar med några nya utsläpp av koldioxid. Biogas bidrar även till lösningen på våra avfallsproblem, då gasen görs av bland annat sopor. När du tankar biogas i Örebro åker du på ditt eget avfall. Förutom sopor görs biogas även av disk- och avloppsvatten. Det vatten du varje år släpper ut omvandlas till biogas och tar dig 10-15 mil i en biogasbil. Den biogas som inte används här i Örebro säljs till närliggande kommuner.

Idag parkerar du gratis i många städer och i Stockholm är du dessutom befriad från vägtullarna om du kör en biogasbil.

### Biogas - en konkurrensfördel

Många företag har insett att det kan vara en konkurrensfördel och bra marknadsföring att välja att köra på biogas. Därför kräver en del företag idag att deras anställda som ska skaffa tjänstebil väljer en miljöbil. Det finns ett stort utbud av bilar som passar speciellt bra som tjänstebilar till exempel pickup- och skåpbilar. Opel, Volkswagen och Fiat har flera bra modeller för tjänstebruk.

### Biogas i framtiden

Biogasnätet är under ständig utveckling och nya tankställen öppnar så gott som varje vecka. Än så länge är utbudet av tankställen koncentrerat till södra och mellersta delarna av landet. Eftersom det fortfarande kan vara långt mellan tankställena i vissa delar av landet, är alla gasbilar utrustade med en bensintank. På så sätt riskerar du aldrig att bli stående längs vägen med tom tank. Under de kommande två åren förväntas antalet tankställen fördubblas vilket gör att biogas är här för att stanna.

Läs mer om utbudet av bilmodeller (Transportfordon.pdf)

## Bilaga 2

### Var kan jag tanka biogas?

*Tankställen för biogas blir en allt vanligare syn runt om i landet. I Örebro finns idag två tankställen. Du hittar dem på Gustavsviksvägen och Bettorpsgatan.*

### Flest tankställen i syd-väst

Flest tankställen finns idag i södra och västra Sverige. Men utbudet är stort i hela götaland och i stora delar av svealand. I norrland är det längre mellan tankställena och där är gasnätet inte lika utvecklat. Det planeras tankställen även i norrland framöver, men koncentrationen och den största utvecklingen kommer att ske i södra och mellersta delarna av landet.

### Utvecklingen går fort framåt

Det finns idag ett åttiotal tankställen i Sverige och de kommer att fördubblas inom två år. Utbyggnaden av gasnätet går fort och nya tankställen öppnas i stort sett varje vecka. Eftersom utvecklingen går så snabbt är det lättast att hålla koll på vart tankställena finns via nätet på [fordonsgas.se](http://fordonsgas.se). Listan över tankställen uppdateras varje vecka och där kan du även ladda ner uppgifterna till din GPS. På så sätt är det lätt att åka miljövänligt.

Läs mer om biogas under [länkar](#).

## Bilaga 3

### Stolt ägare av en biogasbil

*Att köpa bil är ofta både en dyr och välplanerad affär. Det är många val som ska tas hänsyn till. Du ska välja märke, modell, färg, däck och fälgar. Idag har du ännu fler val att göra - miljöbil eller en bil som förbrukar fossila bränslen. Men väljer du en miljöbil har du redan gjort ett val - ett val för en bättre miljö.*

Bo Lenberg valde miljön när han köpte biogasbil för två år sen. Bo säger att ekonomin är den största orsaken till att han kör på biogas, men han tycker även att det känns bra att bidra till en bättre miljö.

- Biogas är egentligen det enda alternativet och det är det billigaste och mest fördelaktiga att åka med just nu, säger Bo.

Han tycker dock att det är synd att staten inte gått in och satsat mer på biogas, eftersom det även kan vara lösningen på våra avfallsproblem.

### Första biogasbilen

Det här är Bos första biogasbil och han tycker att det har gått bättre än förväntat. Han har inte haft ett enda problem med sin biogasbil under de två åren och han skulle kunna tänka sig en ny biogasbil i framtiden. Det enda Bo känner hindrar honom är utbudet av bilmodeller. Han vill ha ett större utbud att välja ifrån. En annan skillnad är att tanken är lite mindre än på till exempel bensindrivna bilar och att du därför måste tanka lite oftare.

### Miljöbilar premieras

När du köper en miljöbil får du 10.000 i miljöbilspremie från staten. Du får även 40 procent lägre förmånsvärde och tankar för tre till fem kronor mindre per liter än om du kör på bensin eller diesel.

Bo är nöjd med sin biogasbil och när jag träffar honom vid tankstället på Gustavsviksvägen berättar han att det finns tre skäl till varför han väljer biogas. Du åker billigare, parkerar ofta gratis och slipper biltullarna, allt detta medan du gör något för miljön.

- Det är viktigt med miljön, man ska tänka på vad man släpper ut, säger Bo Lenberg.

### Många fördelar

Bo tycker att fördelarna är alldeles för många och de få nackdelar som fortfarande finns med biogasbilar, till exempel att han får tanka lite oftare, lever han gärna med.

Bo ångrar inte sitt val av bil och uppmanar andra att följa hans exempel och bli en stolt ägare av en biogasbil.

Läs mer om biogas under [länkar](#).

## Bilaga 4

### Hur tankar man biogas?

*Att biogas är ett nytt, miljövänligt bränsle som dessutom är ett billigare alternativ än diesel och bensin vet många. Men hur tankar man egentligen?*

Att tanka biogas fungerar på ungefär samma sätt som att tanka bensin. Istället för *ett* tanklock har biogasbilar två lock till två olika tankar, en för biogas och en för bensin. Locket för biogas är mindre än det för bensintanken.

Du tar pumpen från hållaren och trycker in den i röret till biogastanken. Du låser fast pumpen i röret genom att dra ett litet handtag på pumpens sida neråt, åt vänster. Nu sitter pumpen stadigt på plats i röret. Tryck och håll in den gröna startknappen på pumpstationen i några sekunder. Vänta sen på att gasen fyllts på och pumpen stannat.

När pumpen stannar lossar du på det lilla handtaget uppåt, åt höger och drar ur pumpen ur röret. Sätt sen tillbaka pumpen i tankstationen.

Tankat och klart!

Läs mer om biogas under *länkar*.

## Bilaga 5

### Vatten- och avloppstaxa för Örebro kommun.

Du som bor i ett genomsnittligt småhus betalar varje år 1 705 kronor i fast avgift för vatten och avlopp. Utöver det betalar du en rörlig avgift på 11.44 kronor per m<sup>3</sup> vatten. Den rörliga avgiften beräknas det första året på en förbrukning av 150 m<sup>3</sup> per år.

En gång per år görs en mätning och därefter regleras den rörliga avgiften efter din förbrukning. Du kan även själv läsa av din vattenmätare och rapportera in mätarställningen till samhällsbyggnads kundtjänst. På så sätt får du en mer exakt siffra och vi kan justera din räkning direkt, istället för att räkna på genomsnittliga siffror. Fakturorna betalar du varannan månad.

Läs pdf.pdf för en mer detaljerad beskrivning. Kundtjänst tar emot och svarar på eventuella frågor.

## Bilaga 6

### Test 1 och 2

Vad är/betyder en.....text för dig?

- Begriplig
  - Lättläst
  - Intressant
- 

Läs texten!

- Markera och ändra i texten om du vill!
- Tänk högt när du läser!

1. Spontana tankar om texten?

2. Tyckte du den var begriplig?

3. Tyckte du den var lättläst?

4. Tyckte du den var intressant?

5. Skulle du läsa den (hela) om du hittade den på webben eller i en tidning?

---

6. Vad förväntar du dig av en text från en kommun? – varför?

7. Hur ska en text från en kommun se ut för att du ska läsa den? – varför?

---

8. Övriga synpunkter och förslag?