

# **Begripsams metoder och metoderna vi använt i projektet Begriplig Text**

Stefan Johansson

[stefan.johansson@begripsam.se](mailto:stefan.johansson@begripsam.se)

0708 23 10 64

2019-05-11

# 1 Bakgrund

I projektet Begriplig Text har min roll varit att ansvara för testmetodik. Här ska jag nu försöka förklara vilka metoder vi använt. Det är inga nya metoder. I Föreningen Begripsam har vi hållit på i snart sex år med att utveckla metoder som ger möjlighet att påverka hur något är eller hur något borde vara. Vi gör det från utgångspunkten att användaren ofta är den svagaste parten i en designprocess. Användaren har minst makt. Användaren är ofta representerad av experter eller via punkter i en checklista. Ibland är användaren med i designprocessen och får då påverka lite grann genom att designexperter göra datainsamling via intervjuer, gruppdiskussioner och workshoppar. Ibland är användaren bara med och testat något som i princip är färdigt och som inte går att påverka särskilt mycket. Andra intressenter, som beställare, ägare, finansierare, regelskapare, jurister, säkerhetspersoner har ofta en starkare position. Även rådande trender i design har ofta en starkare röst. Användare med funktionsnedsättningar har den svagaste rösten bland alla användare, tillsammans med andra så kallade marginaliserade grupper.

När en designer pratar om att "plocka lågt hängande frukter" eller presentera en Minimum Viable Product eller Minimum Lovable Product är risken stor att personer med högra krav på användbarhet och tillgänglighet lämnas utanför. Den produkt eller tjänst som ska byggas kommer inte att fungera bra för dem. Det tankefel som sker här är att:

- Det går att titta på de där udda, knepiga typerna sen. Vi börjar med det som en majoritet behöver.
- Att det skulle vara kontraproduktivt att beakta högsta möjliga krav eller att ens behöva identifiera vilka de högsta kraven är

Vårt perspektiv är att vi börjar i det extrema. Den som har de tuffaste kraven är den som kan lära oss mest om hur något är eller hur det borde vara. Det är genom att förstå den som kommer att ha svårast att använda produkten eller tjänsten som vi kan samla den mest kompletta kravbilden. Att redan under kravinsamlingsperioden begränsa kravbilden genom att fokusera på användare med normalstora krav utelämnar viktiga underlag för att i senare skede bygga något som uppfattas som enkelt och värt att använda.

Det vi lär oss genom att utgå från ett extremanvändarperspektiv innebär att om vi också kan förverkliga detta i den slutliga produkten eller tjänsten så kommer ingen att tycka att den är svår. Om vi centrerar processen kring användare med medelhöga krav kommer alla användare som har större krav än "medel" att i varierande grad tycka att lösningen är svår.

Vi är medvetna om att alla krav som framkommer ibland inte kan realiseras. Begränsningar i budget, snäva tidsgränser, tillgång till för lite resurser är exempel på sådant som kan avgränsa själva produktionen men som för den skulle inte borde få avgränsa beskrivningen av kravbilden.

Personer som har som yrke att beskriva kravbilder har genom tiderna kallat sig olika saker. Just nu kallar de sig gärna tjänstedesigners eller service designers och de håller på med user experience och user interaction. Många av dessa är mycket skickliga på det de gör och deras insatser är ofta helt avgörande för om slutresultatet ska bli bra. När de tränats för sina uppgifter har de oftast kommit att samarbeta med personer inom det som brukar kallas normen. De vet precis hur de ska göra för att till exempel ordna workshops med dessa personer. De har också lätt att hitta sådana personer. Att hitta personer med mer extrema förutsättningar är inte lika lätt och det skapar en osäkerhet kring hur aktiviteter ska genomföras, hur kommunikation ska gå till och hur resultat ska visualiseras och presenteras.

Även vid produktion av text sker en slags designprocess. Här kallas de inblandade personerna något annat, där vissa är upptagna med att fundera på hur text ska se ut medan andra på hur text ska

formuleras. Ofta har samma person båda rollerna. Författare, journalist, skribent, informatör, redigerare, typograf och layoutare är bara några namn på att beskriva sådana personer. Även dessa kan ha stor nytta av att bättre förstå hur det är att läsa om läsa är något som en person uppfattar som mycket svårt. Av personer som tycker att läsa är väldigt lätt lär vi oss inte särskilt mycket. De klarar ju av att läsa våra texter även när de är dåligt utformade och krångligt skrivna.

För att göra det lite lättare att arbeta tillsammans med personer som har mycket högra krav xxxxx

## 2 Medvetandegörande metoder

De flesta av oss tänker inte så mycket och ofta på hur vi läser och exakt vad det är som gör att vi anser en text begriplig eller obegriplig. Om någon skulle väcka dig mitt i natten och skrika "Fort, säg vilka är de nitton viktigaste sakerna för att komponenterna en begriplig text?", så skulle du förmodligen inte komma på särskilt många. Inte ens om du sitter runt ett bord med andra och den frågan ställs skulle vi så där direkt kunna säga så mycket. Dessutom: Det vi då skulle säga är sannolikt sådant som vi tror är viktigt. Vi kanske kan minnas att vi någon gång hört något om att bokstäverna ska vara stora eller att det är bra med en rubrik...

Men vad tycker jag själv om detta? Hur blir jag medveten om vad som för mig är viktigt? För detta krävs att jag blir medveten, börjar observera och sedan får möjlighet att reflektera. Sannolikt kommer jag att ändra min bild under denna "resa". Det jag säger spontant i början av en sådan process är kanske inte samma sak som jag säger i slutet. När denna process beskrivs som en resa, vilket jag tycker stämmer bra innebär det en förflyttning. När vi blir medvetna och bildar oss en uppfattning så sker ofta någon form av förflyttning. Ändå genomförs de flesta användartester på så sätt att en testperson är med en gång. Det vi som testpersoner säger och gör vid detta första tillfälle anses tillräckligt för att ge testaren underlag för sin analys. Att vi – om vi får chansen att bli medvetna och efter en stunds reflekterande – hade bytt position eller nyanserat vår position fångas inte upp i dessa tester.

När vi ger oss in på ett område vi kanske inte tänkt så mycket på eller på ett område där vi har negativa erfarenheter är det viktigt hur den här resan startar. I projektet Begripligt Text handlade det om texter och de personer som skulle vara med kunde förväntas ha ett problematiskt förhållande till läsning. Det kunde också tänkas att deltagarna hade tidigare negativa erfarenheter av att andra personer (typ lärare, anhöriga, "omgivningen") bedömde och kanske rent av dömde ut deras sätt att läsa. Kort sagt; det kunde finnas starka känslor, låsningar och svårigheter som gör det svårt att prata om sin egen läsning. Detta kan rent av kännas obehagligt, särskilt om jag inte känner de personer som vill att jag berättar om något om mitt eget läsande.

Jag har några viktiga saker som jag vill försöka uppnå i början av den resa vi ska göra tillsammans. Jag tycker det är viktigt att:

1. Skapa en känsla av att det här är roligt, intressant, givande
2. Minimera hot och maximera tillit
3. Etablera en känsla av att vi gör detta tillsammans, vi sticker ut på en upptäcktsfärd
4. Skapa förståelse för vår mission, vad/vem är det vi ska påverka?
5. Jämna ut maktförhållanden

Med andra ord, och med ord från Bodil Jönsson<sup>1</sup>, gäller det att skapa konvivialitet. När vi i Begripsam har utvecklat våra metoder för samarbete har vi inspirerats av detta begrepp. Konvivialitet har

---

<sup>1</sup> <http://bodiljonsson.se/blog/okategoriserade/10-konvivialitet>

beskrivits på ett bra sätt i boken "Kognitiv psykoterapi och medvetenhetsutveckling – om att leva i konvivialitet" av Astrid Pal Beskow, Jan Beskow och Maria Teresa Miró. Centralt för konvivialitet är:

- En energiladdad här- och nu-process som kräver uppmärksamhet och omsorg för att hållas levande.
- Tillit och kommunikativ öppenhet, små behov av försvar och hemlighetsmakeri.
- I samtalet skapas medmänniskan.
- Att till fullo acceptera legitimeringen av den Andre som en unik individ och med detta förhållningssätt som bas skapa en gemensam atmosfär för språkligt utbyte mellan det egna jaget och den Andre.
- Konvivialitet har mycket gemensamt med begrepp som trygghet och kärlek. Men konvivialitet har också egna särdrag... omfattar också sådana känslor av närhet och värme, samstämmighet och tillgivenhet som har förutsättningar att spira mellan människor i största allmänhet.
- Det är bara den dynamik som baserar sig på tillitsfull gemenskap som öppnar vägen för en i det närmaste obegränsad, systematisk expansion av vår mentala förmåga.
- Ansvar och ensamhet: Det är endast den enskilda personen själv som kan genomföra en sådan utveckling. För detta behöver hon full frihet att utveckla sig själv. Men denna utveckling kan endast ske i nära, betydelsefulla relationer.

Konvivialitet är ett svårt ord och det krävs många ord för att förklara vad det är men när den är på plats så är känslan lätt att känna igen. Det känns bra. Vi är trygga. Vi kan diskutera allvarliga saker, till och med vara kritiska men vi vill varandra väl och vi vill framåt. Personer som kommer på besök och som kanske visar upp en text de själva skrivit går ifrån våra möten med en känsla av att de har fått värdefulla tips, inte att de blir nertryckta i skoskaften för att de skriver dåligt.

## 2.1 Läsning med eye-tracker

Inledningsvis i projektet använde vi läsning med eye-tracker som en medvetandegörande metod. Tekniken fungerar så att en liten enhet på en dator kan registrera läsarens ögonrörelser och sedan visualisera hur läsningen har gått till. Det sker genom att ögonfixeringar visualiseras som cirklar. Cirklarna blir större ju längre vi tittar på en specifik del av en text. Det går också att se hur ögonen rör sig över texten. Eye-tracker kan användas till många olika saker men i Begriplig Text har vi använt den för att göra oss själva medvetna om hur vi läser. Alla inblandade i projektet har, om de vill, kunnat testa. Detta är exempel på att ändra abstraktionsnivå. Ett teoretiskt resonemang om "hur läser du" kan upplevas som svårt. Vi har ofta ganska vaga uppfattningar om hur vi egentligen läser. Några av oss har reflekterat mer över detta, andra mindre. Att få se sin egen läsning via en film gör det enklare att både reflektera och resonera om sitt eget läsande. För nästan alla i som deltog var det första gången de "kom åt" sin egen läsning och kunde prata om den. För vissa förklarade de korta filmerna varför det ibland blir fel när de läser. Om ögonen hoppar hit och dit och bara plockar enstaka ord är det kanske inte så konstigt om all information i en text inte går fram.

## 2.2 Lära känna varandra

När arbetet inleddes informerades vi varje person om vad projektet handlade om och hur vi skulle komma att behandla personuppgifter. Deltagarna skrev under ett så kallat informerat medgivande om att de ville vara med i projektet. Vid detta tillfälle gjorde vi också en kortare intervju. Syftet var att testledarna skulle få en möjlighet att bekanta sig med deltagaren och deltagaren med testledaren samt att få en första diskussion om hur personen ser på det här med text och att läsa texter.

I nästa steg arbetade vi ofta två och två, där personer parades ihop utifrån att de hade samma diagnos. I vissa fall fortsatte vi arbeta med att testdeltagaren arbeta individuellt. Tanken med att arbeta i par var att bygga på igenkänning och delade gemensamma erfarenheter. I ett tredje steg har vi arbetat med blandade grupper där alla diagnoser och svårigheter varit representerade.

De personer som så har önskat har kunnat ta med sig en anhörig eller en assistent. I vissa situationer har vi också samarbetat med en logoped som medverkat för att underlätta kommunikationen.

### 2.3 Återkommande diskussioner om samma sak

När vi diskuterar något vi är ovana att diskutera kan det ses som en resa. Det är från början inte ens säkert att jag är medveten om att det finns ett problem är att något kan vara på olika sätt, att det finns alternativ. Jag kanske rent av slår fast att jag har en bestämd uppfattning. Men efter att ha fått möjlighet att reflektera kanske jag överger denna ståndpunkt eller nyanserar den. I Begriplig Text hade samtliga deltagare kännedom om att de av olika anledningar har svårt med texter. Men en sådan insikt räcker inte för att kunna ha en uppfattning om vad det är som gör en text svår respektive enkel att ta till sig. Textbegriplighet är kanske inget man går och pratar om varje dag. I Begripsam tillämpar vi ofta en metodik där vi återkommande diskuterar samma saker. Vi har märkt att det är viktigt med den mellanliggande tiden. Den ger utrymme för reflektion och eftertanke.

Vi har också märkt att en medvetandegörande process fungerar bättre i grupp än via exempelvis intervjuer. När vi diskuterar en fråga i grupp fångar en person ofta upp det en annan nyss har sagt. Andra sitter tysta länge innan de ger sig in i diskussionen ofta med något som visar sig vara en sammanfattning eller en syntes av tidigare diskussioner eller genom att kasta in en fråga, typ; ”men om nu X och Y... hur kan det komma sig att...” och så reagerar folk på det. På det sättet skapas både ett individuellt och ett kollektivt medvetande om det ämne som ska diskuteras.

## 3 Metoder för att ringa in en undersöknings omfattning

I början av att något ska undersökas kan det vara svårt att greppa omfattningen. Projektet Begriplig Text hade från början ingen tydlig avgränsning av vilka typer av texter som skulle användas. En bit in i projektet stod det klart att vi för att klara av att genomföra ett bra projekt var tvungna att avgränsa oss. Det beslutades att vi skulle hantera samhällsinformation, alltså texter som vi behöver läsa och förstå för att fungera som medborgare i samhället. Det kan tyckas vara ett stort område men då hade vi i alla fall skalat av skönlitteratur, facklitteratur, läromedel, vardagliga meddelanden typ inköpslistor, texter på sociala medier, brev till vänner och bekanta...

Vad vi gjorde kan beskrivas som att vi ringade in ett scope – en omfattning genom att vi avgränsade den typ av texter vi skulle jobba med från typer av texter vi inte skulle jobba med. Inledningsvis testade vi lite olika sorters texter och små pilottester av hur vi skulle kunna testa och diskutera texter. Det ledde fram till beslutet att fokusera på samhällsinformation och att det vi skulle kunna uttala oss om när projektet var klart handlade om just den typen av information.

Bland annat insåg vi att den tid vi kunde arbeta tillsammans inte var tillräcklig för att vi skulle arbeta med alla sorters texter. Vi insåg också att konsekvenserna av att inte begripa en text i regel var störst om texten handlade om ”samhällsinformation”. Dessutom insåg vi att det troligen var på det området där vi hade störst möjlighet att kunna enas om gemensamma ståndpunkter och på det sättet kunna ge råd och stöd till textproducenter. På andra områden, till exempel skönlitteratur tycktes det finnas en större spridning i vad vi tycker. Dessutom är kravet på sådan litteratur snarare att den ska vara ”bra” och inte ”begriplig”. För sociala texter gäller att texter kan vara helt begripliga

för vissa individer och totalt obegripliga för andra och att det är svårt att sätta upp tydliga kriterier för vad som gör sådana texter begripliga.

Vi kom fram till detta genom en inledande omgång "tester" och diskussioner. Testerna hade här mer karaktären av att just berika förståelsen av hur vi skulle avgränsa och lägga upp projektet än att de gav tydliga utslag i specifika frågor men redan här började vi bygga upp en gemensam kunskapsbas och en del av projektets "upptäckter" gjordes redan här. Dessa aktiviteter gav också information om hur den kommande kunskapsinhämtningen skulle kunna organiseras.

## 4 Kunskapsberikande metoder

Även om vi i många fall har konstruerat testliknande situationer så är det viktiga slutresultatet inte ett testresultat där det går att se om testpersoner lyckats lösa en specifik uppgift. Vårt viktigaste resultat är istället ökad kunskap. De testliknande situationerna resulterar i insikter, startar diskussioner och bildar underlag för reflektion och analys. De testliknande situationerna lyfter upp tankar till ytan och gör oss medvetna. Vi har alltså inte dokumenterat tester utifrån "task completion", "errors", "effectiveness" som man kanske gör i traditionella användartest.

Det vi varit på jakt efter är alltså kunskap, insikter, nya frågor... Vi har gjort det genom att konstruera aktiviteter som ser ut som tester. Men testerna är till för att locka fram just kunskap och insikter samt leda till att nya frågor behöver ställas. De är inte till för att mäta hur många som till exempel klarat av en viss uppgift.

### 4.1 Pilottester

När personer med kognitiva svårigheter ska delta i testaktiviteter är det vår erfarenhet att man kan ha idéer och tankar om hur dessa aktiviteter ska genomföras. Vi kanske rent av har använt samma testupplägg tidigare, fast i ett annat sammanhang (en annan kontext). Då arbetet startar med en ny grupp behöver alla upplägg testas i liten skala, de behöver pilottestas. Det är nya personer som ska hålla i aktiviteterna, nya deltagare och ett nytt sammanhang. Det kan innebära att metoden fungerar bra direkt men ofta visar sig testerna att något behöver göras annorlunda. Små eller stora anpassningar kan behöva göras och ibland behöver helt nya tester/aktiviteter utformas.

Inledningsvis hade vi idéer om att kunna testa specifika egenskaper i en text och att få fram tydliga resultat på just den egenskap vi för ögonblicket hade valt ut. Vi testade detta genom att undersöka "formord", synonymer, ordförråd etc. Vi insåg snabbt att det inte gick att organisera tester på det sättet. Vi genomförde ett antal sådana tester men insåg snabbt att deltagarna hade åsikter om allt möjligt och att det inte fungerade att försöka styra testet till att fokusera på en enda sak. Det var i detta arbete vi först insåg det som är en av projektets viktigaste slutsatser. Om testpersonerna har olika kognitiva svårigheter så är det i princip omöjligt att testa något som har med ett innehåll att göra om man inte samtidigt testat hur materialet är utformat. Och omvänt: Det går inte att testa en utformning utan att använda sig av ett riktigt innehåll.

Vid detta skede gjorde vi i huvudsak individuella tester. Ett upplägg var att vi testade exempelvis instruerande texter i olika versioner. I de olika versionerna hade vi till exempel bytt ut vissa ord eller formulerat samma innehåll på lite olika sätt. Vi testade sedan om deltagarna korrekt kunde svara på kontrollfrågor. Denna typ av tester gav oss information om huruvida en person korrekt kunde dra slutsatser utifrån en given text och därefter lät vi personen titta på samtliga alternativ och välja ut den text de tyckte fungerade bäst.

Även om det finns ett tydligt upplägg händer det ibland att för en viss person eller för vissa personer så funkar det inte och det kanske framkommer först då den planerade aktiviteten har startat. I det

läget gäller det för testledaren att antingen snabbt modifiera testet eller ta en paus och diskutera hur aktiviteten ska fortsätta. Att tvinga någon igenom något som inte fungerar enbart för att det ska bli lika för alla är ingen bra idé om syftet är att skaffa fram kunskap snarare än att testa om individer klarar att lösa en specifik uppgift.

## 4.2 Testa det omedelbara intrycket

Vi identifierade tidigt via gemensamma diskussioner att det tycks pågå en omedveten och mycket snabb bedömning av om en text ska läsas eller inte. I våra resonemang kom vi att beskriva detta som det första snabba intrycket (eller impact med ett annat ord). Det tycks vara en process som föregår själva läsningen och beslutet om att läsa/inte läsa tycks tas innan någon egentlig läsning har ägt rum. Detta är en mycket snabb process. Flera av deltagarna verkar ta läsa/icke läsa beslut på mindre än en sekund och det är känslan av "kommer det här att gå" som avgör om läsprocessen inleds. I och med att den är så snabb är det också något som är svårt att dokumentera.

Vi konstruerade en individuell övning i syfte att försöka göra denna process mer långsam och därmed möjlig att komma åt via diskussioner och reflektioner. Det gick till så här. Vi samlade ihop trycksaker och tidningar som sinsemellan var mycket olika utformade. Det var medlemstidningar, resemagasin, motormagasin, kulturtidskrifter och flera andra. Dessa lade vi ut på ett bord och så bad vi deltagaren att ganska snabbt välja ut något som de tyckte såg intressant ut att läsa.

När deltagaren valt en trycksak kunde vi börja diskutera om varför de valde just den och vilket intryck både den valda och de bortvalda trycksakerna gav. Det vore fel att påstå att vi därmed "kommit åt" den mycket snabba process som föregår ett beslut om läsning/icke läsning men vi närmar oss den och vi har gjort varandra medvetna om att det är något som pågår före-läsning. Denna övning avslöjade också en annan intressant sak. Några av deltagarna valde trycksaker som helt klart bröt mot mycket som de själva har pekat ut gör texter svårlästa. Tydligast i detta var Max, som valde en motortidning utifrån att den på omslaget hade en rubrik om en stötdämpare som han var mycket intresserad av. Av det lärde vi oss att stark motivation kan övertrumfa dålig utformning. Men efter en stunds reflektion kom vi också fram till att detta inte är något den som utformar samhällsinformation kan förlita sig på- Det är mycket sällan man har den där starka lustkänslan att ge sig på en superintressant text när man hanterar samhällsinformation. Där kan det rent av finnas en motsatt effekt. Bara genom att logotypen från avsändaren syns så minskar motivationen och ökar stressen inför den kommande läsningen.

## 4.3 Prototyper

Personer med kognitiva svårigheter kan ibland ha svårt att diskutera något som inte finns. Därför blir det svårt att till exempel diskutera en ny webbplats. "Vad borde vi tänka på nu när vi ska bygga en ny webb? Det tycker många med kognitiva svårigheter är en mycket svår fråga. Det kan vara svårt att diskutera en tänkt framtid, att i sin egen hjärna visualisera hur något borde vara.

I det läget är prototyper bra. Genom att tillsammans försöka visualisera något, inledningsvis som enkla skisser och senare som mer och mer interaktiva objekt går det bättre att föreställa sig en tänkt framtid. Det går lättare att se brister och fördelar om egenskaper presenteras i form av en prototyp jämfört med om de bara diskuteras eller presenteras i en skriftlig kravspecifikation. Detta stämmer för många men inte alla. I Begriplig Text finns det deltagare som nog hellre begrundar en kravspecifikation och har lättare att i en sådan peka ut brister men för de flesta är en prototyp enklare. Vi har använt oss av detta när vi skapade en prototyp för en webbsida. Med hjälp av denna prototyp har vi kunnat diskutera hur en webbsida kan vara utformad och vilka funktioner som kan tänkas finnas som ett kompletterande stöd.

## 4.4 Backcasting

När vi försöker förutspå hur något ska bli i framtiden håller vi på med "forecasting". Vi förutspår vad som ska hända. När vi tar del av "vädret" i en nyhetssändning så ser vi en meteorolog som förutspår hur vädret ska bli i framtiden (typ imorgon). Backcasting är det omvända. Om vi utgår från exempelvis en prototyp som visar precis hur vi vill att något ska vara så kan vi från denna punkt i framtiden "jobba oss bakåt" och diskutera vad som måste ha hänt för att vi ska få se denna slutprodukt. Med exemplet av vår prototyp för en webbsida här vi till exempel kunnat diskutera:

- Hur ska uppläsande programvara fungera och var ska den visas?
- Vilka krav borde ställas i den designprocess som leder fram till slutresultatet?
- Vilken typografi behöver formgivaren använda för att det ska bli enkelt att läsa?
- Vad behöver skribenterna kunna för att skriva bra texter?
- Hur har testerna gått till som säkerställer att det blir kognitivt tillgängligt?
- Hur har man samarbetat med personer som har kognitiva svårigheter för att få ett så bra slutresultat?

På det här sättet kan man arbeta sig bakåt mot den punkt då ett utvecklingsprojekt startade eller ännu tidigare; då man startade samla in information om vad som var viktigt att beakta innan designen startade och innan folk började skriva texter.

Vi har inte använt denna metod på ett framträdande sätt i projektet Begriplig Text men vi har använt dessa tekniker så vi reflekterat och diskuterat, utan att göra så stor grej av att detta är en specifik metod

## 5 Utvärderande metoder

### 5.1 Vilken är bäst av A, B och C?

Personer med kognitiva svårigheter kan ha svårt att svara på frågor som är för öppna till sin karaktär. Att presentera en text och fråga; "Vad är det för problem med den här texten?" kan därför upplevas som svårt. För vissa blir det helt stopp i en sådan situation medan andra kanske kan peka ut något som kan vara svårt.

I den här situationen introducerar vi ofta ett eller flera jämförelseobjekt. För många blir det lättare att peka ut B som bättre än A och C som bättre än både A och B. En sådan rangordning sker ofta ganska snabbt och när den är gjord går det att börja diskutera vad det kan vara som gör att C uppfattas som bäst. Det är alltså lättare att se bra och dåliga saker om man kan göra det via jämförelser. Vi har använt oss av detta i flera av våra aktiviteter. Bland annat har vi lagt fram 2 eller 3 varianter av en text. Texten ska förmedla exakt samma information men gör det på lite olika sätt, med lite olika ordval och/eller utformning. En jämförelse verkar vara kognitivt enklare än att svara utifrån att det bara finns ett objekt att ta ställning till.

När vi gör den här typen av aktiviteter i små grupper så kan vi arbeta med exempel på papper men se också avsnittet om verktyget Compair, där vi utvecklat en möjlighet att göra liknande tester med ett mycket stort antal deltagare.

### 5.2 Omröstningar och prioriteringar

Via rött kort, orange kort och grönt kort är det möjligt att ge ett sammanfattande intryck av om något är underkänt, kan förbättras eller är bra. Tekniken kan användas i flera olika situationer och



har också den fördelen att även personer som kanske inte deltagit så mycket i en diskussion får en röst som väger lika tungt som den som varit mycket aktiv i en diskussion.

En metodik vi ibland använder är att personer får till exempel fem röster. Ofta manifesterar vi detta genom att personen får fem ”pluppar” eller får i uppgift att sätta fem streck. Framför sig har de ett antal alternativ och de kan antingen fördela sina pluppar på flera olika saker som de tycker är viktiga eller sätta alla på en enda sak om det är något de verkligen anser måste prioriteras. Genom att räkna samman hur många pluppar en viss företeelse fått kan man rangordna en så kallad top-down lista. Det som de flesta tycker är viktigast hamnar överst.

### 5.3 Utvärdering av krav

När vi hade identifierat de 19 viktiga faktorerna för läsbarhet och begriplighet kunde vi ”vända processen”. De inledande aktiviteterna hade haft fokus på att identifiera vad som är viktigt. När det som är viktigt fanns dokumenterat kunde vi vända fokus mot huruvida en viss text innehöll de kvaliteter som gjorde den bra. Vi omvandlade därmed våra insikter till krav.

I flera steg testade vi tillsammans fram ett utvärderingsunderlag. Detta tog slutligen formen av två checklistor; en för det språkliga innehållet och en för utformningen. Efter en serie interna tester av detta material utvecklade vi en workshop i syfte att på relativt kort tid kunna utvärdera specifika trycksaker eller specifika webbsidor. Resultatet kan sammanställas i ett protokoll och användas som underlag för konkreta förbättringar av det granskade materialet. Detta var dock inte vårt huvudsyfte. Även i detta arbete ville vi främst använda materialet i ett kunskapsberikande syfte. Vi bjöd därför in personer som representerade de organisationer som producerat och formgett de texter vi granskar. Det övergripande syftet var att via en workshop skapa ökad medvetenhet om vilka svårigheter som kan finnas i både text och form samt att under konviviala former skapa ökad ömsesidig förståelse för de svårigheter som kan finnas när det gäller att presentera något på ett begripligt sätt. Vi kallade de personer som besökte oss för ”textmakthavare”. Med det vill vi indikera att det är dessa personer som har möjligheten att konkret ändra (eller att se till att någon annan ändrar) saker som är problematiska i en text eller i textens utformning.

Upplägget för dessa workshopar har varierat något men i grunden består de av följande moment:

- Gemensam introduktion (personer med lässvårigheter, textmakthavare och testledning)
- Uppdelning i grupper, typ 5–7 personer med lässvårigheter, 2-3 textmakthavare och 2 testledare (där en leder diskussioner och den andra dokumenterar)
- Arbete med utvalda texter, gruppdiskussioner bland personer med lässvårigheter, textmakthavare i huvudsak observatörer.
- Dokumentation i checklista och noteringar från testledningen. Varje punkt som diskuteras avslutas med att personer med lässvårigheter röstar. Får punkten grönt, orange eller rött? Det vill säga är en bra, har vissa brister, är väldigt dålig. Resultatet summeras.
- Gemensam samling och gemensam diskussion där resultaten först snabbt redovisas från respektive grupp och där det sedan blir en gemensam diskussion där textmakthavarna uppmanas ge sina reflektioner och där de kan ställa frågor eller rent av testa idéer de fått under workshopen.
- Sammanfattande avslutning

Efter workshopen sammanställs resultatet i en skriftlig rapport som då både kan användas kunskapshöjande och som ett underlag för direkta förbättringar av de granskade sidorna. I några fall har vi också filmat dessa workshops för att kunna visa hur metoden kan användas.

## 5.4 Kollaborativa metoder

De flesta metoder vi använder i Begripsam är metoder som går ut på sam-arbete och sam-skapande. Vi gör även individuella tester av en mer traditionell utformning men sådana tester är ofta bättre på att svara på om exempelvis detaljer i en design fungerar. De ger sällan det där rika materialet som behövs för att öka förståelsen för mer komplexa frågor eller för att öka någons kompetens eller förmåga att förstå hur det till exempel kan vara att ha kognitiva svårigheter.

Sam, att göra något tillsammans har för oss flera viktiga värden. Vi vill förändra saker. Vi tror i första hand inte på att förändra genom konfrontation. Vi tror att när det gäller att utforma produkter och tjänster så vill de flesta som är inblandade väl. De strävar efter att slutresultatet ska bli så bra som möjligt, utifrån de resurser som finns till förfogande. Det är det där "så bra som möjligt" som vi vill påverka. Kan vi ge slutresultatet en knuff i rätt riktning innebär det att många kommer att tycka att det blir enklare, går snabbare, blir mindre strul. För vissa av oss är det helt nödvändigt, för några räcker det inte. Trots en knuff i rätt riktning har det fortfarande inte blivit tillräckligt enkelt.

## 6 Kvantitativa metoder

### 6.1 Compair

I Begriplig Text har arbetsätten i huvudsak varit kvalitativa. Små grupper har arbetat intensivt och byggt upp en bild av vad som är viktigt för att texter ska vara begripliga. Men är slutsatserna representativa för större grupper? För att få en uppfattning om det behövs andra metoder, som gör det möjligt för många att vara med. Det traditionella sättet att arbeta är att göra en enkät och ställa frågor. Vi valde en liten annan väg. Personer som har läs- och skrivsvårigheter tycker kanske inte att enkäter är vare sig enkla eller roliga. För att nå många har vi skapat en lite annorlunda form av enkät.

Applikationen Compair, som tagits fram av Begripsam och vidareutvecklats under projektet Begriplig Text, gör det möjligt för deltagare att via en webbsida gå in och ta ställning till påståenden. Två påståenden ställs hela tiden mot varandra. Deltagaren uppmanas att välja det påstående de tycker är viktigast av dessa två. Proceduren upprepas ett antal gånger genom att nya påstående exponeras.

Enkelt uttryckt kan detta beskrivas som att påståenden "går matcher" mot varandra. En algoritm för att rangordna schackspelare används för att rangordna påståenden. Ju fler vinster och särskilt mot påståenden som också får många vinster, desto viktigare är påståendet. Till slut får man fram en lista över påståenden rangordnade från viktigast till minst viktiga. Vi har också kunnat skapa separata listor för de diagnoser och svårigheter som funnits representerade i projektet.

Nedan visas ett exempel på hur två påstående ställs mot varandra. Deltagaren ska välja det den anser är viktigast. Därefter upprepas proceduren ett antal gånger.



Figur 1: Exempel på hur påståenden presenteras i testverktyget.

Den här metoden gör möjligt att:

- Utöka antalet personer som deltar i arbetet
- Värdera om det som kommit fram i mindre grupper verkar vara relevant

Nästan 600 personer deltog i detta test och förutom att värdera påståenden så svara de på frågor om sina diagnoser och svårigheter. Det gjorde det möjligt att dela upp svaren för att se om det finns skillnader mellan olika grupper. Resultatet är presenterat i en särskild rapport. Du kan se alla påståenden i en bilaga till denna rapport.

## 6.2 Enkäter

Begripsam gör också många enkätundersökningar och har utarbetat ett helt koncept för att göra enkätundersökningar tillgängliga och användbara för personer med funktionsnedsättningar. Se till exempel [www.begripsam.se/internet](http://www.begripsam.se/internet). Vi går inte in mer på den typen av undersökningar i detta material.

## 7 Bilagor

### 7.1 Påståenden som har jämförts i verktyget Compair

Detta är de 19 olika påståenden som har använts. Samtliga har identifierats som viktiga av deltagarna. Varje påstående har illustrerats med en bild. Här presenteras påståendena utan någon inbördes rangordning.

**Att de första orden i ett nytt stycke är fetmarkerade**

Att de första orden i ett nytt stycke är fetmarkerade



**Att det finns en rubrik som beskriver innehållet**

Att det finns en rubrik som beskriver innehållet




**Att raderna är korta**

Att raderna är korta



**Att det finns mellanrubriker som förklarar innehållet**

Att det finns mellanrubriker som förklarar innehållet



**Att det finns mellanrum mellan rader**

Att det finns mellanrum mellan rader



**Att det finns en ingress**

Att det finns en ingress



**Att det finns mellanrum mellan stycken**

Att det finns mellanrum mellan stycken




**Att långa texter är sammanfattade**

Att långa texter är sammanfattade



**Att det finns breda marginaler**

Att det finns breda marginaler



**Att det viktigaste kommer först**

Att det viktigaste kommer först



**Att markera viktiga ord med fet stil**

Att markera viktiga ord med fet stil



**Att rada upp information i punktlister**

Att rada upp information i punktlister

