



# SERVICE PÅ NÄTET

*Rapport från  
en konferens  
om myndigheters  
webbplatser*

*Red. Eva Olovsson*





# **Service på nätet**

*Rapport från en konferens  
om myndigheters webbplatser*

*Red. Eva Olovsson*

## **Service på nätet**

*Rapport från en konferens  
om myndigheters webbplatser*

Grafisk formgivning: Mikael Nyberg

Illustrationer: Robert Nyberg

Tryckt hos Kursiv Media AS, Oslo 2009

Upplaga: 500

ISBN 978-91-7229-060-0

Språkrådets skrifter 10



Utgiven med stöd av Språkrådet i Norge  
och Nordens språkråd.

© 2009 författarna och Språkrådet.

---

## Innehåll

### 10 Eva Olovsson, Hannele Ennab och Birgitta Lindgren: Förord

### 13 Catharina Nyström Höög: Nya medier, nya utmaningar

Myndighetsspråkvården står inför många nya utmaningar och uppgifter. Nya kommunikationsmönster, framför allt övergången till kommunikation via webben, är kanske den allra största utmaningen. Kunskaper om hur texter fungerar måste kompletteras med ökade kunskaper om hur texter används av medborgarna. Intresset för forskning om klarspråk måste väckas hos forskarna, och forskare och myndighetsspråkvårdare måste samarbeta i större utsträckning. Catharina Nyström Höög framhåller tre områden som bör prioriteras: författningsspråket, EU-översättningarna och attityderna till klarspråk.

### 24 Ola Balke och Anna-Klara Mehlich: En webbplats för alla

Alla vinner på att en webbplats är tillgänglig. För att så många som möjligt ska kunna ta del av informationen på en webbplats måste man arbeta med fyra områden. Dessa är *språket, strukturen, formgivningen* och webbplatsens *tekniska uppbyggnad*.

Webbplatsens texter ska vara skrivna på klarspråk. Språket ska vara vårdat, enkelt och begripligt. Strukturen på webbplatsen ska vara logisk och formgivningen ska bidra till tydlighet och överskådlighet. Webbplatsen ska också vara tekniskt rätt uppbyggd och följa internationella standarder och riktlinjer för tillgänglighet.

Det är också viktigt att det går att få information på webbplats-

sen på olika sätt, i så kallade alternativa format, exempelvis på lättläst svenska, i punktskrift eller på teckenspråk.

### **31 Sofia Albinsson: Vägledningen 24-timmarswebben**

Vägledningen 24-timmarswebben innehåller riktlinjer för myndigheters webbplatser. Målet med vägledningen är effektivare och bättre service på webbplatser i offentlig sektor. Genom att följa vägledningen sparar man tid och pengar och uppfyller samtidigt de krav som ställs på användbarhet och tillgänglighet i Sverige och EU. Sofia Albinsson, tidigare anställd på Verket för förvaltningsutveckling, Verva, ansvarade för vägledningen fram till den 31 december 2008, då myndigheten lades ner.

### **41 Heidi Bunæs Eklund: Nytt eller nyttig på nettet?**

Nyhets- og aktualitetsstoff på myndighetens startsider er ikke alltid med på å heve kvaliteten på nettstedene. Heidi Bunæs Eklund argumenterer for at myndighetene ikke nødvendigvis bør oppdatere nettsidene sine ofte – det viktige er at det innholdet vi fyller nettstedet med, oppleves som relevant og nyttig fra brukernes perspektiv. For å fylle nettstedet med godt innhold må vi vite hva brukerne våre trenger av informasjon og tjenester. Og for hver tekst vi legger ut, må vi stille det avgjørende spørsmålet: Bidrar denne teksten til å gjøre nettstedet bedre for brukerne våre?

### **52 Claes Ohlsson: Komplext och komplicerat**

Hur ser myndigheters webbinformation om det nya svenska pensionssystemet ut? Försäkringskassan och Premiepensionsmyndigheten (PPM) informerar på sina webbplatser men informerar också tillsammans med andra myndigheter och privata aktörer som exempelvis minpension.se. Claes Ohlsson har undersökt vem som ansvarar för information om pensionen och var gränsen

går mellan myndighetsbudskap och kommersiellt, ”säljande”, webbinnehåll. Han har också intresserat sig för hur lätt eller svårt det är för medborgare att navigera mellan olika aktörers webbplatser och att kunna skilja mellan budskap som förankras på helt skilda sätt.

### **65 Merja Koskela: Skattemyndigheter på webben**

I denna artikel presenteras några resultat från ett projekt om skattemyndigheternas webbsidor. På dessa webbsidor möts fackspråket, myndighetsspråket och webbspråket. Syftet med projektet var att undersöka hur webben påverkar skattemyndigheternas kommunikation och om den påverkar den alls. Merja Koskela har undersökt hur information, som ursprungligen producerats för myndigheterna, anpassats till mottagaren, det vill säga skattebetalarna, och därefter anpassats på nytt till webben.

### **81 Maja Michelsen: Konstruksjon av leserroller**

Når vi skriver vil vi alltid mer eller mindre bevisst skrive inn i teksten det bildet vi har av leserne våre. Fra et klarspråkperspektiv er det nettopp viktig å være *klar over* hvem man skriver for. Å skrive på nettet innebærer ofte at man må skrive for en stor og sammensatt målgruppe, noe som i seg selv kan by på utfordringer. Maja Michelsen viser hvordan De norske Bokklubbene konstruerer ulike *modellesere* på nettstedet [www.bokklubben.no](http://www.bokklubben.no). Konstruksjonen av ulike leserroller for brukerne vil bidra til at de, uansett bakgrunn og erfaring, vil kunne kjenne seg igjen i disse nettsidene, og oppleve at teksten er forståelig, relevant og meningsfull for dem.

**89 Ulla Tiirilä: Har man någon nytta av klarspråksutbildningar?**

De flesta anser att det är bra att använda ett gott språk och att ett gott språk är ett klart och levande språk som tar hänsyn till läsaren. För att lära sig gott språk köper folk språkriktighetsböcker och deltar i kurser. Men hur går det sedan när kursen är slut? Tillämpar kursdeltagarna lärdomarna från kursen i sitt arbete? Och om de inte gör det – varför inte i så fall? Enligt en enkät som vi utfört har kurserna visserligen effekt, men kursdeltagarna anser att de får gå på kurs alltför sällan. Å andra sidan kan tidsbrist och färdiga textmallar göra att också riktigt goda föresatser grusas.

**102 Anne Kjærgaard: Efter festen – om kriterier for og effekter af klarsprogsarbejde**

Mange offentlige institutioner og private firmaer har gennemført klarsprogsprojekter og dermed sat sig for at forandre brugen af det talte og/eller det skrevne sprog i organisationen. Ofte kan det være hensigtsmæssigt at undersøge hvilke resultater der er kommet ud af klarsprogsindsatsen. Anne Kjærgaard diskuterer hvordan man kan undersøge om klarsprogsprojekter på organisationsniveau får de ønskede effekter, og fokuserer særligt på spørgsmålet om hvordan man kan foretage systematiske sammenligninger af tekster fra før og efter indsatsen. Desuden diskuterer hun hvad der karakteriserer hensigtsmæssige mål for klarsprogsarbejde i organisationer.

**116 Lars Ilshammar: Behovet av en minnespolitik**

I det digitala samhället utgår många lättsinnigt från att all världens information nu finns samlad på nätet. Samtidigt är vårt gemensamma minne utsatt för hot på ett annat och mera djupgående sätt än kanske någonsin tidigare.



Hotet består dels i de så kallade minnesinstitutionernas bristande resurser, dels i den digitala långtidslagringens olösta problematik. Men det består också i upphovsrättens radikala utvidgning och i nya typer av källmaterial som riskerar att aldrig skapas. Lars Ilshammar diskuterar den digitala paradoxens dilemma och framhåller att vi för att kunna bemöta dessa komplexa hot behöver utveckla en genomtänkt och sammanhållen minnespolitik.

---

## Förord

**W**ebbinformation blir allt viktigare. För myndigheterna är webben i dag det kanske allra viktigaste mediet för kommunikation med medborgarna. Och för oss medborgare är webben den källa vi i allt högre grad använder för att söka information.

I denna bok har vi samlat föredrag från konferensen *Myndigheternas webbsidor*, som hölls i oktober 2008 och som var den femte nordiska klarspråkskonferensen. Det övergripande temat är webben ur olika aspekter. Andra ämnen som tas upp i föredragen är attityderna till klarspråksarbete, behovet av mycket större kunskaper om hur texter används och effekterna av klarspråksutbildningar.

Webben är ett eget medium med andra krav och villkor än tryckta texter. Myndigheter behöver i mycket större utsträckning än i dag fundera över varför man har en webbplats, liksom för vem. För den egna myndigheten, för andra myndigheter eller för medborgarna? Vad behöver användarna och vad vill de ha? Mer tid måste också läggas på arbete med grundtexterna och på webbplatsens struktur, och mindre på ständig uppdatering och presentation av nyheter.

Webben som medium är – som framhållits i flera av föredragen – en möjlighet men även en utmaning. En utmaning är det också att hålla liv i och tekniskt uppdatera de digitala arkiven, så att de inte plötsligt en dag är oåtkomliga för att de utformats med en teknik som blivit föråldrad. Måste allt material arkiveras digitalt? Och måste allt digitalt



*Webben - en utmaning för myndigheterna. Bild: Robert Nyberg*

material arkiveras? En annan är att vi medborgare, användarna av webbsidor, har fått en ny roll. I dagens webbsamhälle måste vi vara aktiva medborgare i mycket högre grad än tidigare och exempelvis göra aktiva val, vilket ställer stora krav såväl på oss medborgare som på myndigheterna och webbplatserna.

En fråga som diskuterades livligt på konferensen var hur statusen på klarspråksforskning skulle kunna höjas. Hur kan vi bygga broar mellan teori och praktik? Hur skulle ett samarbete med universiteten och högskolorna kunna bedrivas? Ett konkret sätt är att skapa en portal om forskning och praktik. Ett annat är att vi språkvårdare föreslår

## Förord

ämnen för forskningsuppgifter. Vi hoppas att allt fler forskare ska intressera sig för området, och det är givetvis en uppgift för alla som verkar inom och för klarspråksarbetet att se till att klarspråk blir ett attraktivt ämne att utforska i den akademiska världen.

Den första nordiska klarspråkskonferensen hölls i Stockholm 1998. Därefter har i tur och ordning Finland (2000), Norge (2004) och Danmark (2006) stått som värdland, och nu var det åter Sveriges tur. Om allt går enligt planerna blir det Island 2010. Ett nordiskt nätverk för klarspråk har etablerats och det garanterar att de här konferenserna blir ett återkommande inslag i klarspråksarbetet. På så sätt kan vi dra nytta av varandras erfarenheter.

Konferensen anordnades av Språkrådet, språkvårdsavdelningen vid Institutet för språk och folkminnen. Vi arrangörer tackar våra nordiska kollegor för hjälp med planeringen och Nordiska ministerrådet för ekonomiskt bidrag.

*Stockholm i april 2009*

*Eva Olovsson, ansvarig klarspråksfrågor  
Hannele Ennab och Birgitta Lindgren*

# Nya medier, nya utmaningar

## – om klarspråksarbete i e-förvaltningens tid

**K**larspråkets 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 textbindning 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](http://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](http://www.sprakradet.se/testet).)

## En webbplats för alla

**E**n tillgänglig webbplats är bra för alla men nödvändigt för vissa. En av fem som lever i Sverige har någon form av funktionsnedsättning. Det kan till exempel röra sig om personer med rörelsehinder, nedsatt syn eller hörsel, funktionsnedsättning till följd av psykisk sjukdom eller läs- och skrivsvårigheter. Med en tillgänglig webbplats gör man information tillgänglig oavsett funktionsnedsättningar som språkhinder, ålder eller teknikovana.

### OM HANDISAM

Myndigheten för handikappolitisk samordning, Handisam, arbetar med att samordna handikappolitiken i Sverige. Handisam arbetar för att funktionshindersperspektivet ska genomsyra hela samhället och för en ökad medvetenhet och kunskap om hur personer med funktionsnedsättning kan bli mer delaktiga och jämlika i samhället. Det gör vi bland annat genom att

- stödja de myndigheter som har ett särskilt ansvar för genomförandet av handikappolitiken och samordna deras verksamheter
- stödja och följa de statliga myndigheterna i deras arbete med genomförandet av handikappolitiken



- stödja kommunernas och landstingens tillgänglighetsarbete genom att utveckla och förankra metoder för uppföljning
- utarbeta riktlinjer för tillgänglighet.

Vårt arbete styrs av de mål och strategier för handikappolitiken som riksdagen slagit fast. Handisam är en stabsmyndighet som rapporterar direkt till regeringen.

#### TILLGÄNGLIGA WEBBPLATSER

Alla vinner på att en webbplats är tillgänglig. Är den det kan till exempel personer med rörelsehinder navigera med hjälp av tangentbordet och personer med synnedsättning och dyslexi kan lyssna på webbplatsen med hjälp av skärmläsare som omvandlar texten till tal eller punktskrift. Färgblinda kan ta till sig information om text- och bakgrundsfärg har tillräckligt stora kontraster i svart-vitt. Personer med nedsatt hörsel kan ta till sig ljudinformation som beskrivs i text. Andra exempel är att personer med utvecklingsstörning har möjlighet att ta del av informationen genom att den finns på lättläst svenska och att döva kan få information på sitt förstaspråk, teckenspråket.

Det är också viktigt att information går att få på olika sätt, i så kallade alternativa format.

#### FYRA KRAV MÅSTE VARA UPPFYLLDA

För att en webbplats ska vara tillgänglig för alla krävs det att *språket, strukturen, formgivningen* och den *tekniska uppbyggnaden* är genomtänkta. Alla är grundförutsättningar för att en webbplats ska vara tillgänglig. Det går alltså inte att bara arbeta med exempelvis den tekniska uppbyggnaden och formgivningen, utan alla fyra kraven på tillgänglighet måste vara uppfyllda för att webbplatsen ska fungera för så många som möjligt.

## SPRÅKET – KLARSPRÅK

Ett klart och enkelt språk är en grundförutsättning för att webbplatsen ska fungera för alla. Det spelar ingen roll hur tillgänglig webbplatsen är i övrigt – om det till exempel finns möjlighet till teckenspråk, lättläst eller storstil – om inte grundtexten är begriplig. Därför är det av största vikt att skriva klarspråk. Det innebär att texterna är skrivna på ett vårdat, enkelt och begripligt språk.

Att skriva klarspråk innebär också att målgruppsanpassa budskapet och tänka på vilken målgrupp texten vänder sig till och ge den information som är intressant för just denna grupp. Det är också viktigt att lyfta fram det viktigaste, att disponera texten på ett logiskt sätt och att skapa överblick, exempelvis genom punktlistor.

Klarspråk innebär även att undvika långa invecklade meningar och svåra ord. I de fall svårförståeliga men nödvändiga facktermer måste förekomma, är det viktigt att förklara dem på ett enkelt sätt.

### *Ordval och begrepp*

En viktig aspekt är ordvalet, vilka ord som används och vilka signaler det sänder ut. Det är även viktigt att tänka på i vilket sammanhang texter skrivs.

## STRUKTUREN

Strukturen på en webbplats ska vara logisk. Det ska vara enkelt för användaren att förstå var hon eller han befinner sig i webbplatsens struktur. Det ska även vara lätt för användaren att förstå var man kan hitta viss information.

Man ska helst använda vedertagna strukturer för webbplatser. Det är till exempel vedertaget att huvudmenyer finns till vänster eller upp-till på webbplatser. Man bör därför undvika en struktur som har menyer nedtill eller till höger.

## FORMGIVNINGEN

Formgivningen ska bidra till att webbplatsen blir så tydlig och översiktlig som möjligt. En tillgänglig formgivning behöver inte vara tråkig, tvärtom. Följande är viktigt att tänka på:

### *Teckensnitt*

På webben brukar teckensnitt som inte har seriffer, klackar, användas. Det finns teckensnitt som tagits fram för webben, till exempel Verdana. Det är viktigt att webbplatsen är kodad så att det enkelt går att förstora textstorleken om det behövs.

Verdana – ett  
teckensnitt  
utvecklat för  
webben

### *Radlängd*

Kortare rader är lättare att överblicka än längre, men de får inte vara allt för korta.

### *Kontrast och färger*

När färg används, ska valet av färger förstärka läsbarheten. Så kallade tonplattor (färglagd bakgrund) bör inte användas, eftersom de försvårar eller gör det omöjligt att läsa för många synskadade. Detsamma gäller mönstrad bakgrund.

### *Symboler*

Vedertagna symboler ska användas, när det finns sådana. En bild på en skrivare för utskriftsfunktion och två händer för information på teckenspråk är exempel på vedertagna symboler.

## DEN TEKNISKA UPPBYGGNADEN

Att webbplatsen är tekniskt rätt uppbyggd innebär att den följer internationell standard och riktlinjer för tillgänglighet. De internationella

standarder som webbplatser ska följa kommer från Web Accessibility Initiative (WAI), en grupp inom World Wide Web Consortium (W3C).

WAI:s riktlinjer, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0, kom ut i december 2008. I dem anges hur man bör bygga webbplatser för att de ska vara tillgängliga. Riktlinjerna från WAI ligger till grund för i stort sett alla andra riktlinjer och rekommendationer som finns för webbplatser.

I Sverige finns en vägledning som är skriven på svenska och anpassad för svenska förhållanden, "Vägledningen 24-timmarswebben". Den bygger på WAI:s riktlinjer och är framtagen av myndigheten Verva i samarbete med olika experter på tillgänglig webb. (Eftersom Verva lades ned vid årsskiftet 2008–2009, är det osäkert om riktlinjerna kommer att uppdateras framöver. De finns tillsvdare att ta del av på adressen [www.eutveckling.se](http://www.eutveckling.se).)

#### ALTERNATIVA FORMAT

Att det går att lyssna på webbplatsen, att det finns information på lättläst svenska och teckenspråk och information på andra språk (till exempel på engelska eller på minoritetsspråken) ökar förutsättningarna för att så många som möjligt kan ta del av informationen på webbplatsen.

Om det finns dokument för nedladdning, är det viktigt att de går att få i alternativa format. Ju fler sätt det går att få information på, desto fler kan ta del av den. Det är viktigt att skapa rutiner för att få fram information i alternativa format och att informera på webbplatsen om att det går att få information i olika format. De vanligaste alternativa formaten är:

- *Lättläst svenska*

En särskild översättning till så kallad lättläst svenska, med enkla, konkreta ord och korta meningar.

- *Daisy (Digitalt audiobaserat inläsningssystem)*  
Digital teknik som strukturerar ljud, text och bild, vilket gör det enklare att söka i och läsa texten. Text inläst på cd-skiva med goda sökmöjligheter. Förutsätter särskild Daisy-spelare.
- *Cd-rom*  
Text inläst på cd-skiva.
- *Talkassett*  
Text inläst på kassett.
- *Punktskrift*  
Texten översätts till en publikation på punktskrift. Punktskrift kallas också för Braille, efter sin franske upphovsman.
- *Teckenspråk*  
Texten tolkas till teckenspråk och filmas. Kan finnas på videokassett, dvd eller webbplats.
- *Storstil*  
Teckenstorleken är större än den brukar vara, cirka 14 punkter.
- *Wordfil eller pdf-fil*  
En synskadad eller blind person kan ibland föredra att få ett dokument elektroniskt för att med egna hjälpmedel läsa det på datorn. En så kallad tillgänglig pdf-fil eller en word-fil kan i sådana fall ersätta en talkassett eller ett dokument på punktskrift. För att ett elektroniskt dokument ska kunna läsas med eget hjälpmedel krävs det bland annat att den som skrivit dokumentet använt formatmallar (det vill säga att man angett vilken text som är rubrik 1, rubrik 2, brödtext och så vidare).

## RÅDEN I SAMMANFATTNING

Det är viktigt att göra rätt från början när man bygger upp en webbplats. Då blir det inte dyrt att skapa en webbplats för alla. Använd gärna fokusgrupper (en undersökningsmetod där en grupp personer tillfrågas om vad de anser om något) i arbetet med att bygga upp eller

förbättra webbplatsen. Handikapporganisationerna exempelvis har djupa kunskaper om tillgänglighet.

Vid valet av publiceringsverktyg är det viktigt att ställa krav på tillgänglighet. Det är också viktigt att följa internationella standarder vid uppbyggnaden av webbplatsen. Målgruppens behov måste tillgodoses när strukturen skapas, och strukturen måste vara logisk ur användarnas perspektiv. Formgivningen ska bidra till att webbplatsen blir så tydlig och översiktlig som möjligt. Och sist, men inte minst viktigt, ska språket vara enkelt och begripligt.

### *Länktips*

Mer information om tillgänglighet hittar du på Handisams webbplats:

[www.handisam.se](http://www.handisam.se)

Mer information om klarspråk finns på Språkrådets webbplats:

[www.sprakradet.se/klarsprak](http://www.sprakradet.se/klarsprak)

Mer information om tillgänglig formgivning finns på Synskadades riksförbunds webbplats: [www.srfriks.org/Bra-att-veta/Hjalpmedel-och-anpassningar/Att-lasa/Tydligt-tryckt-text](http://www.srfriks.org/Bra-att-veta/Hjalpmedel-och-anpassningar/Att-lasa/Tydligt-tryckt-text)

Vägledningen 24 timmarswebben finns på:

[www.eutveckling.se](http://www.eutveckling.se)

WAI:s riktlinjer finns på:

[www.w3.org/WAI/intro/wcag20.php](http://www.w3.org/WAI/intro/wcag20.php)

OLA BALKE är kommunikationschef på Handisam (Myndigheten för handikappolitisk samordning). Han har arbetat inom statsförvaltningen med tillgänglig information och kommunikation under många år.

ANNA-KLARA MEHLICH är kommunikatör på Handisam, Myndigheten för handikappolitisk samordning. Där arbetar hon bland annat med frågor om tillgänglig information, det vill säga hur information ska vara utformad för att så många som möjligt ska kunna ta del av den.

# Vägledningen 24-timmarswebben

– effektivare och bättre service på webbplatser

Syftet med Vägledningen 24-timmarswebben är att servicen på webbplatser i offentlig sektor ska vara så effektiv och bra som möjligt. Målet kan också sägas vara glada myndigheter och glada medborgare – eller åtminstone inte missnöjda myndigheter och missnöjda medborgare. Informationen ska vara lätt att hitta och förstå, och rutiner och ärendeprocesser ska vara effektiva. Ett mål är att fler ska vilja, och kunna, använda myndigheternas webbplatser och e-tjänster.

## ANVÄNDBARHET OCH TILLGÄNGLIGHET

*Användbarhet* handlar om att skapa webbplatser som människor vill använda. I begreppet ingår flera olika aspekter: i vilket sammanhang webbplatsen används, vilket mål användaren har, vilken nytta som ska uppnås och graden av effektivitet och tillfredsställelse. Användbarhet är också en strategisk fråga. En användbar webbplats är utformad så att den bidrar till att verksamhetens mål uppfylls, och verksamheten får därigenom ut mer av sin investering.

*Tillgänglighet* handlar om att alla människor, oavsett om man har ett funktionshinder eller inte, ska kunna använda webbplatser och e-tjänster på lika villkor.

## TID, PENGAR OCH TILLFREDSSTÄLLELSE

Här följer några av vinsterna med att följa riktlinjerna i Vägledningen 24-timmarswebben:

- Myndigheten får ut mer av sin investering i webbplatsen och e-tjänsterna – nyttan uppstår i användningen.
- Människors förtroende för myndigheten ökar.
- Fler personer nås och färre utestängs, vilket skapar en känsla av kontroll och självförtroende hos användarna.
- Myndigheten får mer tid för personlig service när fler hittar information på webbplatsen och utför tjänster där.
- Myndigheten blir en tydlig beställare av webbplatser och får ett system som fungerar bra.
- Ett genomtänkt språk gör att myndighetens webbplats hittas och blir läst och förstådd.
- Myndighetens webbplats kommer högre upp i sökmotorernas träfflistor.
- Myndigheterna följer de krav som finns på webbplatser i offentlig sektor i Sverige och EU.
- Det blir enklare för företagare och andra användare att använda offentliga webbplatser, vilket sparar tid och pengar.

## WEBBPLATSER SKA KUNNA ANVÄNDAS AV ALLA

De krav som finns på webbplatser i offentlig sektor i Sverige och EU grundar sig på människors rätt till tillgänglig information och tillgängliga tjänster. Enligt Hjälpmedelsinstitutet beräknas cirka 1,8 miljoner svenskar ha någon form av funktionsnedsättning. Det är en demokratisk grundprincip att alla ska ha samma förutsättningar att tillvarata sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter.

I regeringens skrivelse 2000/01:151 om förvaltningspolitik framgår att ”myndigheternas elektroniska tjänster skall utformas och tillhan-



dahållas på ett sådant sätt att de kan användas av alla och inte utesluter grupper av medborgare”. I förordning 2001:526 om handikappolitik står: ”Statliga myndigheter ska verka för att deras verksamhet, lokaler och information är tillgängliga för funktionshindrade.”

EU:s medlemsländer har enats om att år 2010 ska alla offentliga webbplatser följa World Wide Web Consortiums (W3C) standarder för tillgänglighet, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)<sup>1</sup>. WCAG är integrerade i Vägledningen 24-timmarswebben.

## OM VÄGLEDNINGEN 24-TIMMARSWEBBEN

I Vägledningen 24-timmarswebben finns 147 riktlinjer för

- krav myndigheten måste uppfylla
- användarcentrerad systemutveckling
- standarder som ska följas
- kvaliteten på innehåll och tjänster
- uppdatering av webbplatsen
- anpassning till små skärmar
- hjälpmedel.

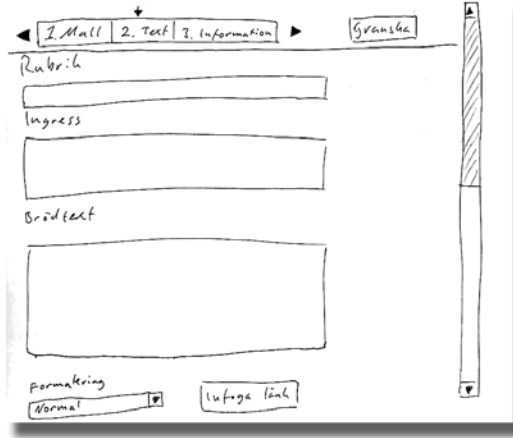
Vägledningen har kommit ut i tre versioner – 2002, 2004 och 2006. Under varje uppdateringscykel har synpunkter från användare, myndigheter, kommuner, landsting och intresseorganisationer infogats i vägledningen. Den breda förankringen har bidragit till vägledningens stora spridning och omfattande användning. I februari 2007 uppgav 8 av 10 webbplatsansvariga på statliga myndigheter att de använder vägledningen i sitt arbete.

---

1. Handlingsplanen i2010: [http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/i2010/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm), Rigadeklarationen: [http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/einclusion/events/riga\\_2006](http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/events/riga_2006)

## MÅLGRUPPER

Vägledningen 24-timmarswebben riktar sig till alla som arbetar med att utveckla och förvalta webbplatser i offentlig verksamhet. Det gäller oavsett om man arbetar i offentlig sektor eller privat. De funktioner som kan vara aktuella är bland annat verksamhetsansvarig, webbplatsansvarig, beställare, redaktör, programmerare och användbarhetsspecialist. Kapitelindelningen är målgruppsanpassad och olika kapitel riktar sig till olika funktioner.



Exempel på pappersprototyp.

## HUR FUNGERAR RIKTLINJERNA?

Rubrikerna är handlingsinriktade, till exempel "Skriv det viktigaste först". Varje riktlinje har en prioritering mellan 1 och 3, kopplat till vad som hjälper flest. I riktlinjerna beskrivs bakgrunden, man får en motivering till varför de behövs och en konkret beskrivning av hur man gör. Ofta finns det fördjupningar i form av länkar och boktips. För att riktlinjerna ska bli mätbara finns instruktioner för hur de följs upp.

## UTGÅ FRÅN ERA MÅLGRUPPERS BEHOV

En viktig grundprincip i Vägledningen 24-timmarswebben är att man ska utgå från behoven hos dem som utgör målgrupper för webbplatsen och e-tjänsterna. Ta reda på vem användaren är, i vilket sammanhang

han eller hon använder webbplatsen och vad användaren har för ärende. Ta gärna fram användarprofiler eller så kallade personas. Det är ett slags generaliserat porträtt av en person och hans eller hennes egenskaper och behov, som tagits fram genom att man undersökt hur målgruppen ser ut i stort.

#### TESTA MED HJÄLP AV PROTOTYPER

Ett bra sätt att testa om webbplatsen fungerar är att använda sig av prototyper. Det kan vara enkla skisser på papper, eller klickbara på en datorskärm, som användare får utföra konkreta uppgifter i. Ju grövre skisserna är, desto större är chansen att användaren vågar ge synpunkter.

#### BYGG RÄTT FRÅN BÖRJAN – FÖLJ STANDARDER

För att webbplatser ska bli så enhetliga, användbara och tillgängliga som möjligt är det viktigt att de följer standarder. Med standarder avses i Vägledningen 24-timmarswebben inte bara tekniska standarder utan även standarder som påverkar webbplatsens utformning av struktur, navigation och form. En webbplats som följer standarder gör bland annat att samma innehåll enklare kan presenteras i olika kanaler, plattformar, webbläsare och hjälpmedel.

Några exempel på riktlinjer för standarder är ”använd tillräckliga kontraster”, ”använd flexibla måttenheter” och ”separera innehåll från design – använd externa stilmallar för att styra presentation och layout”.

#### GRUNDINFORMATION

I avdelningen ”Om [myndigheten]”, till exempel ”Om Språkrådet” ska myndighetens uppdrag, verksamhet och kontaktinformation finnas. I avdelningen ”Om webbplatsen” presenteras webbplatsens innehåll, funktion, liksom juridisk information.

## SPRÅK

En klar och begriplig svenska är grundläggande på webbplatser i of-fentlig sektor. Det gäller också för översättningar till vanliga invand-rarspråk, minoritetsspråk, lättläst och teckenspråk. Vilken information som ska presenteras på vilka språk beror på målgruppernas behov. Vad är viktigt för dem? I vissa fall kan extra information behöva läggas till, till exempel om hur det svenska samhället fungerar.

## SÖKNING

Genom att följa riktlinjerna i Vägledningen 24-timmarswebben kom-mer webbplatsen att få bättre rankning i sökmotorer, till exempel Google. Det får man genom att följa standarder, använda korrekt HTML, skriva det viktigaste först och förklara förkortningar.

Det finns även riktlinjer för webbplatsens egen sökfunktion. Den ska vara åtkomlig från alla sidor, generera träffar på de ord människor använder (exempelvis *jämknin*g och *ändrad A-skatt*) och ha tydliga och begripliga sökresultatsidor.

## SPRIDNING AV INNEHÅLLET

Erbjud gärna prenumerationsmöjligheter, men undersök först vad an-vändarna vill ha och i vilken form. Återanvänd innehåll, till exempel genom att automatiskt hämta information från andra myndigheters databaser i stället för att användaren ska fylla i alla uppgifter själv. Ha i så stor utsträckning som möjligt öppna databaser med sökbar infor-mation.

## LÄNKAR OCH DOKUMENT

Principen för länkar är att den klickbara texten ska vara självförklarande och fungera oberoende av sitt sammanhang. "Information om nät-[verksträffen](#)" är en bättre länk än "För information om nätverksträffen, klicka här". Undvik generellt sett länkar som "klicka här", "gå till..."

och ”läs mer”. Det beror dels på att små klickbara ytor kan vara ett problem för personer med motoriska svårigheter, dels att vissa hjälpmedel fungerar så att de läser upp en lista med innehållet i länkar.

Länkar till andra HTML-sidor ska som standard öppnas i samma fönster så att den inbyggda funktionaliteten i webbläsaren fungerar, framför allt bakåtknappen. När det gäller länkar till andra dokumentformat som pdf och Office-paketet, var rekommendationen tidigare att de som standard skulle öppnas i ett eget fönster. Utökad funktionalitet i moderna webbläsare gör dock att det ofta är lämpligt att öppna även dessa länkar i samma fönster. Användare som vill öppna i nytt fönster har oftast möjlighet att välja det själv.

## WEBBADRESSER

Begripliga och läsbara webbadresser hjälper användare att förstå på vilken webbplats de är och var i strukturen de befinner sig. Adresser med en massa teknisk information som är svårbegriplig för många användare kan skapa osäkerhet och bristande förtroende för den information som presenteras. Ett exempel på en sådan länk är: [http://62.95.69.15/cgi-bin/thw?\\${APPL}=SFST&\\${BASE}=SFST&\\${THWIDS}=2.16/15776&\\${HTML}=sfst\\_dok&\\${TRIPSHOW}=format=THW&\\${THWURLSAVE}=16/15776](http://62.95.69.15/cgi-bin/thw?${APPL}=SFST&${BASE}=SFST&${THWIDS}=2.16/15776&${HTML}=sfst_dok&${TRIPSHOW}=format=THW&${THWURLSAVE}=16/15776). En annan länk till samma innehåll är [www.sprakradet.se/1939](http://www.sprakradet.se/1939).

Båda är riktiga länkar som går till förordning 2007:1181 med instruktion för Institutet för språk och folkminnen. Den övre länken är tagen från Regeringskansliets rättsdatabaser, den undre från Språkrådets webbplats. En mer lättbegriplig länk hade kunnat vara till exempel [www.sprakradet.se/om-sprakradet/instruktion](http://www.sprakradet.se/om-sprakradet/instruktion).

## SKRIVA FÖR WEBBEN

Språket är centralt för hur man upplever en webbplats tillgänglighet. I Vägledningen 24-timmarswebben presenteras några grundläggande riktlinjer som ökar chansen att innehållet blir läst och förstått:

- Skriv enkelt och begripligt.
- Skriv det viktigaste först.
- Skriv tydliga rubriker.
- Dela upp i stycken.
- Gör punktlistor.
- Använd konsekventa benämningar.
- Undvik förkortningar.

## EFTER LANSERING

När man lanserat sin webbplats eller e-tjänst finns det saker som är viktiga att tänka på för att säkerställa att de förväntade nyttorna uppnås.

- Kontrollera att de mål man hade med webbsatsningen uppfylls, till exempel färre telefonsamtal.
- Undersök webbstatistik och sökbeteenden för att förbättra webbplatsen efter användarnas behov.
- Följ upp användningen med användningstester för att säkerställa att webbplatsen fungerar i praktisk användning.
- Håll innehåll och länkar uppdaterade för att skapa ett pålitligt innehåll.

## MOBIL ANVÄNDNING

Användningssituationen ser ofta annorlunda ut när man tittar på webbinnehåll via en mobiltelefon eller handdator. Ett exempel är att det kan vara mer brus i omgivningen. Ofta vill man hämta mindre in-

formation i taget på grund av att skärmstorleken är begränsad och att nedladdningskostnaderna kan vara beroende av mängden nedladdad data. Dessutom är användningen i högre utsträckning målinriktad på att lösa en specifik uppgift.

Följer man riktlinjerna i Vägledningen 24-timmarswebben, och därmed standarder för webbutveckling, ökar chansen till plattformsoberoende. Det innebär bland annat att webbplatsen går att ta del av oavsett om man använder en mobiltelefon eller en dator.

Informationen behöver ibland struktureras om för att bättre passa i en mobil användningssituation. Ett sätt är att skapa en separat stilmall, där man presenterar den mest efterfrågade informationen överst, till exempel kontaktuppgifter, öppettider och en vägbeskrivning.

### PUBLICERINGSVERKTYG

Det viktigaste när man väljer publiceringsverktyg är att det genererar en kod enligt standard och ger ett bra stöd för redaktören i att publicera användbara och tillgängliga webbsidor. I Vägledningen 24-timmarswebben listas kriterier som bör uppfyllas av ett publiceringsverktyg.

### HJÄLPMEDEL

Alla användare har stöd av en genomtänkt struktur, ett tydligt språk och en kod som följer standarden. För dem som använder hjälpmedel kan dessa aspekter dock vara ännu viktigare.

Några exempel på hjälpmedel är:

- skärmläsare för synskadade
- skärmläsare för personer med lässvårigheter
- förstoringshjälpmedel
- talstyrning.

## **Sofia Albinsson**

Hjälpmedelsinstitutet har mer information om hjälpmedel på sin webbplats ”Surfa utan hinder”, [www.hi.se/surfautanhinder](http://www.hi.se/surfautanhinder).

### EFFEKTIVARE OCH BÄTTRE SERVICE

Genom att följa riktlinjerna i Vägledningen 24-timmarswebben medverkar man till effektivare och bättre service på webbplatser i offentlig sektor. Man sparar tid och pengar och uppfyller samtidigt de krav som ställs på användbarhet och tillgänglighet i Sverige och EU.

SOFIA ALBINSSON har varit projektledare för Vägledningen 24-timmarswebben på Verva. Hon har tidigare arbetat bland annat med webb- och e-tjänstutveckling på Länsstyrelsen Östergötland. För närvarande arbetar hon som användbarhetskonsult på Ntech Consulting AB.

Myndigheten Verva lades ner vid årsskiftet 2008/2009. Vägledningen 24-timmarswebben går att finna på [www.eutveckling.se](http://www.eutveckling.se). Förhoppningsvis kommer någon myndighet inom en snar framtid att ta över ansvaret för att vidareutveckla och förvalta vägledningen.



## Nytt eller nyttig på nettet?

**N**år vi skal kommunisere godt med brukerne våre, er det en fordel at nettsider er enkle å oppdatere. Samtidig skaper oppdateringsmulighetene nye utfordringer – det er ikke selvsagt at de sidene som oppdateres oftest, er de mest brukervennlige.

### HVILKE TEKSTER BØR VI PRIORITERE?

Det å publisere innhold på Internett byr på andre muligheter og andre utfordringer enn når vi publiserer på papir. Blant annet kan vi velge å fylle på med nytt stoff uten at vi trenger å fjerne det som allerede er publisert, og vi kan legge ut nytt innhold så ofte vi ønsker det. Det at nettsidene stadig kan oppdateres, kan være en fordel: Det blir enkelt å legge ut viktig informasjon akkurat når det er aktuelt, eller å rette opp feil og justere innhold når det trengs. Samtidig medfører oppdateringsmulighetene noen utfordringer, for det er ikke selvsagt hvor ofte vi skal oppdatere nettsidene, eller hvilke tekster vi skal legge mest arbeid i.

### FÆRRE NYHETER ...

Mange offentlige norske nettstedene presenterer nyhetsstoff på startsidene, men er det på grunn av nyhetsstoffet leserne kommer til nettstedene?

det? Informasjon om at etaten har inngått avtale med ny underleve-  
randør eller søker nye medarbeidere, kan oppleves som støy for leserne  
i jakten på skjemaer, regelverks- eller kontaktinformasjon. Derfor  
braker vi oftere og oftere begrepet *nyhetsryke* for å beskrive at hyppig  
oppdatering nettopp kan gå på bekostning av leservennligheten.

... MER NYTTIG INNHOLD

Oppdaterer vi sidene ofte, kan det også gå på bekostning av de gode  
tekstene. Å produsere nyhetssaker tar mye tid, og det kan være et godt  
alternativ å bruke tiden på å gjøre den tema- og tjenestebaserte infor-  
masjonen så god, klar og oppdatert som mulig. Det er ikke et poeng i  
seg selv å oppdatere nettsidene. Informasjonen på nettsidene skal være  
oppdatert i den forstand at den skal være riktig til enhver tid, og leser-  
ne skal aldri måtte være i tvil om at det de finner på nettstedet, fortsatt  
stemmer. Det viktigste for leserne er likevel at den informasjonen de  
trenger, er tilgjengelig, god og forståelig – ikke at den byttes ut med  
jevne mellomrom.

Kutter vi ned på nyhetsstoffet, blir det også bedre plass på startsidene  
til å synliggjøre annet nyttig innhold. Det kan være diverse kalkulatorer,  
søke- og registreringsfunksjoner eller snarveier som synliggjør re-  
levant innhold som brukerne kanskje ikke kjenner til. Ved å bruke mer  
plass på menyer og navigasjonstekster kan vi også gjøre det enklere for  
leserne å klikke seg videre.

TYDELIGE VEISKILT – TILPASSET INFORMASJON

Et eksempel på en offentlig virksomhet som har gjennomført store  
endringer på startsidene for å tilpasse seg leserne, er Innovasjon Norge  
([www.innovasjon norge.no](http://www.innovasjon norge.no)). Innovasjon Norge ligger under Nærings-  
og handelsdepartementet og skal bidra til å utvikle distriktene, øke  
innovasjonen i næringslivet og profilere norsk næringsliv og Norge  
som reisemål. Da Innovasjon Norge i 2004 tok over virksomheten til

Fullført

Bilde 1: en nyhetsbasert startside.

Norges Turistråd, Norges Eksportråd, Statens nærings- og distriktsutviklingsfond (SND) og Statens veiledningskontor for oppfinnere, ble det veldig tydelig at dette er en organisasjon med mange ulike målgrupper.

Tidligere var startsidene mer nyhetsbasert, og alle leserne ble tvunget til å orientere seg i en stor mengde stoff i jakten på den informasjonen som var aktuell for dem (se bilde 1).

I dag brukes plassen på startside til å gi leserne tydelige valg (se bilde 2). I tillegg til at hver målgruppe har sin inngang til stoffet, har Innovasjon Norge lagt inn stikkord som nettopp kan være de stikkordene mange av leserne er på jakt etter: *Landbruk* knyttes for eksempel til stikkordene *mat*, *landbrukslån*, *bioenergi*, *bygdeutvikling* og *grønn*



Bilde 2: tydelige valg.

*omsorg*. Dermed trenger ikke hver enkelt leser å forholde seg til hele innholdet, men finner raskt fram til den informasjonen som er aktuell for ham eller henne.

Aktualitetsstoffet er ikke fjernet helt, men ligger nederst på startsidene. I tillegg er bransjenyheterne for flere av de aktuelle målgruppene flyttet bort fra startsidene og ett nivå lenger ned i strukturen. Dermed er det først når leserne har valgt målgruppeinngang, at de får presentert den delen av aktualitetsstoffet som sannsynligvis vil være av interesse for dem, og nyhetssaker fra andre bransjer blir ikke støy i leseprosessen.

#### NYHETSTEKSTER – IKKE ALLTID LIKE KLARE

Tekster skal alltid utføre en oppgave: Vi skal informere om noe, endre holdninger eller få noen til å gi oss en tilbakemelding, og vi er avhengig av at både språket, strukturen og vinklingen bidrar til at meningen når fram til leserne. Det gjelder nettekster i like stor grad som tekster på papir. Iblant kan det likevel virke som om det er viktigere å publisere nytt innhold på nettsidene enn å gjøre det eksisterende innholdet så relevant og tydelig som mulig.

#### ER BUDSKAPET KLART?

En kommune hadde denne teksten på startsidene sine:

##### **Stenging av det analoge bakkenettet**

Som kjent stenger det analoge bakkenettet for TV-signaler i Møre og Romsdal om kort tid (28. oktober). I Medietilsynet får man daglig spørsmål fra folk i fylket som er usikre på forhold omkring dette.

[Les mer](#)

De som klikket seg videre, fikk opp denne teksten:

Mange aktører kjører tunge reklamekampanjer for å kapre opp-

merksomheten om sitt produkt, og det er vanskelig å orientere seg i jungelen av tilbud.

Medietilsynets rolle er å tilby «plattformnøytral informasjon» til publikum, altså være en **nøytral og objektiv rådgiver uten kommersielle interesser** av noe slag.

Informasjon kan du få ved å henvende seg til Medietilsynet på servicetelefon **815 52 900** eller på hjemmesiden [www.Digitaltvinorge.no](http://www.Digitaltvinorge.no).

Det blir ikke så tydelig hvilken oppgave teksten skal utføre: Skal den informere om at det analoge bakkenettet stenger 28. oktober? Synliggjøre at dette er en frustrerende situasjon for mange? Informere om at det er mulig å få nøytral veiledning, og så guide leserne videre? Eller tydeliggjøre kommunens rolle i saken?

En annen innvending mot denne teksten er at det tar for lang tid før den kommer til poenget. Ved å komme med hovedpoenget så tidlig som mulig er det større sjanse for at leserne får det med seg. Dermed det viktigste med denne teksten er å gi innbyggerne informasjon om hvor det er hjelp og veiledning å hente, kunne den for eksempel se sånn ut:

### **Har du spørsmål om digital-TV?**

Medietilsynet gir veiledning og nøytral informasjon om overgangen til digital-TV. De svarer på de spørsmålene som dukker opp, når det nå innføres digitalt bakkenett i Møre og Romsdal.

Du kan kontakte Medietilsynet direkte hvis du har spørsmål som gjelder stengingen av det analoge bakkenettet.

Telefon: 815 52 900

Internett: [www.Digitaltvinorge.no](http://www.Digitaltvinorge.no)

## ER TEKSTEN TILPASSET LESERNES PERSPEKTIV?

Et tydelig hovedbudskap er ikke nødvendigvis nok – like viktig er det at dette budskapet er relevant for leserne. Et innadvendt perspektiv kan derfor bidra til at tekstene blir uklare. Denne nyheten fra et offentlig nettsted er et eksempel på det:

### **Lettere for Regnskapsregisteret å håndheve innsendingsplikten**

Ei lovendring som er på trappene, vil gjøre det lettere for Regnskapsregisteret å håndheve innsendingsplikten hos indre selskaper og visse andre organisasjonsformer. Finansdepartementet foreslår at registeret nå får tilgang til andre forvaltningsetaters opplysninger om de aktuelle selskapene.

Lovendringen kan være av stor betydning for leserne, men nyhetsteksten belyser bare hva endringen vil ha å si for Regnskapsregisteret. Den sier ikke noe om hvilke konsekvenser endringen får for de brukerne som blir berørt av innsendingsplikten. Her ser vi at både struktur og hovedbudskap er på plass, men den manglende relevansen for leserne kan bidra til at teksten oppleves som tyngre enn den egentlig er.

Velger vi å ha nyheter på startsiden, bør vi alltid være sikre på at nyheten er veldig relevant for noen av leserne våre. Og for hver gang vi bytter ut en nyhetssak med en ny, må vi forsikre oss om at dette er en endring til det bedre – for det er ikke et poeng i seg selv å oppdatere.

## ER DET TYDELIG HVA TEKSTEN VIL?

Når vi skriver, holder det ikke at vi selv vet hva vi vil med teksten – den må også være så tydelig at leserne oppfatter hensikten. Selv nyhetstekster som tilsynelatende har både struktur, hovedbudskap og vinkling på plass, kan ha en uklar funksjon. Ett eksempel er korte nyheter av denne typen:

## **Barns oppvekstvilkår**

9. september arrangerer vi et seminar om barn og unges oppvekstvilkår. Temaet er hvordan vi kan få et bedre oppvekstmiljø for alle. Ulike fagfolk deltar.

[Les mer om seminaret her](#)

Teksten fyller flere av de kravene vi ofte hører at en nettekst skal oppfylle: Avsnittet er kort, overskriften er kort, og setningene er korte. Strukturen er tilsynelatende grei (selv om overskriften ikke gir oss mye informasjon). Teksten blir lett å lese og enkel å få oversikt over, men det er ikke dermed sagt at kommunikasjonen blir god. Igjen: Hva vil egentlig denne teksten? Informere om at det arrangeres et seminar? Profilere organisasjonen ved å synliggjøre hva de arbeider med? Invitere oss til å delta på seminar?

Det er mulig å gi leserne en tydeligere tekst som ikke bare får fram et hovedbudskap – ”nå arrangerer vi et seminar om barns oppvekstvilkår” – men som også får fram hensikten med teksten. Hensikten i dette tilfellet var å få leserne til å melde seg på seminaret. Men siden informasjonen var så knapp, var det sannsynligvis mange som ikke oppfattet at seminaret var relevant for dem, og dermed ikke klikket seg videre for å få mer informasjon.

Her kan det være aktuelt med litt mer konkret informasjon om programmet, og en påmeldingslenke vil være med på å understreke tekstens funksjon:

### **Seminar om barns oppvekst**

9. september inviterer vi til seminar om barns oppvekstvilkår. Fagfolk vil blant annet belyse disse temaene:

- Hjelper tiltakene mot mobbing i skolen?
- Hvordan hjelper vi best barn med psykiske lidelser?



- Hvilke fordeler gir et tett samarbeid mellom skole, helsetjeneste og frivillige organisasjoner?

Program og påmeldingsskjema finner du her.

Ofte kan vi henge oss opp i at tekstene må være korte og se helt like ut rent visuelt, men da kan vi også risikere at tekstene ikke inneholder nok informasjon til at budskapet når fram. Det kan være et godt alternativ å bruke plassen på én viktig sak framfor å fylle på med flere kortere saker som egentlig ikke er av stor interesse for leserne. Bli ikke tekstene tydelige nok, når vi ikke fram med budskapet – og da er vi like langt.

Å MÅLE SPRÅKLIG TILGJENGELIGHET

Norske myndigheter vurderer hvert år hvor brukertilpasset, tilgjengelig og nyttig hvert offentlig nettsted er ([www.norge.no/kvalitet/kvalitet2008/](http://www.norge.no/kvalitet/kvalitet2008/)). Blant over tretti kvalitetskriterier gjelder bare ett det rent språklige, og det er formulert slik:

Er teksten på nettsiden forståelig og enkel å lese? Språket på nettsidene skal være klart, lett å forstå og enkelt å lese for brukerne. LIX-beregning brukes for å måle tendensen i nettstedets tekster med hensyn til grad av lesbarhet.

*Håndbok i norsk. Skriveregler og grammatikk og språklige råd fra a til å* definerer "liks" som et uttrykk for tekstens vanskelighetsgrad (1995:195). Metoden for liks-beregning er utarbeidet av C.H. Bjørnsson og går ut på å måle hvor lange setningene er, og hvor mange lange ord det finnes i teksten. Å måle disse tekstlige trekkene vil også avdekke andre trekk som gjør teksten vanskelig å lese. Ifølge liks-metoden er lesbarheten god dersom setningene ikke er for lange og ordene ikke for kompliserte – veldig enkelt sagt. *Håndbok i norsk* spesifiserer også at liks ikke måler hvordan sammenheng, layout og språkfeil på-

virker lesbarheten, og at metoden ikke fanger opp all mening som ligger ”mellom linjene”.

Men som vi har sett av de ulike nyhetseksemplene, handler tilgjengelig og brukertilpasset tekst om mer enn korte setninger og oversiktlige avsnitt. En metode som liks vil derfor ikke være egnet til å vurdere nettekster siden den ikke tar høyde for nyansene i språket og for at ulike lesere og ulike skrivesituasjoner krever ulike språklige grep. Tekster må vurderes ut fra den kommunikasjonssituasjonen de skal fungere i, og det er ikke mulig å komme utenom en individuell vurdering av tekstene dersom vi virkelig skal kunne vurdere nettsiders nytte, tilgjengelighet og forståelighet.

#### VEIEN TIL GODE NETTEKSTER

Det finnes ingen snarvei til god nettekst, og vi må ikke tro at enkle grep som luftig layout og korte tekster alene er nok til å gjøre nettekstene gode. Akkurat som når vi skriver papirtekster, må vi tilpasse nettekstene til den aktuelle kommunikasjonssituasjonen: Vi må sette oss i lesernes sted, finne ut hva de har behov for, hva som er interessant, hvilke ord de ville brukt om det vi skriver om, og vi må porsjonere ut informasjonen på en måte som gjør det mulig for leserne å følge med. En nettekst blir god først når perspektivet og språket er tilpasset leserne, og når både tekstens funksjon og tekstens hovedbudskap kommer klart og tydelig fram.

Skal vi finne ut om det er nyheter eller annet nyttig innhold vi skal fylle nettsidene med, må vi i tillegg ha klart for oss hva som er formålet med nettstedet, og hva brukerne våre trenger av informasjon og tjenester. Og for hver tekst vi legger ut, må vi stille det avgjørende spørsmålet: Bidrar denne teksten til å gjøre nettsidene bedre for brukerne våre?

*Litteratur og nettkilder*

Gundersen, Dag (red.) (1995), Håndbok i norsk. Skriveregler og grammatikk og språklige råd fra a til å. Oslo: Kunnskapsforlaget.

[www.innovasjon norge.no](http://www.innovasjon norge.no). Lesedato nyere startside (bilde 2): 10.12.08.

Skjermdump av gammel startside (bilde 1) er hentet fra Innovasjon Norges interne arkiv.

[www.Digitaltvinorge.no](http://www.Digitaltvinorge.no). Lesedato: 10.12.08.

[www.norge.no/kvalitet/kvalitet2008/](http://www.norge.no/kvalitet/kvalitet2008/) Lesedato: 10.12.08.

HEIDI BUNÆS EKLUND er språkkonsulent og partner i Arkitekt AS. Hun arbeider til daglig med myndighetenes skriveutfordringer gjennom å bearbeide tekster, holde skrivekurs og utvikle språklige retningslinjer. I 2004 skrev hun sin masteroppgave om likheter og ulikheter mellom nett- og papiraviser.

# Komplext och komplicerat?

## Om myndigheters webbaserade pensionsinformation

I dag är prat om pensioner vardagsmat för de allra flesta svenskar. Vi möts av pensionsreklam genom många olika medier och vi får information om pensionen från våra myndigheter. Dessutom är pensioner ett ofta förekommande ämne i den offentliga debatten. Hur blev det så? Pension som idé är ju inte ny, snarare är den en högst etablerad del av vårt välfärdssamhälle och vi räknar också med att kunna få en tillräcklig pension den dag vi inte längre arbetar. Man kan säga att pensionen är en institutionaliserad del av vårt samhälle, men det är också en del som kommit att debatteras och förändras ordentligt på senare år.

I detta bidrag till konferensrapporten beskriver jag hur myndigheter informerar om pensionen som en etablerad samhällsföreteelse under kraftig förändring och då med webben som främsta kanal. Ämnet pensioner har anknytning till min egen forskning och avhandling (Ohlsson 2007) och även till gemensamma insatser med andra forskare (exempelvis Lundberg 2007). Jag inleder med en bakgrundsbeskrivning av den svenska pensionsreformen och särskilt då premiepensionsdelen med Premiepensionsmyndigheten (PPM). Därefter tar jag upp hur myndigheters webbplatser med pensionsinformation är tänk-

ta att fungera och även samverka med andra aktörers webbplatser. Klarspråksperspektivet är då en del av min genomgång, där även frågor om ansvarsfördelning och vem som äger information ingår. Avslutningsvis presenterar och diskuterar jag flera konsekvenser, utmaningar och frågor ur såväl forskares, myndigheters som medborgares perspektiv.

## PENSIONSSYSTEMET I GÅR OCH I DAG

Den svenska pensionsreformen bör ses som en del i en pågående politisk process som kan sägas ha börjat under slutet av 1980-talet, då socialförsäkringssystemets förankring i välfärdsstaten är föremål för diskussion och omprövning. Under 1990-talet kom det allmänna tjänstepensionsbaserade (ATP) pensionssystemet från 1960 (som genomfördes efter en folkomröstning 1957) att debatteras på allvar. Företrädare för flera partier och även andra samhällsdebattörer framhöll att det svenska pensionssystemet behövde anpassas till nya villkor. Bland de tyngre skälen för en pensionsreform fanns ATP-systemets bristande samhällsekonomiska förankring och en allt åldrande befolkning. Allt fler äldre skulle i framtiden försörjas av färre yngre, vilket inte bara är ett svenskt bekymmer utan ett problem som flera europeiska länder delar.

Ett förslag till pensionsreform presenterades 1994, och beslutades av riksdagen 1998. Systemet infördes därefter 2000 under namnet den allmänna pensionen. Det är värt att notera att pensionsreformen var en bred uppgörelse mellan de fyra borgerliga riksdagspartierna och socialdemokraterna. Det förekom dock en ganska infekterad debatt inom det socialdemokratiska partiet. ATP-striden under 1950-talet, med den påföljande folkomröstningen, har ibland kallats för "den svenska arbetarrörelsens största seger". Den tidens pensionsdebatt fick stor medieuppmärksamhet och hade under lång tid en självklar plats i det offentliga samtalet. 1990-talets pensionsdebatt fick inte alls sam-

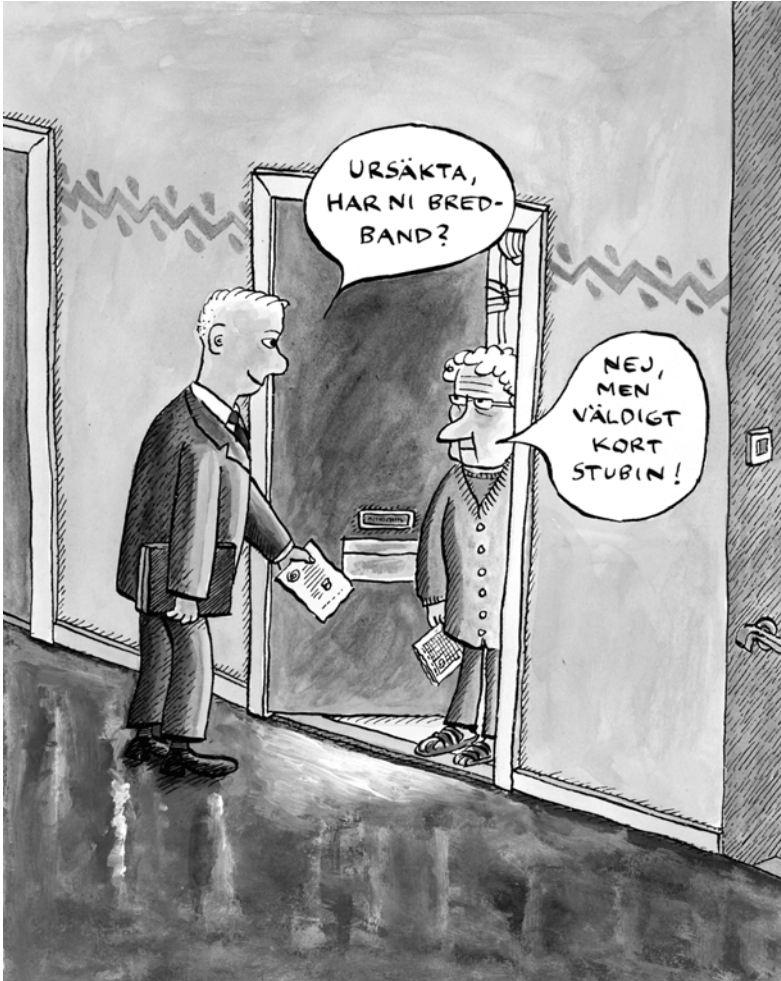
ma offentliga uppmärksamhet även om den innehöll förändringsförslag av samma dignitet som under ATP-debatten (se exempelvis Lundberg 2003 för en diskussion om socialdemokratin och pensionen).

Den nya allmänna pensionen består av tre delar: *inkomstpension*, *garantipension* och *premiépension*. Inkomstpensionen kan ses som det nya systemets motsvarighet till den äldre folkpensionsdelen, där garantipension är tänkt att vara ett särskilt stöd för personer med mycket låg eller ingen livsinkomst. Premiépensionsdelen är en helt ny företeelse, vilket jag återkommer till nedan. Förutom de statliga pensionsdelarna tillkommer även tjänstepension för de allra flesta och ofta också någon typ av privat pensionssparande, som blev möjligt efter avregleringen av den svenska finansmarknaden under 1990-talet. Det är värt att notera att tjänstepensionsdelen nu är en fristående pensionsdel i jämförelse med det gamla ATP-systemet.

Det finns fler skillnader mellan den allmänna pensionen och det gamla ATP-systemet. ATP-systemet baserades på en förmånsmodell med fast pensionsålder, där inkomsten under de 15 bästa arbetsåren utgjorde grund för tillägg, vilket kan jämföras med dagens tjänstepensionsmodell. Det nya systemet bygger på en avgiftsmodell där avdrag för inkomst under alla arbetsår ligger till grund för inkomstpensionen medan man i det gamla systemet fokuserade den faktiska pensionsersättningen. I det nya systemet är avgifterna som ligger till grund för den kommande pensionen viktigare. Det finns heller ingen fast pensionsålder i det nya systemet, och premiépensionen är ett helt nytt inslag.

#### PREMIEPENSION – ETT FONDERAT SYSTEM

Alla som omfattas av den allmänna pensionen betalar en pensionsavgift på 18,5 procent av inkomsten. 16 procent utgör avgift för inkomstpensionen medan de resterande 2,5 procenten är premiépens-



*Alla har inte tillgång till information via webben. Bild: Robert Nyberg*

ionsavgiften. Dessa medel placeras på ett särskilt individuellt premiepensionskonto och är avsedda att placeras i avkastningsfonder av medborgaren för att sedan tas ut vid tidigast 61 års ålder.

Om man inte väljer fond aktivt placeras pengarna i den statligt han-

terade Premiesparfonden, som är en indexfond, vilket innebär att den investerar både i aktier och i räntebärande värdepapper. Premiesparfonden ägs och administreras av den statliga sjunde AP-fonden.

Premiepensionsmyndigheten (PPM) bildades i anslutning till pensionsreformen under slutet av 1990-talet. Myndigheten är delvis lokaliserad till Söderhamn men styrs huvudsakligen från Stockholm. PPM:s huvuduppgift är att administrera premiepensionens fondsystem. I dag omfattar systemet cirka 800 fonder från över 100 förvaltare. PPM ska ge ”god service till pensionsspararna” och informera om premiepensionssystemet så att ”pensionsspararna kan göra välgrundade val”. Ett viktigt inslag i informationsarbetet har varit utskick av valpaket till alla medborgare som omfattas av systemet. Vid tiden för det första premiepensionsvalet 2000 omfattade informationsutskicken nästan alla vuxna svenskar medan det på senare år främst skickats till nyttillkomna personer i systemet. Vidare skickar PPM tillsammans med Försäkringskassan ut det årliga orange kuvertet som innehåller prognoser för den enskildes inkomst- och premiepension. Det orange kuvertet har också kommit att symbolisera både premiepensionen och den nya allmänna pensionen i bland annat medierna. Vidare gör PPM reklam för fondval i press och tv och skickar ut påminnelser om systemet till olika grupper. Naturligtvis har PPM också en väl utbyggd webbplats som är viktig för kommunikationen med medborgarna.

#### FÖRSÄKRINGSKASSANS OCH PPM:S WEBBPLATSER

Webbplatser är en viktig kanal och ett viktigt forum för information till medborgarna om det nya pensionssystemet. Exempelvis har Försäkringskassans, Skatteverkets och andra centrala myndigheters webbplatser kommit att spela en viktig roll i kommunikationen mellan myndigheter och medborgare på senare år och till viss del ersatt det personliga mötet.

Information om den allmänna pensionens tre delar återfinns hu-



vudsakligen på två myndigheters webbplatser. Information om inkomst- och garantipensionen finns på Försäkringskassans webbplats ([www.forsakringskassan.se](http://www.forsakringskassan.se)) och information om premiepensionen finns huvudsakligen på PPM:s webbplats ([www.ppm.nu](http://www.ppm.nu)). De två myndigheterna samarbetar dock i relativt stor utsträckning om informationsfrågor, och pensionsprognosen i det orange kuvertet är ett exempel på ett samordnat, gemensamt årligt utskick.

På PPM:s webbplats finns bland annat information om pensionsystemet och särskilt då premiepensionen och dess roll i den allmänna pensionen. Vidare har besökaren möjlighet att få detaljerad information om enskilda fonder och deras fondförvaltare. Medborgaren, som omfattas av pensionssystemet, kan logga in på det egna individuella premiepensionskontot för att välja eller byta fonder och kan där också se hur fondvärdet har utvecklats. PPM erbjuder hjälp och stöd för fondval men ger inte explicita råd om till exempel vilka fonder som gått bäst. På webbplatsen finns också länkar till bland annat Försäkringskassan och andra aktörer samt kontaktuppgifter och stöd för personer med andra modersmål än svenska och för personer med funktionshinder, liksom information för press och fondförvaltare.

#### BLANDADE REAKTIONER PÅ PREMIEPENSIONEN

I dag omfattar premiepensionen cirka 5,4 miljoner svenskar. Av denna stora grupp har 59 procent gjort ett aktivt fondval medan 41 procent har låtit pengarna hamna i Premiesparfonden, antingen som ett aktivt val eller genom att inte göra någonting alls. Under de senaste åtta åren har ungefär 150 000 nya personer tillkommit i premiepensionssystemet varje år. Bland dessa förstagångsväljare har andelen aktiva fondval dock varit lågt, och av 133 000 nykomlingar i systemet 2007 gjorde endast 1,6 procent ett aktivt fondval. Antalet byten av fonder har generellt också legat på en låg nivå även om detta har varierat. De allra flesta personer som någon gång gjort ett aktivt fondval låter sina peng-

ar vara kvar i ursprungsfonden, oavsett om det gäller Premiesparfonden eller andra valda fonder.

I de utredningar som gjorts av PPM och externa granskare som exempelvis Riksrevisionen (se bl.a. RiR 2004:16 och SOU 2005:87) ges kritik mot PPM:s informationsinsats efter det första premiepensionsvalet. Det bör dock nämnas att den informationsinsats som gjordes vid tiden för det allra första fondvalet 2000 utvärderats positivt, och PPM belönades också med lilla Klarspråkskristallen 2001. PPM:s uppdrag fastställs i ett årligt regleringsbrev, precis som för andra myndigheter, och i PPM:s informationsuppdrag har fokus tidigare legat på att få människor att göra *aktiva* val och på att göra dem medvetna om fondsystemets möjligheter. Dessa mål har modifierats en del under 2000-talet och handlar i dag om att informera människor så att de kan göra *medvetna* val och att på ett bättre sätt än tidigare tillgodose människors behov av finansinformation. Det är dock så att de berörda människorna hellre efterfrågar direkta råd om vilka fonder som är bäst än grundläggande kunskap om det finansbaserade fondsystemet. Och den typen av direkta råd kan PPM inte hjälpa till med. Ytterligare en komplikation är att mycket få människor byter fond efter ett gjort val. Man är inte tillräckligt aktiv och utnyttjar inte heller informationen om fonder för att maximera den framtida pensionen genom olika fondbyten.

MEDBORGARNA ANVÄNDER SIG INTE AV PPM:S WEBBPLATS SOM  
DET ÄR TÄNKTT

Premiepensionens mottagande har alltså varit blandat och man har bland annat inte helt lyckas uppnå de olika målen i informationsuppdraget. PPM:s webbplats är viktig för informationsarbetet och nedan diskuterar jag kort vad läsaren förväntas göra på PPM:s webbplats och vad det betyder.

För det första kan läsaren välja upp till fem fonder för de pengar

som är avsatta och placerade på det personliga kontot. Det betyder att läsarens intjänade pension blir en del av finansmarknaden, och det är ett faktum oavsett om pengarna placeras aktivt eller inte. Även den statligt administrerade Premiesparfonden är ju uppbyggd med innehav i aktier som central idé. För det andra får läsaren hjälp av PPM med att välja fonder. Det innebär att läsaren utbildas och lär sig hur fondhandel och fondsparande går till. Kunskaper om finansmarknadens olika expertsystem är därmed avsedda att göras till vardagskunskap. Vidare har läsaren möjlighet att få fördjupad information om enskilda fonder. Det betyder att läsaren ska göra en långsiktig bedömning av både fondutveckling och den egna förväntningen på den framtida pensionen. Rationell långsiktighet och planering blir centrala begrepp. Slutligen kan läsaren via PPM:s webbplats byta fonder och välja risknivå på fondportföljen. I klartext innebär det att myndigheten i enlighet med regleringsbrevets mål vill att läsaren ska vara aktiv och anpassa sin fondportfölj efter marknadsrörelser och andra händelser som kan påverka den framtida pensionen.

Faktum kvarstår dock. Medborgarna gör inte som det är tänkt, och de utnyttjar inte de möjligheter som erbjuds inom premiepensionssystemet. PPM har fått kritik för hur informationsuppdraget genomförts och detta har påverkat hur exempelvis PPM:s webbplats utformats på senare år. En förändring är en ökad mängd information som stöd för att välja väg i fondjungeln. Den så kallade PPM-lotsen fungerar som ett slags engagemangsmätare med utgångspunkt i frågor till webbplatsens besökare om bland annat inkomst, ålder och önskad risknivå. Vidare erbjuds mer information om enskilda fonder, där färgkoder tydligt visar fondernas risknivåer, och där eventuell miljö- och etikmärkning av fonder också visas. Centrala begrepp är ökat "portföljstöd" för väljaren och där neutralt hållna, detaljerade fondblåd med fördjupade finansiella fakta lätt går att ladda ner via webbplatsen.

En naturlig följdfråga till PPM:s anpassning efter kritiken är då om

än mer information är rätt väg för att lyckas informera om premiepensionen så att människor verkligen utnyttjar dess finesser och tar itu med sin framtida pensionsituation. I ett möjligt svar ryms troligen klarspråksaspekter tillsammans med de roller som PPM, premiepensionen och hela det nya pensionssystemet fått hos andra aktörer än myndigheter och politiker.

#### SAMVERKAN LEDER TILL KONFLIKTER MELLAN IDEAL

Frågan kvarstår alltså: går det att med hjälp av information skapa aktivitet och engagemang i premiepensionen via en webbplats eller andra typer av information? Flera utmaningar verkar finnas för Premiepensionsmyndigheten och även för dess uppdragsgivare. Dit hör att pensionen känns avlägsen för många yrkesaktiva personer som är mitt i arbetslivet, och det gäller naturligtvis särskilt för yngre människor som fortfarande studerar. Frågor om ekonomi kan generellt kännas svåra och avlägsna samtidigt som de kräver tid, engagemang och planering. Premiepensionen innebär dessutom att individen måste ta ett större ansvar för sin situation än tidigare när det gäller socialförsäkringsfrågor. Antalet möjliga fondkombinationer är också närmast astronomiskt med möjligheten att göra upp till 5 val från ett urval av drygt 800 olika fonder. Att välja rätt kombination framstår som omöjligt. Och på senare tid står det även klart att börsens berg- och dalbana lätt avskräcker från fondplaceringar.

Om vi växlar perspektiv från samhälls- till språkfrågor är naturligtvis myndigheternas klarspråksarbete relevant för Försäkringskassans och PPM:s pensionsinformation. Och ur ett ytpråkligt klarspråksperspektiv är PPM:s (och Försäkringskassans) pensionsinformation enkel och begriplig. Det är lätt att hitta exempel på hur svåra ord och fackspråksbegrepp förklaras, och det görs på flera sätt, exempelvis genom faktarutor eller ordlistor. Texterna har dessutom tydlig mottagarorientering med direkt tilltal till läsaren på ett informellt sätt. Myndighe-

ternas webbsidor är uppbyggda efter konstens alla regler och de är navigerbara även för personer med olika typer av läsfunktionsnedsättningar.

Hur gör man då den nya allmänna pensionens bakomliggande värdegrund och ideal begripliga för läsaren? I pensionsinformationen går det att skönja en konflikt mellan välfärds- och marknadsideal, vilket har sin bakgrund i systemets konstruktion. Här ska kommersiella fonder och deras fondförvaltare samsas om utrymmet med myndigheten som överordnad röst. Denna röstblandning och aktörssamverkan gäller inte bara inom det befintliga premiepensionssystemet. Rent allmänt är det så att många röster hörs om pensionen i allmänhet. Ett möjligt svar på varför den statliga pensionsinformationen inte når fram kanske ryms inom det faktum att ett brett samarbete mellan olika aktörer ger ett otydligt samspel och en oklar ansvarsbild.

Två exempel på samspel mellan olika aktörers Internetresurser är webbplatserna [minpension.se](http://minpension.se) och [finanskunskap.se](http://finanskunskap.se). Den förstnämnda webbplatsen är ett samarbete mellan Försäkringskassan, PPM och flera privata eller halvprivata aktörer som banker, pensionsinstitut och försäkringsbolag. På [minpension.se](http://minpension.se) har besökaren möjlighet att logga in på ett personligt konto och se en prognos för hela sin framtida pension. Det inkluderar då inkomst- och premiepension, tjänstepension(er) och eventuellt privat pensionssparande. Det personliga kontot är på flera sätt mer komplett och uppdaterat än prognosinformationen i det årliga orange kuvertet. Kontot ger alltså uppgift om den samlade pensionen för en person.

[Finanskunskap.se](http://finanskunskap.se) presenteras som en informationsportal och är ett samarbete mellan Finansinspektionen och andra myndigheter tillsammans med konsumentorganisationer, banker och privata eller halvprivata aktörer av samma slag som för [minpension.se](http://minpension.se). Portalen är indelad i delarna *Spara*, *Låna*, *Betala* och *Skydda* och omfattar även information riktad till unga som kallas *Koll på cashen*. Finansinspektionens

webbplats kan ses som ett exempel på utbildning i ”financial literacy”, vilket är ett ämne som fått avsevärt större uppmärksamhet i andra länder än Sverige under senare år (se exempelvis OECD 2005). Webbplatsen innehåller också länkar till företagsundersökningar om pensionen från bland andra Alecta (*Den pensionslösa generationen*), Nordea (*Privatekonomiska undersökningar*) och Swedbank (*Privatekonomiska institutet*).

Av dessa korta exempel från både myndigheters egna webbplatser och samverkanswebbplatser framgår att olika myndigheter och företag interagerar på en närmast glidande skala. Det gäller för Försäkringskassan och PPM som båda länkar besökare vidare till minpension.se. Från alla dessa sidor går det att ta sig till Finanskunskap.se och webbsidor för privata fondförvaltare för tjänstepension, premiepension och rent privat pensionssparande. Den privatfinansiella branschens företrädare är naturligtvis medvetna om detta samspel och också om de informationsbekymmer som har uppstått sedan denna stora marknad öppnades under början av 1990-talet. Anna Allerstrand presenteras som trygghetsekonom hos AMF Pension på företagets Pensionsblogg och säger så här:

Jag tror att vi som jobbar med pensioner kan jobba ihjäl oss med att förenkla språket och vara tydliga – om ingen ändå vill/orkar öppna kuverten och försöka förstå spelar det ingen roll vad, hur vi säger saker och ting. Den riktigt stora utmaningen för oss som jobbar med pensioner är enligt min mening att få människor att vilja/orka öppna pensionskuverten. Att man ska tycka att det är lika självklart som att öppna lönekuvertet när det kommer. Om man verkligen vill att människor ska engagera sig, är det viktigaste att uppmuntra och visa på möjligheterna i stället för att enbart fokusera på farorna. 081013, <http://pensionsbloggen.typepad.com/>

De olika aktörerna verkar utifrån vitt skilda syften och med olika mål

för sina verksamheter. Det är uppenbart att kuvert och utskick från många aktörer konkurrerar om människors uppmärksamhet, vilket innebär att det är mycket viktigt att företag och myndigheter samverkar.

#### KONSEKVENSER, UTMANINGAR OCH FRÅGOR

Vi kan alltså konstatera att dagens svenska pensionsfråga är komplex, komplicerad och viktig. Myndigheters webbplatser om pensioner är praktiska exempel på genomslaget för en stor samhällsförändring som sker på flera plan. Webbinformationen sätter vidare frågan om ansvarsfördelning i fokus. Var går gränsen mellan individens och kollektivets ansvar för den egna situationen? Vem bevakar rätten till en skälig pension på ålderns höst? Dessutom ställs det krav på individens grad av engagemang och förmåga att tillägna sig finanskunskap. Det är tydligt att webbplatser om pension förmedlar nya värdegrunder men också att de sällan har dessa som tydliga utgångspunkter. Konsekvenserna av detta leder vidare till frågor och utmaningar för flera grupper och på olika plan.

För oss språkvårdare och forskare är det tydligt att vi måste bli bättre på att engagera oss i den här typen av frågor. Det är också tydligt att klarspråksbegreppet behöver utvidgas och omfatta ett bredare perspektiv, där även frågor om information, ytspråk och samhällelig eller demokratisk förankring ingår i kombination.

För berörda myndigheter är det viktigt att föra en diskussion om hur samverkan och länkning mellan webbplatser ska kunna kontrolleras och också att ställa frågan om vem som har ansvaret för informationen. Två andra viktiga frågor är hur myndigheterna kan hitta en egen röst om pensionsfrågor när så många aktörer samverkar, och hur man på ett trovärdigt sätt kan hantera balansen mellan olika ideal. Är webbplatser till för kommunikation av rättigheter och skyldigheter eller ett slags marknadstorg för pensionssparande?

För medborgaren som omfattas av pensionssystemet och som ska använda dessa webbplatser i vardagen är det viktigt att kunna hantera ansvaret för sin egen pension. Dit hör praktiska utmaningar, som att kunna navigera mellan webbplatser som hör till olika aktörer, och att rätt kunna tolka olika webbgenrer, som till exempel kan omfatta förklarande information men också säljande texter. Slutligen är det också viktigt att poängtera att om PPM inte lyckas nå ut med sitt budskap via webben, har det sannolikt konsekvenser för hur medborgare kommer att ta till sig andra stora systemförändringar.

#### *Litteratur*

Lundberg, Urban, 2003: *Juvelen i kronan. Socialdemokraterna och den allmänna pensionen*. Stockholm: Hjalmarsson & Högberg.

Lundberg, Urban, (red.). 2007: *Mellan folkbildning och fonderådgivning. Nya perspektiv på pensionssystemet*. Institutet för Framtidsstudier, Stockholm.

OECD 2005. *Improving Financial Literacy. Analysis of Issues and Policies*. Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD).

Ohlsson, Claes, 2007: *Folkets fonder? En textvetenskaplig studie av det svenska pensionsparandets domesticering*. Göteborgsstudier i nordisk språkvetenskap 9. Institutionen för svenska språket, Göteborgs universitet, Göteborg.

RiR 2004:16. *Premiepensionens första år*. Stockholm: Riksrevisionen.

SOU 2005:87. *Svårnavigerat? Premiepensionssparande på rätt kurs*, Stockholm: Finansdepartementet, Premiepensionsutredningen.

CLAES OHLSSON är fil. dr i nordiska språk vid Göteborgs universitet. Han är verksam vid det tvärvetenskapliga forskningsinstitutet GRI vid Handelshögskolan, Göteborgs universitet och som lärare vid institutionen för svenska språket, Göteborgs universitet. Hans avhandling "Folkets fonder?" (2007) tar upp reklamens och myndighetsinformationens betydelse för introduktionen av privat pensionssparande i Sverige.



# Skattemyndigheter på webben

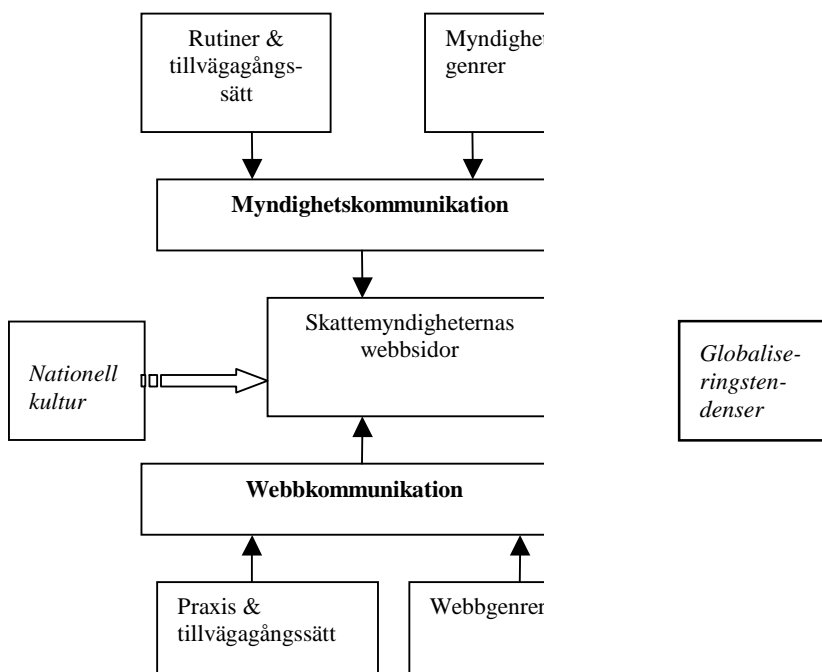
## – dubbel mottagaranpassning eller ingen alls?

**A**dministrativ och politisk teknologi har sedan 1980-talet i allt högre grad styrt myndigheternas uppgifter (Frykman 1988:34). Ett betydande led i denna utveckling är införandet av Internet som medium i myndighetskommunikationen. Exempelvis har det svenska skatteverket haft en webbplats från och med år 1996 och det finska från 1998 (Skatteverket 2008; Viitanen 2008). Webben är alltså inte längre något nytt medium i myndighetskommunikationen, utan under de senaste tio åren har användningen av Internet blivit en självklar del av myndigheternas dagliga verksamhet. Internet har förändrat myndigheternas arbetssätt, som nya medier tenderar att göra, men det har också påverkat medborgarnas relation till myndighetsinformation (jfr Cheney, Christensen, Zorn & Ganesh 2004). Med andra ord har relationen mellan avsändare och mottagare förändrats.

Myndighetsinformationen på webben, exempelvis skattemyndigheternas webbsidor, påverkas av olika, delvis motstridiga kontextuella faktorer. Dessa faktorer tillsammans avgör hur texterna på webben blir och vad som upplevs som lyckade texter. De mest centrala kontextuella faktorerna beskrivs i figur 1 (jfr Koskela 2006b).

Som framgår av figuren påverkas skattemyndigheternas webbsidor för det första av arbetsrutiner och tillvägagångssätt som hör till den institutionella kulturen hos myndigheten samt av de genrer som myndighetskommunikationen inordnats under. Myndighetstexter fungerar som medium för social handling och därför styrs de i hög grad av sociala konventioner och typifieringar (se Ledin & Selander 2003: 106). Dessa regelbundenheter är åtminstone delvis desamma för myndigheter och medborgare tack vare den nationella kulturen; det finns vissa gemensamma kontextuella förväntningar, vilket underlättar förståelsen.

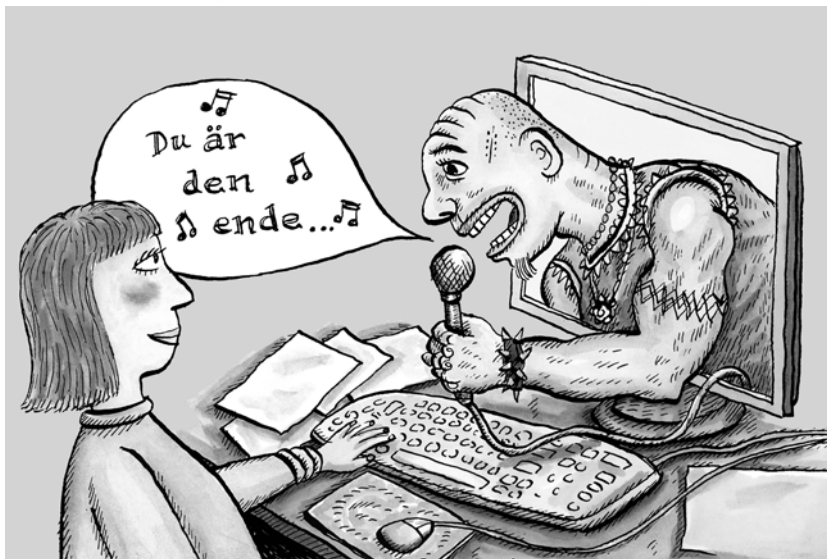
**Figur 1.** Skattemyndigheternas webbsidor och några kontextuella faktorer.



För det andra påverkas webbsidorna av de regelbundenheter och den praxis som hör till webben som medium. Dessa påverkas av att webben är ett internationellt medium (jfr till exempel Marcus & Gould 2000). Webben som medium präglas också av sina, ofta kommersiellt betingade, genrer och kommunikationen på webben har sin säregna karaktär. Bland annat är sättet att läsa på webben inte detsamma som sättet att läsa på papper (se till exempel Karlsson 2002). Hit hör också att kommunikationen på webben inte behöver vara textbaserad, eftersom webben erbjuder olika multimediala presentationssätt och interaktivitet (Chapman & Chapman 2000). Trots detta använder många organisationer sina innehållshanteringssystem för att lägga ut texter direkt på nätet, som ursprungligen skrivits för att läsas på papper (Englund & Guldbrand 2004:149). Bland annat Karlsson (2000:7) varnar dock för sådant "webbskrivande", eftersom webbanvändarna har en tendens att ögna igenom texter snarare än att läsa dem.

Skattemyndigheternas webbsidor kan alltså, om man utgår från figur 1, ses som en balansgång mellan nationell och global påverkan å ena sidan och mellan rutiner och genrer i myndighetskommunikation och webbkommunikation å andra sidan. Resultatet av balanseringen kan se olika ut i olika delar av en webbplats. Det är exempelvis möjligt att strukturen påverkas i högre grad av webbkommunikation och globala modeller, medan innehållet styrs mera av nationella intressen och myndighetskommunikationens behov och syften. Balanseringen påverkar också läsarens upplevelse av webbsidorna. Användbarhet är en central term i webbkommunikationen, och den innehåller också tanken att den som skapar webbsidor måste ta hänsyn till den som ska använda dem, alltså mottagaranpassning.

I denna artikel presenterar jag några resultat från ett projekt om skattemyndigheternas webbsidor. Syftet med projektet har varit att undersöka hur webben påverkar myndighetskommunikationen och om den påverkar den alls. Skattemyndigheternas webbsidor är ett bra



*Mottagaranpassning. Bild: Robert Nyberg.*

exempel på hur experter, i detta fall myndigheter, vänder sig till allmänheten med viktig information om deras specialistområde. På skattemyndigheternas webbsidor möts alltså fackspråket, myndighetsspråket och det som nya medier för med sig. Min rubrik hänvisar till tanken om skattemyndigheter som experter som anpassar sin information till mottagaren, det vill säga skattebetalaren. Dubbelheten kommer från det faktum att information som producerats för myndigheterna själva, först omformuleras med tanke på medborgarna och sedan på nytt för att den ska kunna ges ut på webben.

#### OLIKA TYPER AV MOTTAGARANPASSNING

Mottagaranpassning innebär att avsändaren tar hänsyn till den avsedda mottagaren när han eller hon ger sitt budskap språklig och grafisk

form. När det gäller myndighetstexter på webben kan mottagaranpassning vara speciellt svår, eftersom samma text är tillgänglig för alla. Myndighetstexter kan läsas och användas av många olika typer av läsare och behovet av att läsa texten kan variera.

I diskussioner om klarspråk är mottagaranpassning ett allmänt använt begrepp, och det har använts för både teoretiska och praktiska ändamål (Nyström 2002:26–27). För att kunna analysera myndighetsinformation på webben har jag delat in mottagaranpassning i tre kategorier (se Koskela 2005). Dessa är *innehållslig mottagaranpassning*, som betyder att innehållet har valts så att texten är intressant för den avsedda läsaren, *visuell-hypertextuell mottagaranpassning*, som står för att texten är typografiskt tilltalande och lätt att ta del av och *språklig-stilistisk mottagaranpassning*, som står för val av ord och uttryck. I de följande avsnitten presenterar jag några resultat från pilotstudier som ingår i mitt projekt om skattemyndigheternas webbsidor.

#### INNEHÅLLSLIG MOTTAGARANPASSNING

Innehållslig mottagaranpassning omfattar förutom valet av innehåll för skattemyndigheternas webbsidor även sättet att organisera innehållet så att det är lätt att hitta. Ett explicit tecken på innehållslig mottagaranpassning är att både de finska och de svenska skattemyndigheternas webbsidor är strukturerade så att det finns anpassad information som gäller bland annat privatpersoner, företag, arbetsgivare och ungdomar. Sådan anpassning är en del av webbkommunikationen och finns, förutom på myndigheternas webbsidor, på många kommersiella sidor.

En helt annan form av innehållslig mottagaranpassning är att det finns innehåll på olika språk för olika mottagargrupper. I en delstudie i mitt projekt granskade jag vilken översättningspolitik skattemyndigheterna i Finland och i Sverige har när det gäller deras webbsidor (Koskela 2007). Mina resultat baserar sig på intervjuer från 2007. Ut-

gångspunkten för studien var att det på sidorna finns ett utbud av information på olika språk.

På de svenska sidorna finns det på första sidan en länk till *International*-sidan, där det i sin tur finns länkar till dokument på flera språk (14 olika år 2007), men navigeringen finns bara på svenska. På de finländska sidorna finns det utbud på tre språk, finska, svenska och engelska, och navigering på respektive språk.

I Finland översätts allt till svenska, eftersom Finland enligt lag är ett tvåspråkigt land, medan det som ska översättas till engelska väljs efter vad som är aktuellt vid olika tidpunkter. Den finska skattestyrelsen har sina egna översättare för både svenska och engelska.

I Sverige avgörs det från fall till fall vad som ska översättas och till vilka språk. En viktig bestämmande faktor är enskilda handläggares initiativ: det är ju de som möter "kunderna" och vet vad som behövs. Översättningen sköts av översättningsbyråer och verksamheten har konkurrensutsatts. En intressant detalj är att man ibland använder studerande vid Tolk- och översättarinstitutet i Stockholm som översätter dokument till mera exotiska språk. I Sverige är det därtill ofta informatörerna och inte skribenterna själva som fungerar som länkar mellan myndigheten och översättningsbyråerna.

Slutsatsen av min studie är att själva översättningsverksamheten är professionellt skött, men för översättarna är det inte nödvändigtvis klart om de översätter webbtexter eller texter som ska publiceras enbart på papper. De anställda översättarna har en bättre position, eftersom de är nära skribenten och kan ta reda på hur det förhåller sig. För översättningsbyråerna är det svårare. Min undersökning visar också att det inte finns någon uttalad översättningspolitik hos skattemyndigheterna. Jag anser dock att en sådan kunde vara på sin plats när internationaliseringen av arbetslivet fortskrider som den gör i dag.

## VISUELL-HYPertextuell MOTTAGARANPASSNING

En analys av finska och svenska skattemyndigheters webbsidor som riktas till unga visar att myndigheterna i båda länderna har använt olika visuella medel och hypertextens möjligheter för mottagaranpassningens behov (se Koskela 2005). Materialet för undersökningen bestod av de finska skattemyndigheternas webbsidor för unga *De ungas egna sidor* (Skattestyrelsen 2004) och av de motsvarande svenska sidorna *Skattungen* (Skatteverket 2004). Webbsidornas flyktighet som forskningsmaterial illustreras dock av att den svenska sidan, som då var Skatteverkets och Kronofogdens gemensamma webbplats, numera har lagts ner. Analysen av visuell-hypertextuell mottagaranpassning visade att man på de dåvarande svenska sidorna använde sig av klart fler olika medel som utnyttjar Internets multimediala möjligheter (animation, rörlig bild, chatt). Detta var inte fallet på de finländska sidorna som profilerade sig som en del av skatteverkets webbplats som helhet, medan de svenska sidorna utgjorde en egen separat helhet med eget utseende och egen struktur.

Skriven text, i synnerhet myndighetstext, har hög status i vår kultur. Myndighetstexter följer traditionellt ett mönster som kan variera från en textgenre till en annan, men huvudbudskapet ingår i en skriven text och det viktigaste framhävs inte (se exempelvis Melin 2000:65–68). De svenska myndigheterna hade ansett att bilder och nöjesrelaterade funktioner intresserar de unga människor som besöker sidan, och detta hade ansetts vara viktigare än behovet att behålla den institutionella karaktären hos myndighetstexten. En möjlig följd var att myndighetstexten inte längre upplevdes som myndighetstext. Detta kan vara en orsak, förutom att sidorna utan tvivel krävde fortgående uppdatering, till att de svenska skattemyndigheternas webbsidor för unga i dag är mycket lika de finländska från 2004.

## SPRÅKLIG-STILISTISK MOTTAGARANPASSNING

Språklig-stilistisk mottagaranpassning är den kanske mest kända formen av mottagaranpassning. Min pilotstudie av språklig-stilistisk mottagaranpassning på skattemyndigheternas webbsidor för unga visar samma tendens som den visuella analysen. De svenska sidorna för unga har klart kortare meningar och lägre procentandel långa ord än de finländska. Jämfört med tidigare forskning i fackspråk, är dock texten på båda sidorna lättläst (se exempelvis Nordman 1992:242). Mottagaranpassningen på skattemyndigheternas webbsidor för unga märks kanske tydligast i stilen i texten. På de studerade webbsidorna kommer skribenten nära läsaren. Det talas bland annat om *skriftskola* [*finl.sv.*; på *sv.* konfirmandundervisning] och *sommarjobb* och mottagaren tilltalas genomgående med *du* på båda sidorna. Dessutom kommer skribenten närmare läsaren genom att använda utrop (uttryck med utropstecken) och imperativ.

Ett annat påfallande stildrag som avslöjar mottagaranpassning är ordvalet. På de svenska sidorna används ord som representerar ledig stil och som eventuellt kan anses höra till ungdomsspråk. Sådana är *jobba* (*arbeta* på den finländska sidan), *svartjobb*, *tipsa* och *chatta*. På de finländska sidorna avslöjar ordvalet inte lika klart mottagargruppen, även om innehållet gör det. Analysen visar alltså att mottagaranpassningen på de finländska sidorna gjorts rätt försiktigt och att man har velat bevara myndighetens röst och en viss auktoritet, medan man på de svenska sidorna framhäver mottagaranpassning och genomför denna mycket medvetet och konsekvent.

### *Tilltal som tecken på mottagaranpassning*

I en annan delstudie från 2006 (Koskela 2006b) har jag tittat på den språkliga-stilistiska mottagaranpassningen genom att studera hur skattemyndigheterna i Finland, Sverige och USA på sina webbsidor skapar eller inte skapar kontakt med läsaren. Jag har tittat på förekom-





*Tilltal. Bild: Robert Nyberg.*

sten av aktiv, passiv, imperativ och interrogativ och förekomsten av personliga pronomen, i synnerhet *du*.

Att mottagaren tilltalas vittnar om att avsändaren har tagit hänsyn till mottagaren när han eller hon skrivit texten. Tidigare undersökningar av tilltal har visat att maktförhållandena är en viktig faktor som reglerar tilltalet. Det är lättare att dua dem som har en lägre position i makthierarkin, och att undvika tilltal är även ett viktigt pragmatiskt val. Man kan tala om negativ hövlighet. (Se till exempel Nuolijärvi & Tiittula 2001:581.)

När det gäller skattemyndigheternas webbsidor är maktrelationerna asymmetriska. I en situation där en myndighet och expert informerar om skatteärenden har vi en avsändare som vet någonting och en mottagare som söker information om något som han eller hon behöver veta något om. Avsändaren har alltså makten.

Materialet för undersökningen består av fem olika webbsidor som finns på skattemyndigheternas webbplats i alla tre länderna. Språken är finska, svenska och engelska. Resultaten för hela materialet visar att

aktiva påståendesatser är de mest typiska, vilket vittnar om att webbplatsens huvudsyfte är att informera. På den finska webbsidan förekommer passiv mera allmänt än på de andra sidorna. Passiv form är vanligare än aktiv både på startsidan och på sidan som gäller nya skattelagar. När det gäller startsidan är detta något oväntat eftersom man där lägger grunden för relationen mellan avsändare och mottagare. Passiv innebär ju större distans mellan skribent och läsare, vilket kan skapa en känsla av auktoritet. Eventuellt har den finska skattemyndigheten avsiktligt velat göra detta, alternativt är det bara det naturliga uttrycks sättet i myndighetsspråk som reflekteras här.

På den svenska startsidan finns det gott om länkar, som ofta är nominalfraser eller till och med enstaka ord. Länkar har då ansetts vara viktiga medel för att skapa kontakt: de inbjuder ju läsaren till att klicka på dem. Mera intressant är kanske att imperativ tycks vara ett viktigt sätt att skapa kontakt med läsaren på den svenska startsidan. Däremot har skattenyheter och anvisningar för skattedeklarationen flera frågor än imperativer. Jämfört med den finska sidan är användningen av passiv klart ovanligare och märks mest, inte helt oväntat, på sidan som gäller nya skattelagar.

På den amerikanska webbplatsen är aktiva påståendesatser mycket mer dominerande än på de två andra. På startsidan finns både imperativformer och frågor, medan anvisningar för skattedeklarationen mestadels står i imperativform. Resultaten visar att även länkarna är aktiva påståendesatser och inte bara nominalfraser eller enstaka ord som på den svenska webbplatsen.

När man jämför andelen *du* av alla ord i materialet är det den amerikanska sidan som är klart mest *du*-orienterad. Finskan är naturligtvis inte helt jämförbar med engelskan och svenskan, eftersom den har personböjning. Därför har även verb i andra person räknats med som förekomster av *du* i materialet, men trots detta har finskan minst *du* i texterna.

Även andelen imperativ är markant större på den amerikanska sidan, medan det inte finns någon större skillnad mellan finska och svenska sidor. Samma gäller frågor, med den skillnaden att frågor är mycket ovanliga på de finska skattemyndigheternas webbsidor.

För att summera hela delstudien kan jag konstatera att den amerikanska webbplatsen – inte helt oväntat – är mest läsarinriktad och den finska minst läsarinriktad. Den svenska placerar sig mellan dessa två. På detta sätt förstärker mina resultat kulturella stereotypier om den skribentorienterade finnen och den läsarorienterade amerikanen. Webbkommunikationens rutiner och praxis är mest synliga på den amerikanska webbplatsen, men de olika ländernas sidor påminner också rätt mycket om varandra.

### *Förklaring av nyckelord*

En form av språklig-stilistisk mottagaranpassning är att man förklarar svåra ord och begrepp. Termer hör till myndigheternas fackspråk och det kan ibland vara svårt för myndigheterna att förstå att termerna inte är lika klara för läsarna som de är för dem själva. Därför är det glädjande att den finska skattemyndigheten på sin webbsida skapat en förteckning där läsaren kan slå upp svåra ord och termer. I en pilotstudie (Koskela 2006a) har jag studerat vad man förklarar och hur man gör det.

Resultaten av studien visar att nyckelorden kan stå för rätt olika fenomen. Det kan vara fråga om:

1. Begrepp som definieras.
2. Företeelser som har någon anknytning till beskattningen, vilket förklaras.
3. Processer och procedurer som beskrivs.
4. Företeelser där man hänvisar till andra källor.

Förklaringarna tycks alltså ha olika funktioner. Ungefär hälften av nyckelorden på webbsidan hör till den första gruppen. Sedan finns det lika mycket av typ 2 och 3 och några få nyckelord av typ 4. Typiskt för dessa beskrivningar är att det förutom själva förklaringen också finns annan information.

Definitionen på nyckelordet *beskattning* lyder: *Beskattning är lagstadgat förfarande att samla in medel för finansieringen av offentliga utgifter.* Detta är ett exempel på en renodlad terminologisk definition. Enligt definitionen är ”lagstadgat förfarande” överbegrepp för begreppet beskattning och de särskiljande begreppskännetecknen utgörs av vad förfarandet baserar sig på (lagen) och vad som är syftet med förfarandet (finansiera offentliga utgifter).

Den andra typen av nyckelord är annorlunda. Nyckelordet *Åland* exempelvis beskrivs så här: *I landskapet Åland tillämpas landskapets egna skattebestämmelser vid kommunalbeskattningen. Vid statsbeskattningen tillämpas däremot samma bestämmelser som i övriga riket.* Åland representerar en företeelse som har någon anknytning till beskattningen som ska förklaras. Här behöver man inte definiera vad Åland är med hjälp av en terminologisk definition, utan det som beskrivs är vilka skattebestämmelser som tillämpas på Åland. En beskrivning som denna fyller sin uppgift på webbsidan, eftersom den motsvarar läsarens förväntningar, trots att den inte uppfyller några villkor för en terminologisk definition.

Den tredje typen av nyckelord gäller i synnerhet olika matematiska operationer och andra processer inom beskattningen. Termen *värde av skog* exempelvis har fått följande förklaring: *Om någon äger en skogsfastighet på 5 hektar. Nettoavkastning av skog är 100 euro/ha. Vid förmögenhetsbeskattningen fastställs som skogens värde  $5$  (skogsareal)  $\times$   $100$  euro (nettoavkastning)  $\times$   $10$  (lagstadgad koefficient) =  $5\ 000$  euro.* Förklaringen innehåller inte någon entydig definition på termen utan belyser med hjälp av ett exempel hur värdet ska räknas. Problemet med exem-

plet är emellertid att det innehåller flera andra termer som läsaren ska förstå för att kunna tillämpa formeln på sina egna uppgifter.

Den fjärde typen av nyckelord omfattar företeelser som förklaras med hänvisningar till andra källor. Ett exempel på ett sådant nyckelord är *Acciser* som förklaras så här: *Tullverket tar hand om uppbörd av och kontroll över acciser (www.tulli.fi)*. Som exemplet visar, förklaras det inte vad acciser egentligen är utan man konstaterar bara vem som tar hand om dem och ger en länk vidare till en annan myndighets webbsida. Eftersom nyckelordet inte förklaras av skattemyndigheten, måste den som vill veta vad termen står för, klicka sig bort från webbplatsen. Dessutom är förklaringen svår att hitta på tullens webbsida, eftersom länken går till förstasidan. Det har hänt att två myndigheter hänvisar med länkar till varandras sidor och ingendera förklarar vad det är fråga om.

Resultaten av analysen visar att beskrivningar av nyckelord på skattemyndigheternas webbsidor har olika funktioner. Den viktigaste funktionen är att erbjuda läsaren möjlighet att slå upp svåra termer vid behov. Detta kan göras i samband med annan läsning. Nyckelorden kan också ses som ett slags sökmaskin, det vill säga läsaren kan komma till webbplatsen och slå upp det som han eller hon behöver med nyckelordsfunktionen. Man sparar tid då man inte behöver bläddra genom flera länkar på webbplatsen.

Ur terminologisk synvinkel är det klart att nyckelorden har beskrivits ur beskattningens synvinkel. Därför har de flesta termer som gäller beskattningen också fått en terminologisk definition, medan termer som hör till andra områden (typ *Åland*) förklaras med andra medel. I båda fallen tar man bara upp sådana kännetecken som gäller skatteärenden. Allmänt sett är beskrivningarna av nyckelorden tillräckliga men i vissa fall kan själva begreppet förbli oklart för läsaren, då det inte förklaras utan bara behandlas som något som redan är bekant (typ *Acciser*).

## KLARSPRÅK ÄR BRA WEBBSPRÅK

I min rubrik frågar jag om det på skattemyndigheternas webbsidor finns dubbel mottagaranpassning eller ingen mottagaranpassning alls. Som det är i dag lyder svaret att det finns mottagaranpassning, men att det också finns vissa risker. Som en risk upplever jag det ökande antalet länkar, det vill säga att allt fler webbsidor består av länklistor som leder vidare till nya länklistor. Då måste läsaren välja den rätta länken flera gånger innan han eller hon når fram till den information som önskas. Det finns då gott om möjligheter att välja fel och navigeringen blir mycket krävande. En annan risk är den ökande användningen av pdf-dokument. Myndigheter skriver texter som är avsedda att läsas på papper och lägger ut dem på webbplatsen som sådana. Detta är säkert ett effektivt arbetssätt för tjänstemännen men underlättar inte skattebetalarens börda när han eller hon försöker ta reda på något.

Det är viktigt att myndigheterna tar hänsyn till alla tre formerna av mottagaranpassning, det vill säga *innehållslig mottagaranpassning*, *visuell-hypertextuell mottagaranpassning* och *språklig-stilistisk mottagaranpassning*, när de utvecklar sina webbplatser. Medborgarna har rätt att få förståelig information som är lätt att hitta på webben. Rekommendationerna för klarspråk liknar mycket de rekommendationer som ges för gott webbskrivande (jfr exempelvis Karlsson 2000; Englund & Guldbbrand 2004). Om myndigheterna följer dessa råd och skriver klara och förståeliga webbtexter får medborgarna på samma gång lättlästa och begripliga myndighetstexter. Detta förutsätter dock att myndighetskommunikationen möter webbkommunikationen halvvägs. I dag finns det redan vissa tecken på att så håller på att ske. Det gäller att komma ihåg att klarspråk är bra webbspråk.

### Litteratur

- Chapman, Nigel & Chapman, Jenny (2000). *Digital multimedia*. New York: Wiley.  
Cheney George, Christensen, Lars Thøger, Zorn Jr., Theodore E. & Ganesh, Shiv

- (2004). *Organizational Communication in an Age of Globalization: Issues, Reflections, Practices*. Long Grove, IL: Waveland.
- Englund, Helena & Guldbrand, Karin (2004). *Klarspråk på nätet*. 3:e upplagan. Sundbyberg: Pagina Förlags AB.
- Frykman, Jonas (1988). Fördelen med att vara informell. Konsten att få ett övertag och behålla det. I: Orvar Löftgren (red.). *Hej, det är från försäkringskassan! Informatiseringen av Sverige*, 17–35. Stockholm: Natur och Kultur.
- Karlsson, Anna-Malin (2002). Läsa kors och tvärs. *Språkvård* 4, 10–15.
- Karlsson, Ola (2000). Råd för webbskrivande. *Språkvård* 2, 4–7.
- Koskela, Merja (2005). Klarspråk för skattebetalare – mottagaranpassning på finska och svenska skattemyndigheters webbsidor. *Fackspråk och översättningsteori. VAKKI-symposium XXV. Vörå 12–13.2.2005. Publikation N:o 32*, 156–165.
- Koskela, Merja (2006a). Verokielestä verkkokieleen – käsitteen kuvaukset ja niiden tehtävät verohallinnon verkkosivuilla. *Fackspråk och översättningsteori. VAKKI-symposium XXVI. Vasa 1–12.2.2006. Publikation No. 33*, 119–131.
- Koskela, Merja (2006b). Writer-oriented Authorities on the Web: Features of Reader-orientation on Tax Authorities' Websites. I: Vijay K. Bhatia & Maurizio Gotti (eds.). *Explorations in Specialized Genres*, 177–199. Bern, Berlin etc.: Peter Lang.
- Koskela, Merja (2007). Verohallintoa monella kielellä. I: *MikaEL. Kääntämisen ja tulkkauksen tutkimuksen symposiumin verkkojulkaisu*. Eds. Jarmo Jantunen, Minna Kumpulainen & Tuija Luokkakallio. Helsinki. Tillgänglig på: <http://www.sktl.fi/MikaEL/index.php>
- Ledin, Per & Selander, Staffan (2003). Institution, text och genre. I: *Teoretiska perspektiv på sakprosa*. Boel Englund & Per Ledin (red.), 203–237. Lund: Studentlitteratur.
- Melin, Lars (2000). *Språk som syns: om den grafiska formens samspel med verbalt språk*. Uppsala: Hallgren & Fallgren.
- Marcus, Aaron & West Gould, Emilie (2000). Crosscurrents: cultural dimensions and global web user-interface design. *ACM Interactions VII* (4), 32–46.
- Nordman, Marianne (1992). *Svenskt fackspråk*. Lund: Studentlitteratur.

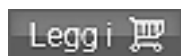
## **Merja Koskela**

- Nuolijärvi, Pirkko & Tiittula, Liisa (2001). Rakas Tarja ja hyvä ystävä. Puhuttelu minän ja sosiaalisten suhteiden esittämisen keinoina televisiokeskustelussa. *Virittäjä* 4, 580–601.
- Nyström, Catharina (2002). Mottagaranpassning är mer än tilltalsord. *Språkvård* 3, 24–28.
- Skattestyrelsen (2004). De ungas egna sidor. Helsingfors. Tillgänglig på: <http://www.vero.fi>. Citerad 20.12.2004.
- Skatteverket (2004). Skattungen. Stockholm. Tillgänglig: <http://www.rsv.se/ung/index.html>. Citerad 20.12.2004.
- Skatteverket (2008). Skatteverkets webbplats 10 år! Tillgänglig på: <http://www.skatteverket.se/omskatteverket/omwebbplatsen/skatteverketswebbplats10ar.4.3dfca-4f410f4fc63c8680004340.html>. Citerad 13.8.2008.
- Viitanen, Tiina (2008). VL: Verohallinnon verkkosivujen aloitusvuosi? E-postmeddelande till Merja Koskela 4.8.2008.

MERJA KOSKELA är professor i tillämpad språkvetenskap vid Vasa universitet i Finland. Hennes forskning gäller främst fackspråk, i synnerhet förmedling av information från experter till lekmän, bland annat popularisering av vetenskap. Myndighetskommunikation på webben är temat för ett forskningsprojekt som hon arbetat med sedan år 2004.



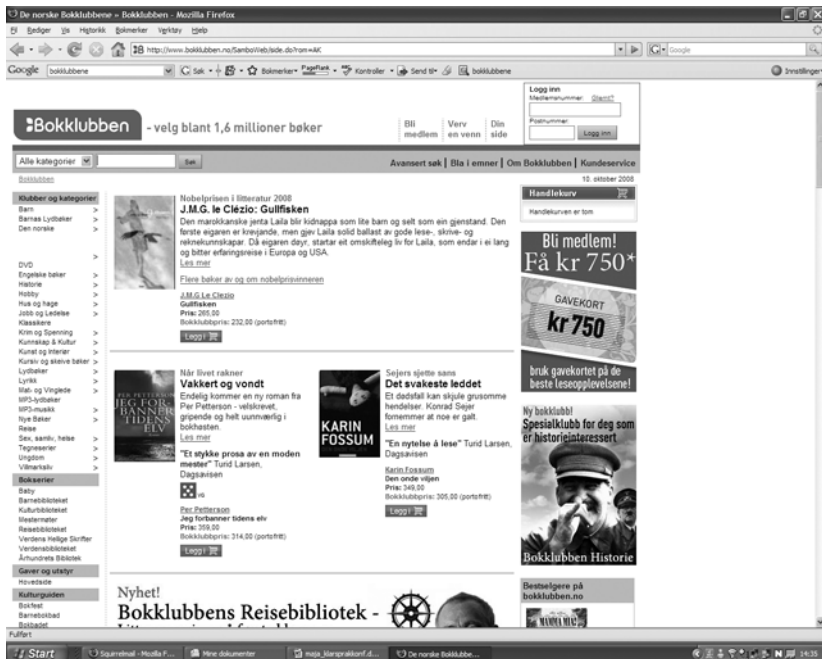
## Å skape bilder av leserne i netteksten



Hva kan to ord og et handlevogn-ikon i en rød ramme fortelle oss om hva skriveren tenker om leseren? Jo, ganske mye: For det første forutsetter skriveren at leseren gjenkjenner teksten som en del av en nettside. For det andre forutsettes det at leseren har en viss teknisk kompetanse og forstår at teksten kan klikkes på. For det tredje forutsetter skriveren at leseren vil oppfatte knappen som viktig fordi den er uthevet med signalfargen rød. For det fjerde forutsettes det at leseren utfører den aktive handlingen i å trykke på knappen. For det femte forutsettes leseren å være interessert i å kjøpe noe. Og sist, men ikke minst: Leserens forutsettes å være en travel leser som leser raskt. Det er jo ikke brukt et langt ord som "handlevogn". I stedet er det lange ordet erstattet med et ikon som det går raskere å avkode.

Når vi skriver, så har vi altså alltid en mer eller mindre tydelig forestilling om hvem vi egentlig skriver for. Mer eller mindre bevisst skriver vi inn i teksten det bildet vi har av leserne våre. Vi har alltid noen forestillinger om og noen ønsker for tekstmottakerne våre, og vi

har kanskje til og med noen skjulte fordommer. Forestillingene våre kommer da til syne gjennom måten vi skriver på. Fra et klarsprakperspektiv er det nettopp viktig å være *klar over* hvem man skriver for.



Når man lager nettsider, enten for det offentlige eller privat, så vil det ofte være en stor og sammensatt målgruppe man skriver for. Hvordan skal man da skrive slik at "alle" kjenner seg igjen i teksten og føler at informasjonen angår akkurat dem? Her presenterer jeg hvordan nettredaksjon i De norske Bokklubbene har løst det å skrive for mange ulike mennesker.

### HVEM SKRIVER DE NORSKE BOKKLUBBENE FOR?

Nettstedet [www.bokklubben.no](http://www.bokklubben.no) ble startet i 2000 og er et samlingsnettsted for flere underbokklubber som til hører De norske Bokklubb-

ene. [www.bokklubben.no](http://www.bokklubben.no) er først og fremst et kommersielt nettsted, og formålet til Bokklubbene er å selge mest mulig bøker til flest mulig mennesker. På nettstedet kan bokklubbmedlemmene kjøpe bøker fra samtlige bokklubber uavhengig av hvilken bokklubb de tilhører. Nettredaksjonen i Bokklubbene gjør mye fornuftig i forhold til både det å fange og holde på lesernes oppmerksomhet. De greier også på en god måte å "guide" leseren gjennom den store mengden av informasjon som er tilgjengelig på nettstedet. Det er selvfølgelig også et mål å selge bøker, og da må nettredaksjonen få flest mulig lesere til å trykke på den røde bestillingsknappen. Bokklubbenes medlemmer er ulike både med tanke på alder, kjønn, erfaringer, meninger og litterære preferanser. For å imøtekomme mange typer mennesker, skriver nettredaksjonen inn flere ulike varianter av leseren i netteksten. Vi kan si at de mer eller mindre bevisst grupperer leserne sine i flere stereotype kategorier. På denne måten sikrer de seg at alle finner en eller flere leservarianter som det er mulig å identifisere seg med.

Slike stereotype fremstillinger av leseren kan vi kalle for "modellesere". Opphavsmannen til dette begrepet er forfatteren og semiotikeren Umberto Eco. Vi kan si at modelleseren samler ulike egenskaper, holdninger, erfaringer og meninger hos den forestilte tekstmottakeren. Når vi skriver, har vi mulighet til å skrive inn flere slike modellesere i teksten. Teksten kan altså " snakke " med flere stemmer til flere typer mottakere. Med den russiske lingvisten Mikhail Bakhtin kan vi si at tekster er flerstemmige. I nettekster viser denne flerstemmigheten seg ofte i form av svært mange valgmuligheter for leserne.

Å skrive inn ulike modellesere er samtidig å tilby leserne bestemte perspektiver på teksten. Leserens må sette seg inn i rollen til en av modelleserne for å forstå teksten. En modell forbindes i dagligtalen vår med noe positivt. Modelleseren tilbyr altså roller å strekke seg etter når man leser. Når det er sagt så behøver ikke alltid modelleserne være framstilt med positive egenskaper. Det motsatte kan også være tilfelle.

Dersom jeg skal selge sjampo, så vil jeg trolig lage en reklametekst der modelleseren min er fremstilt med dårlige hårkvaliteter som for eksempel fett eller tørt hår.

#### FIRE VARIANTER AV BOKKLUBB-LESEREN

Jeg skal i det følgende presentere fire modelleserkategorier som dominerer nettstedet til Bokklubbene: *den informasjonssøkende leseren, den shoppende leseren, den kvinnelige leseren og leseren med behov for ekspert-hjelp*. Felles for alle disse leservariantene er at de på en eller annen måte er aktive. På Bokklubbenes hovedside settes leseren i sammenheng med svært mange aktive handlinger som for eksempel *bestill, logg inn, les, velg, bla, verv og søk*. Ideelt sett er det opp til leseren å velge mellom disse ulike handlingene, men skriveren har mulighet til å synliggjøre viktige valg for leseren ved hjelp av innramming, størrelse eller farge. Et element vil framstå som viktig dersom det er forstørret. I tillegg vil det framstå som viktigere desto kraftigere farge eller innramming det har. Eksempelvis har nettredaksjonen uthevet det viktigste valget som er "legg i handlekurv" både ved hjelp av rød farge og innramming.

Det er også mulig å rangere informasjon ved hjelp av plassering. Nettredaksjonen fremhever nye bøker ved å plassere informasjonen om dem midt på hovedsiden. Ettersom bøkene blir mindre aktuelle, rykkes informasjonen nedover på nettsiden og havner utenfor skjerm-bildet. Å være bevisst hvordan man uthever viktig informasjon er nødvendig av to grunner. For det første vil det være en hjelp for leseren til å orientere seg, og det vil trolig kunne påvirke leserens valg. For det andre vil en bevissthet rundt utheving og rangering av informasjon kunne motvirke at noe informasjon slår annen informasjon i hjel.

Vi skal nå velge å sette oss inn i rollene til de fire modelleserne som netteksten tilbyr.



Når livet rakner  
**Vakkert og vondt**  
Endelig kommer en ny roman fra Per Petterson - velskrevet, gripende og helt uunnværlig i bokhylden.  
[Les mer](#)

"Et stykke prosa av en moden mester" Turid Larsen, Dagsavisen



Per Petterson  
Jeg forbanner tidens elv  
Pris: 359,00  
Bokklubbpris: 314,00 (portofritt)

[Legg i](#)



Sejers sjettede sans  
**Det svakeste leddet**  
Et dødsfall kan skjule grusomme hendelser. Konrad Sejer formemmer at noe er galt.  
[Les mer](#)

"En nytelse å lese" Turid Larsen Dagsavisen

Karin Fossum  
Den onde villjen  
Pris: 349,00  
Bokklubbpris: 305,00 (portofritt)

[Legg i](#)

### *Den informasjonssøkende leseren og den shoppende leseren*

De to første modellesererne vi skal ta for oss er den informasjonssøkende leseren og den shoppende leseren. De kan sies å være et kontrastpar fordi de kobles til ulike egenskaper og handlemåter. Den informasjonssøkende leseren baserer sine eventuelle bokkjøp på Bokklubbens uttalelse om en aktuell bok. Den informasjonssøkende leseren er også synliggjort ved at informasjonen på nettstedet delvis er strukturert som i en nettavis. Informasjon om alt fra bokanmeldelser til pris engasjerer den informasjonssøkende leseren. Denne leseren konstrueres altså som en som har behov for mye og detaljrik informasjon før han kan ta sitt valg, og pekeren "les mer" er derfor beregnet på ham. Den shoppende leseren er synliggjort ved at nettstedet er delvis utformet som en nettbutikk. På nettstedet finnes flere elementer som har sjangermessige likheter med reklameplakater, annonser og bestselgerlister. Den shoppende leseren har allerede bestemt seg for å gjøre et bokkjøp, og pekeren "legg i handlekurv" er derfor beregnet på ham. Fordi Bokklubbene skal selge bøker, har de større behov for shoppende lesere enn informasjonssøkende lesere. Dersom den informasjonssøkende leseren velger å lese mer, blir han ledet til tekster som inneholder flere argumenter for å kjøpe den aktuelle boka. Det kan være alt fra forfatterintervjuer til bokomtaler. Sett fra et salgsperspektiv vil det

altså være et mål for Bokklubbene at den informasjonssøkende leseren til slutt blir en shoppende leser.

### *Den kvinnelige leseren*

Den kvinnelige leseren er også en aktiv leser, men hun er aktiv på en annen måte enn de to foregående leserne. Hun er først og fremst aktiv i forhold til å delta i sosiale fellesskap med andre kvinnelige bokklubbmedlemmer. På bildet til høyre ser vi tre kvinner som representerer det å være bokklubbmedlem. Kjennetegn ved disse kvinnene er at de er vakre, unge, lykkelige og engasjerte. Den kvinnelige leseren får

så å si plass ved bordet tvers overfor damen i svart t-skjorte. For den kvinnelige leseren fremstår det som attraktivt å være bokklubbmedlem. Som bokklubbmedlem får hun nemlig mulighet til å delta i et fellesskap der det å dele erfaringer (om bøker) med andre kvinner blir sett på som verdifullt. Delvis er ikke den kvinnelige leseren fullt ut inkludert i dette fellesskapet. Dette skyldes at de avbildede kvinnenes blikk ikke er rettet mot den kvinnelige leseren, i stedet har de to damene til høyre blikket rettet mot damen til venstre. Blikket til de tre venninnene er også skjult bak mørke brilleglass. Bildet ville vært mer inkluderende dersom blikket til en eller flere av personene var rettet mot den kvinnelige leseren.



Bildet av kvinnen som ligger og leser på en gressplen, har i motsetning et blikk som er rettet mot modelleseren, og hun er i så måte mer inkluderende. Også dette bildet skal få bokklubbmedlemskap til å fremstå som attraktiv for den kvinnelige leseren. Det å lese barbeint på en sommergrønn gressplen sender signaler om at bokklubbmedlemskap vil gi en harmonisk, lykkelig, av-

slappet og ikke minst naturlig tilværelse. Paradoksalt nok så er det å lese på papir her satt i sterk kontrast til alle de mange aktive lesehåndlingene vi så presentert på hovedsiden til Bokklubbene. På dette bildet er lesing en rolig og avslappende aktivitet.

### *Leseren med behov for eksperthjelp*

I konkurransen ”Extreme makeover” av bokhylla møter vi den siste leserverarianten: leseren med behov for eksperthjelp. Modelleseren (eller hans venn) har et behov for å bli med i konkurransen fordi de har en boksamling som inneholder feil. Her tar Bokklubbene det for gitt at en hylle kan inneholde feil bøker. Samtidig konstruerer Bokklubbene seg selv som den gode eksperthjelper som skal bidra til å få orden på hylla til leseren. Teksten forklarer også modelleseren at han har mulighet til å gjøre noe med den triste situasjonen sin. Leseren kan være aktiv ved å klikke og vinne. Det fremstår som attraktivt å vinne for leseren. Dette skyldes at fargene og boblene som kan minne om ballonger signaliserer feststemning. I tillegg ser modelleseren skrått opp mot bokhylla som er diffus og drømmeaktig. Bokhylla er altså ikke noe reelt ennå, men den kan gå fra å være drøm til å bli virkelighet dersom modelleseren er aktiv og sørger for å vinne konkurransen. ”Extreme makeover av bokhylla” er et eksempel på hvordan man som skriver kan skape et negativt bilde av leseren. Dersom Bokklubbene skal kunne selge bøker, må de fremstå som troverdige selgere. Fordi Bokklubbene har et behov for å fremstille seg selv som eksperter på bøker, så må de fremstille leseren som ikke-ekspert.

**Extreme makeover av bokhylla - vi gir bort 50 nye bøker!**

Kjenner du noen som trenger en fornying av boksamlingen sin?  
Eller kanskje du trenger det selv? Fortell oss om feilene i bokhyllen din  
og bli med i konkurransen om et helt nytt bibliotek - 50 nye bøker!

[Klikk og vinn 50 bøker her!](#)

## TYDELIGE MODELLESERE ER GOD LESERHJELP

De fire modelleserne tilbyr fire ulike måter å lese Bokklubbenes nettsider på. Som leser kan man velge å innta rollene til en eller flere av disse modelleserne. Stor valgfrihet for leseren blir ofte sett på som et ideal når man skriver på nett. Samtidig vil jeg hevde at det å utpeke noen valg som viktigere enn andre, vil være til stor hjelp for leseren. Å skape noen få, tydelige modeller av leserne i teksten, vil altså kunne gjøre netteksten lettere forståelig. Og dersom du, min modelleser, er enig i dette, kan du velge å kjøpe budskapet mitt. Du velger da å legge denne teksten i handlekurven. Alternativt kan du velge å lese om igjen.

### Litteratur

- Bakhtin, Mikhail M. (1998) [1952–53], *Spørsmålet om talegenrane*. Bergen: Ariadne forlag.
- Björkqvall, Anders (2003), *Svensk reklam och dess modellösare*. Stockholm: Almquist & Wiksell International.
- Eco, Umberto (1979), *The Role of the Reader*. Bloomington: Indiana University Press.
- Kress, Günther og Theo van Leeuwen (1996), *Reading Images: the grammar of Visual Design*. London: Routledge.
- Michelsen, Maja (2005), "Her er det veldig mye informasjon" *Modelleserkonstruksjoner på www.bokklubben.no*. Masteroppgave i nordisk språkvitenskap. Upublisert.
- Michelsen, Maja (2008), "Å få brukerne til å velge *bestill*. Literacy i De norske Bokklubbenes nettrekaksjon". I: Svein Østerud og Egil S. Skogseth (red.). *Å være på nett. Kommunikasjon, identitets- og kompetanseutvikling med digitale medier*. Oslo: Cappelen Akademisk Forlag.

MAJA MICHELSEN er stipendiat og høgskolelektor i norsk. Hun arbeider på avdeling for lærerutdanning ved Høgskolen i Østfold. Michelsen har skrevet masteroppgave om de norske Bokklubbene, og i 2008 bidro hun i boka på *Å være nett* med artikkelen "Å få brukerne til å velge *bestill*. Literacy i De norske Bokklubbenes nettrekaksjon".



# **Utbildning förbättrar både texter och skribenter**

**– om nyttan av klarspråkskurser**

**U**tbildningsenheten 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 inverkar 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.

---

*Anne Kjærsgaard*

## Efter festen

– om kriterier for og effekter af klarsprogsarbejde

**U**dgangspunktet for denne artikel er tiden *efter* klarsprogstiltag i organisationer. For hvad sker der når skåltalerne er blevet holdt, medarbejderne har været på kursus, og skriveguiden er trykt og formidlet videre til de skrivende medarbejdere? Hvordan kan man afgøre om klarsprogstiltagene får den ønskede effekt, det vil sige hvilke metoder kan man tage i brug? I forlængelse af spørgsmålet om hvordan man kan evaluere effekterne, rejser der sig et andet spørgsmål, nemlig spørgsmålet om hvad der overhovedet karakteriserer hensigtsmæssige mål – eller evalueringskriterier – for klarsprogsarbejdet i organisationer. Dette spørgsmål behandler jeg i artiklens sidste del.

Artiklen udspringer af mit igangværende ph.d.-projekt, *Sådan skriver vi – eller gør vi?* Formålene med projektet som helhed er for det første at evaluere effekterne af forsøg på at ændre og regulere skriftsproget i to danske organisationer, nemlig Danmarks Domstole og Københavns Kommune. For det andet er formålet, med udgangspunkt i mine to cases, at identificere faktorer der fremmer eller hindrer forsøg på at ændre skriftsproget i organisationer. De tekster og problemstillinger jeg henviser til her i artiklen, stammer fra Danmarks

Domstole og Københavns Kommune – i særdeleshed Sø- og Handelsretten (en ret under Danmarks Domstole) og Teknik- og Miljøforvaltningen (under Københavns Kommune).

#### FORSKELLIGE TYPER EFFEKTER AF KLARSPROGSTILTAG

Jeg vil fokusere på evaluering af klarsprogstiltag i forhold til organisationens *tekster*. Det er dog værd at bemærke at effekterne af klarsprogstiltag kan måles på mindst to andre parametre: For det første kan man se på effekterne i forhold til *modtagerne* af teksterne (er de for eksempel blevet lettere at forstå for slutmodtageren?). For det andet kan man se på effekterne af klarsprogstiltagene i forhold til de *skrivende medarbejdere* (accepterer de skrivende medarbejdere klarsprogsanvisningerne, og mener de at de gør en aktiv indsats for at indarbejde dem i deres tekster?).

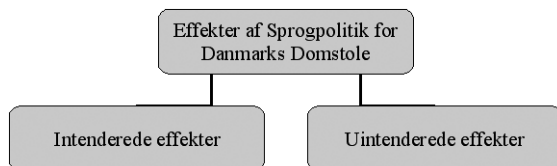
#### KLARSPROGSTILTAGS TEKSTLIGE EFFEKTER – HVORDAN KAN DE MÅLES?

For at kunne få indblik i *hvad* klarsprogstiltagene har betydet for en organisations tekster, må man udarbejde en metode til at evaluere klarsprogstiltagenes effekt. I de følgende afsnit vil jeg, med udgangspunkt i klarsprogsprojektet i Danmarks Domstole, særligt Sø- og Handelsretten, skitsere en sådan metode.

Først og fremmest må man etablere en form for nulpunkt som de nye tekster kan holdes op imod. Et oplagt nulpunkt er tekster fra *før* klarsprogstiltagene i organisationen. Dernæst må man indkredse de klarsprogstiltag der er søgt implementeret i organisationen – hvori består de, og hvordan er de ”smittet af” på teksterne?

De sproglige retningslinjer der er søgt implementeret i Danmarks Domstole, er samlet i publikationen Sprogpolitik for Danmarks Domstole fra 2003. Man kan imidlertid sagtens forestille sig at klarsprogstiltagene har haft effekter på organisationens tekster der *ikke* har

nogen oplagt sammenhæng med anvisningerne i organisationens skriveguide. Nedenstående oversigt over forskellige typer af effekter illustrerer hvordan man må skelne mellem intenderede og uintenderede effekter af klarsprogstiltagene:



Uintenderede effekter kan principielt have en hvilken som helst karakter. Det eneste der kendetegner dem, er at de er opstået i forlængelse af klarsprogstiltagene – uden at man fra organisationens side har arbejdet målrettet og bevidst på at de skulle indfinde sig i teksterne. I forbindelse med de uintenderede effekter starter man altså på bar bund; det er ikke på forhånd til at sige hvori de består. Derfor vil det som regel være mest oplagt at tage udgangspunkt i de intenderede effekter hvor man i højere grad ved hvilke typer sproglige og tekstlige træk man er på udkig efter.

Jeg har indkredset de intenderede effekter for klarsprogstiltagene i Danmarks Domstole ved at registrere alle de sproglige og tekstlige anvisninger der opstilles i Sprogpolitik for Danmarks Domstole. Som det fremgår af skemaet nedenfor, befinder anvisningerne sig på fire forskellige niveauer: tekstens dispositionsniveau, syntaksniveau, leksikonniveau og formalianiveau. Herefter har jeg opstillet et succeskrITERIUM for hver af anvisningerne, det vil sige specificeret hvad der skal til for at man kan konkludere at anvisningen har haft en effekt på de undersøgte tekster. I skemaet nedenfor kan man se fire eksempler (ud af i alt cirka 28) på klarsproglige anvisninger og de succeskrITERIER jeg har opstillet for hver af anvisningerne:



### **Dispositionsniveau**

**Anvisning fra sprogpolitik:** Dommen bør være delt op i overskuelige afsnit.

**Succeskriterium:** De nye teksters afsnit er kortere end afsnittene i de gamle tekster.

**Undersøgelsesmetode:** manuel analyse.

### **Syntaksniveau**

**Anvisning:** Undgå kancellisløjfer (*den af byretten behandlede sag*).

**Succeskriterium:** Der er færre kancellisløjfer i de nye tekster end i de gamle tekster.

**Undersøgelsesmetode:** analyse ved hjælp af Dansk Sprognævns Ordtrawler.

### **Leksikonniveau**

**Anvisning:** Undgå procesbetegnelser for parterne (Sprogpolitikkens egne eksempler: *sagsøger, sagsøgte, rekvirent, rekviritus, rekviriti, appellant*).

**Succeskriterium:** Procesbetegnelser anvendes ikke (eller de anvendes mindre ofte) i de nye domme.

**Undersøgelsesmetode:** analyse ved hjælp af programmet WordSmith Tools.

### **Formalíaniveau**

**Anvisning:** Sæt korrekt komma (vælg nyt eller traditionelt komma).

**Succeskriterium:** Der er i højere grad sat korrekt komma i de nye domme end i de gamle domme.

**Undersøgelsesmetode:** manuel analyse.

Som det fremgår af skemaet, må man også tage stilling til hvordan de enkelte delundersøgelser i praksis kan gennemføres. Enkelte analyser kan udføres ved hjælp af tekstbehandlingsprogrammet Word, andre kan udføres ved hjælp af computerprogrammerne WordSmith Tools (<http://www.lexically.net/wordsmith/>) eller Ordtrawleren (der er udviklet af Jakob Halsskov, Dansk Sprognævn). Atter andre delundersøgelser må udføres som manuelle analyser.

Det er ikke alle klarsprogsanvisningerne i Sprogpolitik for Danmarks Domstole der umiddelbart lader sig operationalisere. For eksempel anbefales det at bruge ”vejledende mellemoverskrifter” (Sprogpolitik for Danmarks Domstole side 13). Men som læser af sprogpolitikken får man ikke klare anvisninger eller eksempler på hvad der egentligt udgør en vejledende overskrift. Det er derfor vanskeligt at afgøre præcis hvordan man kan vurdere om en given overskrift er (tilstrækkeligt) vejledende eller ej – og om den ene overskrift er mere informativ end den anden. At afgøre det vil formentlig kræve en egentlig receptionsanalyse, altså en undersøgelse af hvordan slutbrugerne opfatter teksterne. En sådan undersøgelse ligger uden for projektets rammer, og i praksis har jeg derfor måttet ekskludere denne type anvisninger.

#### *Hvor mange tekster skal effektmålingen omfatte?*

Det korte svar er: så mange som muligt. Klarsprogstiltag vil typisk sigte på at ændre organisationens tekster i almindelighed. Hovedformålet er altså ikke at ændre enkelte tekster, men derimod at påvirke teksterne over en bred kam. Derfor trækker jeg i min tekstanalyse på redskaber, som dem der er omtalt i afsnittet ovenfor, der gør det muligt at undersøge store tekstmængder.

Selvom undersøgelsen ideelt set omfatter så store tekstmængder som muligt, kan man ikke gå ud fra at alle effekter kan optælles og kvantificeres. Nogle effekttyper kan formentlig kun undersøges ved

hjælp af kvalitative analyser, altså analyser hvor man næranalyserer enkelte udvalgte tekster. Et eksempel på en sådan anvisning er ”fjern med konsekvent hånd alle oplysninger, som ikke er relevante [fra breve til borgeren]” (Sprogpolitik for Danmarks Domstole side 6). Hvad der er en irrelevant oplysning, afhænger selvsagt i høj grad af den sammenhæng som et bestemt brev indgår i.

### *Udvalgte pilotresultater*

Det er metoden, spørgsmålet om *hvordan* man kan måle effekter af klarsprogstiltag i tekster, der er i fokus her i artiklen. Ikke desto mindre kan det være interessant at få en fornemmelse af hvad resultaterne så egentligt er. De endelige resultater af min undersøgelse foreligger ikke endnu. Men jeg vil her gengive enkelte af de delresultater jeg har fundet frem til i en pilotundersøgelse. Resultaterne er ikke blevet behandlet statistisk, der er altså tale om rå tal. Pilotundersøgelsen omfatter 8 domme skrevet af to forskellige dommere i en ret under Danmarks Domstole, nemlig Sø- og Handelsretten. Skemaerne nedenfor viser resultaterne for et udsnit af de to dommers tekster i henholdsvis 2002 og 2007, altså før og efter Danmarks Domstoles klarsprogsprojekt der blev gennemført i 2003.

### **Delresultater, dommer A (rå tal)**

	<i>Ord per afsnit</i>	<i>Kancellisløjfer</i>	<i>Procesbetegnelser</i>	<i>Kommafejl</i>
<i>Gamle domme (n = 2)</i>	34	3	0	1
<i>Nye domme (n = 2)</i>	9	1	33 (alle sagsøger*, alle fra samme dom)	0

\* Søgningen inkluderer diverse endelser av søgordet.

**Delresultater, dommer B (rå tal)**

	<i>Ord per afsnit</i>	<i>Kancellisløjfer</i>	<i>Procesbetegnelser</i>	<i>Kommafejl</i>
<i>Gamle domme (n = 2)</i>	37	9	14 (alle sagsøgte*/sagsøger*, begge domme)	0
<i>Nye domme (n = 2)</i>	38	10	68 (alle sagsøgte*/sagsøger*, begge domme)	1

\* Søgningen inkluderer diverse endelser av søgordet.

På grundlag af pilotanalysen kan man ikke se de store forandringer i sprogbrugen over tid hos de to dommere. Antallet af kancellisløjfer (konstruktioner som for eksempel *den af byretten fastsatte bøde*) er stort set konstante over tid: Hos dommer A er trækkeret relativt sjældent (henholdsvis 3 og 1 forekomst i de gamle og nye domme), mens det synes mere almindeligt hos dommer B (henholdsvis 9 og 10 forekomster i de gamle og nye domme). De to dommeres kommatering synes heller ikke at have undergået nogen forandring over tid (heldigvis kan man sige – kommateringen i dommene fra *før* sprogpolitikens gennemførelse er næsten fejlfri).

Derimod synes man at kunne ane konturerne af to ret forskellige skrivestile hos de to dommere – uanset om det drejer sig om tekster fra før eller efter klarsprogstiltagene. Kancellisløjfer synes således for eksempel at være noget mere hyppigt forekommende hos dommer B end hos dommer A.

En forsigtig, foreløbig konklusion (der vel at mærke er formuleret på grundlag af så lille en datamængde at der snarere er tale om en foreløbig hypotese) er således at dommernes skriftsprog ikke synes at have undergået nogen nævneværdig forandring over tid – men at der



*Hur ska vi formulera detta?*

*Bild: Robert Nyberg.*

derimod er relativt store forskelle mellem de to dommers skrivestil, uanset om man kigger på de gamle eller de nye domme.

#### TILBAGE TIL METODEN...

Jeg har nu skitseret hvordan man kan måle effekterne af klarsprogstiltag i organisationers tekster: Omdrejningspunktet for undersøgelsen må være de klarsprogstiltag der er søgt implementeret i organisationen, og undersøgelsen må, så vidt muligt, gennemføres på store tekstmængder så det kan slås fast om organisationens tekster *generelt* har ændret sig. Metoden er imidlertid ikke færdigudviklet. Tilbage er især spørgsmålet om hvordan man kan undersøge de eventuelle uintenderede effekter af klarsprogstiltagene. På grundlag af

mine hidtidige gennemlæsninger af et udvalg af domme fra Sø- og Handelsretten har jeg ikke kunnet udpege oplagte kandidater til uintenderede effekter. Hvis det viser sig at klarsprogstiltagene ikke har haft nogen påviselige intenderede effekter, er det muligt at man heller ikke kan identificere uintenderede effekter af tiltagene. Disse overvejelser må imidlertid vente til undersøgelsen af de intenderede effekter er afsluttet.

#### OPSTILLING AF SPECIFIKKE MÅL FOR KLARSPROGSTILTAG

Her i anden del af artiklen vil jeg fokusere på hvordan man kan formulere specifikke mål for klarsprogstiltag på organisationsniveau, altså

kriterier der gør det muligt at vurdere effekten af tiltagene. For at illustrere problemstillingen vil jeg tage udgangspunkt i Københavns Kommunes Teknik- og Miljøforvaltning hvor man fra begyndelsen af klarsprogsprojektet har arbejdet hen mod at kvaliteten i forvaltningens breve skulle stige med 5 procent. Først er det dog værd at overveje hvad der karakteriserer specifikke mål – og om de er nødvendige for klarsprogsarbejdet.

*Er specifikke mål for klarsprogsarbejdet et must?*

Svaret er nej, ikke nødvendigvis. Man må skelne mellem generelle og specifikke mål. Generelle mål er en slags hensigtserklæringer, for eksempel ”sproget skal blive bedre”. Specifikke mål er formuleret på en måde så man på en eller anden måde kan afgøre om de er opfyldt, for eksempel ”brevkvaliteten skal stige med 5 procent”.

Det er vanskeligt at forestille sig et (klarsprogs)projekt uden generelle mål. Hvis ingen vil noget med projektet (eller i det mindste *tror* at andre har et mål med det), vil det næppe have nogen gang på jorden. Målene med klarsprogsprojektet i Danmarks Domstole som helhed var generelle, for eksempel ønskede man at højne tekstkvaliteten.

Men mener jeg så at Danmarks Domstole *burde* have opstillet specifikke mål for klarsprogsarbejdet? Næppe. Danmarks Domstole er en ekstremt decentral organisation, og de enkelte retter og den enkelte dommer har en meget høj grad af selvbestemmelse. Der er ingen – heller ikke inden for Danmarks Domstole – der kan pålægge dommerne at skrive på en bestemt måde. Man kunne principielt godt forestille sig at dommerne underkastede sig en form for ”frivillig tvang” og lod sproget i deres domme evaluere. Efter at have gennemført feltarbejde og en række kvalitative interviews med forskellige aktører i organisationen forekommer det mig dog usandsynligt at hele den danske dommerstand skulle være villig til på den måde at lade andre vurdere om de sproglige tiltag var slået igennem i deres tekster – og rette

ind efter anbefalinger til hvordan klarsprogstiltagene i højere grad kunne indarbejdes i deres tekster.

Specifikke mål er altså ikke nødvendigvis en god ide, men det *kan* de være – som det for eksempel var tilfældet i Teknik- og Miljøforvaltningen, Københavns Kommune.

#### MÅL FOR KLARSPROGSARBEJDET I KØBENHAVNS KOMMUNE, TEKNIK- OG MILJØFORVALTNINGEN

Hvis man vælger at opstille specifikke mål for klarsprogsarbejdet, hvad karakteriserer da sådanne mål? Det vil jeg illustrere med udgangspunkt i Københavns Kommunes Teknik- og Miljøforvaltning hvor man opstillede som mål for klarsprogsprojektet at brevkvaliteten i kommunen skulle stige med 5 procent.

Målet om en kvalitetsstigning på 5 procent synes umiddelbart klart og entydigt. Af interviews med forskellige initiativtagere og medarbejdere ved projektet fremgår det da også tydeligt at de meget bevidst opstillede et mål der ville blive taget alvorligt af forvaltningens ledergruppe. Klarsprogsgruppen arbejdede – groft sagt – ud fra en viden om at ledelsesgruppen ville foretrække mål udtryk i tal og procenter, og ledelsesgruppen var selv med til at lægge sig fast på målet om en kvalitetsstigning på netop 5 procent. At formulere målet som et procenttal var altså et strategisk klogt valg: Det gav projektet opbakning i ledergruppen og var formentligt medvirkende til at projektet blev gennemført.

Jeg stiftede selv bekendtskab med de 5 procents kvalitetsstigning da jeg, som led i mit feltarbejde, var med til at lave en undersøgelse der skulle vise om målet var opfyldt. Det blev hurtigt tydeligt at det ikke var let at afgøre. Ganske vist var der lavet en måling af brevkvaliteten forud for implementeringen af klarsprogstiltagene. Den var imidlertid lavet efter kriterier der gjorde at den ikke umiddelbart var til at gentage, og resultaterne var af en karakter der gjorde det vanskeligt at påvise

en stigning på lige netop 5 procent. Det var kort sagt mit indtryk at målingen af brevkvaliteten forud for implementeringen af klarsprogsanvisningerne var lavet for at vise at der var plads til forbedringer – og i langt mindre grad var lagt an på at det skulle være muligt at gentage den *efter* brevprojektet.

På baggrund af erfaringerne fra Københavns Kommune kan man pege på to faktorer som man må tage med i sine overvejelser, hvis man vil formulere mål for klarsprogsarbejdet der både er specifikke og hensigtsmæssige.

#### *Specifikke mål for klarsprogsarbejdet – legitimering og sproglig kvalitet*

I formuleringen af specifikke mål må indtænkes to aspekter:

- *legitimering* af klarsprogsarbejdet i (relevante dele af) organisationen
- muligheden for at få et reelt indblik i *udviklingen* i den *sproglige kvalitet* i organisationens tekster.

#### *Hensigtsmæssige specifikke mål legitimerer klarsprogsarbejdet i organisationen*

Målet om de 5 procents kvalitetsstigning i brevkvaliteten er et godt eksempel på et mål der var med til at sikre projektet legitimitet i organisationen – særligt hos ledelsen hvis opgave det var at afgøre hvor mange midler der skulle afsættes til projektet. Tal og procenter var – efter klarsprogmedarbejdernes eget udsagn – i høj grad noget ledelsesgruppen kunne forholde sig til. Målet passede således ind i den specifikke organisatoriske og ledelsesmæssige kontekst som klarsprogmedarbejderne måtte navigere inden for.

Præcis hvordan man formulerer specifikke mål, vil afhænge af hvad der er hensigtsmæssigt i en konkret organisatorisk sammenhæng. Pointen er at hensigtsmæssige specifikke mål også gavner klarsprogsarbejdet i forhold til den bredere organisatoriske sammenhæng. For



eksempel kan formuleringen af specifikke mål tjene til at positionere klarsprogsarbejdet i forhold til andre projekter der skal tildeles midler fra samme pulje som klarsprogsarbejdet.

#### HENSIGTSMÆSSIGE SPECIFIKKE MÅL GIVER INDBLIK I UDVIKLINGEN AF SPROGLIG KVALITET

Problemerne ved kommunens specifikke mål viste sig imidlertid, som jeg allerede har redegjort for, da det skulle undersøges om målet var nået. Man kan spørge om det var så slemt. Det giver vel god mening først at beslutte hvordan man vil måle effekten når man har gennemført projektet, og der rent faktisk er noget at måle på? I praksis var svaret nej. Som allerede nævnt havde man gennemført en måling forud for implementeringen af klarsprogstiltagene, men eftersom den ikke var egnet til at påvise en eventuel kvalitetsstigning på 5 procent i brevene, måtte vi genanalysere en række gamle breve for at etablere et nul-punkt som vi kunne sammenligne de nye breve, altså breve skrevet efter klarsprogstiltagene, med. Den ekstra analyse af de gamle breve var både tids- og resursekrævende

Gode specifikke mål gør det muligt at afgøre om den sproglige kvalitet er højnet – for eksempel ved at undersøge om klarsprogsanvisningerne faktisk bliver indarbejdet i organisationens tekster. De *kan* have form af sproglige retningslinjer med tilhørende succeskriterier og udpegning af redskaber til at undersøge om de sproglige retningslinjer er slået igennem (se første del af artiklen). Men de kan også sigte mod at afdække andre aspekter af klarsprogstiltagenes effekter, for eksempel hvor godt modtagerne forstår organisationens tekster, og om klarsprogstiltagene formår at rykke ved modtagernes opfattelse af afsenderen, altså organisationen.

Under alle omstændigheder gælder det om at komme i gang med formuleringen af specifikke mål for den sproglige kvalitet så tidligt som muligt. Det er lettere at tilpasse og justere dem løbende, også når

man når frem til en egentlig undersøgelse af effekterne af klarsprogs-tiltagene, end det er at begynde helt forfra når de første faser af projektet er bragt til ende, og effekten af sprogtiltagene skal evalueres.

*Legitimering og sproglig kvalitet – hele to ting på en gang*

At formulere mål for klarsprogsarbejdet der *både* tjener til at legitimere klarsprogsarbejdet i organisationen og sikrer at man løbende kan gennemføre målinger der giver et indblik i effekterne af klarsprogsarbejdet, er ikke nogen let opgave. For eksempel kan man sagtens forestille sig at de to aspekter kan modarbejde hinanden: Formuleringen af gennemarbejdede specifikke mål der er operationaliseret på en måde så de kan give et reelt indblik i organisationens tekstkvalitet, kan være meget resursekrævende. Og resursekrævende delprojekter der både koster og tager tid, kan i sig selv være med til at svække projektets legitimitet – for eksempel i forhold til en ledelsesgruppe der bare vil have et billigt og slagkraftigt klarsprogsprojekt. Jeg håber at jeg i min ph.d.-afhandling kan formulere specifikke målekriterier og metoder der dækker en række af de typiske klarsprogstiltag man møder i organisationer. Det vil forhåbentligt lette arbejdet med at evaluere effekterne af klarsprogsarbejdet i de enkelte organisationer.

AFSLUTTENDE OPSUMMERING

I artiklens første del skitserede jeg, med udgangspunkt i Sprogpolitik for Danmarks Domstole, en metode til at måle effekten af klarsprogs-tiltag i organisationer. Metoden er stadig under udvikling, men for at give læseren et indtryk af hvilken type resultater metoden kan give, redegjorde jeg kort for resultaterne af en pilotundersøgelse af udvalgte domme fra Sø- og Handelsretten.

I artiklens anden del diskuterede jeg relevansen af at opstille specifikke mål for klarsprogsarbejdet og identificerede to aspekter der karakteriserer hensigtsmæssige specifikke mål: Målene skal sikre projek-

tet legitimitet i organisationen som helhed og gøre det muligt at få et reelt og nuanceret indblik i udviklingen af den sproglige kvalitet i organisationens tekster.

*Litteratur*

Sprogpolitik for Danmarks Domstole, 2003. Tilgængelig på <http://www.domstol.dk/om/publikationer/HtmlPublikationer/Politikker/Sprogpolitik/978-87-92357-17-4.pdf>

ANNE KJÆRGAARD arbejder på ph.d.-projektet *Sådan skriver vi. Eller gør vi?* ved Dansk Sprognævn og Københavns Universitet, Institut for Nordiske Studier og Sprogvidenskab. Formålet med afhandlingen er at undersøge effekterne af klarsprogstiltagene i to offentlige danske institutioner – og i den forbindelse udvikle metoder der kan bruges til at afdække sådanne effekter. Formålet er desuden at undersøge hvilke faktorer der hindrer eller fremmer forsøg på ændre skriftsproget i organisationer. Afhandlingen forventes afleveret sommeren 2010.

# Behovet av en minnespolitik

## – arkiven och den digitala paradoxen

**D**igitalisering. Hur bra smakar inte det ordet? Eller migrering? Ännu bättre! Digitalisering och migrering har i vår arkivaliska värld snabbt kommit att bli liktydigt med en välkommen räddning ur de ekonomiska trångmål som ständigt växande behov av magasinutrymme skapar. Framför allt har det kommit att beteckna räddningen från den historiens förgänglighet som är allt traditionellt källmaterials oundvikliga öde.

De nya, helt digitala, eller elektroniska, som begreppet ibland lyder, arkiven tar ju ingen plats alls och orsakar därmed heller nästan inga kostnader för pressade minnesinstitutioner. De gamla arkiven kan samtidigt bevaras för evigheten så snart materialet har placerats i en skanner och förvandlats till ettor och nollor. Vi tycks gå en ny guldålder till mötes, för bevarandet av det förflutna, för forskningen och för det gemensamma kulturarvet.

Och samtidigt – hur falskt, eller i alla fall överdrivet, har det digitala löftet inte visat sig vara? För den historiskt intresserade är det knappast någon överraskning att ny teknik regelmässigt marknadsförs som patentlösningen på allehanda sociala och politiska problem. Under en

tid dominerar de utopiska löftena. Men med tiden brukar teknikbe-  
rusningen klinga av och baksmällan ta över. Det digitala löftet är inget  
undantag.

Våra kulturpolitiker av alla partifärger pratar fortfarande om digita-  
lisering och migrering i närmast ideologiska termer: Ett nytt och allti-  
genom godartat informationssamhälle håller på att ersätta det gamla  
analoga industrisamhället. I denna nya sköna värld är förstås även kul-  
turarvet digitalt. Och i bakgrunden finns, som vanligt, starka ekono-  
miska och teknologiska intressen som lever på att underhålla myten  
om informationssamhället och som driver på utvecklingen.

### *Den digitala paradoxen*

Digitalisering är alltså en kraft som är svår, kanske omöjlig, att motstå  
eller placera sig vid sidan av. Frågan är om det ens är meningsfullt att  
inta en sådan posi-  
tion. Men det gäller  
samtidigt att hålla  
sig flytande i den  
digitala flodvägen,  
så att man inte sveps  
med och sugs ner av  
strömmen. Jag syftar  
på ett arkivaliskt  
problem, som myck-  
et snart kommer att  
vara ett samhälls-  
problem: den digita-  
la paradoxen.



*En digitaliserad arkivvolym – enklare att skapa på  
bild än i verkligheten. Bild: Kalle Lazjala.*

Å ena sidan är vi som arkivföreträdare utsatta för starka förvänt-  
ningar, från politiker och anslagsgivare, från arkivbildare och inte  
minst från forskare och andra besökare, att digitalisera våra samlingar.

Helst ska de också finnas sökbara på nätet i sin helhet, redan i går. Redan kan ett nytt forskarbeteende utskiljas: antalet förfrågningar via webb och e-post ökar och de personliga besöken blir kortare. Dagens forskare är ofta utrustade med digitalkamera eller egen skanner. Å andra sidan har vi känt till sedan en tid tillbaka att digitaliseringen skapar minst lika många nya problem som den löser gamla.

För det första kan digitalisering på kort och medellång sikt ofta innebära ökade utgifter i ett läge där arkivinstitutionerna redan är hårt ekonomiskt pressade. Material ska inte bara skannas, det måste också förtecknas eller katalogiseras och göras tillgängligt i databaser eller på nätet om det ska vara någon nytta med digitaliseringen. Allt detta kostar ansemliga pengar, som vi ofta inte har.

För det andra avsätter digitaliseringen och migreringen ett växande berg av digitalt arkivmaterial som måste konverteras och migreras till nya lagringsmedier om och om igen, till skyhöga kostnader, ända tills någon i en mer eller mindre avlägsen framtid verkligen löser den digitala långtidslagrings komplikerade problematik.

Jag syftar förstås på de digitala informationsbärarnas, i ett historiskt perspektiv nästan obegripliga, obeständighet och opålitlighet. Bandrullar, hårddiskar, disketter, cd och andra digitala lagringsmedier har redan börjat förstöras i våra arkiv och bibliotek. Och nedbrytningsförloppet är snabbare än någonsin tidigare i historien. Informationsförlustens hastighet – och kostnader – verkar stå i direkt proportion till teknikens inbyggda snabbhet.

Att råda tillfällig bot på denna accelererande sårbarhet och flyktighet är inte billigt. Om man till exempel studerar det svenska Riksarkivets prislista för digitalt långtidsbevarande är årskostnaden 120 kr per påbörjad gigabyte, plus ytterligare 60 kr per fil och 240 kr per filtyp och så vidare. Även utan miniräknare är det lätt att inse att arkivkostnaderna snabbt ackumuleras till stora summor. Det ska nog mycket till innan en fattig organisation börjar leverera arkivmaterial på så tuffa

ekonomiska villkor, om man som statlig myndighet inte är tvingad till det i lag.

I stället för att bli vår räddning ur ekonomiska trångmål och historisk förgänglighet, håller kraven på att digitalisera samlingarna och ta emot elektroniska ("digitalt födda") arkiv på att utvecklas till en växande belastning. Vi riskerar därmed att hamna ur den analoga askan rakt in i den digitala elden. Ändå fortsätter vi att öka på problemet varje dag, under glada rop om digitaliseringens alla välsignelser.

Min poäng så här långt är förstas inte att vi bör avvisa digitaliseringen och klamra oss fast vid det gamla pappersuniversumet. Det vore, av flera skäl, en korkad position att inta. Att minnesinstitutionerna digitaliserar sina samlingar och tar emot nytt material, som allt oftare levereras direkt i digital form, innebär stora och självklara fördelar, inte minst ur ett demokratiskt perspektiv. Tillgängligheten till kunskaper om det förflutna ökar, ofta dramatiskt.

Jag vill i stället förmedla den enkla slutsatsen att det genom digitaliseringen skapas både möjligheter och problem, såväl för- som nackdelar. Jag menar också att vi under de speciella förutsättningar som råder i dag och i den nära framtiden har anledning att vara extra uppmärksamma på baksidorna. En sådan baksida som alltför sällan diskuteras är bevarandets problematik.

#### DIGITALISERING ÖKAR TILLGÄNGLIGHETEN MEN ÄR TVEKSAMT FÖR BEVARANDE

Digitalisering har ofta fått bli svaret på en fråga som inte har ställts. Och om den frågan främst rör bevarande bör digitaliseringen betraktas på ett annat sätt än om frågan i första hand gäller tillgängliggörande. Eller annorlunda uttryckt: Digitalisering är ett fantastiskt verktyg för att öka tillgängligheten till kunskaper om det förflutna, men är mera tveksamt för att säkra det långsiktiga bevarandet och kan bli förödande för minnesinstitutionernas ekonomi.

Med detta sagt bör man förstås inte glömma bort att det också finns ett nära samband mellan bevarande och tillgängliggörande. Om inget material om det förflutna har bevarats till eftervärlden, kommer heller inga kunskaper att existera som kan göras tillgängliga. Att eftersätta bevarandet och satsa alla resurser på digitalt tillgängliggörande är alltså ingen lysande idé i det långa loppet.

Till denna problematik ska läggas att det i dag finns allt fler organisationer som inte fungerar på traditionellt sätt med styrelser och protokollförda årsmöten, utan kanske bara existerar som löst sammansatta nätverk eller som diskussionsforum på nätet. Dessa nya former av mer eller mindre it-baserad aktivism lämnar inte av egen kraft ifrån sig några trycksaker eller något arkivmaterial till eftervärlden. Om vi inte skapar mekanismer för att aktivt leta upp och spara deras material kan framtiden bli utan minne.

Även etablerade organisationer, som politiska partier, fackförbund och massmedieföretag, hamnar på flyktighetens sluttande plan när de blir alltmer nätberoende. Till skillnad från pappersvärldens logik innebär webben en ständigt pågående publicering. När nätet blir organisationernas centrala informations- och kommunikationskanal, hur ska man då säkerställa att viktiga nyheter och inlägg bevaras? Utmaningen handlar om att uppfinna rutiner för att mer eller mindre kontinuerligt spara innehåll. I dag är detta en angelägenhet för – ingen. Källmaterialet om vår samtid riskerar därmed att aldrig skapas.

Dessutom pågår snabba och dramatiska organisationsförändringar, inte minst inom det fackliga området och inte sällan pådrivna av ny informations- och kommunikationsteknik. Ett talande exempel: 1944 hade svenska LO [*da.* LO; *no.* LO; *fin.* SAK] totalt 44 medlemsförbund. I dag har de krympt till 15, och diskussioner om nya sammanslagningar pågår. I skapandet av dessa nya slagkraftiga organisationsstrukturer är omsorgerna om arkivet sällan ett prioriterat område. När olika traditioner inom arkivbildning och arkivvård möts och blandas



uppstår ofta oreda, som förr eller senare också fortplantar sig till minnesinstitutionerna.

#### KRAVEN PÅ DIGITALISERING SVÅRA ATT UPPFYLLA FÖR DE ENSKILDA ARKIVEN

Nu var det inte bara om detta allmänna arkivdilemma som jag egentligen hade tänkt resonera, utan också om mera praktiska och jordnära aspekter på temat digitalisering och mottagande av digitala arkiv, särskilt några som kanske är speciella för de enskilda arkiven inom mitt område. Flera omständigheter som kan härledas ur den digitala paradoxen, och som påverkar hela arkivsektorn, blir nämligen särskilt tydliga just när man betraktar exempelvis folkrörelse- och föreningsarkiven.

De enskilda arkiven, utanför statens arkiv och andra offentliga arkivinstitutioner, är till att börja med i regel små och tilldelas knappa resurser. Om de har bidrag från stat och samhälle är det vanligen ett högst marginellt tillskott till verksamheten. Ibland lyckliggörs de med tillfälliga projektmedel, som tillåter dem att bygga upp nya verksamheter halvvägs, men som inte skapar den nödvändiga och långsiktiga kontinuiteten. Ofta är de enskilda arkiven dessutom helt beroende av ideella insatser. Medelåldern bland personalen brukar vara hög, liksom andelen anställda med olika former av bidrag.



*Digitalisering av arkiv kan vara ett  
komplicerat pussel. Montage: Lars  
Ilshammar.*

De utmaningar som digitalisering och mottagande av elektroniska arkiv ställer arkivsektorn inför är således extra svåra för de enskilda arkiven. Sammanfattningsvis handlar det dels om ett resursproblem, dels om ett kompetensproblem.

Den digitala kedjan skanna–katalogisera–bevara–konvertera/migraera ställer krav på ökade såväl personella som ekonomiska resurser under lång tid framöver. Programvaror, it-system och drift av digitala informationslager har redan visat sig vara kostsamma utgiftsposter – en smärtsam överraskning för många som varit fångade av myten om digitalisering som universellt besparingsinstrument.

Digitaliseringen förutsätter samtidigt nya kunskaper och färdigheter. Förutom diverse mer eller mindre tekniska specialkunskaper kan vi redan se en begynnande gränsupplösning mellan arkivarier och bibliotekarier. Det är alltså fullt rimligt att tänka sig att vi i framtiden kommer att ha helt nya yrkeskategorier bland vår personal.

Redan i dag kan vi se embryonala former av en ny minnesbevarande profession växa fram i de olika ABM-samarbeten (institutionaliserade samarbeten mellan arkiv, bibliotek och museer) som etablerats här och var i landet. Tills vidare fordrar digitaliseringen dock ökad satsning på kompetensutveckling av befintlig personal och föder även behov av nya kompetenser som exempelvis it-arkivarier inom institutionerna.

Lägg till detta att upphovsrätten och dess radikala utvidgning i både tid och omfattning skapar såväl resurs- som kompetensproblem. Att publicera arkivmaterial på nätet kommer i växande omfattning att kosta pengar. Dessutom är upphovsrätt en snårig gren av juridiken, och det krävs ofta specialkunskaper för att avgöra vad vi får respektive inte får göra.

Hur dessa komplexa problem ska kunna lösas är inte lätt att säga. En slutsats är att minnesinstitutionerna själva bör bli mera kritiska till de ständigt ökande kraven på digitalisering, mera nogräknade med att

göra skillnad på bevarande och tillgängliggörande och mera aktiva för att peka på behovet av ökade resurser.

Frågan om resurser är förstås central, och kan egentligen bara adresseras uppåt till politiska beslutsfattare, arkivmyndigheter som Riksarkivet och intresseorganisationer inom arkivområdet. En mera övergripande slutsats rör därför samhällets behov av en sammanhållen och offensiv minnespolitik. En sådan politik saknas i dag, trots många vackra ord om kulturarvets betydelse för demokratin och handlingsplaner för bevarande av kulturarvet.

Traditionellt har politik handlat om konkreta åtaganden som att stifta lagar och att fördela gemensamma resurser. Och det är just ett handlingsprogram av den karaktären som borde ligga till grund för samhällets minnespolitik, om besluten ska vinna respekt och legitimitet och kulturarvet säkras. Den stora svenska Kulturutredningen kommer ju snart att överlämna sitt betänkande. Här följer utan anspråk på fullständighet en skiss över några tänkbara huvuddrag i en sådan politik:

- Den tekniska infrastrukturen behöver för det första sättas i fokus. Bredbandsutbyggnaden bör fullföljas så att alla medborgare garanteras säker tillgång till en snabb och billig nätuppkoppling, oavsett var man bor. Utan bra uppkoppling spelar det ingen roll hur mycket kunskap som finns på nätet.
- Kunskaper om Internet och teknikvana bör prioriteras. Det finns fortfarande många människor som står mer eller mindre utanför det digitala samhället. Personal-pc-reformen exempelvis bör fortsätta och utvecklas till nya grupper för att garantera goda basfärdigheter.
- Den legala tillgången till information, kunskap och kultur på nätet måste säkerställas. En digital upphovsrätt, som på ett bättre sätt balanserar såväl användarnas/medborgarnas som upphovsrättsägarnas intressen, bör införas skyndsamt.

- Den länge annonserade 24-timmarsmyndigheten behöver påskyndas. Nya, offentliga e-tjänster, som placerar medborgaren i centrum, bör utvecklas genom gränsöverskridande samarbete mellan myndigheter, kommuner och landsting. I det sammanhanget behöver själva designen av webbplatser och e-tjänster också demokratiseras.
- Digital långtidslagring bör göras till en prioriterad nationell forskningssatsning. Genom samverkan mellan myndigheter, universitet och företag, kan resurser skapas för att lösa det digitala bevarandets växande problem. Tills vidare behövs också ett regelverk som ålägger minnesinstitutionerna att anpassa sin verksamhet efter de tekniska och ekonomiska möjligheterna att långtidsbevारा digitalt material.
- Sist men inte minst måste ökad uppmärksamhet ägnas åt att samla in och bevaka all den kunskap som i dag produceras och publiceras på nätet. Frågan om skyldighet att leverera digitalt material – ”e-plikt” – behöver få en skyndsam lösning om samhället inte ska drabbas av ohjälpliga informationsförluster.

Dock, det beror delvis på oss själva om beslutsfattarna lyssnar eller inte. Hittills har vi inte varit alltför skickliga på att göra våra röster hörda, kanske därför att vi av tradition är en tyst och försynt yrkesgrupp.

Jag tror att vi som arkivföreträdare måste bli mycket mera högljudda, påstridiga och inte minst obekväma om vi ska få gehör för våra (som ju också är hela samhällets) behov. Vi behöver långsiktigt ökade resurser för att klara digitaliseringens utmaningar – inte fortsatta nedskärningar. Under den framtid vi kan överblicka kommer digitalisering nämligen inte att innebära några besparingar.

Här finns mycket att lära från våra mera synliga kolleger på bibliotek och museer. Det räcker inte att knyta näven i fickan, vi måste våga

knyta den i offentligheten också. Uppgiften handlar om att ganska handgripligen göra makthavare medvetna om den digitala paradoxen och om arkivområdets betydelse.

#### SAMMANSLAGNING AV VERKSAMHETER OCH SAMARBETE ÖVER NATIONSGRÄNSERNA ÖNSKVÄRT

Kanske behövs det också en strukturreform. Arkivsektorn är splittrad på statliga, kommunala och enskilda arkiv. Men den är också företräd av alltför många och alltför svaga röster. Åtminstone här i Sverige är vi en handfull små arkivorganisationer som skulle behöva bli färre, eller en enda, för att bli starka och inflytelserika.

Vid sidan av denna mera politiska dimension är det rimligt att vi i framtiden delar på vissa centrala och dyrbara infrastrukturer som utbildning och drift av system, tekniska standarder och informationslager. Det är knappast vettigt att var och en gör stora investeringar i framför allt teknik, när vi knappt har pengar till löpande verksamhet. Och när jag skriver ”vi” så menar jag först och främst den enskilda arkivsektorn, men i vidare mening hela arkivvärlden.

En inte helt orimlig tanke – digitalisering medför ju en ökad gränsupplösning på flera sätt – är att samarbetet i digitaliseringens kölvatten också utvidgas över nationsgränserna. De nordiska länderna är redan i begränsad omfattning inblandade i ett sådant samarbete. Det alltmera sammanlänkade Europa erbjuder också möjligheter till samarbete mellan minnesinstitutioner.

#### ARBETET MED DIGITALISERING PÅ ARBETARRÖRELSENS ARKIV OCH BIBLIOTEK

Jag tänkte också helt kort berätta något om våra egna erfarenheter av digitalisering och mottagande av elektroniska arkiv på Arbetarrörelsens arkiv och bibliotek i Stockholm.

Vi är ett stort enskilt arkiv, kanske det största i Sverige, med 24 hel-

tidsanställda och en budget på ca 20 miljoner kronor om året. Vi är också en gammal institution, grundad redan 1902, rik på erfarenheter och kunskaper. Ändå tar vi i princip inte emot elektroniskt arkivmaterial över huvud taget – det gäller både digitaliserat material och material som skapats i digital form. Orsaken är lika enkel som beklaglig – vi kan i dag inte garantera bevarandet på lång sikt och då vill vi inte heller ta ansvar för det digitala materialet.

I nuläget kräver vi att de organisationer som lämnar sitt arkivmaterial till oss, också stora fackförbund, först skriver ut innehållet på arkivbeständigt papper – det gäller även webbplatser – vilket förstås är lite motsägelsefullt och på sikt en ohållbar strategi. Vi ser den därför som en sorts uppehållande strategi, i väntan på bättre och billigare metoder för digitalt långtidsbevarande.

Hittills har organisationerna också varit förvånansvärt förstående. Att det ändå ligger en del disketter, hårddiskar och gamla bandrullar på våra arkivhyllor får väl skyllas på att arkivarier i regel är snälla och hellre ser mellan fingrarna med principerna än låter värdefullt arkivmaterial gå till spillo. Men bevarandet av innehållet kan vi som sagt inte garantera, och en del riktigt gamla skivminnen från anno dazumal fungerar nog bäst som curlingstenar i dag.

När det gäller digitalisering av våra egna befintliga arkiv har instinkten varit att skynda långsamt, lära av andra – framför allt de stora statliga minnesinstitutionerna som Riksarkivet – och inte låta oss pressas att ge oss in i någon massdigitalisering som skulle kunna bli tekniskt tveksam och ekonomiskt kostsam. Det vi faktiskt har digitaliserat till dags dato är nästan uteslutande arkivmaterial av speciellt slag och då i form av särskilda projekt finansierade med externa medel.

I samarbete med Svenska Filminstitutet och Statens arkiv för ljud och bild (SLBA) har vi digitaliserat större delen av vårt filmbestånd, cirka 400 filmer, från 1920-talet och framåt. Originalfilmerna kommer i framtiden att förvaras i klimatsäkrade magasin i Filminstitutets

dokumentärfilmsarkiv i Grängesberg, medan vi kan göra de digitaliserade versionerna tillgängliga för besökare i våra lokaler i Stockholm. Däremot kan filmerna av upphovsrättsskäl ännu inte läggas ut på nätet.

Tillsammans med SLBA, och med så kallad accessfinansiering från Statens kulturråd, digitaliserar vi för närvarande vårt omfattande bestånd av ljudband. Projektet är treårigt och har sysselsatt tre personer på heltid, en projektledare och två ljudtekniker. Här kan man nämna ståltrådsbanden i statsminister Tage Erlanders arkiv särskilt, ett unikt politiskt material som i praktiken skulle vara omöjligt att använda utan digitalisering. När projektet är avslutat kommer det digitaliserade materialet att bli tillgängligt för besökare både på vår forskarexpedition och hos SLBA. Upphovsrättsliga frågor hindrar oss tyvärr att i dagsläget publicera ljudfiler på Internet.

Ljudbandsprojektet har visat att det inte är själva skanningen som kräver de stora resurserna, utan för- och efterarbetet. Därför är det extra viktigt att ta ställning till syftet med digitaliseringen. Handlar det i första hand om bevarande eller om tillgängliggörande, och i så fall genom vår forskarexpedition eller på nätet? Om materialet ska läggas ut på nätet krävs, förutom diskussionen om upphovsrätt, en väl genomarbetad policy för hur de enskilda dokumenten eller filerna ska presenteras.

En intressant och komplicerande omständighet är ju att nätet inte bara vänder sig till akademiska forskare utan till en bredare allmänhet, som kan behöva utförliga förklarande texter, något som ställer särskilda krav på kompetens hos den som ska beskriva dokumenten eller filerna. Vidare kan det behöva göras klart om ett material presenteras i sin helhet, eller bara i form av ett urval. Rör det sig om ett begränsat urval krävs också beskrivningar av allt material som *inte* finns tillgängligt i digital form, för att förhindra att detta osynliga material försvinner in i den analoga osynligheten.

Med finansiering från Olof Palmes minnesfond har vi byggt upp en särskild webbplats med material ur Olof Palmes arkiv: <<http://www.olofpalme.org>>. Sommaren 2007 skannades omkring 25 000 sidor, främst tal, i samarbete med företaget Infodisk Media i Riga, Lettland. Under 2008, räknar vi med att skanna ytterligare ca 20 000 sidor. Parallellt byggs webbplatsen ut med bildmaterial och ljudinspelningar, temasidor, hjälptexter och en pedagogisk tidslinje.

Projektet har redan gett värdefulla erfarenheter av webbpublicering. En sådan erfarenhet är att material som *inte* läggs ut på nätet riskerar att "förmörkas" och bli jämförelsevis mera otillgängligt än tidigare. Forskare, som andra människor, följer ju ofta minsta motståndets lag. Webbpublicering tycks också leda till att frågorna internationaliseras i allt större utsträckning, vilket förstås är positivt, men också ställer andra krav på oss. En tydlig trend är att antalet internationella förfrågningar ökar i webbpubliceringens spår.

Genom The International Association of Labour History Institutions medverkar vi också i projektet Labour History Index <<http://search.labourhistory.net>>, som syftar till att utveckla ett gemensamt webbaserat sökgränssnitt för medlemsinstitutionernas samlingar. En första version finns redan i drift sedan ett par år, främst inriktad på arkivmaterial med internationell eller transnationell anknytning.

Slutligen har fanor, affischer och delar av vår stora fotosamling skannats genom samarbete med Stiftelsen Föremålsvård i Grängesberg, eller fotograferats med digitalkamera. Dessa inskanningar ska ligga till grund för uppdaterade register där arkivmaterial avbildas digitalt och i vissa fall också kommer att kunna laddas ner lokalt. Stiftelsen Föremålsvård, som nu hotas av drastisk neddragning, har digitaliserat över 60 000 foton, inklusive skioptikonbilder, glasnegativ och diabilder, vidare affischer av mindre format, och som test också stillfilm, en hittills försummad historisk källa – eftersom den varit svårtillgänglig för forskarna.



Detta var några digitala glimtar ur en i stort sett fortfarande analog arkivverklighet. Den stora frågan återstår alltså: Ska vi ge oss in på en digitalisering av de stora arkivbestånden, och vem är i så fall villig att stå för kostnaden? I dagsläget ser kalkylen något dystert ut. Om våra finansierare inte vill skjuta till resurser för att den nuvarande verksamheten ska kunna hålla jämna steg med pris- och löneökningarna, hur kan vi då hoppas på att få mera pengar för just digitalisering? I det allmänna medvetandet skulle ju digitalisering spara resurser, inte leda till ökade kostnader.

Vi behöver därför bedriva ett aktivt upplysningsarbete riktat till finansierare och uppdragsgivare, vilket inte ter sig helt lätt med tanke på den högljudda retorik som förkunnar digitalisering som svaret på alla tänkbara problem inom och utom arkivsektorn. En sak är alldeles säker – kraven och förväntningarna från omvärlden på att arkiven ska vara digitala och finnas på webben högst en tangenttryckning bort kommer att fortsätta växa. Vi är därför tvungna att på något sätt lära oss leva med den digitala paradoxen under överskådlig tid framåt.

#### DIGITALISERING – LÖSNING PÅ LAGRINGEN ELLER UTPLÅNING AV MINNENA?

Till sist: I dag är den digitala paradoxen framför allt vårt problem som är verksamma inom den minnesbevarande sektorn. Mycket snart, om vi inte redan är där, kommer den att vara allas problem. Våra liv blir alltmer digitala, alltmer beroende av digitala kommunikationsformer och lagringsmedier. I dag har datorn blivit vår viktigaste minnesbank och kommunikationscentral. Det är i datorn och på nätet som vi organiserar livet, håller kontakt med världen och förvarar det personliga arkivet.

Men när våra personliga minnen lagrade på hårddiskar, cd och usb-minnen eroderar, när semesterbilderna, dagboken och alla låtarna i iTunes inte finns längre, när bloggen och mejlen bleknar bort – då

väntar en kollektiv digital ångest av enorma proportioner. Och då om inte förr kommer ansvar att utkrävas av dem som visste men inget gjorde, eller som inget visste och inte heller ville veta. Frågan har alltså en laddning som borde göra den politiskt intressant, eller farlig.

Omvänt kan man lugnt förutspå att den borde ha en megastor politisk och ekonomisk potential. I förenandet av kulturarv och tillväxt finns grunden för en ny världsomfattande industri, framtidens Nokia och Ericsson. Den som knäcker långtidslagringens problem blir nästa Niklas Zennström (svensk it-entreprenör) eller rent av nästa Bill Gates.

Därför är det förunderligt att så lite innovationskraft, så magra ekonomiska resurser och så få politiska tankar ägnas åt saken i länder som vill räkna sig till världens ledande it-nationer.

Möjligen ska man läsa ointresset för det digitala samhällets mera problematiska sidor som en tidssignal. Samtiden brukar ju ibland beskrivas som ett postpolitiskt tillstånd. Med det menas att det politiska systemet i Sverige, Norden och andra västländer medieanpassas till utspel med fokus på symbolfrågor och karismatiska personer. Det blir viktigare för politiker att synas, lära sig hantera medier och låta handlingskraftiga i tv än att uppnå verkliga resultat.

I denna politik bortom politiken har visioner och långsiktiga strategier inte längre något utrymme. Med följd att de stora, och därför svårlösta, samhällsproblemen ofta sopas under mattan eller skjuts på en obestämd framtid.

Sälunda kan man i de senaste årens stora antal policydokument på området hitta många vackra formuleringar om betydelsen av att kulturarvet digitaliseras så att fler människor får tillgång till vårt gemensamma minne. Däremot är de resurser som tilldelats verksamheten väldigt knappa, och det finns ingen strategi över huvud taget för att lösa bevarandets nyaste och svåraste problem.

Utän minnesbärare inget minne, och inget kulturarv. Så enkelt kan

den digitala paradoxens dilemma formuleras. Aldrig har det funnits så mycket information sägs det, men mänskligheten har heller aldrig haft så dåligt minne, eller gjort så lite åt saken. Femton år efter Internets genombrott är det nu hög tid att vakna upp ur framtidsberusningen och inse att goda, demokratiska samhällen inte skapas av sig själva. Som vanligt krävs det engagemang, politiska vägval – och resurser.

LARS ILSHAMMAR är historiker, journalist och chef för Arbetarrörelsens arkiv och bibliotek i Stockholm. Som historiker har han mest intresserat sig för teknik och politik och för mötet dem emellan. Hans avhandling "Offentlighetens nya rum" (2002), behandlar den svenska it-politikens framväxt under perioden 1969–1999. Han har även ett förflutet som chefredaktör för Örebro-Kuriren.

