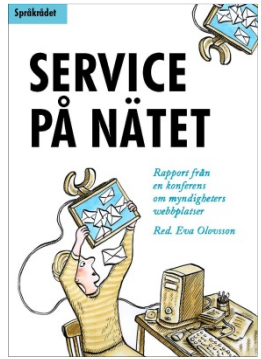


Klart språk i Norden

| | | |
|------------|---|---|
| Titel: | Utbildning förbättrar både texter och skribenter – om nyttan av klarspråkskurser |  |
| Forfatter: | Ulla Tiirilä | |
| Kilde: | Klart språk i Norden, 2009, s. 89-101 | |
| 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.

Utbildning förbättrar både texter och skribenter

– om nyttan av klarspråkskurser

Utbildningsenheten vid Forskningscentralen för de inhemska språken i Helsingfors har erbjudit företag och organisationer kurser sedan slutet av 1970-talet. Vi erbjuder såväl öppna kurser som skräddarsydda kurser för grupper. Kurserna beställs av olika statliga och kommunala organisationer och privata företag, till exempel medieföretag (se exempelvis Heikkilä och Viertiö 2002).

Mångfalden bland de ämnen som behandlas på kurserna är stor. Det kan till exempel vara fråga om att repetera stavningsprinciper och klargöra besvärliga grammatikfrågor. Kurserna handlar i mycket hög utsträckning om att skriva klarare texter och de innehåller övningar som går ut på att göra texter mer begripliga. Vi diskuterar också stilfrågor och hur man uttrycker hövlighet i texter. Dessutom diskuteras ofta språkvårdens principer och hur deltagarna kan arbeta med språkvård på sina arbetsplatser och göra skrivprocessen mer vettig (se tabell 1).

Tabell 1. Teman på kurserna

| | |
|---|------------|
| Begripligare texter | 40 procent |
| Stilfrågor och hövlighet i texter | 25 procent |
| Skrivregler och stavningsprinciper | 20 procent |
| Principerna för språkvård och språkvårds- arrangemang på arbetsplatsen | 15 procent |

Efter varje kurs har deltagarna fått ge respons på kursen. I kursutvärderingarna förekommer ibland kritik, men för det mesta är kursdeltagarna mycket nöjda. En faktor som bidragit till det positiva resultatet kan vara att våra kursdeltagare alla delar samma uppfattning, det vill säga att det lönar sig att använda ett gott och välfungerande språk. En annan åsikt som delas av alla kursdeltagare är *vad* ett gott språk är. Ett gott språk är ett klart och levande språk som tar hänsyn till läsaren.

Under drygt trettio år har tusentals personer utbildats av Forskningscentralens utbildningscentral och responsen har varit övervägande positiv. Ingen har dock tidigare undersökt vilken effekt kurserna har. Vad händer när kursdeltagarna återvänder till sina arbetsplatser? Tillämpar deltagarna de lärdomar de fått med sig från kurserna? Forskningsavdelningen och utbildningsenheten vid Forskningscentralen beslutade sig därför att tillsammans undersöka saken (se Tiililä och Viertiö 2008). Undersökningen gjordes i form av en elektronisk enkät som skickades ut under våren 2007 till ett antal kontaktpersoner för kurserna. Kontaktpersonerna skickade sedan enkäten vidare inom sina egna organisationer. Det kom in sammanlagt 176 svar från 31 olika organisationer.

Enkäten skickades till sådana statliga och kommunala verk och privata företag som beställt minst en heldagskurs mellan åren 2002 och 2005. De flesta svaren fick vi från myndigheter. Av det totala antalet svar, som alltså var 176, kom 125 från myndigheter. Största delen av dem som besvarade enkäten utgjordes av medelålders finskspråkiga

kvinnor med relativt lång arbetserfarenhet (tabellerna 2, 3 och 4). I enkäten ingick 33 frågor med underfrågor. I den här artikeln diskuterar jag endast vissa av frågorna.

Tabell 2. Könsfördelning

| | |
|------------|---------|
| 77 procent | kvinnor |
| 23 procent | män |

Tabell 3. Åldersfördelning

| | |
|------------|-------------|
| 48 procent | 35–50 år |
| 39 procent | över 50 år |
| 13 procent | under 35 år |

Tabell 4. Arbetserfarenhet

| | |
|------------|-------------------------------------|
| 76 procent | över 5 år på den nuvarande tjänsten |
| 22 procent | 1–5 år |
| 3 procent | mindre än ett år |

DE FLESTA ANVÄNDER SINA NYVUNNA KUNSKAPER

Ett av de viktigaste målen med vår enkät var att ta reda på vad det är som kursdeltagarna senare tillämpar på sina jobb av det som behandlats på kurserna och vad kursdeltagarna inte tillämpar.

Sammanfattningsvis kan man konstatera att kurserna verkligen har effekt: det som tas upp på kurserna används och tillämpas i praktiken snarare än motsatsen. De saker som tillämpas mest i praktiken är de som berör språkriktighet (se tabell 5). Med språkriktighet avser vi här till exempel valet av singular eller plural och användningen av possessivt suffix. I fråga om de språkriktighetsfrågor som behandlats på kurserna uppgav 94 procent av dem som besvarade enkäten att de följer och använder sig av de råd de fått på kursen.

Nästan lika många uppgav att de använder sig av de råd som berör

skrivregler och stavningsprinciper. Exempel på sådant är till exempel användningen av förkortningar och skiljetecken. Drygt 80 procent av dem som besvarade enkäten uppgav att de använder sig av råden om meningsbyggnad och satsstruktur. Nästan lika många uppgav att de tillämpar de råd de fått för strukturering av texthelheter, till exempel råd om disposition och användningen av rubriker. Över 80 procent tyckte också att de hade användning av de råd som berör informationsföljd. Det som kursdeltagarna ansåg att de har minst användning för är de råd som gäller ordvalet. Ändå var det 70 procent som uppgav att de också tillämpar sådana råd. Exempel på ordvalsfrågor som diskuteras på kurserna är bildspråk, modeord och användningen av termer.

Tabell 5. I vilken grad tillämpar du våra råd?

| | |
|--------------|------------------------------------|
| 93,8 procent | språkriktighet |
| 91,5 procent | skrivregler och stavningsprinciper |
| 82,4 procent | meningsbyggnad och satsstruktur |
| 81,8 procent | strukturering av texten som helhet |
| 81,3 procent | informationsföljd |
| 71,6 procent | ordval |

Vad kan vi då säga om de här resultaten? Utifrån de erfarenheter våra utbildare har var de här resultaten något överraskande. De språkriktighetsfrågor som behandlas på kurserna är nämligen i allmänhet så komplicerade att också utbildarna själva blir tvungna att repetera reglerna innan de kan ta upp dem. En förklaring till resultaten kan till exempel vara att de som skriver texter uppfattar att valmöjligheterna är färre när det gäller stavning och språkriktighet än när det gäller till exempel disposition.

TIDSBRIST OCH DÅLIGA MALLAR ÄR DE STÖRSTA HINDREN

Många saker tillämpas alltså, men inte allt och inte i alla situationer. Vår andra kärnfråga gällde orsaken till att vissa saker som kommit fram på kursen inte tillämpas i jobbet. Syftet var att på det här sättet klargöra vad det är som hindrar användningen av det som man ändå uppfattar som ett gott språk.

Den vanligaste orsaken till att våra råd inte alltid tillämpas är att man använder färdiga textmallar som inte kan ändras (tabell 6). Det här är förklaringen i 23 procent av de fall där kursdeltagarna uppgav att de inte tillämpar råden.

Enligt resultaten av enkäten begränsar textmallarna framför allt ordvalet och struktureringen av texten som helhet, det vill säga exakt sådana faktorer som man ska beakta när man gör en text mer läsarpassad. Textmallarna tycks enligt enkäten ändå inte begränsa tillämpningen av de råd som gäller stavningsprinciper och språkriktighet.

Den näst vanligaste orsaken till att kursdeltagarna inte tillämpar de råd de har fått är tidsbrist. Den förklaringen gavs i över en femtedel av motiveringarna. På grund av tidsbrist får skribenterna ge avkall på framför allt ordvalet och konstruktionen av satser och meningar. Det som jag tycker är intressant här är att både tidsbristen och användningen av textmallar har att göra med samma fenomen, det vill säga att det produceras stora mängder texter och att det ska gå snabbt.

Ytterligare en orsak som nämns som ett hinder för tillämpningen av råden är begränsningarna i de dataprogram som skribenterna använder. Den här förklaringen förekommer i 2 procent av svaren.

När man plussar ihop de här tre förklaringarna, textmallarna, tidsbristen och dataprogrammen, kan man säga att nästan hälften av svagheterna i texterna hänger ihop med kraven på effektivitet och det faktum att det skrivs så mycket texter nuförtiden. Det är tydligt att det inte reserveras tillräckligt med tid för skrivandet, och att skribenterna inte heller har de bästa verktygen för skrivandet.

De här sakerna hänger samman med frågor som har att göra med det samhälle vi lever i, och med värderingar och attityder. I vår enkät kom värderingarna och attityderna fram tydligt. Enligt svaren är det nämligen nästan 10 procent av råden som inte tillämpas på grund av att de står i strid med skrivtraditionen på arbetsplatsen. Det var dessutom några bland de 176 som besvarade enkäten som uppgav att de upplever att ledningen inte anser att det är viktigt att följa språkvårdens rekommendationer. Det var dock sällsynt att skribenten själv ansåg att råden inte är värda att tillämpas. En del av råden tillämpas inte med motiveringen att råden inte förklarades på ett tydligt sätt under kursen.

Tabell 6. *Varför tillämpar du inte råden?*

| | |
|--------------|---|
| 23 procent | Texterna skrivs i färdiga mallar som inte kan ändras. |
| 21,7 procent | Tiden räcker inte till. |
| 19,9 procent | Saken togs upp på ett så allmänt plan på kursen att den är svår att tillämpa. |
| 16,8 procent | Saken förblev oklar. |
| 9,9 procent | Rådet står i konflikt med traditionen på min arbetsplats. |
| 3,7 procent | Jag ansåg att rådet inte var värt att tillämpa. |
| 2,5 procent | De dataprogram jag använder omöjliggör en tillämpning. |
| 2,5 procent | Arbetsledningen anser inte att saken är viktig. |

SVÅRA TEXTER TAR TID ATT SKRIVA

Vi frågade också kursdeltagarna vilka faktorer det är som i allmänhet försvårar skrivandet. Också här kom tidsbristen fram. Över hälften av deltagarna ansåg att tidsbristen inverkar negativt på textproduktionen (tabell 7). Likaså uppgav över hälften av skribenterna att skrivandet försvåras av att det ämne som texten berör är komplicerat. Orsaken verkar ibland också vara att grund- eller källtexten är svår att tolka. En tredjedel av dem som svarade ansåg nämligen att det är svårt att skriva

eftersom det är komplicerat med lagtext. De som jobbar inom den offentliga förvaltningen blir ju ofta tvungna att tillämpa eller tolka lagtext.

Skrivarbetet försvåras också av många andra faktorer. Vissa skribenter anser till exempel att orsaken ligger hos läsarna, medan andra störs av de olika förväntningarna på texterna. Det är intressant att datasystemen inte så ofta ses som något som försvårar skrivandet. Det här resultatet är något förvirrande, eftersom det tidigare konstaterades att det var många som ansåg att textmallarna är ett problem, och textmallarna ingår som bekant ofta i datasystemen. Ofta är systemen till exempel sådana att när man använder en mall kan man samtidigt inte använda något rättstavningsprogram. Det är uppenbarligen så att skribenterna inte uppfattar textmallarna som ett datasystemproblem, även om det är just ett sådant.

Överlag kan man dock säga att skribenterna är relativt nöjda med de ramar för skrivandet som deras arbetsplatser erbjuder – om de bara hade mera tid att sätta sig in i uppgifterna. Över en femtedel av de svarande anser att skrivandet i allmänhet är ganska problemfritt och att det inte finns något särskilt som försvårar skrivarbetet.

Tabell 7. Vilka saker försvårar i allmänhet ditt skrivande?

| | |
|--------------|--|
| 54,7 procent | tidsbrist |
| 51,2 procent | ämnet är komplicerat |
| 31,4 procent | lagtexten är komplicerad |
| 19,8 procent | konflikt mellan de olika förväntningarna bland läsarna |
| 18,6 procent | läsarna känner inte till ämnet |
| 14,5 procent | brister i de egna kunskaperna om ämnet |
| 12,2 procent | bristen på respons |
| 9,3 procent | ämnet är känsligt |
| 7,6 procent | bristen på handböcker och ordböcker |
| 5,8 procent | bristen på rättstavningsprogram |

| | |
|--------------|---|
| 3,5 procent | ej flexibla förhållanden på jobbet |
| 3,5 procent | ej flexibla datasystem |
| 1,7 procent | det är svårt att skriva i grupp |
| 1,7 procent | det saknas finska termer eller ord |
| 22,1 procent | inga, eftersom skrivandet i allmänhet är problemfritt |

DE FLESTA GÅR PÅ KURS AV INTRESSE

I vilken utsträckning lärdomarna tillämpas beror alltså på förhållandena på arbetsplatsen, men också på varför skribenterna har valt att gå på kurs och vilken erfarenheten av kursen var. Därför frågade vi kursdeltagarna om orsaken till att de deltagit i kursen (tabell 8).

Tabell 8. *Varför deltog du i kursen?*

| | |
|--------------|------------------------------|
| 68,6 procent | Kursen verkade nyttig. |
| 12 procent | Jag blev uppmanad att delta. |
| 12 procent | Någon annan orsak. |
| 4,6 procent | Jag kommer inte ihåg. |

Största delen av dem som besvarade den här frågan, det vill säga över 70 procent, uppgav att de deltagit för att de ansett att kursen verkade intressant. Ungefär en tiondedel av deltagarna hade blivit uppmanade av någon annan att delta i kursen. En något mindre andel uppgav att de deltagit eftersom kursen arrangerats uttryckligen för den egna avdelningen eller enheten, eller för att kursen ingått i en större utbildningshelhet. Någon enstaka svarade att han eller hon själv varit med och ordnat kursen för sin arbetsplats:

- *Kursen ordnades på initiativ från mitt jobb och var skräddarsydd för oss.*
- *Hela enheten deltog i kursen.*

- *Jag var stödperson, det vill säga jag utbildade i min tur de andra försäljarna.*

KURSERNA ÖKAR DEN SPRÅKLIGA MEDVETENHETEN

- *Kursen var bra på alla sätt! Tyvärr deltog inte alla dem som hade behövt den allra mest på vårt jobb.*

I enkäten bad vi också deltagarna att allmänt beskriva hur kursen inverkat på deras eget skrivande. Av resultatet att döma har kurserna lyckats bäst i fråga om att väcka deltagarnas språkliga medvetenhet. Den här slutsatsen kan man dra eftersom över 70 procent av dem som svarat uppgav att kursen hade gjort att de blivit uppmärksamma på vissa saker (tabell 9). Drygt hälften av dem som deltagit i kurserna ansåg att de hade blivit säkrare i sitt skrivande. En femtedel av deltagarna uppgav att kursen hade underlättat och uppmuntrat skrivandet i vardagen. Ungefär var tionde ansåg att kursen knappt alls har inverkat på deras eget skrivande.

Tabell 9. *Hur inverkade kursen på ditt skrivande?*

| | |
|--------------|--------------------------------------|
| 70,5 procent | gjorde mig mer uppmärksam på språket |
| 50,6 procent | gav säkerhet |
| 22,2 procent | underlättade |
| 20,5 procent | uppmuntrade |
| 9,7 procent | egentligen inte alls |
| 3,4 procent | försvarade skrivandet ytterligare |
| 0 procent | knäckte mig |
| 5,7 procent | på något annat sätt, hur? |

Man kan säga att resultaten från undersökningen kullkastar bilden av språkvårdarna som intoleranta felsökare – om den uppfattningen någonsin ens har funnits. Det var nämligen inte en enda deltagare som

uppgav att han eller hon kände sig knäckt efter kursen. Men drygt 3 procent ansåg ändå att det blivit svårare att skriva efter kursen. Det här kan bero på medvetandegörande: ju mer man vet, desto svårare blir det att välja rätt.

Kursdeltagarnas intryck av kursen var ofta mycket allmänt. Vissa deltagare tog dock fasta på helt konkreta frågor:

- *Fick mig att komma ihåg sådant jag lärt mig tidigare.*
- *Jag har lättare att se på mina texter med andras ögon.*
- *Då och då kommer jag ihåg vad jag lärde mig på kursen.*
- *Jag vågar använda förkortningar med små bokstäver för etablerade ord.*
- *Jag blev uppmärksam på kommateringen.*

BRA INNEHÅLL OCH BRA KURSLEDARE VIKTIGAST

Kursdeltagarna var alltså i allmänhet nöjda med kursen. Det här berodde mestadels på att de ansåg att innehållet var bra. Det ansåg i alla fall över 80 procent av de svarande. Det var också nästan 80 procent som nämnde att det var kursledaren som bidrog till att kursupplevelsen blev positiv (tabell 10).

Tabell 10. Faktorer som inverkade på kursupplevelsen

| | <i>positivt</i> | <i>inte alls</i> | <i>negativt</i> |
|--------------------------|-----------------|------------------|-----------------|
| innehållet | 82,4 procent | 17,6 procent | 0 procent |
| kursledaren | 77,1 procent | 21,8 procent | 1,2 procent |
| de övriga kursdeltagarna | 48,8 procent | 50,0 procent | 1,2 procent |
| egen aktivitet | 57,4 procent | 42,0 procent | 0,6 procent |
| de yttre förhållandena | 40,4 procent | 56,0 procent | 3,3 procent |

De negativa erfarenheterna var få. Några enstaka deltagare uppgav att de hade störts av de yttre förhållandena, till exempel belysningen, själ-

va rummet eller tidpunkten. När det gäller innehållet i kursen fanns det inte en enda negativ kommentar. 1,2 procent, det vill säga i praktiken 2 deltagare, uppgav att de av någon anledning varit missnöjda på grund av kursledaren eller de övriga kursdeltagarna.

- *En av de bästa kurser jag deltagit i. Den förändrade min uppfattning om språkutbildning helt.*
- *Bra och nyttiga kurser.*
- *Jag tyckte bra om kursen eftersom den fick mig att tänka på hur svårt det i allmänhet är för vanliga människor att tolka lagtext och hur man kan göra texten tydligare utan att betydelsen förändras. Fler sådana kurser för mina kolleger också!*

DELTAGARNA EFTERLYSER MER SPRÅKUTBILDNING

Utifrån resultaten av enkäten kan vi säga att kurserna har effekt och att majoriteten av kursdeltagarna är nöjda. Däremot beställer och ordnar företagen och organisationerna inte tillräckligt med kurser. Av dem som svarade upplevde nämligen nästan 60 procent att de får för lite utbildning i språkanvändning och språkvård. Inte en enda deltagare var av motsatt åsikt, det vill säga ingen ansåg att det ordnas för mycket utbildning (tabell 11).

Tabell 11. *Får du för lite eller för mycket språkutbildning?*

| | |
|--------------|----------------|
| 59,5 procent | för lite |
| 34,7 procent | lagom |
| 0 procent | för mycket |
| 5,8 procent | svårt att säga |

Som helhet gav enkäten vår kursverksamhet ett starkt stöd. Resultaten visar att det lönar sig att ordna kurser. Det som naturligtvis inverkar på resultatens tillförlitlighet är sådant som alltid inverkar på enkäter.

Också enkäter är kommunikationssituationer där man handlar enligt vissa villkor. I det här fallet inverkade bland annat det faktum att det gått så lång tid mellan enkäten och kursen. En del deltagare uppgav att de inte kunde svara, eftersom de inte längre kunde komma ihåg vad som togs upp på kursen.

Jag anser att även om man tolkar resultaten från enkäten grovt så stöder de tidigare iakttagelser (till exempel Tiililä 2007). Med det här menar jag att även om skrivande ingår i nästan allt arbete nuförtiden, så är ramarna för skrivande inte alls de bästa tänkbara alla gånger. Det ska skrivas mycket texter men oftast är det alltför bråttom. För att skribenterna ska klara av stora textmassor har det skapats textmallar och modeller som kan matas in i datasystemen. Det här gör visserligen produktionen av texterna snabbare, men man skapar uppenbarligen inte ett gott språk på detta sätt.

Att döma av enkätresultaten har kurser i språkanvändning och språkvård effekt. Men om man verkligen vill förbättra kvaliteten på texterna, borde många arbetsplatser tänka om och skapa bättre skrivro för dem som skriver. I praktiken borde man både minska textmassorna och förbättra de tekniska och materiella omständigheterna för skrivandet.

Litteratur

Heikkilä, Elina och Viertiö, Annastiina 2002: *Keskustelua, kouluttamista ja konsultointia. Kielitoimiston ja Kelan yhteistyö esimerkkinä 2000-luvun suomalaisesta kielenhuollosta*. I: Vesa Heikkinen (red.) *Virkapukuinen kieli*, Helsingfors: SKS. S. 245–258.

Tiililä, Ulla och Viertiö, Annastiina: *Kirjoittajien koulutus kannattaa*. *Kielikello* 2/2008. S. 13–16.

Tiililä, Ulla 2007: *Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista*, Helsingfors: SKS.

ULLA TILLÄ är filosofie doktor och arbetar som forskare vid Forskingscentralen för de inhemska språken i Helsingfors. Hon är specialiserad på myndigheternas språk. Hon har också arbetat som språkvårdare, och vid sidan om sin forskning har hon sedan början av 1990-talet publicerat många populärvetenskapliga artiklar.