

Klart språk i Norden

Titel: Nya medier, nya utmaningar – om klarspråksarbete i e-förvaltningens tid

Forfatter: Catharina Nyström Höög

Kilde: Klart språk i Norden, 2009, s. 13-23

URL: <http://ojs.statsbiblioteket.dk/index.php/ksn/issue/archive>



© 2009 författarna och Språkrådet

Betingelser for brug af denne artikel

Denne artikel er omfattet af ophavsretsloven, og der må citeres fra den. Følgende betingelser skal dog være opfyldt:

- Citatet skal være i overensstemmelse med „god skik“
- Der må kun citeres „i det omfang, som betinges af formålet“
- Ophavsmanden til teksten skal krediteres, og kilden skal angives, jf. ovenstående bibliografiske oplysninger.

Nya medier, nya utmaningar

– om klarspråksarbete i e-förvaltningens tid

Klarspråkets historia är på det hela taget en framgångshistoria. Klarspråksgruppen, en arbetsgrupp som tillsattes 1993 av regeringen med uppgift att främja språkvårdsaktiviteter hos myndigheterna, bidrog till att initiera mängder av klarspråksprojekt. Medvetenheten om hur man skapar begripliga texter har också höjts år från år. Men det är farligt att vara nöjd – det brukar vi få lära oss på tidningarnas sportsidor om inte annat – och det gäller nog också för klarspråksverksamheten. Om man vill vara framgångsrik i morgon måste man studera dagens förutsättningar noga. Och dessa är inte längre desamma som i klarspråksverksamhetens begynnelse.

Organisationen kring klarspråksarbetet har förändrats. Sedan 2006 finns inte längre Klarspråksgruppen i Regeringskansliet, utan klarspråksfrågorna hör till Språkrådets ansvar. På Språkrådet finns både klarspråksansvariga språkvårdare och den rådgivande nämnden för klarspråksfrågor. Nu är kanske inte den centrala institutionella ramen det viktigaste. I många kommuner och landsting runtom i Sverige finns klarspråksverksamhet, och det löpande arbetet måste ske lokalt i de många pågående skrivprocesserna på olika myndigheter.

Förutsättningarna för klarspråksarbete håller också på att ändras radikalt, i och med att myndigheternas textkulturer förändras. Sett i det perspektivet är kanske artikelrubriken [*sv.* rubrik, *da.* överskrift; *no.* överskrift] ”Nya medier – nya utmaningar” för snävt satt; det är en omstrukturering av ett helt samhälles kommunikationsmönster som vi upplever. För inte så länge sedan var den typiska myndighetstexten ett brev, eller en broschyr om mottagarna var många. Nu deklarerar vi via sms och beställer själva våra broschyrer – som kanske målgruppsanpassats just för våra behov – via en myndighets webbplats. Anpassningen till elektronisk kommunikation har fått konsekvenser i snart sagt varje samhällssektor – och förstås i de flestas hem. Hur dessa konsekvenser ser ut – både för myndighetsskribenter och för medborgare – vet vi ännu ganska lite om. Det är en allvarlig situation för klarspråksverksamheten. För hur ska vi kunna vara vägledare i myndigheternas kommunikation om vi inte riktigt vet var svårigheterna ligger?

I den här sammanfattningen av mitt föredrag vid klarspråkskonferensen ska jag försöka skissera de utmaningar som övergången till elektronisk kommunikation ställer språkvården inför, och kommentera de svårigheter som klarspråksverksamheten ännu inte kunnat lösa. Huvudfrågan här blir hur vi ska kunna möta det nya utan att förkasta de erfarenheter och kunskaper som redan vunnits.

ATT MÖTA MYNDIGHETEN PÅ WEBBEN

Webbtexter skiljer sig från papperstexter på en rad punkter. Varför dessa olikheter innebär svårigheter för språkvården är en fråga som säkert har många svar; jag kan bara presentera några tänkbara sådana.

I klarspråksråd och klarspråkstest läggs stor vikt vid textbindning och disposition, textdrag som har att göra med textens hierarkiska organisation och linjära uppbyggnad. Men webbtexterna har en annan läsordning än papperstexter. Texter som publiceras på nätet är inte bara linjärt uppbyggda, utan uppbyggda som hypertexter. Läsarna har



Bild: Robert Nyberg

här mycket större frihet att välja olika läsmönster – och gör också så. För klarspråksverksamheten blir alltså frågan hur den vunna kunskapen om textbinding och disposition kan omsättas i termer som passar webbtexterna – om den alls kan det.

I den traditionella myndighetsinformationens mönster var medborgarna tämligen passiva mottagare av information. När myndighetsserVICEN läggs på nätet får medborgarna en mera aktiv roll som informationssökare. Att myndigheterna lånar kommunikationsmönster och tänkesätt från företagsvärlden gör också att rollerna blir oklara – är webbanvändarna medborgare eller kunder? Ännu vet vi inte hur den

nya rollen påverkar kommunikationen. Med utgångspunkt i egna erfarenheter kan man känna en välmotiverad rädsla för att myndigheternas organisation får för stort genomslag i webbplatsens disposition, så att vanliga användare måste anslå orimligt mycket tid för att förstå organisationen innan ärendet kan uträttas.

En elektronisk kontakt med en myndighet är förstås per definition något annat än en mänsklig kontakt, och den mänskliga kontakten har alltid potential för att vara den mest flexibla. På nätet riskerar väldigt enkla avvikelser från normalfallet att bli ganska stora problem; det finns kanske inte något formulerat svarsalternativ som är helt riktigt för det aktuella ärendet.

De här aspekterna av myndigheternas webbkommunikation skulle vi behöva veta mera om, så att vi fick en riktig bild av hur användarna upplever kontakten med myndigheterna på nätet. Att man läser på olika sätt med olika avsikter, *läsmål*, det kartlades redan 1982 i en avhandling om lagspråk (Gunnarsson 1982). Nu är det kanske dags att genomföra motsvarande undersökning av hur man läser en webbsida med olika läsmål.

MEDBORGARENS ROLL HAR FÖRÄNDRATS

I samband med att medborgarna får en ny och mera aktiv roll i kommunikationen med myndigheterna måste klarspråksverksamheten omdefiniera eller i alla fall reflektera över sin roll. Tanken bakom klarspråksidén är ju att språkvårdarna ska stå på medborgarnas sida och säkerställa att dessa med någorlunda rimliga ansträngningar kan tillgodogöra sig relevant myndighetsinformation. Då borde det också ligga i linje med klarspråkssträvandena att utreda hur medborgarna förhåller sig till denna förändring – vi borde bidra till att problematisera medborgarrollen, helt enkelt.

I Klarspråk 3/2007 skriver Eva Olovsson, som svar på en språkfråga, att ordet *kund* är olämpligt att använda i myndighetstexter. Det är ett

utmärkt klagörande, och ett prov på att språkvården tar ställning i frågan om medborgarens roll. Men myndigheternas sätt att *tänka* på medborgaren som kund försvinner inte. Vi skulle behöva inta ett tydligare medborgarperspektiv och ställa frågan om myndigheternas webbtjänster upplevs som påtvingade eller önskade kontaktytor. Hur, på vilket sätt, skulle de flesta medborgare egentligen vilja ha kontakt med sina myndigheter?

Floran av samhällsinformation blir inte bara större, utbudet blir också mera komplext. Medborgarna ställs inför en rad svåra valsituationer; vi ska välja el, telefon, pensioner, skola i situationer som kräver kunskap inte bara om bolag [*da.* selskab; *no.* selskap] och leverantörer utan också om tekniska processer och ekonomiska konsekvenser. En risk med klarspråksverksamhet i ett samhälle som präglas av sådana komplexa texter är att språkvårdsinsatserna stannar på en ytpråklig nivå. I värsta fall kan då det komplexa innehållet framstå som enklare än det är. Det är knappast medborgarservice.

Alla skisserade valsituationer ligger inte inom myndighetskommunikationens ram och faller därför utanför klarspråkets ansvarsområde, men gränserna mellan privat och offentligt är suddiga, och för många läsare av samhällsinformation är det nog inte alltid klart om avsändaren är ett företag [*da.* bedrift; *no.* bedrift] eller en myndighet. Får denna oklarhet i avsändarförhållanden också konsekvenser för begripligheten, och hur är vi i så fall beredda att bemöta dem?

En stor fördel med Internet är att mycket material har blivit mera lättillgängligt. Texter som tidigare måste sökas på bibliotek är nu ett par knapptryckningar bort för den som har nätuppkoppling. Via nätet kan man hämta traditionellt utformade linjärt strukturerade texter för läsning, och då är förstås inte läsprocessen annorlunda än om texten hade kommit med posten. Men hur kan man värdera den information man finner på nätet?

Nätet kräver ett nytt slags källkritik. De flesta använder en sökmo-

tor, exempelvis Google, för sina sökningar på nätet. Men om man ska kunna värdera de träffar man får med sökmotorns hjälp måste man också veta enligt vilka kriterier sidorna tas fram. Det är lätt att tro att det man först hittar är det bästa. Och hur ska man förhålla sig till Wikipedia som uppslagsverk? Eller veta vem av alla bloggande experter man kan lita på? Också frågorna om källkritik av nätinformation är kanske relevanta för språkvårdare med intresse för medborgarnas textvärld.

NYA OCH GAMLA UTMANINGAR

Nog finns det utmaningar i den elektroniska kommunikationens värld. Nu måste nya frågor ställas: Hur används webben? Av vem? Var finns de stora begriplighetsproblemen?

Vi behöver också nya teorier för att underbygga klarspråksarbetet. Framför allt krävs det teorier som bygger på en multimodal textsyn, där både text och bild kommunicerar. Vi behöver också nya teorier om myndigheterna och myndigheternas roll. För att inta medborgarnas perspektiv behöver vi nya forskningsmetoder; vi behöver kunna undersöka läsning medan den pågår. Vi behöver också ett ökat samarbete med andra yrkesgrupper som påverkar myndigheternas texter: jurister, ekonomer och programmerare till exempel.

Alla tidigare klarspråksproblem var ju inte heller lösta, utan några gamla beständiga frågor måste med i satsningen i det framtida klarspråksarbetet. Jag skulle framför allt vilja framhålla tre frågor som även fortsättningsvis bör ges hög prioritet: *författningsspråket, EU-översättningarna och attityderna till klarspråk.*

FÖRFATTNINGSSPRÅKET

Ett välkänt klarspråksproblem är att lagspråk slår igenom i texter som riktar sig till breda mottagargrupper, och därmed orsakar begriplighetsproblem. Här är klarspråksinsatser på myndigheterna ofta otill-

räckliga; det är källtexterna i sig som måste bli mera begripliga. För att komma till rätta med problemen krävs rimligtvis samverkan mellan jurister och språkvetare, och inte minst arbete med att komma till rätta med attityderna till klarspråk. Man måste *vilja* uttrycka sig begripligt.

Frågor om domstolarnas kommunikation med medborgarna undersöktes under 2008 av Förtroendeutredningen. Resultaten publicerades i betänkandet ”Ökat förtroende för domstolarna – strategier och förslag” (SOU 2008:106). Där framgår i en delundersökning att ungefär hälften av en utvald lista med ord hämtade från domar kunde förstås av informanterna (Ekman Öst 2008). Vanligt förekommande ord som *förverka* [*da.* forspilde; *no.* forspille] och *åberopa* [*da.* påberåbe; *no.* påberope] misstolkades av många.

Också advokater vittnar om att klienter ibland har svårt att förstå domar (Sörilin 2008). Flera förståelseproblem skulle kunna lösas med hjälp av vanliga klarspråksråd: emfatisk disposition, vägledning med hjälp av metatext och tydligt tilltal för att välja några exempel. Här återstår alltså klarspråksarbete av beprövat slag!

ÖVERSÄTTNINGAR AV EU-TEXTER

EU-språket är en nygammal utmaning för klarspråket. Under åren 2002–2003 organiserades EU-språkvården inom Justitiedepartementet, och i och med det finns det alltså en organisation som enbart hanterar EU-texter. Det stora problemet har visat sig vara översättningarna, där man vid översättning till svenska tvingas använda konstruktioner – framför allt när det gäller syntax – som vi frångått i Sverige av klarspråkshänsyn (Ekerot 2000). Denna tillbakagång är givetvis inte acceptabel, och det krävs internationell samverkan för att råda bot på källtexter som inte är klarspråksanpassade.

Ett nystartat nordiskt nätverk för klarspråkssamarbete är ett glädjande steg i en sådan riktning. En annan god nyhet är att en nybliven forskarstuderande i Uppsala kommer att göra klarspråksarbete vid

översättning inom EU till föremål för sin doktorsavhandling. Förhoppningsvis kan ytterligare insatser göras så att vi både får kunskap om EU-översättningarna och kanaler att påverka dem.

ATTITYDER TILL KLARSPRÅK

I den senast genomförda undersökningen av begriplighet i myndighetstext framhölls attityderna till klarspråk som ett bestående problem, i en i övrigt ganska ljus rapportering (På väg mot ett bättre myndighetsspråk, 2001). Klarspråksverksamheten har ofta svag förankring inom myndigheterna och inte sällan inverkar ekonomiska restriktioner menligt på verksamheten. Grunden till problemet är troligtvis att man inom myndigheten inte är eniga, eller att man saknar insikter, om vikten av att skriva begripligt. Den här typen av problem kan möjligen tillta i e-förvaltningens, e-administrationens tid, om tekniken tillåts ta överhanden över språkfrågorna. Inom myndighetsvärlden talar man i dag ofta om hur man *bemöter* medborgarna, och inkluderar där språk och andra aspekter av bemötandet. Det kan vara en positiv utveckling, bara språket inte glöms bort!

Frågan om attityder till klarspråksarbete kan också vidgas så att man tittar på språkkonsulternas egna attityder till sin verksamhet, och på språkforskningens attityder till klarspråksverksamheten. I dessa tider av nya utmaningar är det viktigt att klarspråksarbetet inte blir formelartat utan får ett rikt inflöde av nya idéer. En förutsättning för att så ska ske är att man har ett livaktigt samarbete inte bara med andra yrkeskategorier inom myndigheterna, utan också med språkforskningen. Mot den bakgrunden är det lite oroväckande att så lite forskning bedrivs i Sverige som rör begriplighet i myndighetstext.

Under hösten 2007 gjorde jag för Språkrådets räkning en inventering av pågående forskning med anknytning till klarspråksfrågor. Inventeringen visade just att nästan ingen forskning pågår som fokuserar begriplighet. För att nå lite närmare svaret på frågan varför det är så,

har jag genomfört två mindre enkätundersökningar – en riktad till språkforskare och en riktad till språkkonsulter. Avsikten med enkätundersökningarna var att uppmärksamma attityder som kan inverka negativt på forskningen om klarspråksfrågor och på samarbetet mellan grupperna. Enkätresultaten kommer att publiceras i en artikel (Nyström Höög, under utg.); här lyfts endast några sammanfattande resultat fram.

Enkäten till språkvetarna (forskare och lärare vid institutioner för svenska eller nordiska språk) visade att klarspråksverksamheten prioriterades relativt lågt, när de fick rangordna Språkrådets verksamheter. Klarspråk behandlas ibland i undervisningen, särskilt på grundnivå, men är sällan aktuellt som uppsatsämne för fortsättningsstudenter på mera avancerad nivå. I de fall då uppsatsämnena med klarspråksanknytning presenteras, är intresset för dessa ämnen svalt. Till sist framkommer i kommentarerna en åsikt om att ”klarspråket klarar sig självt”. Man kan tolka det som att klarspråksverksamheten inte längre skulle behöva stöd från universiteten.

Språkkonsulterna som svarade på enkäten tycker att de har behov av fortbildning i olika frågor, särskilt när det gäller webben och kommunikationen på flerspråkiga arbetsplatser. De läser sällan ny forskning från de språkvetenskapliga institutionerna, åtminstone i form av doktorsavhandlingar och forskningsrapporter. Mera flitiga är de när det gäller att följa vad som skrivs i Språktidningen eller i Språkrådets skrifter. De flesta av dem tror dock inte att språkforskning kan bidra till att lösa problem som de har i klarspråksarbetet.

Sammantagna ger alltså enkäterna en ganska nedslående bild av förutsättningarna för samarbete kring klarspråksfrågor. Det är beklagligt, för jag är övertygad om att språkforskningen kan ge viktiga bidrag till klarspråksverksamheten, även om den förstås inte kan lösa alla problem. Samarbete bygger dock på två parters intresse, och det är viktigt att språkforskningen inte bara utvecklar metoder som är användbara

inom klarspråksverksamheten, utan också presenterar dessa för en vidare krets av läsare än vad som vanligtvis är fallet inom universitetsvärlden.

ÖKADE KUNSKAPER OM HUR TEXTER ANVÄNDS OCH MER SAMARBETE MELLAN FORSKARE OCH MYNDIGHETSSPRÅKVÅRDARE

Här har jag pekat på många uppgifter för myndighetsspråkvården – både gamla och nya. De förändrade kommunikationsmönstren i samhället innebär en utmaning, men samtidigt en möjlighet till förändring som kan vara positiv. Under de år som klarspråksverksamhet har bedrivits har goda kunskaper förvärvats om hur texter *fungerar*. Denna kunskap utgör basen också för framtidens arbete med myndighetstexter. Behovet av ny kunskap är nu större när det gäller hur texterna *används*. Om detta vet vi alldeles för lite, och det är helt nödvändigt att få den kunskapen om klarspråksverksamheten ska kunna vara en verksamhet i medborgarnas tjänst.

Undersökningar av hur texter används är något språkforskare är duktiga på. Det vore märkligt och sorgligt om inte den kompetensen skulle kunna komma till nytta bara för att språkforskning och myndighetsspråkvård blivit så självständiga och parallella verksamheter. Nya kanaler för samarbete måste etableras, helst snabbt. Och samarbetet bör inte stanna inom språkvetarkretsen – nya frågor och nya tvärvetenskapliga samarbeten kan leda till ännu bättre klarspråk!

Litteratur

Ekerot, Lars-Johan, 2000: Klar komplexitet. Om språkform och begriplighet vid översättning av författningstexter. I: Melander, Björn (red.), *Svenskan som EU-språk*. (Ord och stil. Språkvårdssamfundets skrifter 30.) Uppsala. S. 46–76.

Ekman Öst, Ulrika, 2008: Svåra ord i domar. Förstår vanliga människor innebörden av juridiska domar? Bilaga 8 till Förtroendeutredningens betänkande ”Ökat förtroende för domstolarna – strategier och förslag” (SOU 2008:106).

- Gunnarsson, Britt-Louise, 1982: Lagtexters begriplighet: en språkfunktionell studie av medbestämmandelagen. Stockholm.
- Nyström Höög, Catharina, under utg.: Kursändring i klarspraksarbetet. Om myndighetsspråkvård och språkforskning. I: Rapport från en internationell konferens om språkvård och språkpolitik, red. Olle Josephson m.fl.
- Olovsson, Eva, 2007: *Kund i myndighetstexter?* I: Klarspråk nr 3, 2007. Kan hämtas från www.sprakradet.se/klarsprak.
- På väg mot ett bättre myndighetsspråk. Statskontorets rapport 2001:18. Stockholm.
- Sörlin, Marie, 2008: Förståelsen av domar. En intervjuundersökning av advokaters syn på klienternas förståelse av domtexter. Bilaga 9 till Förtroendestyrningens betänkande "Ökat förtroende för domstolarna – strategier och förslag" (SOU 2008:106).
- "Ökat förtroende för domstolarna – strategier och förslag" (SOU 2008:106).

CATHARINA NYSTRÖM HÖÖG är docent i nordiska språk vid Uppsala universitet och ledamot i nämnden för klarspraksfrågor vid Språkrådet. Hon medverkade i Statskontorets utvärdering av begriplighet i myndighetstext 2001, som rapporteras i "På väg mot ett bättre myndighetsspråk". De frågor som användes i undersökningen låg också till grund för utformningen av den första versionen av Klarspråkstestet. (Finns i omarbetad version på www.sprakradet.se/testet.)