

Brev, chatt eller lite av varje?

Språk- och textnormer i ett digitalt kommunforum för medborgarservice

Andreas Nord

I artikeln utforskar jag hur interaktionen ser ut i en svensk kommuns digitala frågeforum. Hur ser privatpersoners förstainlägg och kommunföreträdarnas svarsinlägg ut? Resultaten visar att det finns en ganska stor enhetlighet. Frågeinläggen presenterar alltid ett helt ärende, oftast i en ganska traditionell skriftspråklig form. Den största skillnaden handlar om ifall man ska inleda sitt inlägg med ett hej eller inte. Svarsinläggen har alltid en traditionell skriftspråklig form och innehåller alltid hälsningar, men också ofta extra trevligheter som "Välkommen till vårt frågeforum" och "Lycka till med dina byggplaner!". Kommunföreträdarna ägnar således stort utrymme åt att vara hjärtliga och försöka skapa en social relation.

1. Inledning

Digitaliseringen är en pågående samhällsförändring med långtgående effekter på hur information skapas och sprids och hur människor samhandlar. En av dessa effekter är att det uppstår nya mötesplatser för språkliga möten mellan människor i olika roller.

I Sverige har alla myndigheter – inklusive regionförvaltningar, landsting och kommuner – ett så kallat serviceuppdrag, som innebär att de ska finnas tillgängliga för att svara på frågor och ge råd inom sitt ansvarsområde (von Essen 2014). Detta uppdrag utförs i dag i allt högre grad i olika nätbaserade digitala forum. Till exempel har Försäkringskassan upprättat särskilda sidor på Facebook där de ger råd och svarar på frågor om ersättning vid föräldraledighet (Sörlin & Söderlundh 2014; Nord & Sörlin 2017), medan andra myndigheter har skapat forum på den egna webbplatsen (Nord 2015, 2018; Nord & Sörlin 2017). Dessa olika forum erbjuder nya typer av arenor för mötet mellan privatpersoner och myndighetsföreträdare, som utmärks av att kommunikationen sker i skrift och samtidigt är individualiserad och offentlig.

Denna artikel utforskar vad som händer i ett sådant ganska nytt forum för möten mellan myndighetsföreträdare – i det här fallet företrädare för en kommun – och enskilda personer som önskar få svar på frågor eller råd eller

vill anmäla att något inte fungerar. Hur gör man när man skriver i ett sådant digitalt forum där normerna kanske inte är så självklara? Detta undersöker jag genom att söka svaren på följande övergripande frågor:

- Vilka text- och språknormer orienterar man sig mot? Varifrån hämtar man mönster för kommunikationen?
- Är det skillnad mellan hur enskilda personer uttrycker sig och hur kommunföreträdare uttrycker sig?

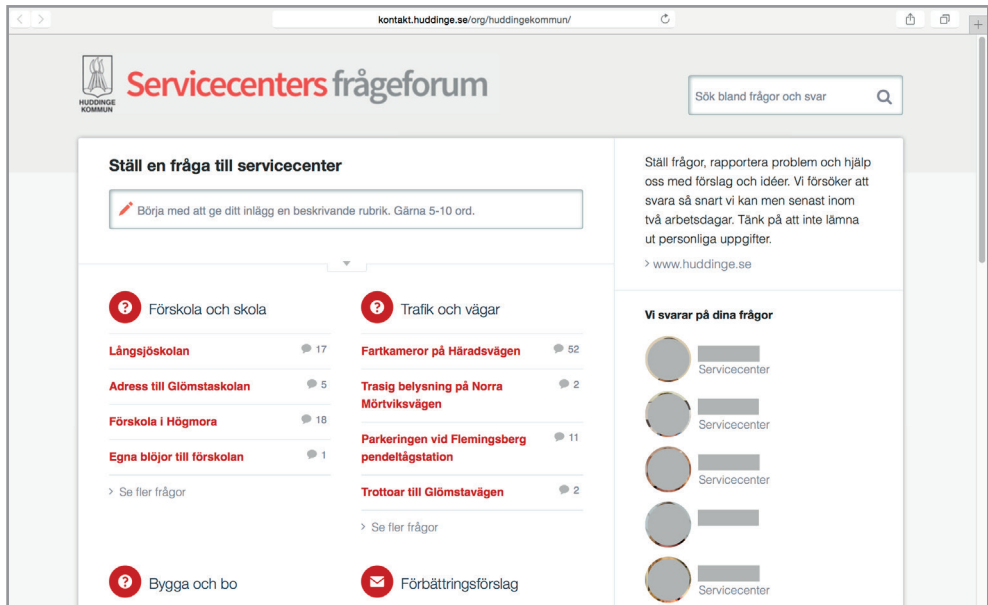
2. Huddinges digitala servicecenter

Det forum som har valts finns på webbplatsen för Huddinge kommun och kommer här att betecknas "Servicecenter".¹ I figur 1 och 2 syns hur forumets startsida ser ut i brett respektive smalt webbläsarfönster.

Huddinge ingår i Stockholms län och är Sveriges 14:e folkrikaste kommun med över 100 000 invånare. Detta innebär att det finns stora behov av att ha en effektiv kommunal service, men också relativt stora resurser för att upprätthålla den. Servicecentret på kommunens webbplats inrättades för att förbättra servicen till invånarna, och det är ett komplement till servicefunktioner per telefon eller besök på ett fysiskt kontor. I sin nuvarande form hade det digitala servicecentret premiär hösten 2014, men det ersatte då ett tidigare forum. Vem som helst kan skriva om ärenden som rör den praktiska sidan av den kommunala verksamheten. Det krävs inte att man är bosatt i kommunen, och man behöver inte heller identifiera sig. För att kunna skriva i forumet krävs endast att man registrerar en signatur och anger en e-postadress. Signaturen syns under ens inlägg, men e-postadressen syns inte för andra.

Frågorna besvaras av kommunföreträdare som är professionella kommunikatörer. Ibland kommer svar genast, ibland meddelar de att de har sänt frågan vidare och återkommer efter att ha rådgjort med någon med speciell sakkunskap om till exempel bygglov. Alla inlägg, både frågor och svar, är offentliga och kan läsas av alla andra som besöker forumet, och vem som helst kan också ge sig in och skriva ett svarsinlägg på tidigare inlägg. Figur 3 visar hur det ser ut inne i forumet, med ett förstainlägg och ett första svarsinlägg. Första-inlägget har alltid en rubrik som sattes av den som skrev inlägget.

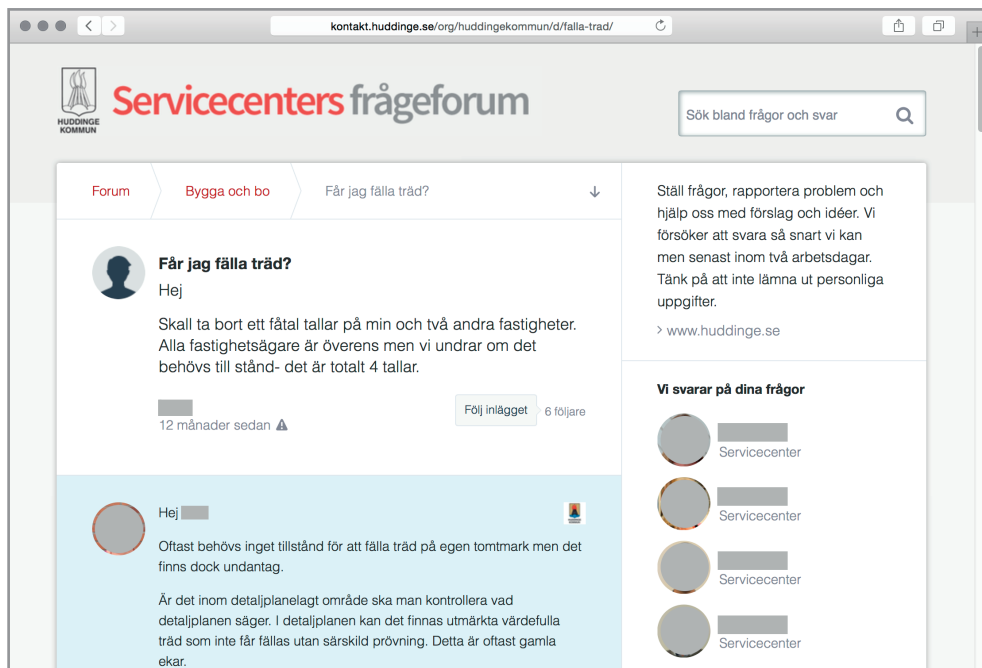
1 Materialet för analysen samlades in i april 2016. Analysen gäller alltså hur Servicecenter såg ut då. Sedan dess har vissa förändringar i utformningen gjorts.



Figur 1. Startside från Huddinges servicecenters frågeforum i bred vy.



Figur 2. Startside från Huddinges servicecenters frågeforum i smal vy.



Figur 3. Sida med inlägg från Huddinges servicecenters frågeforum.

I forumet finns det endast kortfattade anvisningar om hur inlägg ska skrivas. Rutan där man skriver inlägget är markerad med en penna och i den står det: "Börja med att ge ditt inlägg en beskrivande rubrik. Gärna 5-10 ord." När man sätter markören i rutan försvinner pennan och uppmaningen, ett formulär faller ut i vilket man sedan kan skriva sitt inlägg. Det finns också vissa anvisningar i den generella texten om hur forumet fungerar:

Ställ frågor, rapportera problem och hjälp oss med förslag och idéer. Vi försöker att svara så snart vi kan men senast inom två arbetsdagar. Tänk på att inte lämna ut personliga uppgifter.

3. Operationalisering – olika möjliga normer

Vardaglig kommunikation och institutionell kommunikation skiljer sig typiskt åt (se till exempel Linell 2011). I institutionella kontakter har exempelvis en privatperson som utgår från sin vardagsvärld typiskt ett annat perspektiv än

en myndighetsrepresentant som utgår från sin regelstyrda verksamhet.² Kan- ske väntar vi oss också en orientering mot olika språk- och textnormer? En hypotes kunde i alla fall vara att det är mindre självklart för privatpersonerna hur de ska uttrycka sig när de skriver i ett sådant här forum och att variationen mellan inläggen ska vara stor. Forumet kan ju antas vara nytt för privatper- sonerna, och de har inga självklara mönster för hur de ska delta (om de inte läst tidigare trådar i forumet), särskilt som inbjudan att skriva i forumet är så pass allmänt hållen. Själva användargränssnittets skrivformulär ger inte särskilt mycket ledning om att man ska uttrycka sig på något visst sätt (mer än att man måste sätta en rubrik). Därför kan det antas att det ligger nära till hands att hämta mönster för hur man ska uttrycka sig från andra nätsammanhang, till exempel sociala medier.

En annan hypotes kunde vara att kommunföreträdarna ska uttrycka sig mer standardiserat – det är ju ändå en del av deras dagliga yrkesverksamhet att skriva svar i forumet, och de är professionella i att kommunicera. Väntat är också att de ska stå för ett mer traditionellt, formellt och ”korrekt” sätt att uttrycka sig, eftersom detta kan antas vara idealet för den offentliga förvalt- ningen.

Det som ska utforskas är alltså språk(riktighets)normer men också textnor- mer för meddelanden inom forumet. Textnormer är en typ av diskursnorm, vilket enligt Josephson (2005) är språkliga normer som inte berör språk(rik- tighets)frågor utan större frågor om hur texter eller samtal formas. Dessa ten- derar att vara mindre fixa än andra normer:

Diskursnormer är ofta vaga. De är inte binära som ortografiska eller morfologiska normer (en eller två stavningar respektive böjningsformer är korrekt i skrift, resten är fel) utan handlar mer om vad som är rimli- gast. Normerna är ofta lokala, inte bara knutna till en viss genre utan till en viss arbetsplats eller publikation. (Josephson 2005, s. 93)

Man kan anta att sådana normer alltså är situationsspecifika men också att de är glidande, och att det inte är helt entydigt vad som är rätt och fel. Däremot kan man anta att man i nya forum (och nya kommunikationssituationer gene- relt) tenderar att låna in textnormer från kända kontexter (Karlsson & Ledin

2 Vissa aspekter av detta utforskades i ett par tidigare publicerade studier av Servicecentret (Nord & Sörlin 2017; Nord 2018). Där konstaterades bland annat att de som besvarar frågorna arbetar med att jämna ut sådana perspektivskillnader, till exempel genom att förklara myndighetsinterna begrepp (Nord & Sörlin 2017), men att det ändå kan uppstå konflikter mellan vardagsvärld och ”regelvärld” (Nord 2018).

2000; jfr Berge 1991). Man kan då tänka sig att potentiella normer för hur ett meddelande i ett sådant forum kommer från någon av två ytterligheter, antingen från en "brevnorm" (som är den som gäller för traditionella brev på papper men också i stort för digitala e-brev) eller en "chattnorm" (som är den som ofta gäller för skriven interaktion på internet). Detta är visserligen en uppdelning som kräver riktigt grova generaliseringar men som ändå får bli utgångspunkten för denna studie.

Som exempel på ett meddelande som ansluter till brevnormen kan följande korta mejl tas (hämtat från Skovholt & Svennevig 2006, s. 52):

(1) Hi Jon!

Here's the text. As you'll notice, I've made some changes ;) I wish you a brilliant week-end (or Monday – depending on when you read this).

Greetings

Maria

Det som utmärker brevnormen är att meddelandet är en självbärande enhet, en komplett presentation av (minst) ett ärende, och det behandlas som del av en asynkron dialog, dvs. det förutsätts att det kan finnas en tidsskillnad mellan dialogparterna (och i exemplet råkar den rent av kommenteras). Meddelandet har också en struktur som typiskt sett är flerledad: det finns oftast, som här, en inledande hälsning, det finns ett parti som presenterar ärendet, det finns en avslutningsfras och ett undertecknande. I det återgivna mejlet finns dessutom medskickat en liten extra "trevlighet" ("I wish you a brilliant week-end ...") med främst social, relationsbyggande funktion. Det hör också till brevnormen att den ansluter till en traditionell skriftspråksnorm avseende exempelvis interpunktion och bruket av stor och liten bokstav. Så är det i mejlet, även om det också har försetts med en emotikon (smiley).

Det som utmärker chattnormen är i synnerhet att den är i högre grad synkron, dvs. båda dialogparterna förväntas interagera mer eller mindre i realtid, i likhet med hur det fungerar i ett samtal. Detta gör att ett ärende typiskt avhandlas i flera "turer", där båda de personer som interagerar är aktiva. Till exempel kan en dialog inledas med en hälsning eller en försekvens och först senare komma till huvudärendet. Hälsningar blir därmed delar av egna turer. Det är svårt att kortfattat exemplifiera hur ett chattsamtal kan utvecklas, men ett kort utsnitt ur en chatt mellan en universitetsbibliotekarie och en student som söker litteratur kan ge en viss bild (hämtat från Koshik & Okazawa 2012, s. 2008):

(2) Librarian: hi

Librarian: sorry for the wait—how can i help you

Patron2: hey. no problem. i'm trying to access the journal High Ability Studies

Här är det tydligt att inläggen blir delar av en synkron, samkonstruerad dialog, där ärendebeskrivningen görs stegvis.³ Utdraget ger också exempel på en annorlunda språkriktighetsnorm för bruk av stora och små bokstäver och interpunktion: små bokstäver dominerar, skiljetecken uteblir.

Med utgångspunkt i den lite karikerade uppdelningen i brevnorm och chattnorm kommer jag att undersöka tre aspekter av inläggen i Servicecenter, med syftet att klarlägga vilka text- och språk(riktighets)normer det är man orienterar sig mot:

1. För det första undersöker jag om privatpersoners förstainlägg och kommunföreträdares första svarsinlägg är självbärande eller inte. Är inlägget en komplett ärendepresentation respektive ett komplett svar? Eller är de delar av en försekvens som inleder en dialog?
2. För det andra undersöker jag vilken genrenorm den som skrivit inlägget orienterar sig mot. Det som undersöks kan beskrivas som graden av ”brevighet”, alltså i vilken utsträckning breven ansluter till brevnormen, vilket undersöks genom identifikation av eventuell förekomst av de typiska brevmarkörerna inlednings- och avslutningshälsning (etc.).
3. För det tredje undersöker jag vilka språkriktighetsnormer skribenten orienterar sig mot. Handlar det om traditionella normer avseende exempelvis bruk av stor och liten bokstav och interpunktion, eller är den någon variant av de mindre traditionella normer som brukar förknippas med digitala medier?

4. Genomförande av undersökningen

Undersökningen utgår från ett material som samlades in den 20 april 2016. Det består av 639 trådar, där en tråd förstås som ett förstainlägg som följs av ett eller flera svarsinlägg. (Forumet är organiserat efter sådana trådar, till exempel finns det bara en rubrik per tråd.) Detta är samtliga trådar som var tillgängliga vid tillfället. För denna undersökning har dock en avgränsning gjorts till 120 trådar, nämligen de 20 senast aktiva trådarna i forumets sex avdelningar: *All-*

3 Likheter mellan chatt och samtal ska dock inte överdrivas; exempelvis kan det som i ett samtal skulle utgöra flera turer paketeras i en tur – som i rad 3, där svarshälsning, kvittering av ursäkt och initiering av ärendet görs samtidigt.

männa frågor, Bygga och bo, Förbättringsförslag, Förskola och skola, Ris och ros respektive *Trafik och vägar*.

Det som undersöks är till att börja med förstainlägget (frågeinlägget), som kan vara en fråga, ett förslag eller en uppmaning (till exempel att åtgärda något som är trasigt). Dessa förstainlägg är alltid skrivna av privatpersoner. Vidare undersöks första svarsinlägget från kommunföreträdaren. Här är antalet begränsat till 116 inlägg, eftersom det i fyra av trådarna är någon annan än en kommunföreträdare som har skrivit första svarsinlägget. Eftersom detta påverkar förutsättningarna för interaktionen har jag lyft ut dessa trådar.

Analysen har gjorts med stöd av analysprogrammet NVivo.

5. Privatpersonernas förstainlägg

Här följer några exempel på hur förstainläggen, skrivna av privatpersoner, kan se ut. I exempel 3 undrar signaturen kevin⁴ om vem som äger parkeringen vid en idrottsplats:

(3) Källbrink IP:s parkering

vem äger parkeringen

kevin

Själva inlägget består bara av frågan. Namnundertecknandet (markerat med fetstil) är automatiskt genererat – den signatur (här *kevin*) som inläggsskrivaren har valt syns alltid under inlägget.

I inlägget i exempel 4 ställer signaturen Katrin en principfråga om ifall man måste ha beslutat vilken färg man vill ha på ett hus som man planerar att bygga innan man sänder in ansökan om att få bygga det:

(4) Ange färg på huset vid bygglovsansökan

Hej, måste man ha bestämt vilken färg huset ska ha när man skickar in bygglov

Katrin

I inlägget i exempel 5 uppmärksammar signaturen Karl att ett motionsspår genom ett skogsområde behöver underhållas:

⁴ Jag har anonymiserat signaturen så att privatpersonerna har fått namn på *k*, medan de som företräder Servicecenter har fått namn på *s*. Jag följer personens eget bruk av versal, så att de som skrivit sin signatur med liten bokstav får en anonymiserad signatur med liten bokstav (exempelvis *kevin*).

(5) Motionsspår Sörskogen

Hej!

Motionsspåret mellan Solgård och Sörskogen behöver ses över. Det är mycket som behöver förbättras men framför allt är det väldigt mycket rötter och stenar som sticker upp. Vidare är det väldigt smalt på sina ställen. Ibland får man hoppa över brännässlorna! För det tredje behöver man bättre avrinning på många ställen dvs urdikning...så man slipper klafsa i leran. MVH Karl

Karl

Dessa tre inlägg representerar den spännvidd som finns inom förstainläggen. Samtliga är självbärande på så sätt att de presenterar ett komplett ärende. De tre inläggen varierar dock i fråga om "brevighet". Det första inlägget, kevins fråga, är minimalt utförligt och saknar alla brevdrag i form av hälsningar. Katrins fråga inleds däremot med ett *hej*. Karl har också inlett med ett *hej* och avslutar dessutom med ett *MVH* (dvs. *med vänlig hälsning*). (Han har även skrivit in sitt namn i meddelandet, och eftersom det följs av den autogenererade signaturen blir följden att hans namn kommer två gånger.)

Vad gäller språkriktighetsnormen varierar den mellan skribenterna. Signaturen Kevin använder inte stor bokstav och skiljetecken i sitt inlägg (men väl i sin rubrik); Katrin har utelämnat frågetecknet efter sin fråga, men använder stor bokstav i inledningen av sitt inlägg. Karl ansluter däremot i stort sett helt till en traditionell språkriktighetsnorm.⁵

Det som generellt utmärker de granskade förstainläggen i forumen är att de samtliga utgör självbärande ärendepresentationer, något som ganska entydigt visar att de som använder sig av forumet uppfattar det som ett forum för att ställa *en* fråga och få *ett* svar – inte att föra en mer synkron dialog.

Vidare ansluter sig nästan alla (98 procent, 118 av 120) helt eller huvudsakligen till en traditionell språkriktighetsnorm; kevins inlägg är ett av två som inte gör det, genom att stor bokstav inte används och att interpunktion uteblir. Emotikoner (smileys) etc. används inte.

Vad gäller graden av "brevighet" finns däremot en stor variation. 45 procent av förstainläggen (54 av 120) saknar helt hälsningar. Vanligast bland de 55 procent som innehåller en eller flera typer av hälsningar är att det finns en inledningshälsning. En sådan finns i 51 procent (61 av 120). I 33 procent (40) finns bara inledningshälsning – som i Katrins inlägg – och i 17,5 procent (21)

5 Avsaknaden av blanksteg före och efter utslutningstecknet (...) utgör dock en avvikelse från svensk standard.

finns både inledningshälsning och avslutningshälsning – som i Karls inlägg. I 4 procent (5) är det endast en avslutningshälsning som finns.

Typen av hälsningar är ganska enhetlig. Som inledningshälsning förekommer 58 *hej* och 2 *hejsan*. Det enda alternativet är signaturen Kais ”Solmorgon hälsningar till er alla”. De 26 avslutningshälsningarna är något mer varierade. 15 inlägg utgörs av någon variant av *med vänlig hälsning* (även *Mvb*, *MVH*), och ett exempel finns vardera på *hälsningar* och *hälsar*. 3 inlägg avslutas med *vänligen*. 5 inlägg avslutas med mer uppfordrande hälsningsfraser, som *svar önskas* (2), *tacksam för svar* (2) och *tack på förband* (1). Även vad gäller avslutningshälsningen utmärker sig signaturen Kai, som avslutar med ”Önskar er all strålande dagar och sänder massor glada hälsningar till er alla. Med vänliga hälsningar”.⁶

Sammantaget finns det alltså ett ganska tydligt mönster för hur man skriver förstainläggen. Trots att det inte finns så mycket uttryckliga anvisningar om hur man ska skriva, verkar det ändå vara ganska tydligt vad som är ett önskvärt sätt att skriva på: ganska sakligt, med ett tydligt ärende, i ganska traditionell skriftspråklig form. Den största skillnaden handlar om ifall man ska inleda sitt inlägg med en hälsning eller inte – men de som gör det, gör det på ett mycket uniformt sätt, nämligen med ett *hej*.⁷

6. Kommunföreträdarnas svarsinlägg

Även om förstainläggen var mer homogena än väntat, är kommunföreträdarnas svarsinlägg ännu mer likartade. Som exempel på svar ges svaren till Kevin (som undrade vem som äger Källbrink IP:s parkering) och Katrin (som undrade när hon behövde bestämma färgen på huset som hon vill bygga):

- (6) Hej Kevin,
tack för din fråga.
Huge står som fastighetsägare för hela Källbrinks IP inklusive parkeringarna.
Med vänlig hälsning
Sofia Servicecenter

6 Kais ärende är av lite ovanlig natur för forumet. Han berättar att han saknar den chattfunktion som tidigare funnits på webbplatsen och tackar för den service som den gav samt för de ”trevliga pratstunder” som den medförde.

7 Detta är dock inte så förvånande, givet att *hej* verkar vara den dominerande svenska hälsningen i alla sammanhang (jfr Norrby & Nilsson 2017).

(7) Hej Katrin,

Välkommen till vårt frågeforum.

Om bygglovsansökan gäller nybyggnad av hus så är det normalt sett möjligt att vänta med att ange färg i ansökan under förutsättning att detaljplanen inte specificerar vilken färg husen i området ska ha.

[...]

Lycka till med dina byggplaner!

Vänliga hälsningar,

Sören Servicecenter

Dessa båda svar är på många sätt typiska för kommunföreträdarnas svarsinlägg. De utgör alltid självbärande svar på frågan – aldrig till exempel frågor efter mer bakgrundsinformation. De är alltid orienterade mot en traditionell språkriktighetsnorm och använder exempelvis stor och liten bokstav och interpunktion helt i enlighet med den. De har också alltid brevdrag i form av hälsningar. Det är dock inte bara rena hälsningar i början och slutet som förekommer, utan man utnyttjar också svaren för att framföra extra ”trevligheter”. I exemplen ovan är det fraser i inledningen som kommenterar inlägget eller välkomnar (”tack för din fråga”, ”Välkommen till vårt frågeforum”), och i ena svaret finns också en avslutande fras (”Lycka till med dina byggplaner!”). Man kan här se att det verkar finnas en typ av extrapositioner i svaren, som gör att svaren kan beskrivas utifrån en struktur med sex komponenter (figur 4).

<i>Inledningshälsning</i>	Hej Katrin,	Hej Kevin,
<i>Inledningstrevlighet</i>	Välkommen till vårt frågeforum.	tack för din fråga.
<i>Svar</i>	Om bygglovsansökan gäller nybyggnad av hus så är det normalt sett möjligt [...]	Huge står som fastighetsägare för hela Källbrinks IP inklusive parkeringarna.
<i>Avslutningstrevlighet</i>	Lycka till med dina byggplaner!	–
<i>Avslutningshälsning</i>	Vänliga hälsningar,	Med vänlig hälsning
<i>Signatur (automatiskt genererad)</i>	Sören Servicecenter	Sofia Servicecenter

Figur 4. Komponenter i svarsinlägg.

Om man sammanställer förekomsten av hälsningar och trevligheter totalt för de 116 svarsinlägg som har analyserats, så faller detta ut som framgår i tabell 1. Här framgår att inledningshälsningar alltid förekommer (100 procent, 116 av 116). Även här är det *hej* som dominerar, dock typiskt i formen *hej + namn* (dvs. signaturen) (85 procent, 99 av 116). I några fall är hälsningen endast *hej*

(14 procent, 16 av 116) – främst i de fall då den valda signaturen inte ser ut som ett namn. Ett enstaka undantag är hälsningsfrasen ”Ett soligt hej till dig Kai,” som inleder svaret på den hjärtlige Kais inlägg (se förra avsnittet).

	Totalt alla kommunföreträdare	
	N	%
Totalt antal ärenden i samplet	116	
Inledningshälsning	116	100
Inledningstrevlighet	100	86
Avslutningstrevlighet	52	45
Avslutningshälsning	103	89
Trevlighetsindex (antal inledningshälsningar, inlednings- och avslutningstrevligheter och avslutningshälsningar per ärende)	3,31	

Tabell 1. Förekomst av hälsningar och trevligheter totalt bland kommunföreträdarna.

Det är också mycket vanligt att det förekommer en inledningstrevlighet (86 procent, 100 av 116). Dessa kan vara av skiftande slag, Vissa är mer schablonmässiga, medan andra är mer individualiserade. Vanligt (totalt 84 stycken) är olika typer av tackanden, som i exempel 6; de kan också vara mer specifika, som ”Tack för att du frågar oss om sandsopningen”. Några (5 stycken) utgör välkomnanden, som i exempel 7. Några (4 stycken) värderar själva frågan: ”Vad bra att du ställer en fråga om altaner som säkert känns aktuellt för fler nu när vårsolen tittar fram”, ”Vilken bra fråga du ställer nu när det börjar bli vår och växtligheten ökar”. Andra (10 stycken) utgörs av utrop: ”Vad trevligt att du känner för att eventuellt börja odla lite nu till sommaren”, ”Vad roligt att ni fått en plats på en ny förskola”, ”Vad tråkigt att barnen inte kunde åka skridskor på lovet”.

Avslutningshälsningar förekommer också ofta (89 procent, 103 av 116). De är inte så varierade; de flesta utgör någon variant av *med vänlig(a) hälsning(ar)/vänlig(a) hälsning(ar)*⁸ (83 stycken), *hälsningar* (9 stycken) eller *vänligen* (3 stycken).

Avslutningstrevligheter förekommer i knappt hälften av svarsinläggen (45 procent, 52 av 116), och är av mycket varierande slag, bland annat tillönskningar (32 stycken) (”Jag önskar dig en trevlig Kristi himmelsfärdshelg!”, ”Trevlig helg!”, ”Ha en fortsatt trevlig dag”), lyckönskningar (6 stycken) (”Lycka till

8 Man kan notera att den förkortade versionen *mvb/MVH* inte förekommer, sannolikt för att den uppfattas som för informell.

med cyklingen i vår!”), uppmaningar att återkomma (3) (“Hör gärna av dig till oss på servicecenter om du har några frågor om detta!”) och olika typer av förhoppningar (10 stycken) (“Hoppas du fick lite mer klarhet i och med detta”, “Hoppas ni trivs i ert nya hus i Huddinge Kommun!”).

I tabell 1 har jag även räknat ut ett slags ”trevlighetsindex”, utifrån hur ofta de fyra hälsnings- och trevlighetspositionerna är fyllda. Trevlighetsindexet går från 0 (ingen av positionerna är fylld) till 4 (alla positionerna är fyllda – som i Sörens svar i exempel 7). För svarsinläggen blir snittvärdet 3,31, vilket innebär ett värde ganska nära maximivärdet.⁹

Det går också att söka efter mönster som kan knytas till enskilda personer på kommunen, eftersom många av dem har besvarat flera inlägg. I tabell 2 visas mönstren för de åtta kommunföreträdare som står för sex eller fler svarsinlägg i materialet. De är ordnade från vänster till höger från lägst till högst individuellt trevlighetsindex.

	Siv		Sonja		Signe		Sofia		Sigrid		Sören		Stefan		Stina	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Totalt antal ärenden	8		8		7		31		20		14		10		8	
Inledningshälsning	8	100	8	100	7	100	31	100	20	100	14	100	10	100	8	100
Inledningstrevlighet	1	13	5	63	6	86	28	90	19	95	14	100	10	100	8	100
Avslutningstrevlighet	1	13	2	25	2	29	14	45	8	40	9	64	8	80	7	88
Avslutningshälsning	7	88	8	100	7	100	30	97	15	75	12	86	10	100	4	50
Trevlighetsindex	2,25		2,88		3,14		3,35		3,35		3,64		3,80		3,88	

Tabell 2. Förekomst av hälsningar och trevligheter fördelat mellan kommunföreträdarna.

Som synes framträder en del individuella skillnader mellan kommunföreträdarna. Framför allt framstår kommunföreträdaren Siv som mer neutral än de andra; hon har alltid en inlednings- och en avslutningshälsning, men oftast inte mer. I gengäld framstår Stina, Stefan och Sören som påtagligt trevlighetsinriktade – de fyller oftast alla fyra positionerna med något.

⁹ Motsvarande index för förstainläggen, där hälsningarna är glesare och trevlighetspositionerna inte utnyttjas, är 0,73.

Sammanfattningsvis är svarsinläggen konsekvent orienterade mot en traditionell språkriktighetsnorm i en självbärande brevform. Hälsningar är obligatoriska, men ofta finns mer än så. Det finns dock en individuell variation i graden av trevlighet – från mer neutral (Siv) till påfallande hjärtlig (Stina, Stefan och Sören). Det finns också viss variation i hur individualiserat trevlig man är. Mycket individualiserade tillrop som ”Vad trevligt att du känner för att eventuellt börja odla lite nu till sommaren” är inte ovanliga i svarsinläggen.

7. Slutsatser – och ett extra exempel

En slutsats av undersökningen är att den traditionella språkriktighetsnormen står sig. Detta är uppenbarligen inte ett forum där särskilt många ser det som lämpligt att avvika från den. Det är också uppenbarligen ett forum där det ses som relevant att ge hela ärendet på en gång. Större variation råder i hur man ska inleda och avsluta sina inlägg – om man ska hämta mönster från mer formella genrer som brev (eller mejl), eller om det mest ändamålsenliga bara är att skriva in sitt ärende rakt av. I kommunföreträdarnas svar finns en mer konsekvent linje, med genomgående hälsningar – och ett generöst mått av sakligt omotiverade trevlighetsinslag som inte har någon motsvarighet i privatpersonernas förstainlägg. (Kais inlägg kan möjligen ses som ett undantag.) Ett huvudresultat är alltså att privatpersonerna i hög grad är sakorienterade och ganska distanserade, medan kommunföreträdarna visserligen också är sakorienterade men ändå ägnar påtagligt utrymme åt att vara hjärtliga och försöka skapa en social relation.

Möjligen är detta lite oväntat, i alla fall om man ser på hur stereotypen för institutionell kommunikation ser ut. Särskilt i ett internationellt sammanhang, där distansen mellan myndigheter och medborgare ofta upplevs som stor kan det vara oväntat att en kommun väljer att vara så relationsinriktad.

Jag vill avsluta den här artikeln med ett exempel som visar vad som kan hända i en lite mer utvecklad dialog som fortsätter i några turer till efter första-inlägget och svaret. Dialogen utgör fortsättningen på ett inlägg av signaturen Karl, som påtalade underhållsbehov i ett motionsspår (se exempel 5 ovan). Karl var ju redan från början en av de mer relationsinriktade privatpersonerna (med både inledande och avslutande hälsning), och inte oväntat får han ett svar som också är trevligt – särskilt som den som svarar är Sören, en av de mest trevlighetsinriktade kommunföreträdarna:

- (8)** Hej Karl,
Tack för dina synpunkter!

Vi på servicecenter hjälper dig gärna att lägga in en felanmälan. Vi skulle dock behöva veta lite mer precist var i motionsspåret dessa åtgärder behövs. Ring oss gärna på 08-535 366 00 så ordnar vi en felanmälan.

Hoppas du får en härlig helg i solen!

Vänliga hälsningar,

Sören Servicecenter

Svaret, som innebär en uppmaning att Karl ska ringa för att ordna felanmälan, avslutas av en tillönskan: "Hoppas du får en härlig helg i solen!". Karl väljer dock att inte följa uppmaningen att komplettera informationen via telefon, utan svarar i stället direkt i forumet:

(9) Hej Sören!

Stenar, rötter och fåror gäller hela spåret. Det är framför allt väldigt smalt där spåret ligger precis bredvid Mariedalsvägen. Urdikning behövs så gott som runt hela spåret.

Tack detsamma! Provspring spåret vettja! :-)

MVH

Karl

Karl

Karl hälsar här på Sören med förnamn (*Hej Sören!*), på samma personliga sätt som Sören hälsade på honom själv. Han svarar även på tillönsknigen ("Tack detsamma!") – men trappar även upp genom att lägga till en personligt riktad uppmaning till Sören: "Provspring spåret vettja! :-)". Det talspråkliga *vettja*¹⁰ markerar att det är ett förslag, och även emotikonen (som inte förekommer i de inlägg som varit det primära materialet för artikeln) markerar en informell ton.

Sören svarar på detta i samma anda:

(10) Hej Karl!

Tack för förtydligandet! Jag lägger in felanmälan på det direkt och hoppas på snar åtgärd.

Tack, det ska jag absolut göra!

Vänliga hälsningar,

Sören Servicecenter

¹⁰ *Vettja* stavas oftare *vetja* (av *vet* och *jag*). Det kan användas som talspråksnära förstärkning i slutet av en uppmaning.

Han hakar på uppmaningen att provspringa spåret och svarar ”Tack, det ska jag absolut göra!”. Det *vi* (med syftning på Servicecenter) som han använde tidigare (se exempel 9), har här bytts mot ett individualiserande *jag*, där han snarare talar som privatperson. Detta har gått från att vara en dialog mellan en privatperson och en myndighetsföreträdare till att bli en dialog mellan två personer. Nu är det förstås inget oväntat att två personer som har kontakt med varandra i ett visst ärende är trevliga och personliga. Men med den här typen av ”trevlighetsupptrappning” är vi verkligen mycket långt från stereotypen av stel och distanserad myndighetskommunikation, trots den traditionella formen. Detta är tydligt möjligt på de nya digitala mötesplatserna.

Summary

The article analyses the interaction in a Swedish municipality’s digital question forum. How do private citizens present their case, and how do the municipality officials reply? The results show a high degree of uniformity. The citizens always present a complete case, usually in accordance with a traditional written language norm. The most substantial difference concerns whether a message is started with a greeting (invariably *hej* ‘hello’) or not. The response always adheres to a traditional written language norm and always contains greetings, but it also often contains additional pleasantries (“Welcome to our question forum” and “Good luck with your building plans!”). The municipality officials thus devote much space to being cordial and trying to create a social relationship.

Andreas Nord är docent i nordiska språk verksam vid Uppsala och Göteborgs universitet. Han har bland annat forskat om klarspråksarbete och digital myndighetskommunikation.



Referenser

- Berge, Kjell Lars, 1991: Samtalen mellom Einar og Reiar: et symptom på tekstnormendringer i 1700-tallets skriftkultur? En sosiotekstologisk undersøkelse av en tekststyring. I: *Arkiv för nordisk filologi*, nr 106, s. 137–163.
- von Essen, Ulrik, 2014: *Arbete i offentlig förvaltning*. Stockholm: Norstedts Juridik AB.
- Josephson, Olle, 2005: Språkvården och diskursnormerna. I: *Språk i Norden*, 2005, s. 81–96.
- Karlsson, Anna-Malin & Per Ledin, 2000: Cyber, hyper och multi: några reflektioner kring IT-ålderns textbegrepp. I: *Human IT*, vol. 4, nr 2–3, s. 15–59.
- Koshik, Irene & Hiromi Okazawa, 2012: A conversation analytic study of actual and potential problems in communication in library chat. I: *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, vol. 63, nr 10, s. 2006–2019.
- Linell, Per, 2011: *Samtalskulturer. Kommunikativa verksamhetstyper i sambal-let*. Linköping: Institutionen för kultur och kommunikation, Linköpings universitet.
- Nord, Andreas, 2015: ”Detta är helt galet i min värld”. Privatpersoner och kommunföreträdare i möte på nätet. I: Kahlin, Linda, Mats Landqvist & Ingela Tykesson (red.), *Språk och identitet. Rapport från ASLA:s symposium, Södertörns högskola 8–9 maj 2014*, s. 123–136. Huddinge: Södertörns högskola & ASLA, Svenska föreningen för tillämpad språkvetenskap.
- Nord, Andreas, 2018: Klarspråk i nätinteraktion. Trevlighet, trafikordningsplaner och undringar om döda rådjur i ett kommunalt e-serviceforum. I: Anne Kjærgaard & Johanne Lauridsen (red.), *Sprog og kommunikation i digital borgerbetjening. Rapport fra Nordisk klarsprogskonference København 4.-5. maj 2017*, s. 33–48. (Klart språk i Norden.) Utan ort: Nätverket för språk-nämnderna i Norden.
- Nord, Andreas & Marie Sörlin, 2017: Med vardagens eller myndighetens ord? Ordval och kategoriseringar i offentliga e-servicemöten mellan enskilda och myndigheter. I: Emma Sköldberg, Maia Andréasson, Henrietta Adamsson Eryd, Filippa Lindahl, Sven Lindström, Julia Prentice & Malin Sandberg (red.), *Svenskans beskrivning 35. Förhandlingar vid trettiofemte sammankomsten för svenskans beskrivning*. Göteborg den 11–13 maj 2016, s. 255–269. Göteborg: Institutionen för svenska språket, Göteborgs universitet.

Norrby, Catrin & Jenny Nilsson, 2017: Hej, hej, hemskt mycket hej 2.0. I: Emma Sköldberg, Maia Andréasson, Henrietta Adamsson Eryd, Filippa Lindahl, Sven Lindström, Julia Prentice & Malin Sandberg (red.), *Svenskans beskrivning 35. Förhandlingar vid trettiofemte sammankomsten för svenskans beskrivning*. Göteborg den 11–13 maj 2016, s. 229–242. Göteborg: Institutionen för svenska språket, Göteborgs universitet.

Skovholt, Karianne & Svennevig, Jan, 2006: Email copies in workplace interaction. I: *Journal of Computer-Mediated Communication*, vol. 12, nr 1, s. 42–65.

Sörlin, Marie & Hedda Söderlundh, 2014: Myndighet och privatpersoner i dialog på Facebook. En analys av positioneringar och receptionsroller på Försäkringskassans Facebook-sida Förälder. I: Jan Lindström, Sofie Henricson, Anne Huhtala, Pirjo Kukkonen, Hanna Lehti-Eklund & Camilla Lindholm (red.), *Svenskans beskrivning 33. Förhandlingar vid Trettiotredje sammankomsten för svenskans beskrivning. Helsingfors den 15–17 maj 2013*, s. 459–469. Helsingfors: Helsingfors universitet.

Nyckelord: myndighetskommunikation, e-servicemöten, datormedierad kommunikation

Bibliografiska uppgifter

Nord, Andreas, 2019: Brev, chatt eller lite av varje? Språk- och textnormer i ett digitalt kommunforum för medborgarservice. I: Gabriella Sandström (red.): *Språk i Norden 2019*, s. 49–66.

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

© Författaren och Nätverket för språknämnderna i Norden
