

Andreas Nord

Klarspråk i nätinteraktion

Trevlighet, trafikordningsplaner och undringar om döda rådjur i ett kommunalt e-serviceforum

I det svenska klarspråksarbetet har råd och riktlinjer för språket hittills varit anpassade för olika typer av traditionellt skriftspråkliga och monologiska texter, såsom informationstexter och beslutsbrev. Den nya typ av skriftlig kommunikation i olika digitala forum som börjar bli vanlig ställer krav på nya typer av råd och rekommendationer. För att veta mer om vilka råd och rekommendationer som ska utformas behöver vi dock veta mer om vad som faktiskt försiggår i sådana forum, och vilka kommunikationsproblem som kan uppstå. Artikeln bygger på en undersökning av interaktionen i ett internetforum på en svensk kommuns hemsida. Analysen visar att kommunikationen kännetecknas av en stark betoning av den relationella funktionen från kommunföreträdarnas sida, och denna "trevlighet" fungerar av allt att döma väl. En utmaning verkar dock vara konflikten mellan vardagsvärld – här och nu – och regelstyrd myndighetsvärld, men analysen visar också att det inte nödvändigtvis är så enkelt att enskilda endast vill veta vad som gäller "här och nu".

Inledning

Det som traditionellt har stått i fokus för klarspråksarbetet i Sverige har varit texter som går från myndigheter till enskilda personer med allmän information eller information som gäller den enskilde specifikt, t.ex. beslut av olika slag. Att det är sådan kommunikation man främst har tänkt på syns t.ex. i förarbetena till språklagen, där den så kallade klarspråksparagrafen motiveras så här:

Det är en självklar utgångspunkt för den offentliga verksamheten att språket som används ska kunna förstås av dem som berörs av åtgärder som vidtas eller beslut

som fattas av domstolar, förvaltningsmyndigheter och andra företrädare för offentlig verksamhet. (Språklagsutredningen 2008: 257)

Men myndigheters kommunikation med enskilda personer är så mycket mer än bara texter som informerar medborgarna om myndighetens beslut och överväganden, där det är myndigheten som har gjort en bedömning av vad den enskilda behöver veta. En annan viktig typ av kommunikation är den som myndigheterna utför inom sitt serviceuppdrag. Serviceuppdraget utgör en del av det som myndigheterna ska utföra i relation till medborgarna och innefattar bl.a. krav på att myndigheten ska finnas tillgänglig för att ge svar på frågor och ge allmänna råd (von Essen 2014: 72–75). Detta innebär delvis annorlunda förutsättningar än kommunikation genom t.ex. informations- och beslutstexter, eftersom serviceärenden initieras av den enskilda personen och därför på ett annat sätt ställer krav på lyhördhet och individualiserat svar.

I Sverige utförs i dag allt mer av myndigheternas serviceuppdrag på internet, antingen genom myndigheters närvaro i redan existerande, kommersiellt baserade forum som Facebook, eller genom speciella, mer eller mindre tekniskt avancerade webbforum på myndighetens egen webbplats (Nord 2015; Nord & Sörlin 2017; Sörlin & Söderlundh 2014).¹

Det är alltså ganska klart att villkoren är lite speciella för dessa offentliga e-servicemöten, men än så länge finns ganska lite vägledning för hur dessa egentligen ska utföras. I denna artikel redovisar jag en undersökning som syftar till att identifiera några av de utmaningar som uppstår i denna typ av dialoger.

Exemplet Huddinge kommuns servicecenter

För att få veta mer om e-servicemöten i praktiken har jag alltså undersökt interaktionen i ett utvalt internetforum, nämligen det som erbjuds av Huddinge kommun på deras hemsida.

Huddinge kommun ligger några mil sydväst om Stockholm. Kommunen är med strax över 100 000 invånare Sveriges till invånarantalet fjortonde största kommun. För att förbättra sin service till invånarna har kommunen inrättat det de kallar ett *servicecenter* på kommunens internetsidor, där vem som helst kan skriva in och ställa frågor som rör den kommunala verksamheten. Kommunen erbjuder också invånarna att ringa till eller besöka fysiska servicecenterkontor.

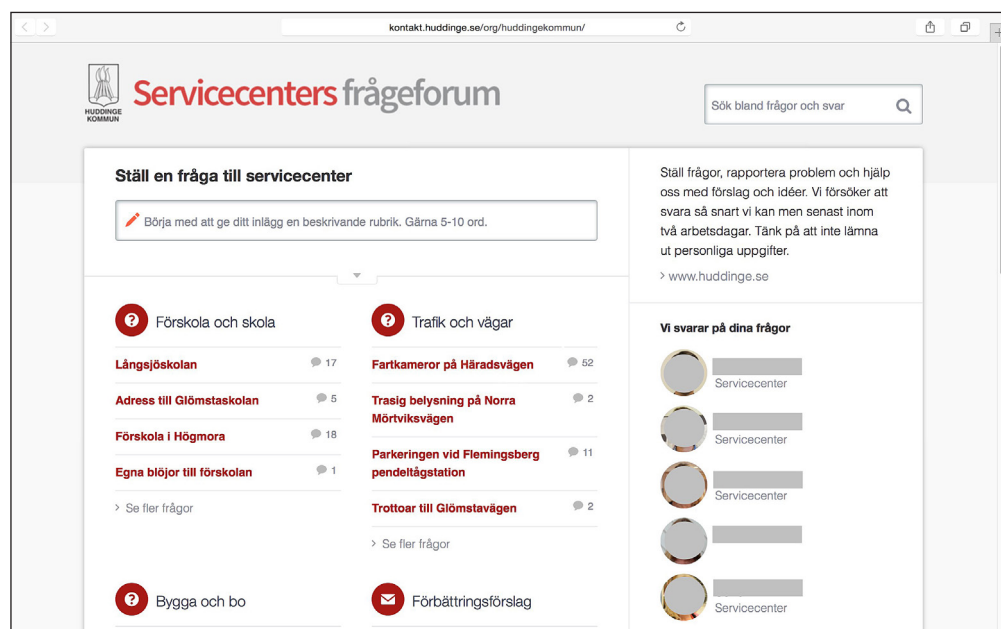
Kommunens servicecenter på nätet är helt offentligt, och de frågor som ställs kan läsas av alla som besöker sidorna. När de får svar från någon av de kommunikatörer

¹ Det jag här avser är inte självservicesystem av olika slag, utan sådan kommunikation som ändå innebär ett möte *mellan* människor.

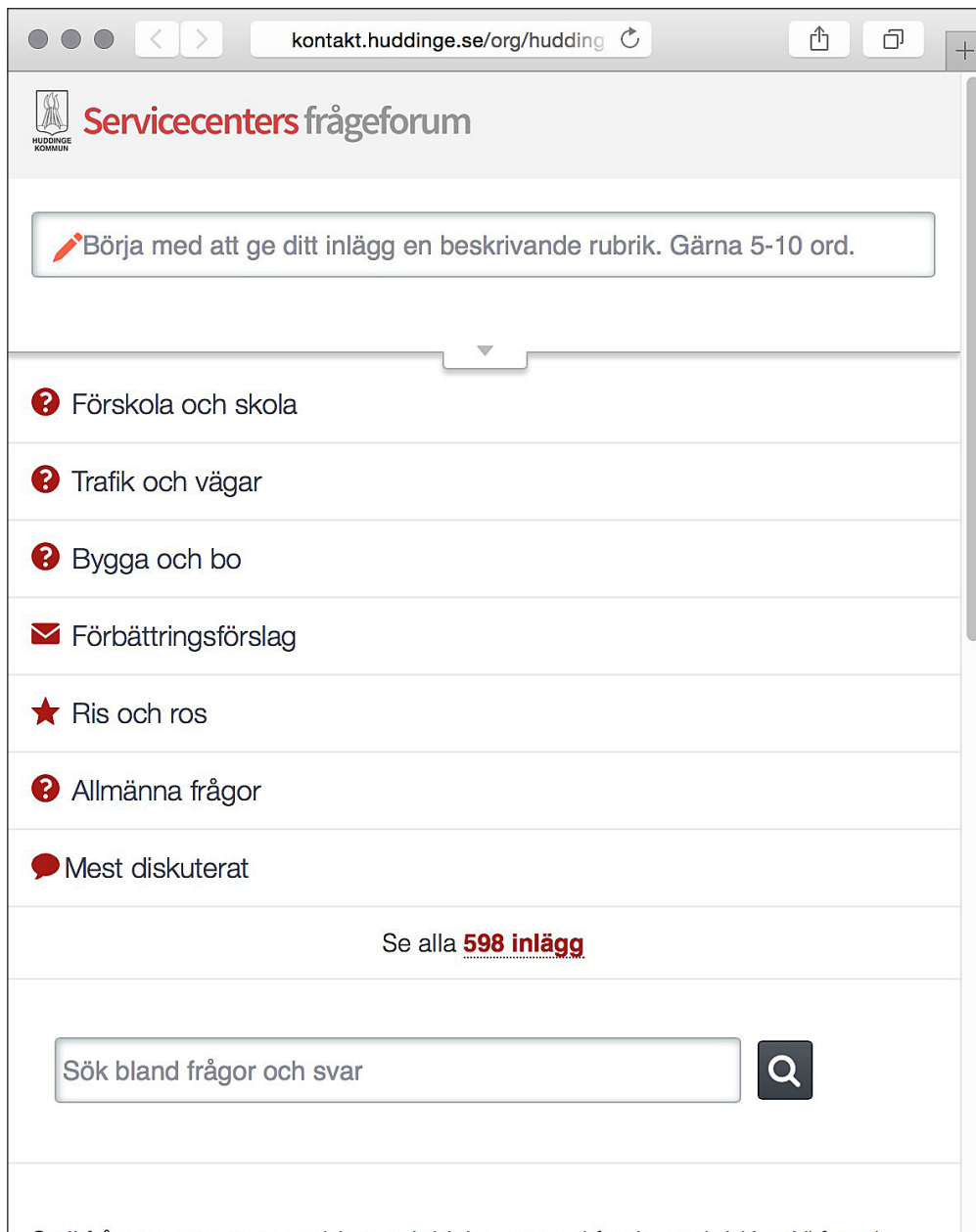
som bemannar servicecentret syns även dessa, och det är även möjligt för andra besökare i forumet att bidra med svarsinlägg.

Svaren från kommunikatörerna kommer ibland genast, särskilt vid enklare frågor. I andra fall hänvisar de till att de behöver inhämta svaren från någon av de tjänstemän på kommunen som har specifik sakkunskap och återkommer sedan med ett inlägg där de återberättar eller citerar detta svar. Kommunikatörerna har alltså främst rollen av informationsförmedlare.

I figur 1 och 2 syns startsidorna från Huddinges servicecenters frågeforum i de två versioner som den responsiva designen erbjuder, dels den bredare, dels den smalare (som motsvarar vyn i en mobiltelefon).



Figur 1: Startside från Huddinges servicecenters frågeforum i bred vy



Figur 2: Startside från Huddinges servicecenters frågeforum i smal vy

Från detta forum samlade jag den 20 april 2016 in samtliga publicerade inlägg, vilka fördelade sig på 639 kommunikationstrådar. (En tråd är ett startinlägg som följs av ett eller flera svarsinlägg.) Jag har gått igenom delar av materialet och identifierat tillfäl-

len där någon typ av kommunikationsproblem uppstår. Definitionen av kommunikationsproblem har varit vid, och handlat om att någon form av reparation efterfrågas. Det kan handla om att den som skrivit in ber om ett förtydligande eller ett nytt svar eller ställer en följdfråga som efterfrågar preciserad information, eller att det finns meta-kommunikation, t.ex. att den som har skrivit in uttrycker missnöje över svaret. Avsikten har inte varit att utröna vad som är kvantitativt sett typiskt, utan snarare att mer explorativt utforska vilka problem som *kan* uppstå. Jag kommer därför inte i denna artikel att redovisa några siffror.

Relationell och transaktionell kommunikation

Så vilka problem i servicekommunikationen blir synliga? Och vad kan vi utifrån dem lära oss om kommunikationen i denna typ av forum?

Till att börja med kan man konstatera att tecknen på problem är rätt få, i den meningen att det finns få tecken på aggression och få klagomål på hur kommunikationen sker. Det finns säkert flera skäl till detta. Ett är att de som svarar är professionella kommunikatörer som faktiskt *lyckas* ge bra svar, vilket säkert är förklaringen i den stora majoriteten av fallen. Ett annat skäl kan vara att eventuella problem eller missnöje helt enkelt inte blir synligt för att den som skrivit in och inte förstätt eller på annat sätt blivit missnöjd med det svar hen fått väljer att inte fortsätta dialogen eller fortsätter den i något annat medium, t.ex. genom att i stället ringa upp.

De problem som ändå förekommer är dock intressanta att se närmare på. För att ringa in vad de handlar om kommer jag till att börja med att bygga vidare på den indelning i *transaktionell* och *relationell* funktion i kommunikation som ofta görs i interaktionell sociolingvistik (Gumperz 1964). Transaktionell interaktion brukar förstås som interaktion som handlar om arbetsuppgifter och utförande, exempelvis givande och efterfrågande av information. Relationell interaktion är däremot sådant som småprat, vars syfte snarare är att skapa, upprätthålla eller förstärka relationer med samtalsparten. I forskningen har distinktionen i första hand använts för att urskilja huvudfunktionen i olika kommunikationsutbyten, men jag ser det som att båda funktionerna faktiskt i viss mån förekommer simultant i en del av inläggen. Det transaktionella i dialogen är förvisso – ganska självklart – det primära: det handlar om att utbyta och förmedla information. Men mycket tyder på att de professionella kommunikatörerna också har på sin agenda att i någon mån göra sina svar till en typ av relationell kommunikation. Ett utmärkande drag i deras svar är nämligen en påfallande hög grad av ”trevlighet”, i den meningen att de alltid använder hälsningsfraser först och sist, och ofta också har relationsorienterade kommentarer utöver ärendet, t.ex. en inledning där de tackar för frågan eller på något annat sätt kommenterar ärendet, och en avslutning som uttrycker förhoppning om att svaret var bra eller önskar lycka till. Det finns en viss variation i hur de uttrycker sig, och ofta knyter kommentaren an till något som den enskilda har

sagt i sitt startinlägg, vilket visar att de strävar efter att ge ett personligt bemötande. Ett inte alls otypiskt exempel är följande exempel, där frågeställaren har undrat över om hennes dotter får fortsätta gå på förskola efter det att ett nytt, väntat syskon föds. Detta besvaras på följande sätt, där jag genom understrykning har markerat de inslag som vid sidan av hälsningsfraserna hör till en relationell funktion.²

Hej Katarina,

Vad roligt att ni väntar tillökning.

Ni har rätt att ha dottern på förskolan sin vanliga tid i 14 dagar efter syskonets födelse.

Dag 15 börjar det nya 25-timmars avtalet att gälla förutsatt att ni sökt i tid. Schemat kommer ni överens om med ansvarig för förskoleavdelningen. Oftast brukar schemat bli fem timmar per dag eller om ni önskar en ledig dag i veckan fördelas de 25 timmarna på fyra dagar.

God fortsättning!

Med vänlig hälsning

Sofia Servicecenter

I litteraturen om hur man som myndighet ska uppträda i sociala medier betonas ofta vikten av gott och respektfullt bemötande och personlighet i svaret, och detta kan man se att de som jobbar på servicecentret strävar efter.³ Ett exempel på hur man brukar resonera om detta är följande stycke, där en kommunikatör på *krisinformation.se* sammanfattar sitt sätt att tänka om kommunikationen i sociala medier:

Tonfall är vårt favoritämne. Vi gör oss inte till när vi pratar med följarna. Vi använder inga svåra ord eller stolpiga meningar kopierade direkt ur en rapport. Vi pratar som vi pratar annars, som när någon ringer oss. Var och en på redaktionen får använda sin egen ton och signera med eget namn. Om någon använder en humoristisk ton i en fråga eller gör en smiley kan jag göra det i svaret om jag vill.

Det här är egentligen allt en duktig kommunikatör behöver veta för att bli proffs på dialog i sociala medier: Använd en ton som du är bekväm med, gör dig inte till. Och var beredd på att göra massor av fel. [...] (Ullén 2016: 1)

De råd som dyker upp brukar (i likhet med dessa) ofta vara ganska allmänt hållna, och

2 Jag har i detta och följande exempel gett kommunikatörerna fingerade namn och bytt ut aliasen på dem som skrev in. Kommunikatörerna har alla fått namn på S (för servicecenter) medan kommuninvånarna alla har fått namn på K.

3 Denna litteratur är dock begränsad. Många svenska myndigheter har kommunikationspolicyer som berör deras närvaro i moderna digitala medier, men det handlar då nästan uteslutande om informationsspridning – de handlar en hel del om *vem* på myndigheten som ska kommunicera och *var* och *när* myndigheten ska kommunicera, men mycket mindre om *hur*.

handla om att använda ”trevlig ton”, att som myndighetsföreträdare vara sig själv och inte göra sig till, och att svara på det sätt som man blir tilltalad.

Dessa principer lyckas de alltså, av allt att döma, framgångsrikt att följa på servicecentret. Att det i princip helt saknas kritik mot *hur* kommunföreträdarna uttrycker sig kan tolkas så – det talas aldrig om dåligt eller otrevligt bemötande från deras sida, och till och med när de får kritik finns det tecken som tyder på att i alla fall den relationella funktionen fungerar bra. Ett exempel på detta är ett ärende där signaturen Kerstin har skrivit in för att uttrycka missnöje över hur planteringarna i ett par rondeller har skötts och allmänt fråga om hur kommunen egentligen välkomnar dem som kommer in i kommunen med bil. Kommunföreträdaren, som bl.a. informerat om att det finns välkommen-skyltar, avslutar ett svarsinlägg med följande kommentar:

Hoppas du är nöjd med detta svar från oss. Du är välkommen att kontakta oss igen!

Detta leder till följande reaktion från Kerstin:

Var finns dessa välkomstskyttar i dagsläget?

Jag fick inte svar på frågan om blomsterarrangemang i dessa rondeller och gräset är fortfarande oklippt.

Jag är nöjd med hur ni svarar, inte vad ni svarar.

Kommentaren om nöjdhet kan tolkas som att bemötandet i stort uppfattades som positivt – men inte själva innehållet i svaret. Det förekommer även i andra trådar att kommunikátören uttrycker förhoppningen att svaret var bra får och får till svar att innehållet i svaret inte var tillräckligt informativt, men att bemötandet var bra.

Kerstins svar exemplifierar också den vanligaste typen av explicitgjort kommunikationsproblem, nämligen att den som skrivit in helt enkelt inte uppfattar att hen har fått svar på sin fråga. Detta tar sig uttryck i kommentarer om bristande svar (som i exemplet med Kerstin) eller i följdfrågor eller begäranden om förtydliganden. Att någon ställer en fråga och sedan ber om förtydligande om svaret inte var det önskade är dock helt naturligt för dialogisk kommunikation, och visar väl snarare att de enskilda drar nytta av den dialogmöjlighet som forumet erbjuder.

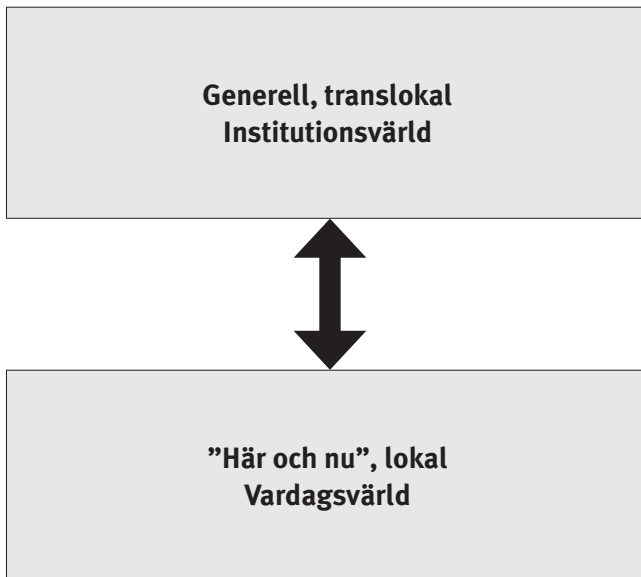
Kommunikationsproblem kopplade till skala

Ett annat problem som blir synligt i en del trådar har att göra med det man inom sociolingvistik i dag ofta talar om som *skala* (Blommaert 2007; Carr & Lempert 2016). Det primära problemet här är inte att ordval och formuleringar *i sig* leder till begripplighetsproblem, utan snarare handlar det om en mismatchning i ”nivå” som tar sig

uttryck i ordval – och i ett visst ”skav” i kommunikationen. Jag kommer att diskutera det utifrån några exempel, som alla exemplifierar ganska subtila problem.

Jag ska dock först introducera den grundläggande iakttagelse som legat till grund för att man inom sociolingvistik och lingvistisk antropologi börjat tala om *skala* och undersöka fenomen kopplade till detta. Skala (eng. *scale*) ska förstås i betydelsen ’storleksrelation’, och det är snarare ett perspektiv som uppmärksammar hur storleksrelationer både konkret och (i ännu högre grad) abstrakt och metaforiskt spelar roll för tanken. Det har sin grund i iakttagelser av att människor i sin interaktion synliggör och ”gör” saker som är kopplade till skalrelationer – relationer mellan stort och smått, mellan generellt och specifikt etc. Några sådana relationer exemplifieras i figur 1.

Figur 3: Exempel på skalrelationer



Ett exempel som har använts för att illustrera skala mer konkret är följande dialog från en handledningssituation på ett universitet (Blommaert 2007: 6):

Student: I'll start my dissertation with a chapter reporting on my fieldwork.

Lärare: **We** start our dissertations with a literature review chapter **here**.

Studenten befinner sig i sitt yttrande på en lokal skala: det handlar om hans egen uppsats, här och nu. Handledaren rör sig i stället till en överordnad nivå, där det handlar om generella regler. Det finns ett ”vi” som gör något och det görs alltid. Det är därför

ett exempel på en ”uppskalning”, där något flyttas från en lokal till en generell, platsöverskridande skala. I interaktion där en av deltagarna är en institutionsföreträdare är det ofta hen som i interaktionen väljer att lämna situationen här och nu och i stället orientera sig mot något överordnat och större. Blommaert beskriver det som att hen rör sig ”from the local and situated to the translocal and general, invoking practices that have validity beyond the here-and-now – *normative validity*” (s. 6, originalets kursivering). Vardagsvärlden ”här och nu” kan då ses som befinnande sig på en annan del av skalan än den ”generella” institutionsvärlden.

Konkreta frågor och generella svar: den saknade trottoaren och riktlinjer för lokalgator

Sådana ”skalhändelser” är inte ovanliga i institutionella kontexter. En del av de problem som traditionellt har uppfattats finnas i myndighetskommunikation med enskilda kan rent av beskrivas just som ett slags skalkonflikter, mellan den enskilda personens konkreta här och nu och myndighetsvärldens generella regler. Nord & Sörlin sammanfattar hur det ofta uppfattas:

En annan skillnad mellan mer institutionella sätt att tala och tänka och mer vardagliga är att vi i vardagsvärlden oftare talar om konkreta fall med konkreta personer och företeelser, medan institutioner ofta föredrar att uttrycka sig i generella termer om vad som är huvudregeln och vad som gäller i allmänhet. Lite karikerat uppfattas ibland ett typiskt utbyte mellan enskild och myndighet som att den enskilda ställer en fråga om sin situation och som svar får en redogörelse för den generella huvudregel som styr (Nord & Sörlin 2017: 256)

Denna lite hårdragna beskrivning kan faktiskt beskriva en del av de kommunikationsproblem som syns i serviceforumet (även om de bara dyker upp i enstaka trådar). Ett exempel på detta är när signaturen Krister Kilberg skriver in och önskar att en trottoar ska anläggas på en vägsträckning i ett bostadsområde. Detta får han svar på från en av kommunikatörerna, som har rådgjort med en specialiserad handläggare inom kommunen (”Allan”). I svaret ingår ett citat från handläggaren, som grundligt redogör för vilka principer kommunen har för när de anlägger trottoarer eller inte. Bl.a. säger han

Generellt när det gäller frågor om gångbana (trottoar) eller inte så är vårt riktlinje så, att på lokalgator ska vi inte ha gångbana medan på huvudvägar ska vi ha gångbana.

Kommunikatören avslutar sitt svar med att uttrycka en förhoppning:

Hoppas du har fått svar på dina frågor i och med Allans svar.

Detta tycker sig Krister Kilberg dock inte ha fått:

Hej! Nej egentligen inte, detta är ett svar som förklarar varför det ser ut som det gör. Men i och med att ingen väljer att gå genom bostadsrådet (varför skall man vilja göra det, det är en samfällighet?) utan samtliga väljer att promenera i körbanan så innebär det att användarna, kommunens invånare, uppenbart har underkänt denna lösning. Frågan blir då istället vad planerar ni att göra för att lösa detta problem innan olyckan är framme? Jag personligen, är varken särskilt sugen på att bli påkörd när jag är ute och promenerar eller för den delen köra på någon.

Krister Kilberg

Det Krister Kilberg här gör är att han återför frågan till det *konkreta* fallet, och hänvisar till att fotgängarnas beteenden i detta fall gör kommunens grundprincip ohållbar i praktiken. Dialogen är här alltså inte särskilt harmonisk; genom att ”skala upp” undviker ju handläggaren att behöva ta ställning till det enskilda fallet. Detta kan ses närmast som ett slags ”skalkamp” där handläggarens storskaliga princip ifrågasätts utifrån småskaliga erfarenheter. Och Krister Kilberg jobbar på att ”skala ner” till det konkreta fallet.

Myndighetsvärlden som läckage: Kerstin och ”trafikanordningsplanen”

Sådan ”skalkamp” är dock inte särskilt vanlig. Det vanligaste är i stället att de som svarar tydligt är inriktade på att ge svar som ska vara konkret relevanta för den som skrivit in och frågat för deras ”här och nu” (se ett exempel i Nord & Sörlin 2017). Även här förekommer dock att myndighetens skala så att säga läcker fram, vilket kan bli ett problem. Detta demonstreras i följande exempel, där vi återvänder till signaturen Kerstin och hennes missnöje med hur planteringarna i rondellerna i kommunen sköts.

Detta visar sig nämligen vara en mer komplicerad fråga än man kunde ana, eftersom rondellerna visserligen ska skötas av kommunen men ägs av den statliga myndigheten Trafikverket, som måste ge kommunen tillstånd att åtgärda planteringarna i mitten. Eftersom underhållet dessutom är arbetsmiljömässigt farligt behöver dessutom en så kallad trafikanordningsplan upprättas, som reglerar hur arbetet ska hanteras. Vi kommer in i dialogen när kommunrepresentanten Stina ger sig in på att försöka reda ut de komplicerade omständigheterna:

Hej igen Kerstin.

Jag förstår att det inte är så lätt att veta vem som gör vad. Jag har tagit hjälp av enhetschefen på gatu- och parkdriftsavdelningen för att ge dig ett svar angående rondellerna.

Han svarar att Trafikverket äger marken där de rondeller du pratar om finns, men att skötseln ansvarar Huddinge kommuns gatu- och parkdriftsavdelning för. Parkansvarig väntar just nu på en trafikanordningsplan som måste godkännas av Trafikverket för att säkerställa arbetsplatsen för parkarbetarna. När den blir godkänd vet vi inte i dagsläget.

När trafikanordningsplanen är godkänd kommer arbetet att kunna utföras mer kontinuerligt och förhoppningsvis kommer rondellerna att upplevas som en mer välvårdad entré till centrala Huddinge.

Hälsningar,

Stina Servicecenter

Här utgörs alltså stora delar av svaret av ett referat av kommunikatörens samtal med en handläggare på kommunen, och i detta referat råkar den myndighetsinterna genrebeteckningen *trafikordningsplan* följa med. Detta vet nog inte så många vad det är, men det kan nog anses klart av sammanhanget ungefär vad det handlar om. Samtidigt är det ett ord som är främmande för livsvärlden och i stället hör till institutionsvärlden – och därmed kanske också för tankarna till en annan skala.

Kerstin svarar inte direkt, men några veckor senare har hon varit tillbaka vid rondellerna och rapporterar sina observationer:

Hej!

Nu är äntligen ENA rondellen klippt! Det förefaller väldigt ineffektivt att bara klippa den ena rondellen när man väl är där.

Betyder detta att "trafikanordningsplanen" är klar?

Vänligen

Kerstin

Kerstins kritik handlar om hur de sköter rondellerna, men hon återknyter också till den omnämnda *trafikordningsplanen*, trots att detta kanske egentligen inte är nödvändigt. Därmed gör hon en bryggning – ett skalhopp – mellan sin vardagsvärld och ger sig in i den myndighetsinterna världen. Notera dock att hon markerar detta främmande ord med citattecken, vilket är ett vanligt sätt att markera distans till ord (se Ledin 1997).

Som kommunikationsproblem är detta måhända minimalt, men det markerar ändå att något problematiskt har inträffat, och att skalskiftet inte har passerat obemärkt.

Kerstin tar närmast i detta ord med tång. Värt att lägga märke till är att kommunikationsproblemet här visserligen är kopplat till ett ord, som dessutom hör till ett fackspråk – men att problemet knappast utgörs av att ordet är svårbegripligt (för Kerstin har ju uppenbarligen förstått ungefär vad det står för), utan att problem snarare är kopplat till *vems* ordet är (och inte är). Kerstin väntar sig konkret svar om sina rondeller, inte redogörelser för myndigheternas interna procedurer.

Konkreta svar kan vara för konkreta: döda rådjur, fastighetsägarens ansvar och lagregleringen

Nästa exempel har en annan karaktär. Det hämtas från en tråd som är aktiv under en ganska lång tid, och hanterar frågor om ett återkommande problem för en del av dem som bor i hus i kommunen, nämligen att rådjur dör på tomten. Tråden startas av signaturen Kjell Karlsson:

Dött rådjur på tomten

Har ett dött rådjur på tomten,

Vem tar bort??

Är det jag som måste ta hand om den eller någon annan?

Kjell Karlsson

Detta besvaras av Siv på ett ovanligt kortfattat sätt:

Hej Kjell!

På din egen tomt måste du själv ansvara för att det döda rådjuret plockas bort.

Om du inte löst problemet i helgen kan du ringa till oss på servicecenter på miljö- och samhällsbyggnadså kan vi tipsa dig om telefonnummer du kan ringa.

Hälsningar

Siv Servicecenter

Här noterar vi att det är en större skala som först kommer in genom en anpassad redogörelse för huvudregeln ("På din egen tomt måste du själv ansvara för att det döda rådjuret plockas bort") – men det kopplas genast till ett erbjudande om lösning här och nu, nämligen att Kjell Karlsson kan ringa om han inte fått bort det döda rådjuret.

Kjell Karlsson återkommer inte i tråden, och har antagligen antingen löst problemet på egen hand eller tagit det vidare genom att ringa. Däremot lever tråden vidare i. Det tillkommer ytterligare ett inlägg med en liknande fråga som får ett liknande svar, men också efter en tid ett inlägg som är ganska annorlunda. Det är signaturen Katja, som inte tidigare har deltagit i dialogen i tråden, som kommer in för att fråga:

Hej!

Vad är det som ligger till grund för fastighetsägarens ansvar för det döda djuret?

Vilka lagregleringar är det som gäller?

Tacksam för svar!

Katja

Här händer det saker med skalan. Om handläggarna tidigare har svarat på frågorna genom att brygga till den lokala skalan och tomtägarnas ”här och nu”, orienterar sig Katja snarare mot regelvärlden. Hon väljer den juridiskt korrekta termen *fastighetsägaren* för att hänvisa till den som äger tomten där ett rådjur kan hamna, och hon refererar inte ens till rådjur specifikt utan till *djuret*. Det Katja gör är alltså att skala upp hela dialogen till en principnivå (om döda djur generellt), och också fråga om lagregeln bakom.

Varför gör hon det? Det är en indikation på en typ av kommunikationsproblem, genom att det utgör ett slags begäran av rättning och komplettering av tidigare svar eftersom de inte på något sätt har redovisat regelöverbyggnaden. Dessa var mottagaranpassade till den som skrev in, men kanske inte för alla i den större målgrupp som de andra besökarna på forumet består av. Det visar hur svårt det är att göra rätt. Till de som ställde frågorna först i tråden var det rätt att anpassa skalan till deras konkreta problem. Men det var tydligen inte tillräckligt, för det finns bestämt de som vill veta vad regeln är.

Slutsatser

Avsikten med den undersökning som har redovisats var att se vilka kommunikativa problem som syns eller kan anas i dialogen i forumet. Jag har inte gett någon uttömmande beskrivning av detta, utan i stället valt några teman som är intressanta.

Det man hittar blir förstås beroende av vad de faktiskt gör i det forum som studeras, och det generella intrycket av Huddinge servicecenter är att det fungerar väl. Antagligen är en nyckel till detta den starka betoningen av det relationella som blir synlig. I diskussionen om klarspråk har det ibland betonats att vi måste sträva mot det som ibland har kallats ”Klarspråk 2.0”, som inte bara handlar om begriplighet utan även om bemötande – att skapa delaktighet, att vara respektfull och inkluderande etc. (Nord 2017; Rahm 2012) och bemötandets roll har särskilt betonats i servicefrågor (von Essen 2014). Här har man nått långt genom att sträva efter ”trevlighet” och personlighet i bemötandet. Sådant kan slå fel om det känns påklustrat eller konstlat, men här verkar det fungera som avsett.

Andra problem som syns handlar om att den som skriver in inte alltid får riktigt de svar som är väntat. Detta beror säkert på att kommunikatörerna ofta bara är förmedlare av information, och själva måste försöka söka fram svaren djupare i byråkratin.

Men vi ser också en del av det som brukar uppfattas som ett ”evigt” problem i kontakten mellan myndigheter och medborgare, nämligen hur man hanterar och modererar de perspektivskillnader som finns och de skillnader i skala som råder mellan livsvärld och myndighetsvärld. Det svåraste med att mottagaranpassa är kanske det som har att göra med var på skalan mellan ”här och nu” och den principiella lagregleringsvärlden som det relevanta svaret ska ligga.

Här bidrar nog undersökningen med några nya perspektiv. Vi kan hitta exempel på det som är väntat: att den enskilda personen finns i livsvärlden och blir missnöjd när hen får svar från myndighetsvärlden. Men vi ser faktiskt också motsatsen: att det kan finnas en efterfrågan av att få redovisat sådant som bakomliggande regler. Utgångspunkten för dem som svarar är att det som efterfrågas är ”här och nu”-svar, men som Katjas inlägg i tråden om döda rådjur visar behöver inte detta alltid vara mitt i prick för alla som deltar i forumet. Detta är värt att tänka på för den som designar information till medborgare, och fokuserar (för) mycket på att förklara *hur* utan att förklara *varför*.

Detta sätter också fingret på en av utmaningarna för dem som svarar. För den som trodde att myndighetsord och myndighetsperspektiv skulle vara ett stort problem blir detta inte alls bekräftat. Det kan förvisso förväntas finnas sådana problem, men den stora utmaningen här – som i mycket annan kommunikation mellan institution och lekman – är att brygga skillnaderna mellan institution och vardag. Men detta är en av de ”eviga” frågorna i myndighetskommunikation – oavsett om den sker på papper, muntligt eller digitalt. Sätten att hantera den kan dock skilja sig – och möjligheterna att lyckas är nog faktiskt större i ett sådant här dialogiskt forum. Om den enskilda inte fått svar, kan hen ju faktiskt alltid fråga igen.

Litteratur

- Blommaert, Jan (2007). Sociolinguistic scales. *Intercultural Pragmatics*, 4(1), 1–19.
- Carr, E. Summerson, & Lempert, Michael (2016). Introduction: Pragmatics of Scale. I: E. Summerson Carr & Michael Lempert (red.), *Scale: Discourse and dimensions of social life* (s. 1–21). Oakland, California: University of California Press.
- Gumperz, John J. (1964). Linguistic and social interaction in two communities. *American Anthropologist*, 66(6), 137–153.
- Ledin, Per (1997). Intertextualitet, smärta och ett mångstämmigt apotek. I: Roger Andersson & Patrik Åström (red.), *Till Barbro: Texter och tolkningar tillägnade Barbro Söderberg den 23 september 1997* (s. 63–86). Stockholm: Stockholms universitet.
- Nord, Andreas (2015). ”Detta är helt galet i min värld”: Privatpersoner och kommunföreträdare på nätet. I: Linda Kahlin, Mats Landqvist & Ingela Tykesson (red.), *Språk och identitet: Rapport från*

- ASLA:s symposium, Södertörns högskola 8–9 maj 2014 (s. 123–136). Huddinge: Södertörns högskola & ASLA, Svenska föreningen för tillämpad språkvetenskap.
- Nord, Andreas (2017). *Klarspråksarbete och yrkeslivsskrivande: En forskningsöversikt*. Stockholm: Språkrådet, Institutet för språk och folkminnen.
- Nord, Andreas, & Sörlin, Marie (2017). Med vardagens eller myndighetens ord? Ordval och kategoriseringar i offentliga e-servicemöten mellan enskilda och myndigheter. I: Emma Sköldberg, Maia Andréasson, Henrietta Adamsson Eryd, Filippa Lindahl, Sven Lindström, Julia Prentice & Malin Sandberg (red.), *Svenskans beskrivning 35. Förhandlingar vid trettiofemte sammankomsten för svenskans beskrivning. Göteborg den 11–13 maj 2016* (s. 255–269). Göteborg: Institutionen för svenska språket, Göteborgs universitet.
- Rahm, Henrik (2012). Mottagaranpassning och delaktighet: Klarspråk 2.0. I: Pia Bülow, Daniel Persson Thunqvist & Inger Sandén (red.), *Delaktighetens praktik: Det professionella samtalets villkor och möjligheter* (s. 143–160). Malmö: Gleerups.
- Språklagsutredningen (2008). *Värna språken – förslag till språklag*. (SOU 2008:26). Betänkande av Språklagsutredningen.
- Sörlin, Marie, & Söderlundh, Hedda (2014). Myndighet och privatpersoner i dialog på Facebook: En analys av positioneringar och receptionsroller på Försäkringskassans Facebook-sida Förälder. I: Jan Lindström, Sofie Henricson, Anne Huhtala, Pirjo Kukkonen, Hanna Lehti-Eklund & Camilla Lindholm (red.), *Svenskans beskrivning 33: Förhandlingar vid Trettiotredje sammankomsten för svenskans beskrivning. Helsingfors den 15–17 maj 2013* (s. 459–469). Helsingfors: Helsingfors universitet.
- Ullén, Jeanna (2016). Aldrig först, men alltid bekräftat. *Klarspråk: Bulletin från Språkrådet, 2016*(3), 1.
- von Essen, Ulrik (2014). *Arbete i offentlig förvaltning*. Stockholm: Norstedts Juridik AB.

Summary

In the 'Plain Swedish' effort, advice and guidelines have mostly focused on traditional written and monologic texts. This paper presents some results from a survey of the interactions between government employees and citizens in a Swedish municipality's online forum, where citizens are invited to ask questions and seek advice. The findings represent a first step towards developing advice for written communication in the digital forums that are used by authorities to provide citizen services. The analysis shows that communication in the forums was characterised by a strong emphasis on the relational function or, in other words, on the relationship between the communicators manning the forum and the citizens. Seemingly, a focus on 'niceness' enabled the interactions to run relatively smoothly. One challenge, however, arose from the conflict between citizens' life-world perspective and the rule-controlled government

world. Citizens wish to find practical solutions to their problems in the here and now, and conflicts may occur when a specific question or request is simply answered by quoting the relevant regulation. The analysis, however, also shows that citizens were, in some cases, interested in knowing the underlying rules and regulations. This paper concludes by discussing the actual advantages of online forums for government-citizen interactions where repair in communications is possible.

Bibliografiske oplysninger

Nord, Andreas (2018). Klarspråk i nätinteraktion. I: Anne Kjærgaard & Johanne Lauridsen (red.), *Sprog og kommunikation i digital borgerbetjening: Rapport fra Nordisk klarsprogskonference Klarspråk i nätinteraktion, 4.-5. maj 2017*, (s. 33-48). DOI: <http://dx.doi.org/10.7146/ksn.voio.104233>.

<https://tidsskrift.dk/ksn/index>

©Forfatterne og Netværket for sprognævnene i Norden
