

# Sprog og kommunikation i digital borgerbetjening

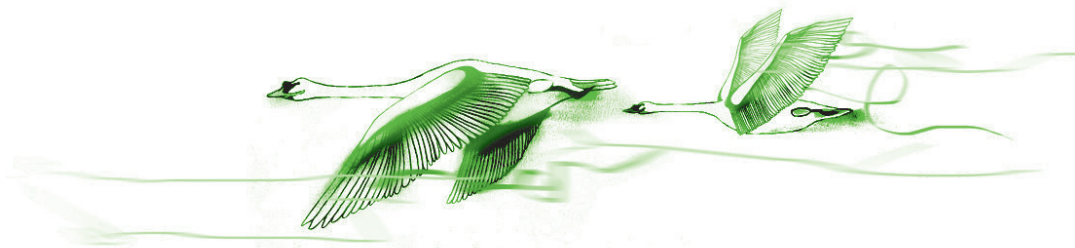
Rapport fra Nordisk klarsprogskonference på Schæffergården, 4.-5.maj 2017



**norden**

Nätverket för  
språknämnderna i Norden





# **Sprog og kommunikation i digital borgerbetjening**

Rapport fra Nordisk klarsprogskonference  
på Schæffergården, 4.-5.maj 2017

Redigeret af  
Anne Kjærgaard & Johanne Lauridsen

---

## **Sprog og kommunikation i digital borgerbetjening**

Rapport fra Nordisk klarsprogskonference på Schæffergården, 4.-5. maj 2017

© Författarna och Nätverket för språknämnderna i Norden, 2018

ISSN 2246-8919 (Klart språk i Norden)

---

# Indholdsfortegnelse

Forord .....	3
Julie Meyer Ingemansson, Anne Kjærgaard & Sabine Kirchmeier..... <i>Sprogarbejdet i danske kommuner</i>	7
Ari Páll Kristinsson, Sigrún Steingrímsdóttir, Birgitta Guðmundsdóttir & Olga M. Cilia .....	25
<i>(U)forståelige love, domme og digital formidling</i>	
Andreas Nord.....	33
<i>Klarspråk i nätinteraktion</i> <i>Trevlighet, trafikordningsplaner och undringar om döda rådjur i ett</i> <i>kommunalt e-serviceforum</i>	
Gabriella Sandström .....	49
<i>Kristallklara e-tjänster – arbetet bakom kulisserna</i>	
Om forfatterne.....	65
Program fra klarsprogskonferencen på Schæffergården, 4.-5. maj 2017.....	66



---

# Forord

Den danske sommer 2017 var kort, grå og kølig, men vejret viste sig fra sin mere behagelige side i begyndelsen af maj da arbejdsgruppen for klarsprog i Norden afholdt klarsprogskonferencen *Sprog og kommunikation i digital borgerbetjening* på Schæffergården i Gentofte. Konferencen var den niende i rækken af klarsprogskonferencer afholdt af de nordiske sprognævn og samlede cirka 100 deltagere fra hele Norden.

## Sprog, kommunikation og digitalisering

Kommunikationen mellem offentlige myndigheder og borgere i Norden har de seneste år ændret sig radikalt. Nu foregår kommunikationen ikke længere bare på papir, men ved hjælp af hjemmesider, sociale medier og e-mails. Med kravet om digital kommunikation mellem borgere og myndigheder opstår der nye spørgsmål og perspektiver. Hvad betyder det fx for sproget når man ikke bare skal skrive *til* borgerne som i en traditionel tekst, men også skal skrive *med* dem som man gør på Facebook? Og hvordan er myndighedernes kommunikation på papir blevet tilpasset de nye digitale medier? Bliver sproget fx mindre komplekst og mere i øjenhøjde, eller er sproget det samme selvom mediet har ændret sig?

Spørgsmålet om hvad digitalisering betyder for betjeningen af borgere i Norden, blev belyst fra mange forskellige perspektiver i løbet af konferencen. De fire artikler i denne konferencerapport afspejler i høj grad denne diversitet.

Julie Meyer Ingemansson, Anne Kjærgaard og Sabine Kirchmeier har undersøgt hvad digitaliseringen af offentlige tjenester betyder for arbejdet med sprog og tekster i danske kommuner.

Ari Páll Kristinsson, Sigrún Steingrímisdóttir, Birgitta Guðmundsdóttir og Olga M. Cilia har lavet en undersøgelse af en gruppe islandske borgeres forståelse af udvalgte

islandske lovttekster som er meget lettilgængelige på nettet, men ikke dermed letbegribelige.

Andreas Nord har set på interaktionen i et internetforum på en svensk kommunes hjemmeside og undersøgt hvad en 'trevlig' tone og et klart fokus på den relationelle funktion betyder for kommunikationen.

Gabriella Sandström har undersøgt og sammenlignet arbejdsprocesserne bag tre eksempler på vellykket klarsprogsarbejde.

### **Når forskere og praktikere mødes ...**

Et af formålene med de nordiske klarsprogskonferencer er at samle nordiske praktikere og forskere der beskæftiger sig med klarsprog. Blandingen af praktikere og forskere er ikke altid gnidningsfri. Mange praktikere vil helst have entydige anvisninger til hvad de skal gøre, mens de færreste forskere synes de har det nødvendige belæg for at komme med detaljerede anbefalinger. Men mødet mellem forskere og praktikere kan alligevel være særdeles udbytterigt. Både forskere og praktikere har gavn af at få indblik i hvordan man hver især beskæftiger sig med spørgsmålet om hvordan nordiske myndigheder kommunikerer – og ikke mindst bør kommunikere – med de borgere de skal betjene.

### **Tak**

Dansk Sprognævn var vært for klarsprogskonferencen 2017. Der skal lyde en varm tak fra Dansk Sprognævn til arbejdsgruppen for klarsprog i Norden for hjælp til at fastlægge temaet for konferencen – og ikke mindst for uvurderlig hjælp med at finde relevante oplægsholdere fra både Finland, Island, Norge og Sverige. Og tak til alle foredragsholderne der kom til Schæffergården fra nær og fjern for at dele deres viden og erfaringer med os alle. Sidst, men bestemt ikke mindst, skal der lyde en stor tak til de fonde og institutioner der bidrog til konferencen: tak for bidragene fra Nordisk Sprogkoordination, Clara Lachmanns Stiftelse og Letterstedtska föreningen, og til Schæffergården, der via et stipendium gav os mulighed for at placere konferencen i fantastiske omgivelser.

Artiklerne er ordnet alfabetisk efter førsteforfatterens efternavn.

København, oktober 2017

*Anne Kjærgaard & Johanne Lauridsen, Dansk Sprognævn*



# Julie Meyer Ingemansson, Anne Kjærgaard & Sabine Kirchmeier

## **Sprogarbejdet i danske kommuner**

Denne artikel blev oprindeligt publiceret på dsn.dk i maj 2017. I forbindelse med Julie Meyer Ingemanssons oplæg på konferencen om sprog og kommunikation i digital borgerbetjening genpubliceres den her.

*Klart sprog bidrager til en god og effektiv forvaltning. Digitaliseringen af den offentlige sektor åbner nye muligheder for at styrke og professionalisere den borgerrettede kommunikation, men skaber også nye udfordringer for de skrivende medarbejdere.*

*Dansk Sprognævn har undersøgt hvordan der arbejdes med sproget i den borgerrettede kommunikation i danske kommuner. Undersøgelsen er baseret på en spørgeskemaundersøgelse suppleret med interviews og omfatter 13 kommuner. Rapporten tegner et billede af et område hvor medarbejderne ofte er meget optaget af at skrive klart og forståeligt, men hvor der mangler fokus, organisering og ledelsesmæssig opbakning til at opbygge de nødvendige kompetencer og til at arbejde systematisk med sprog og tekster. På grundlag af rapportens resultater anbefaler Sprognævnet at der nedsættes en arbejdsgruppe med eksperter fra fx KL, Digitaliseringsstyrelsen og Dansk Sprognævn. Arbejdsgruppen skal udarbejde forslag til hvordan indsatsen for en klar og sammenhængende digital kommunikation med borgerne kan styrkes.*

## Indledning

Klart sprog i den offentlige sektor styrker borgernes retssikkerhed og tilliden til det lokale demokrati. Endvidere bidrager klart og præcist udformede tekster til en god og effektiv forvaltning. Digitaliseringen af den offentlige sektor åbner nye muligheder for at styrke og professionalisere den borgerrettede kommunikation, men skaber også nye udfordringer for de skrivende medarbejdere.

Spændvidden i den offentlige sektor er stor, og målgrupperne er tilsvarende sammensatte. Der skal kommunikeres med mennesker i alle samfundsgrupper med forskellige forudsætninger og i alle livets faser. Det stiller store krav til medarbejdernes sproglige kompetencer at informere åbent, imødekommende og ikke mindst forståeligt om ofte meget komplekse sammenhænge.

I regeringens digitaliseringsstrategi 2016 understreges det således:

*”Kommunikationen til borgere og virksomheder skal være klar og sammenhængende, så brugerne er velinformerede og føler sig trygge. Brugere skal møde en serviceorienteret offentlig sektor, der hurtigt og effektivt guider dem gennem de relevante myndighedsområder og tilbud. Dårligt sprog eller komplicerede regler og processer må ikke stå i vejen for en hurtig og effektiv kommunikation.”* (Regeringen, KL & Danske Regioner, 2016: 22).

Dansk Sprognævn har i samarbejde med Rigsrevisionen foretaget en undersøgelse af kommunernes borgerrettede tekster. På grundlag af undersøgelsen konkluderede statsrevisorerne bl.a.:

*”... At myndighedernes kommunikation med borgerne i flere tilfælde er præget af så svært sprog og dårlig opsætning af breve og skemaer, at borgerne ikke forstår deres ret og pligt, når de er modtagere af sociale ydelser. God skriftlig kommunikation med borgerne bliver stadig vigtigere på grund af den stigende digitalisering af kommunikationen mellem borgere og myndigheder.”* (Statsrevisorerne, 2013: unummeret side).

Nærværende undersøgelse kortlægger kommunernes sproglige praksis, dvs. hvordan der arbejdes med sproget i den borgerrettede kommunikation i danske kommuner, hvilke hjælpemidler der er til rådighed, og hvordan indsatsen følges op og evalueres. Undersøgelsen er baseret på en spørgeskemaundersøgelse suppleret med interviews med 26 medarbejdere med det overordnede ansvar for borgerrettet kommunikation i 13 kommuner.

Der tegner sig et billede af et område hvor medarbejderne ofte er meget optaget af at

skrive klart og forståeligt, men hvor der mangler fokus, organisering og ledelsesmæssig opbakning til at opbygge de nødvendige kompetencer og til at arbejde systematisk.

Det konkluderes at der er behov for en koordineret styrkelse af de sproglige aspekter af den borgerrettede digitale kommunikation i arbejdet med den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi.

Undersøgelsen blev gennemført af Julie Meyer Ingemansson, Anne Kjærgaard og Sabine Kirchmeier i august og september 2016 og er et led i Dansk Sprognævns arbejde med at fremme klart sprog i den offentlige sektor (jf. Dansk Sprognævns rammeaftale 2015-2018).

## Deltagerne

I undersøgelsen indgår i alt 26 besvarelser fra i alt 13 kommuner. Det drejer sig om følgende kommuner:

<b>Region Hovedstaden</b>	<b>Region Sjælland</b>	<b>Region Nordjylland</b>
Egedal Kommune	Slagelse Kommune	Thisted Kommune
Bornholms Regionskommune	Lejre Kommune	Aalborg Kommune
Albertslund Kommune	Lollands Kommune	Hjørring Kommune
<b>Region Syddanmark</b>	<b>Region Midtjylland</b>	
Nordfyns Kommune	Skive Kommune	
Varde Kommune	Aarhus Kommune	

Som udgangspunkt kontaktede vi 3-5 kommuner i hver region. I nogle kommuner deltog flere personer som repræsenterede forskellige afdelinger, i andre deltog kun en enkelt person. Deltagelse var frivillig og anonym.

Respondenterne blev fundet ved at ringe til kommunerne. Her bad man om kontakt til de ansatte der formodedes at have det største, generelle overblik over kommunens/forvaltningens/afdelingens sprogarbejde – en rolle der typisk var forankret forskellige steder i de forskellige kommuner. For at sikre en bedre sammenlignelighed var fokus i alle interviews på sprogarbejdet i forbindelse med udsendelse af breve i borgernes e-Boks. Alle respondenter blev indledningsvis interviewet for at sikre at man havde fundet frem til de relevante nøglepersoner. Derefter blev deltagerne bedt om at udfylde et elektronisk spørgeskema.

## Spørgeskemaet

Spørgeskemaet var opdelt i seks sektioner med følgende overskrifter:

1. Kommunernes sprogarbejde generelt
2. Samarbejde med private aktører
3. Svære ord og fagudtryk
4. Tekster på andre sprog end dansk
5. Hjælpeidler til sprogarbejde og forståelse af tekster
6. Sprogarbejdet i fremtiden

Hver sektion indeholdt en række underspørgsmål og mulighed for kommentarer. Der var i alt 25 spørgsmål.

## Resultater

### Kommunernes sprogarbejde generelt

Spørgsmålene i denne sektion drejede sig om hvad man prioriterer i den borgerrettede kommunikation, hvordan der arbejdes med de borgerrettede tekster, om kommunen har en sprogguide, og – i givet fald – hvordan der følges op på den, hvordan nye medarbejdere introduceres til skrivearbejdet, og i hvilket omfang der bruges præfabrikerede breve.

Resultaterne fra denne sektion viser at der er konsensus om at klart sprog i den borgerrettede kommunikation er meget vigtigt. Der er dog ikke et kontinuerligt fokus på sprogarbejdet i de deltagende kommuner. Det er som regel op til de enkelte medarbejdere at sikre den sproglige kvalitet, og mange savner en systematisk opfølgning i hverdagen.

### Krav til teksternes udformning

Indledningsvist blev respondenterne bedt om at angive hvad der for dem er vigtigt i et brev fra kommunen. På en skala fra ”Meget vigtigt” til ”Slet ikke vigtigt” skulle de vurdere forskellige udsagn. Der var mulighed for at afgive flere svar.

”Hvor vigtigt er det at tekster fra kommunen til borgerens e-Boks:”

- er fagligt korrekte?
- er imødekommende?
- leder til korrekt handling?
- er forståelige?
- er personlige?
- understøtter kommunens image?

Svarene fordelte sig på følgende måde: Det blev vurderet som ”meget vigtigt” at teksterne er forståelige (84,6 %), leder til korrekt handling (73,1 %), er fagligt korrekte (61,5 %) og er imødekommende (53,8 %). Det blev vurderet mindre vigtigt at tekster er personlige eller understøtter kommunens image.

### **Sprogarbejdets organisering**

Spørgsmålene drejede sig om hvordan kommunerne sikrer at medarbejderne har de nødvendige kompetencer til at varetage den borgerrettede kommunikation, samt hvordan man sikrer den sproglige kvalitet i breve til borgerne. Der var mulighed for at afgive flere svar.

50 % af respondenterne svarer at der afholdes sprogkurser i deres afdeling/kommune, mens 38,5 % angiver at der findes en egentlig, detaljeret sprogguide som medarbejderne kan benytte. Af disse svarer kun 41,2 % at de med sikkerhed ved at man er forpligtet til at følge sprogguiden. Alle der har en sprogguide, svarer at sprogguiden enten er udarbejdet eller opdateret inden for de seneste fem år.

42,3 % af respondenterne svarer at det er op til den enkelte skribent at sikre den sproglige kvalitet, og kun 19,2 % af de kommuner der indgår i undersøgelsen, har foretaget undersøgelser af borgernes forståelse af de breve der sendes ud.

11,5 % af respondenterne svarer at de har officielt udpegede sprogansvarlige i deres kommune, mens 50 % oplyser at de har mulighed for at henvendes sig til en eller flere personer som er kendt for at besvare sproglige spørgsmål på et mere uformelt plan. I 30,8 % af kommunerne har man ikke sproglige kontaktpersoner.

### **Introduktion af nye medarbejdere og krav til sproglige færdigheder ved ansættelse**

Der var mulighed for at afgive flere svar.

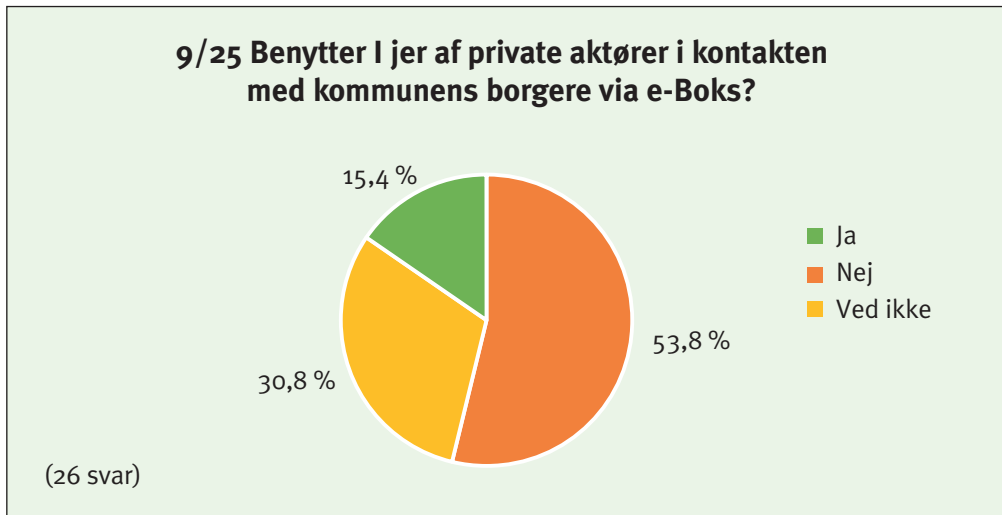
- 65,4 % svarer at de benytter sidemandsoplæring
- 61,5 % introducerer nye medarbejdere indirekte ved at lade dem deltage i skrivearbejdet fra starten
- 38,5 % svarer at de nye medarbejdere får en kort, mundtlig introduktion ved ansættelse
- 23,1 % svarer at de nye medarbejdere får udleveret eller bliver henvist til en sprogguide som de forventes at læse
- 3,8 % svarer at nye medarbejdere sendes på skrivekursus
- 3,8 % svarer at nye medarbejdere bliver udsat for en sprogtest i forbindelse med deres ansættelse i kommunen.

## Brugen af præfabrikerede breve eller brevskabeloner

Medarbejderne er i 69,2 % af tilfældene forpligtet til at benytte præfabrikerede breve eller brevskabeloner.

Præfabrikerede breve kan give bedre kontrol med den sproglige kvalitet. Mange af de præfabrikerede tekster er imidlertid lavet af tredjepart (KL, it-leverandører m.fl.), og dermed er medarbejderens (og kommunens) indflydelse på sproget i de præfabrikerede breve meget lille. Sprognævnets undersøgelser har vist at præfabrikerede breve og skabeloner kræver særlig opmærksomhed når de skal tilpasses den enkelte borgers særlige situation. Se fx Sprognævnets analyse af kommunernes breve vedr. kontanthjælp som viste at brevene i flere tilfælde blev mere uforståelige ved brug af præfabrikerede breve eller brevskabeloner (Diderichsen, Kirchmeier-Andersen & Kjærgaard, 2013).

## Samarbejde med private aktører



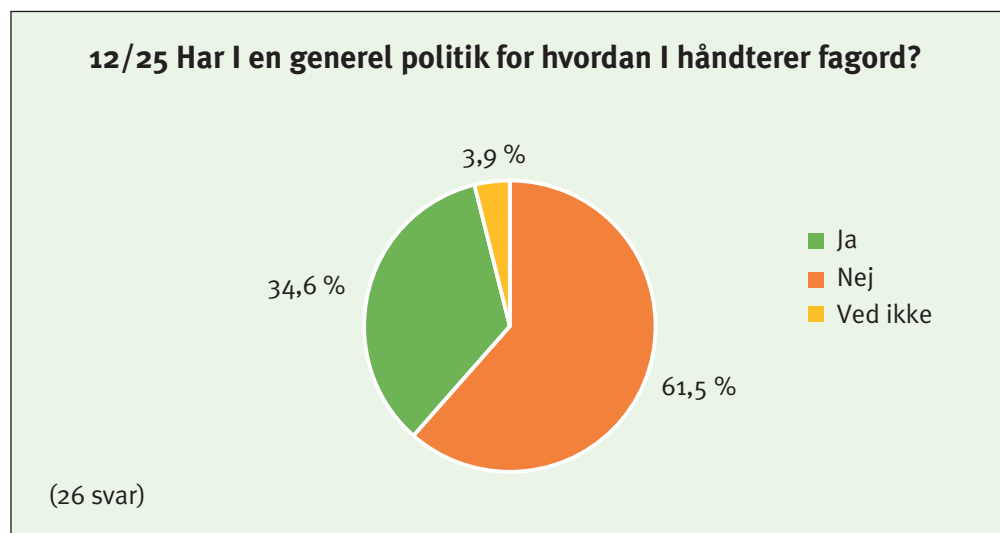
Kun 15,4 % af respondenterne oplyser at de benytter sig af private aktører i kontakten til kommunens borgere via e-Boks. 75 % af de kommuner der bruger private aktører, stiller krav til de private aktørers sproglige formåen, og 67 % gør en indsats for at sikre at de private aktører følger kommunens sproglige retningslinjer. 25 % stiller ingen særlige krav.

Det ser ud til at de private aktører ikke varetager borgerrettet kommunikation i stort omfang, men at der, når det er tilfældet, i de fleste tilfælde stilles eksplicitte krav til sproglige kompetencer og overholdelse af kommunens sproglige retningslinjer.

## Svære ord og fagord

I denne sektion blev det undersøgt om kommunerne har en generel politik for hvordan de håndterer fagord og fagudtryk, hvordan kommunerne sikrer at fagudtryk i deres breve bruges konsistent, og på hvilken måde borgerne får hjælp til at forstå vanskelige og fagspecifikke ord i kommunernes tekster.

Ofte cirkulerer der mange forskellige betegnelser for den samme ydelse, fx kaldes *børne- og ungeydelse* ofte i folkemunde for *børnepenge*, og *sundhedskortet* hedder stadig mange steder *sygesikringsbevis*. For ikke at skabe forvirring er det en god ide at lægge sig fast på en betegnelse og evt. at oplyse en gængs betegnelse i parentes.

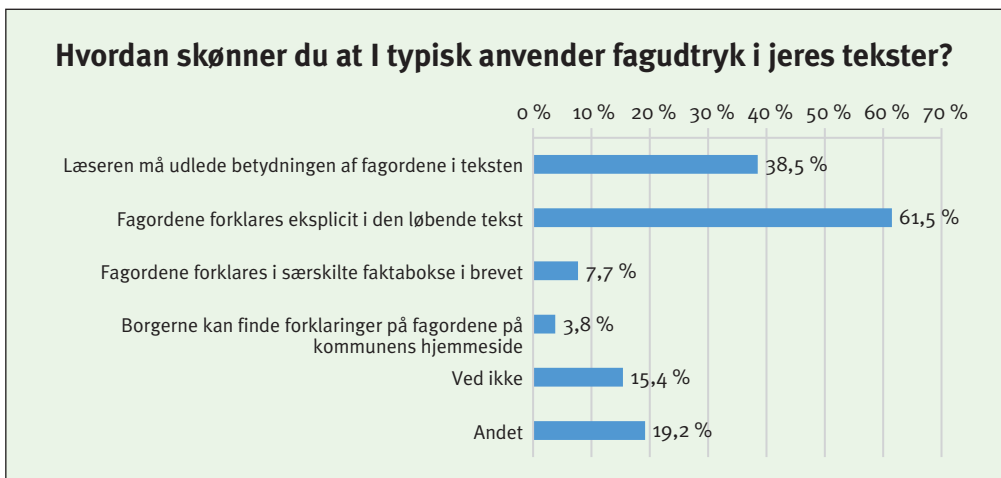


61,5 % af de adspurgte oplyser at kommunen eller afdelingen ikke har en generel politik for hvordan de håndterer fagord. Det er således i mange tilfælde op til den enkelte medarbejder at sikre at borgerne forstår disse.

Der findes forskellige metoder til at lette medarbejdernes arbejde med fagord. Man kan stille en termbase til rådighed hvor medarbejderne kan slå fagord og fagudtryk op og finde oplysninger om hvilken term der bør anvendes i borgerrettede tekster. Man kan udgive en særlig tryksag der beskriver brugen af fagord i kommunen. Det er også muligt at nedfælde den slags oplysninger i kommunens sprogguide. Endelig kan det være et led i introduktionen af nye medarbejdere at de oplyses om de foretrukne fagudtryk.



53,8 % af de adspurgte tilkendegiver at de ikke ved hvordan man sikrer en konsistent brug af fagord i de borgerrettede breve. 34,6 % svarer at medarbejderne præsenteres mundtligt for fagordene ved ansættelse, mens kun ganske få peger på at der er en mere systematisk praksis på dette område via sprogguiden (11,5 %) eller en termbase (3,8 %).



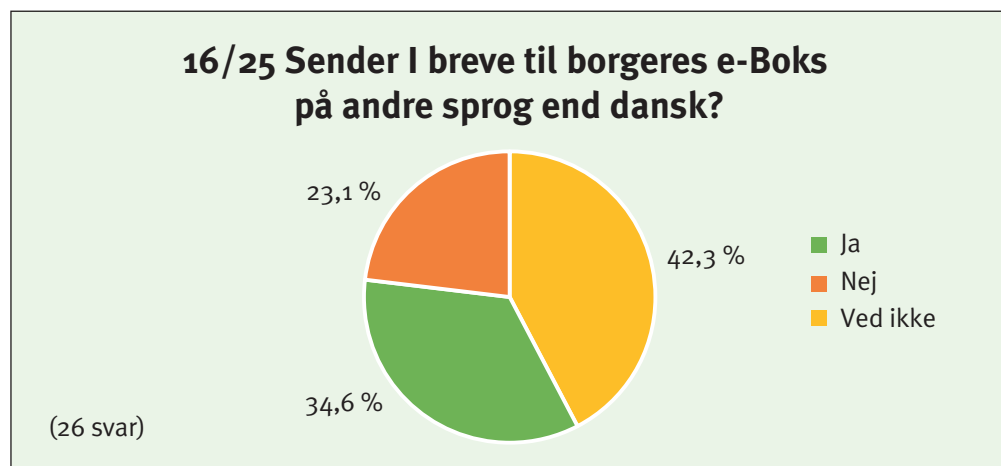
Lidt over halvdelen af respondenterne (61,5 %) svarer at fagordene bliver forklaret når de optræder i teksten, mens 38,5 % oplyser at borgerne selv må udlede fagordenes betydning af tekstens sammenhæng. Én respondent svarer at borgerne kan finde forklaringer på fagord på kommunens hjemmeside, og to forklarer at man bruger særlige faktabokse i brevene.



## Tekster på andre sprog end dansk

I lyset af den stigende indvandring og globalisering hvor der kommer flere mennesker med andre sprog end dansk til landet, er det nærliggende også at undersøge i hvilket omfang kommunerne kommunikerer med borgerne på andre sprog end dansk.

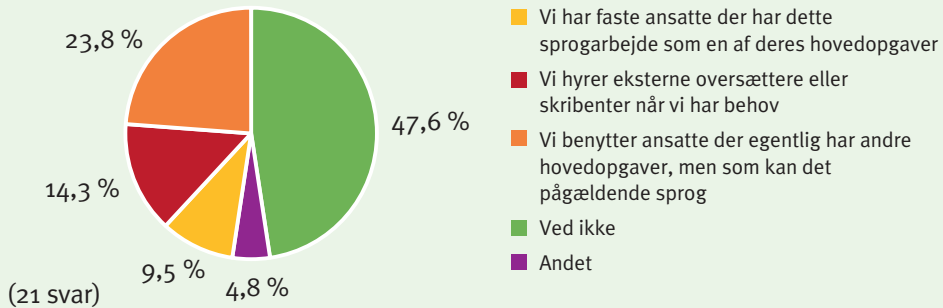
Det viser sig at der blandt respondenterne ikke er megen viden om hvorvidt der arbejdes med andre sprog end dansk i kommunen. 42,3 % ved ikke hvad der gøres på området. 34,6 % ved med sikkerhed at der benyttes andre sprog end dansk. 23,1 % oplyser at der kun bruges dansk i den borgerrettede kommunikation.



En respondent skriver at brochurer og andet fortrykt materiale i kommunen foreligger på flere sprog, mens brevene ikke bliver oversat. Hvis der skrives breve på andre sprog end dansk, nævnes engelsk som det hyppigste sprog. Derudover nævnes tyrkisk, bosnisk, albansk, urdu, serbisk og kroatisk.

De som varetager skriftlig kommunikation på andre sprog end dansk, oplyser at de enten benytter ansatte der kender det pågældende sprog, men som egentlig er ansat til andre opgaver (23,8 %), eksterne oversættere (14,3 %) eller faste ansatte som har sprogarbejde som en af deres hovedopgaver (9,5 %). 47,6 % af respondenterne ved ikke hvordan den skriftlige kommunikation på andre sprog end dansk varetages i kommunen.

### 19/25 Hvis I bruger andre sprog, hvordan varetager I så den skriftlige kommunikation på disse sprog?

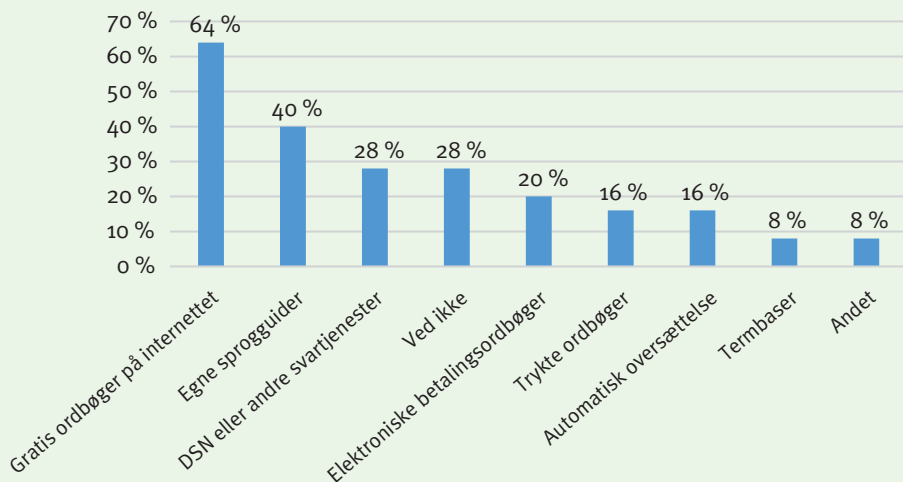


### Hjælpe midler til sprogarbejdet og til forståelse af tekster

Denne sektion af spørgeskemaet indeholder dels spørgsmål om de resurser der stilles til rådighed for medarbejderne når de udformer breve, dels spørgsmål om hvilken form for hjælp borgerne kan få hvis de modtager et brev som de ikke kan forstå.

Det hyppigste svar er at medarbejdere benytter sig af gratis ordbøger på internettet (fx via sproget.dk), dernæst kommer egne sprogguider og på 3.-pladsen Sprognævnets spørgetelefon (kaldet svartjeneste) eller andre svartjenester. 16 % nævner automatisk oversættelse, og kun 8 % nævner at de har adgang til termbaser.

### Brug af sproglige hjælpemidler



Når borgerne har spørgsmål til de breve de modtager, tegner der sig flere forskellige handlemuligheder. 88,5 % af respondenterne oplyser at der er en henvisning til et direkte telefonnummer som borgeren kan bruge. 65,4 % af respondenterne angiver at der i brevet henvises til specifikke e-mailadresser som borgeren kan skrive til. 46 % oplyser at borgerne henvises til en borgerrådgiver.

### **Sprogarbejdet i fremtiden**

En god metode til at sikre kvaliteten i sprogarbejdet og opnå den bedste resurseudnyttelse er at undersøge hvilken effekt sprogarbejdet har på borgerne. Effekten kan vise sig ved at man får færre unødvendige henvendelser og spørgsmål fra borgerne, eller ved at der sker færre fejl herunder fejludbetalinger. (Se Sprognævnets analyse af kommunernes breve vedr. kontanthjælp, Diderichsen, Kirchmeier-Andersen & Kjærgaard, 2013).

26,9 % af de adspurgte svarer at man i deres kommune har arbejdet med at undersøge sprogarbejdets effekt. 38,5 % svarer nej, og 23,1 % ved ikke.

70,8 % af respondenterne ønsker at gøre mere på sprogområdet. Det tyder på at der er et stort engagement blandt de medarbejdere der har ansvaret for den borgerrettede kommunikation.

### **Problemer og udfordringer**

I denne sidste del af spørgeskemaet blev respondenterne spurgt hvilke problemer eller udfordringer de oplever i sprogarbejdet. Respondenterne skulle svare ved at skrive egne kommentarer, hvilket mange valgte at gøre (se eksemplerne nedenfor). Kommentarerne grupperer sig om følgende emner:

- forskellige sprogkoder i kommunen og hos borgerne
- resurser til sprogarbejdet
- organisationernes kompleksitet og opbakningen fra ledelsen
- udfordringer med andre sprog end dansk
- samarbejde med andre aktører.

### **Forskellige sprogkoder i kommunen og hos borgerne**

Sprogkoder er defineret som forskellige måder at bruge sproget på når man skal beskrive den samme virkelighed. Der kan være stor forskel på formuleringerne når man beskriver noget i dagligsprog sammenlignet med et specialistsprog. Som offentligt ansat kan man ofte havne i en konflikt mellem det umiddelbare hensyn til modtageren af ens skrivelse og hensynet til de juridiske og faglige krav der stilles til teksten. Som en af respondenterne skriver:

*”Det kan være svært at kombinere behovet for fyldestgørende korrekt information med det letforståelige.”*

Ikke sjældent cirkulerer breve og formuleringer mellem afdelingerne, og ofte prioriteres den juridisk holdbare formulering frem for hensynet til borgernes sprogkode. Erfaringer fra andre lande, fx Norge, viser at det er muligt at tilgodese begge hensyn gennem et tættere samarbejde mellem de skrivende medarbejdere og kommunens jurister.

### **Resurser til sprogarbejdet**

Flere respondenter tilkendegiver at de har svært ved at frigøre tid til mere fokus på sprogarbejdet. Sprogarbejdet kræver en kontinuerlig indsats, omhu og koordinering. Ser man undersøgelsens resultater under et, får man det indtryk at der kun i ganske få tilfælde arbejdes fokuseret og systematisk med den borgerrettede kommunikation. Erfaringer fra fx Norge viser at en fokuseret og systematisk indsats er en god investering der på sigt kan frigøre flere resurser. Det sker ved at de eksisterende resurser bruges mere effektivt, antallet af spørgsmål og misforståelser falder, og der kommer bedre trivsel blandt medarbejderne.

### **Organisationernes kompleksitet og opbakning fra ledelsen**

Offentlige institutioner er store og komplekse organisationer hvor medarbejderne dækker et bredt spektrum af fagligheder og kompetencer, og det er ikke alle der har fokus på eller flair for at formulere sig med modtageren i centrum:

*”Som myndighed skriver vi ofte brevene for at kunne dokumentere det. Eller fordi vi skal. Dette sker i vores egen forståelse af det skrevne. Selv når medarbejdere tror de skriver til borgerens information, kan det være meget langt fra et perspektiv som borgeren kan forstå.”*

I mange kommuner befinder de skrivende medarbejdere sig ude i de enkelte forvaltninger og afdelinger der varetager kontakten med borgerne. Medarbejderne har ofte ikke meget kontakt med hinanden på tværs af afdelingerne, hvilket kan gøre det svært at identificere fælles problemstillinger og koordinere arbejdet. Sprog er en udfordring i alle afdelinger, og det kan undre at der ikke i højere grad høstes de rationaliseringsgevinster der kan skabes ved en koordineret indsats. En indsats som sørger for at de nødvendige kompetencer og resurser er til stede, og som sikrer at de sproglige retningslinjer bliver fulgt. Nogle af respondenterne udtrykker problemet således:

*”At mange ikke kender/følger sproguiderne m.v.”*

*”Det er svært at arbejde med i den meget decentraliserede organisation.”*

Så vidt vi kan se, ligger ansvaret for de kommunale breves klarhed og forståelighed ofte hos den enkelte medarbejder, som ikke forsynes med tilstrækkelige kompetencer og redskaber til at løfte opgaven. Da brevene ofte kræver koordinering mellem flere afdelinger og instanser, er det imidlertid vanskeligt for den enkelte medarbejder at iværksætte forandringer. Det er en ledelsesopgave at tage hånd om de sproglige udfordringer og organisere arbejdet effektivt.

### Flersprogethed

De færreste er i dag i tvivl om at mennesker med andre modersmål end dansk vil komme til at kræve mere opmærksomhed i danske kommuner. Det tydeliggøres af nogle af de kommentarer respondenterne har afgivet:

*”Kommunen har mange forskellige sproggrupper, og det kan være svært at dække dem alle.”*

*”Jeg arbejder i en integrationsafdeling, hvorfor modtagergruppen helt generelt har problemer med at forstå det danske sprog.”*

Undersøgelsen viser at hovedparten af den skriftlige kommunikation i breve til borgere foregår på dansk og undtagelsesvis på engelsk. Kommentarerne viser imidlertid at import af udenlandsk arbejdskraft og et stigende antal flygtninge og indvandrere er begyndt at udgøre en ny udfordring.

KL er begyndt at undersøge denne problemstilling og arbejder dels med at levere information, skemaer og skabeloner på flere sprog, dels med at undersøge om brug af sprogteknologiske hjælpemidler, som fx maskinoversættelse, vil kunne gøre nytte her.

Fokus på et klart og forståeligt sprog og en systematisk tilgang til brugen af fagudtryk vil ikke blot gøre det lettere for mennesker som ikke har dansk som modersmål, at forstå den danske tekst og dermed forbedre kommunikationen betydeligt, det vil også gøre det lettere at få et godt udbytte af de sprogteknologiske hjælpemidler.

### Samarbejde med andre aktører

En enkelt respondent mente at det største problem for sprogarbejdet var fagsystemer fra tredjepart (fx KMD Sag). Disse systemer indeholder autogenerated skabeloner som de enkelte kommuner og medarbejdere ikke har mulighed for at redigere og evt. forbedre:

*”Vi lader m.a.o. tredjepart bestemme over vores kommunikation med borgerne.”*

Dette aspekt glemmes ofte i arbejdet med klart sprog – at en stor del af ansvaret også

ligger i hænderne på it-udbydere. Det ville give god mening at indføre mere konkrete krav til sproget i kravspecifikationerne til nye it-systemer. Gode tekster giver grundlag for bedre kommunikation, mens fejl og mangler i teksterne nemt kan komme til at koste tid og penge i kommuner over hele landet.

Et klart og forståeligt sprog i de bekendtgørelser og direktiver der kommer fra styrelser og ministerier, kan ligeledes påvirke kvaliteten i den borgerrettede kommunikation. Det kræver en del af en skrivende medarbejder at give sig i kast med at omformulere passager fra et notat fra ministeriet, en lov eller en bekendtgørelse, og derfor vælger mange den sikre vej, nemlig at overtage formuleringerne direkte.

En sidste aktørgruppe der bør nævnes i denne sammenhæng, er de virksomheder som kommunerne udliciterer borgerrettede opgaver til. De bør naturligvis være omfattet af de samme regler og krav som kommunernes medarbejdere, fx krav om at følge den fastlagte sprogpolitik og efterleve de sproglige retningslinjer.

## **Respondenternes forslag til styrkelse af sprogarbejdet i kommunerne**

### **Bedre organisering, mere opbakning**

Som medarbejder i en organisation har man ofte veldefinerede arbejds- og ansvarsområder, men nogle vover sig alligevel ud over disse grænser ved at påtage sig andre ansvarsområder, fx for sprogarbejdet. Mange gør dette af egen interesse netop fordi der ikke er fokus på det fra den nærmeste ledelses side eller fra kommunens centrale ledelse. Respondenterne efterlyser bl.a.

*”Fælles reelt implementeret strategi på området” og ”Fokus på emnet bredt i organisationen og ikke kun på de enkelte fagområder.”*

Respondenterne mener at dette kan ske gennem fx fastansatte sprogmedarbejdere der har især det skriftlige sprogarbejde som deres ansvar, også på tværs af afdelinger, forvaltninger m.v. i organisationen. Der er et stærkt ønske om at sprogarbejdet bør forankres bedre i organisationen, fx gennem faste sprogkurser for alle nyansatte og et løbende fokus på skrivetræning, ellers *”kommer [det] let til at drukne i den daglige drift.”*

### **Mere kompetenceudvikling**

Spørgsmålet om organisering og opbakning nævnes ofte sammen med kompetenceudvikling. Der efterlyses generelt udvikling af mere kvalitetssikring i arbejdsgangene og mere undervisning, altså et løft af de enkelte medarbejders kompetencer gennem kurser, netværk, seminarer osv.:

*”Kompetenceløft af medarbejdere, så sproglig opmærksomhed og kunnen løftes.”*

## Evaluering og opfølgning

Respondenterne ønsker at sprogarbejdet bliver mere systematisk og langsigtet, fx bør der løbende følges op på arbejdet med klart sprog:

*”At vi holder kompetenceudviklingen ved lige...”*

## Skriv lovene i et lettilgængeligt dansk

En del af problemet for de skrivende medarbejdere ude i kommunerne ligger i statsinstitutionerne. En af respondenterne skriver således:

*”At regler og love blev formuleret i et lettilgængeligt dansk.”*

De skrivende medarbejdere udgør bindeleddet mellem borgeren og juraen. Mange oplever at det er deres opgave at omsætte lovgivningens sprog til et mere borgernært dansk, men de savner fælles retningslinjer og et fælles vokabular, fx i form af en term-base som indeholder de relevante fagudtryk og de udtryk man omsætter fagudtrykkene til i den borgerrettede kommunikation.

## Hovedresultater

### Kommunernes praksis

- Alle respondenter er enige i at det er vigtigt at tekster som det offentlige skriver til borgerne, er forståelige og leder til korrekt handling.
- 38 % har svaret at der foreligger detaljerede sproglige retningslinjer.
- 19,2 % har foretaget undersøgelser af borgernes forståelse af de breve der sendes ud.
- 11,5 % har officielt udpegede ansatte til at tage sig af sproglige problemstillinger.
- 15,4 % oplyser at de benytter private aktører i kontakten med borgerne via e-Boks. Af disse stiller 67 % krav om at de private aktører skal følge kommunens sproglige retningslinjer.
- 61,5 % svarer at der *ikke* er en politik for hvordan fagudtryk forklares og koordineres på tværs af organisationen så man undgår misforståelser internt, og så borgerne møder et ensartet og lettilgængeligt sprog.
- 53,8 % af de adspurgte tilkendegiver at de ikke ved hvordan man sikrer en konsistent brug af fagord i de borgerrettede breve.
- Introduktion til den borgerrettede kommunikation foregår enten ved sidemandsoplæring (65,4 %) eller løbende som en del af de daglige opgaver (61,5 %), dvs. ikke som et led i et struktureret kompetencevurderings- eller udviklingsforløb.
- 26,9 % af de adspurgte svarer at man i deres kommune har arbejdet med at undersøge sprogarbejdets effekt. 38,5 % svarer nej, og 23,1 % ved ikke.

- Det viser sig at der blandt respondenterne ikke er megen viden om hvorvidt der arbejdes med andre sprog end dansk i kommunen. 42,3 % ved ikke hvad der gøres på området. 34,6 % ved med sikkerhed at der benyttes andre sprog end dansk. 23,1 % oplyser at der kun bruges dansk i den borgerrettede kommunikation.
- 70,8 % af respondenterne ønsker at gøre mere på sprogområdet.
- Mange respondenter savner opbakning fra ledelsens side og en fælles strategi på området.

### **Centrale problemstillinger:**

- forskellige sprogkoder i kommunen og hos borgerne
- resurser til sprogarbejdet
- organisationernes kompleksitet og opbakningen fra ledelsen
- udfordringer med andre sprog end dansk
- samarbejdet med andre aktører.

### **Respondenternes forslag til styrkelse af sprogarbejdet i kommunerne**

- bedre organisering og koordinering, mere opbakning fra ledelsen
- mere kompetenceudvikling af de skrivende medarbejdere
- evaluering, effektmåling og opfølgning
- skriv lovene i et lettilgængeligt dansk.

### **Konklusioner og Sprognævnets anbefalinger**

Sprognævnets undersøgelse har afdækket en lang række forhold for borgerne og for de skrivende medarbejdere i den borgerrettede kommunikation. Undersøgelsen har en rimelig geografisk spredning, men dækker kun en delmængde af de danske kommuner. Sprognævnet inviterede imidlertid i november 2016 til netværksseminar om sprogarbejdet i offentlige institutioner, hvor den overordnede tendens som kommer til udtryk i undersøgelsen, tydeligt blev bekræftet.

Nævnet har nedsat en følgegruppe til sit arbejde med klart sprog i offentlige institutioner bestående af repræsentanter fra KL, Digitaliseringsstyrelsen, Region Sønderjylland-Schleswig, ATP, SKAT og Egedal Kommune. Her er der ligeledes enighed om at der bør gøres en koordineret indsats for at styrke den borgerrettede kommunikation.

Behovet for en koordineret styrkelse af den borgerrettede kommunikation bør ses i forhold til den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi. Der sker allerede i stor stil samordning og standardisering af metadata og sproglige begreber inden for sundhedsvæsenet med fx sundhedsplatformen. Det sker desuden inden for standardisering af den fællesoffentlige referencemodel FORM m.m., men man er først nu begyndt at se på



hvordan standardiseringen af metadata kobles til den sprogbrug som ses hos medarbejderne, og den sprogbrug borgerne forventer.

Samtidig spiller Digitaliseringsstyrelsen med borger.dk en stor rolle når det drejer sig om at omsætte det komplekse lovsprog til borgernært sprog, og mange kommuner trækker tekster fra borger.dk ind i deres hjemmesider. Der er udfordringer i forbindelse med borgernes anvendelse af det stigende antal digitale tjenester, som ofte udvikles af private aktører, og der er udfordringer i forhold til den enkelte skrivende medarbejder og dennes omformning af lovsproget til gode borgerrettede tekster. Endvidere savnes der en samordning og kvalitetssikring af de tekster, især skemaer, som KL, KMD og andre stiller til rådighed i deres it-systemer.

*Sprognævnet anbefaler at Kulturministeriet medvirker til nedsættelse af en arbejdsgruppe bestående af eksperter fra fx KL, Digitaliseringsstyrelsen og Dansk Sprognævn som udarbejder et forslag til hvordan indsatsen for en klar og sammenhængende digital kommunikation med borgerne kan styrkes.*

## Litteratur

- Dansk Sprognævns rammeaftale 2015-2018. <https://dsn.dk/om-os/organisation/ny-rammeaftale-2015-2018/view> (besøgt d. 7/2-2018).
- Diderichsen, Philip, Sabine Kirchmeier-Andersen & Anne Kjærgaard (2013). Analyse af kommunale borgertekster. <https://dsn.dk/nyt/nyheder/2014/2013-11-22%20B2013.5%20DSN%20rapport%20skemaer%20og%20breve.pdf> (besøgt d. 7/2-2018).
- Regeringen, KL & Danske Regioner (2016). Et stærkere og mere trygt digitalt samfund. Den fælles offentlige digitaliseringsstrategi. <https://www.digst.dk/Strategier/Hent-digitaliseringsstrategien-2016-2020> (besøgt d. 7/2-2018).
- Statsrevisorerne (2013). Beretning om fejludbetalinger af sociale ydelser. <http://www.ft.dk/~media/statsrevisorerne/2014/beretning-om-fejludbetalinger-af-sociale-ydelser,-d-,pdf.ashx?la=da> (besøgt d. 7/2-2018).

## Summary

Plain language contributes to good and effective administration. The process of digitalising the public sector and its services provides new opportunities to strengthen and professionalise communication with citizens. However, this process also creates new challenges for employees who must produce the corresponding texts. The Danish Language Council studied how local authorities in Denmark manage language quality in

their communications with citizens. The study covers 13 local authorities and is based on a questionnaire survey supplemented with interviews. The resulting scenario is one where employees are often very concerned with producing plain and comprehensible language, yet management lacks a focus on organised communication and does not support or build employees' competences for systematically working with texts and language. Based on these results, the Danish Language Council recommends the establishment of a task group consisting of experts from e.g. the Local Government Denmark, the Danish the Agency for Digitisation and the Danish Language Council. The main assignment of the task group will be to submit proposals on how to strengthen plain and coherent digital communication with citizens.

## **Bibliografiske oplysninger**

---

Ingemansson, Julie Meyer, Kjærgaard, Anne & Kirchmeier, Sabine (2018). Sprogarbejdet i danske kommuner. I: Anne Kjærgaard & Johanne Lauridsen (red.), *Sprog og kommunikation i digital borgerbetjening: Rapport fra Nordisk klarsprogskonference på Schæffergården, 4.-5. maj 2017*, (s. 7-24). DOI: <http://dx.doi.org/10.7146/ksn.voio.104231>.

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

©Forfatterne og Netværket for sprognævnene i Norden

---

# Ari Páll Kristinsson, Sigrún Steingrímisdóttir, Birgitta Guðmundsdóttir & Olga M. Cilia **(U)forståelige love, domme og digital formidling**

*Islandske love er tilgængelige online på Altingets hjemmeside. Borgerne bruger dog ofte søgemaskiner for at finde frem til loven i stedet for at søge direkte på websitet. Domme fra de islandske domstole er ligeledes tilgængelige på internettet. God teknik er dog ikke tilstrækkeligt hvis domme og lovtekster skal forstås. Sprog, tekstbygning og fremstilling skal være sådan at personer uden juridisk baggrund kan forstå lovteksten og dommens resultat. I 2016 blev en kvalitativ pilotundersøgelse foretaget med det formål at finde ud af hvad almenheden mener om lovtekster, og hvor godt de forstår dem (Guðmundsdóttir & Cilia 2016). Resultaterne viser bl.a. at deltagerne havde problemer med at forstå lovtekster, og at de havde lave forventninger til lovteksternes forståelighed. Det viste sig dog også at teksterne var nemmere at forstå end deltagerne havde regnet med. Denne pilotundersøgelse er et første forsøg på at undersøge forståelsen af islandske lovtekster.*

## **Indledning**

### **Digitalisering vs. papirdokumenter**

Administrationen på Island er i stigende grad digitaliseret, og brugen af papirdokumenter formindskes samtidigt. Digitale devices, herunder smartphones, tablets m.m., bruges overalt i arbejds- og privatlivet. Ifølge *Internet Live Stats* (2017) er Island den største forbruger per capita af internet i hele verden: 100 % af befolkningen bruger internettet, mens Norge fx ligger på 98 %. Det er i teorien muligt at bruge computere, digitale filer og hjemmesider i endnu større udstrækning, fx indenfor alle administrationsområder på Island. Om dette vil forbedre sprogbrugen, fremstillingen og forståeligheden af myndighedernes tekster, er dog en anden sag.

## Love og domme fra islandske myndigheder er let tilgængelige på internettet

Alle islandske love er meget let tilgængelige via Altingets (det islandske folketing) hjemmeside, [www.althingi.is](http://www.althingi.is). Altingets hjemmeside anses for at være et forbillede hvad angår tilgængelighed. Det er nemlig meget nemt at finde frem til love, lovforslag og diskussioner i Altinget på denne side, og hjemmesiden har også mange forskellige søgemuligheder. Det er også muligt at finde resultater fra Altingets hjemmeside gennem Google-søgninger, men her er der dog ingen garanti for at det er den nyeste version af loven der dukker op.

I 1999 begyndte Højesteret at offentliggøre sine domme digitalt, og senere fulgte Reykjavik Byret efter. Korrekturlæsning foregik fra da af på skærmen, og dokumenterne blev rettet med "track changes". Reykjavik Byret åbnede sin hjemmeside i 2005, og siden da er de digitale dokumenter blevet offentliggjort på internettet. Det var dog først i 2016 at det blev obligatorisk at offentliggøre domme digitalt, med visse undtagelser. Domstolenes råd bestemmer hvilke domme der ikke skal offentliggøres, samt i hvilke domme der ikke skal opgives navne. Dette gælder særlig følsomme sager. I øvrigt skal det siges at man ikke kan finde dommene via Google men er nødt til at gå ind på domstolenes hjemmeside.

## Let tilgængelige lovtekster kræver forståeligt sprog

Det islandske lovsprog har ældgamle tekster som forbilleder, og en del af den nuværende lovgivning blev faktisk skrevet ned i 1200- og 1300-tallet. Udfordringen i dag er at formidle disse tekster til almenheden, blandt andet gennem brugen af digitale midler. Folk stiller imidlertid også større krav til forståeligt sprog, når dokumenterne er så lettilgængelige, som de nu er, og spørgsmålet er om sproget er klart og forståeligt.

På Island er der et lovmæssigt krav om klar sprogbrug hos myndighederne. I 2011 vedtog det islandske folketing (Altinget) en sproglov om det islandske sprogs og det islandske tegnsprogs status (*Lög um stöðu íslenskrar tungu og íslensks táknmáls* 2011, nr. 62/2011). Der hedder i paragraf nr. 10 at sproget i staten og hos kommunerne bør være *vandað, einfalt og skýrt*, dvs. 'godt', 'enkelt' og 'klart' [vores oversættelse].

Det islandske statsministerium har udgivet vejledninger om hvordan lovtekster bør skrives (*Handbók um undirbúning og frágang lagafrumvarpa* 2007). Der fremhæver man at teksterne bør være klare og letforståelige. Dette er selvsagt vigtigt, men man må være opmærksom på at der muligvis er forskel på hvad der anses som "tydeligt" af en jurist, og hvad der virker "tydeligt" for folk uden juridisk skoling.

## To modstridende påstande om det islandske sprog – letforståeligt eller kompliceret?

I den almindelige sprogdiskurs på Island finder man anekdoter og påstande om "uforståelige" juridiske tekster (jf. Kristinsson 2014). Lidt paradoksalt findes der også det

modsatte, nemlig en udbredt påstand om at det islandske sprog i sig selv er et redskab der gør det let at kommunikere klart og uden fremmede gloser i den faglige sprogbrug.

Vi er i denne artikel interesserede i at finde ud af hvilken af de to påstande der er rigtig. Selvfølgelig anerkender vi også muligheden for at de begge kan gælde.

## **En pilotundersøgelse af brugernes forståelse af love**

Den pilotundersøgelse som denne artikel bygger på, er den første af sin slags på Island. På en klarsprogskonference i Oslo i 2015 blev sprogkonsulent fra Reykjavik Byret, Sigrún Steingrímisdóttir, inspireret af norske foredragsholdere (Eriksen et al. 2016) som fortalte om et projekt udført i NTNU i Trondheim om forståeligt lovsprog (jf. også Vatn et al. 2015). I 2016 gik vi i gang med et projekt med støtte fra Studenternes Nyskabelsesfond. Før 2016 var der ikke lavet nogen egentlig forskning i forståelsen af islandske myndighedstekster (Guðmundsdóttir & Cilia 2016, jf. nedenfor).

Formålet med pilotundersøgelsen var at finde ud af om islandske lovtekster er indviklede og svære at forstå for almindelige borgere – og i hvor høj grad det er tilfældet. Forskningsspørgsmålet er en del af projektets overordnede formål der er at undersøge hvordan man kan forbedre formidlingen af information til borgere – ikke mindst digitalt.

## **Kvalitativ pilotundersøgelse 2016**

### **Undersøgelingsdesign**

En mindre pilotundersøgelse blev udført i 2016 af de universitetsstuderende Birgitta Guðmundsdóttir (lingvistik) og Olga M. Cilia (jura) med hjælp fra Ari Páll Kristinsson og Sigrún Steingrímisdóttir (lingvister) og rådgivere fra Islands Universitets Sociologiske Fakultet.

Forskningsspørgsmålene for pilotundersøgelsen hænger i et vist omfang sammen med lovparagraffen på side 26. Forskningsspørgsmålene drejer sig om i hvilket omfang almindelige borgere forstår loven, hvor godt og på hvilken måde loven forstås, og om borgerne tror de forstår deres rettigheder på grundlag af lovteksterne.

Der var 17 deltagere i undersøgelsen. De var alle universitetsstuderende, dog deltog ingen jurastuderende. Alle deltagerne havde islandsk som modersmål. Det er klart at deltagerne repræsenterer en bestemt befolkningsgruppe, og at deres svar ikke uden videre kan overføres til hele den islandske befolkning. Bl.a. af den grund synes vi det er vigtigt at videreføre projektet ved at inddrage en større og mere alsidig deltagergruppe.

Forskerne (Birgitta Guðmundsdóttir og Olga M. Cilia) brugte kvalitative metoder i undersøgelsen, som blev udført i form af interviews. Forståelsen af lovteksterne blev undersøgt ved brug af spørgsmål og svar om lovteksternes indhold.

Forskerne viste lovteksterne til deltagerne, lod dem læse dem igennem og stillede derefter spørgsmål om teksterne med det formål at få et indblik i deltageres forståelse

af dem. Teksterne bestod af udvalgte paragraffer fra børneloven og arveloven. Arveloven blev inddraget fordi den har betydning for alle medlemmer af samfundet; det er en lov som man med stor sandsynlighed bliver nødt til at studere af private årsager på et tidspunkt i sit liv. Børneloven blev valgt fordi den også er vigtig for mange i og med at den handler om begivenheder som forekommer for mange mennesker. Det bør nævnes at de to love er skrevet på forskellige tidspunkter (arveloven i sin nuværende form er fra 1962 mens børneloven er meget yngre, nemlig fra 2003). Deltagerne blev ikke bedt om at læse hele teksten igennem, kun nogle lange paragraffer fra hver lovtekst, dvs. paragr. 8-24, 43-44 fra børneloven, og paragr. 1, 3-6, 14-15, 27-33 fra arveloven.

*Barnalög* (2003), dvs. børneloven er tilgængelig på <http://www.althingi.is/lagas/146a/2003076.html>

*Erfðalög* (1962), dvs. arveloven er tilgængelig på <http://www.althingi.is/lagas/146a/1962008.html>

Forskerne stillede deltagerne spørgsmål om teksternes indhold. Derudover stillede de spørgsmål om bl.a. deltageres holdninger til lovtekster generelt og om deres tidligere erfaring med lovtekster. Formålet var at finde ud af om deltagerne på forhånd havde fordomme om eller forventninger til at teksterne var fx indviklede eller kedelige.

Nedenfor findes et udvalg af de spørgsmål som blev stillet i undersøgelsen. Deltagerne blev derudover bedt om at markere de ord og begreber i teksten som var svære for dem at forstå.

- ”Har du nogensinde haft brug for at læse lovtekster igennem?”
- ”Kan du forestille dig en situation hvor det er nødvendigt for dig at bruge lovtekster?”
- ”Synes du at det er vigtigt at forstå lovtekster?”
- ”Hvorfor findes der lovgivning?”
- ”Kender du arveloven/børneloven? Hvad handler de(n) om?”
- ”Hvad er din første reaktion når du læser teksten igennem?”
- ”Hvordan oplever du det at læse teksten igennem?”
- ”Hvor godt kan du forstå lovteksten?”
- ”Forhindrer de ord som du markerede, din forståelse af tekstens sammenhæng?”
- ”Findes der en bestemt sætning i teksten som du mener det er specielt svært at forstå?”
- ”Hvordan mener du at denne sætning kunne forbedres?”
- ”Hvad ville du gøre / hvem ville du henvende dig til hvis du var usikker på hvad der står i en lovtekst?”

## Resultater

Man kan opsummere de vigtigste resultater fra pilotundersøgelsen som følger:

- (1) Resultaterne viser at der findes god grund til at forvente at islandsk lovsprog ikke altid er let forståeligt – et forhold der med fordel kan underkastes nærmere undersøgelser.
- (2) Pilotundersøgelsen viste også interessante (negative) holdninger hos deltagerne til lovtekster generelt.

De fleste af deltagerne mente at teksterne var udviklede, men en del fortalte at teksterne alligevel virkede enklere end de havde forventet. Det tyder på at der findes underliggende negative holdninger (fordomme) til islandske lovtekster – og det kunne være interessant at undersøge om det gælder i befolkningen generelt.

Deltagerne nævnte også at det var vigtigt at forkorte sætninger i lovteksten. Derudover ser det ud til at indskudte sætninger virkede distraherende. Dette kom til udtryk i deltageres kommentarer der handlede om at det ville forbedre teksterne ”at have flere punkter”, og at tekster med mange kommaer oplevedes som svære at læse. Det kommer fx til udtryk i følgende citat fra en af deltagerne:

Men der er måske en ting som jeg synes er iøjnefaldende, og det er at der altid kommer indskudte sætninger og kommaer, og det forstyrrer. Jeg synes det er meget nemmere at læse hvis der bare kommer et punktum og derefter kommer fortsættelsen [...], lave kortere sætninger [Vores oversættelse].

Disse tendenser passer udmærket med hvad man ser i andre sprog, og også med vores egne erfaringer som sprogkonsulenter gennem tiden.

Alle deltagerne havde en negativ oplevelse da de læste lovteksten fra arveloven igennem.

Deltagerne blev stillet en del spørgsmål som skulle vise hvor godt de forstod teksterne, fx ”hvad betyder dette ord/begreb?” eller ”hvem får arven når forholdene i en familie er sådan at (eksempel)?” osv.

Deltageres svar viste at de stort set kunne svare på spørgsmålene om forståelsen af lovteksten, men det var lidt forskelligt hvor ”dybt” de forstod den.

Dette kan måske bedst illustreres med deltageres egne ord, fx følgende udsagn:

Mange, mange oplysninger – altså hvis jeg deltog i en retssag om sådan noget, så ville jeg synes, det var vanskeligt og udviklet at prøve at læse og forstå det hele. [Vores oversættelse].

Det er vores gennemgående oplevelse af resultaterne at deltagerne næppe ville være

i stand til med sikkerhed at slå noget fast om deres eller andre personers rettigheder på grundlag af deres forståelse af teksten. Ganske vist er der tale om kvalitative data, og desuden var nogle deltagerne mere grundige end andre i deres svar. Det gør det lidt svært at sammenligne de enkelte svar helt systematisk, men tendensen var dog gennemgående: Selvom deltagerne stort set forstod meningen i teksterne i den forstand at de var i stand til at besvare vores forståelsesspørgsmål, så virkede de som om de var ude af stand til at bruge teksten til egne formål (dette forhold minder måske lidt om når børn lige har lært at læse, men endnu ikke er i stand til at have gavn eller glæde af tekstens indhold). Selvom deltagerne stort set forstod ordene og sammenhængen, viste deres udsagn og beskrivelser altså at de var meget usikre på tolkningen af teksten, og deltagerne var ikke trygge ved at konkludere noget som helst om deres rettigheder på grundlag af lovteksten.

Deltagene blev også spurgt om om de vidste, hvor de kunne finde loven. Kun få af dem var helt sikre. Flere af dem nævnte Google, nogle nævnte biblioteker, og nogle nævnte Altingets hjemmeside.

Resultaterne fra denne lille pilotundersøgelse tyder på at islandske lovtekster kan forbedres med hensyn til hvor lette de er at forstå. Selvom deltagerne forstod en hel del af teksterne i undersøgelsen, så var det også tydeligt at de ikke altid var sikre på teksternes mening, og at de ikke var helt sikre på hvilke pligter og rettigheder de havde ifølge lovteksten. Det tyder på at fremstillingen i teksterne kan forbedres.

Når det gælder forbedringer, og eventuelt forenkling af, hvordan man udtrykker sig i lovtekster, bør man dog være opmærksom på at mange lovtekster hænger sammen med hinanden (jf. også Riis-Johannessen (2012: 88) om forbedring af strukturen ”mellom tilgrensende lover”). I mange lovtekster henvises der til andre love – ligesom der i andre love henvises til den pågældende lov. Det indebærer at formuleringerne og termene nødvendigvis må stemme overens hvis ikke borgerne skal blive forvirrede og usikre på deres pligter og rettigheder. Det er med andre ord ikke nødvendigvis nok at man går kritisk igennem fx arveloven for at gøre fremstillingen mere klar hvis arveloven henviser til en lov hvor der bruges andre udtryk og termer.

## **Konklusion**

Indtil for nylig var der ikke lavet nogen egentlig forskning i forståelsen af islandske myndighedstekster. I 2016 blev der imidlertid lavet en kvalitativ pilotundersøgelse med det formål at finde ud af hvad almenheden mente om islandske lovtekster, og hvor godt de forstod dem (Guðmundsdóttir & Cilia 2016).

Resultaterne viste bl.a. at deltagerne ikke forstod almindelige lovtekster 100 %. Desuden viste undersøgelsen at deltagerne havde lave forventninger til lovteksternes forståelighed, men at teksterne alligevel var nemmere at forstå end deltagerne havde regnet med i forvejen.



Når det gælder digitale tekster, er det også et problem at borgerne bruger søgemaskiner i stedet for Altingets hjemmeside, for at finde lovteksterne fordi Google ikke altid finder den nyeste version af lovene.

Denne lille pilotundersøgelse fra 2016 gav interessante resultater som vi mener er vigtige at følge op på og undersøge nærmere. Vi har nu i 2017 fået et lille stipendium fra Islands Universitets forskningsfond til at fortsætte vores undersøgelse.

## Litteratur

- Barnalög* (2003). [Børnelov] Nr. 76/2003. <http://www.althingi.is/lagas/146a/2003076.html> (lokaliseret 2.10.2017).
- Erfðalög* (1962). [Arvelov]. Nr. 8/1962. <http://www.althingi.is/lagas/146a/1962008.html> (lokaliseret 2.10.2017).
- Eriksen, Pia Farstad, Henning Fjørtoft & Gunhild Åm Vatn (2016). Hvor begriplige er egentlig lovtekster? En metode for å undersøke leseforståelse. I: Jorunn Simonsen Thingnes (red.), *Fra myndig maktspråk til klar kommunikasjon: Rapport fra Nordisk klarspråkskonferanse Oslo 28.–29. mai 2015* (s. 43–49). Netverket för språknämnderna i Norden.
- Guðmundsdóttir, Birgitta & Olga Margrét Cilia (2016). *Skiljanlegt lagamálf? Rannsókn á íslensku lagamáli. Rannsóknarskýrsla*. Leiðbeinendur Ari Páll Kristinsson og Sigrún Steingrímsdóttir. [Forståelige lovtekster? En undersøgelse i islandsk lovsprog. Forskningsrapport. Vejledere Kristinsson & Steingrímsdóttir.] Reykjavík: Rannís.
- Handbók um undirbúning og frágang lagafrumvarpa* (2007). [Håndbog i forberedelse og udarbejdelse af lovforslag.] Reykjavík: Forsætisráðuneytið, dóms- og kirkjumálaráðuneytið og skrifstofa Alþingis.
- Internet Live Stats* (2017). <http://www.internetlivestats.com/internet-users-by-country/> (lokaliseret 2.10.2017).
- Kristinsson, Ari Páll (2014). Islandsk klarsprog som forskningsområde. I: Maria Andersson, Eivor Sommardahl & Aino Piehl (red.), *Myndighetstexter ur medborgarperspektiv. Rapport från Nordisk klarspråkskonferens i Helsingfors 21.–22.11.2013* (s. 35–38). Helsinki: Nätverket för språknämnderna i Norden.
- Lög um stöðu íslenskrar tungu og íslensks táknumáls* (2011). [Lov om det islandske sprogs, og islandsk tegnsprogs, status.] Nr. 61/2011. <http://www.althingi.is/lagas/146a/2011061.html>
- Riis-Johannessen, Inger. 2012. Språket i regelverk – hva er god jus og hva er bare dårlig språk? I: Ari Páll Kristinsson & Jóhannes B. Sigtryggsson (red.), *Juridisk sprog i Norden. Rapport fra en nordisk konference om klarsprog Reykjavík 11.–12. oktober 2011* (s. 77–90). København: Nordisk Sprogkoordination.
- Vatn, Gunhild Åm, Pia Farstad Eriksen & Henning Fjørtoft (red.) (2015). *Klart lovspråk? Juridiske teskter i et virksomhetsperspektiv*. Trondheim: NTNU.

## Summary

All Icelandic legislation is available to the public on the Internet. However, the citizens often use search engines to look for laws, and not the official website of the Parliament, which contains the most recent versions of each law. The rulings of Icelandic courts are also available online. One must bear in mind that good technical solutions are not the only sufficient requirement when it comes to understanding rulings and legislation. Language use, text structure and presentation must be accessible and clear for all members of the public to understand, and not only for those who have been trained in the university law faculties. A qualitative pilot investigation was carried out in 2016 in order to find out how the public experiences law texts, and how easily they can understand the texts (Guðmundsdóttir & Cilia 2016). The findings show, among other things, that the participants did not fully understand the texts, and that they had negative expectations beforehand as to their level of understanding them, but the texts proved nevertheless to be easier to understand than the participants had expected. This pilot research was a first attempt at understanding how well members of the public understand Icelandic law texts.

## Bibliografiske oplysninger

---

Kristinsson, Ari Páll, Steingrímisdóttir, Sigrún, Guðmundsdóttir, Birgitta & Cilia, Olga M. (2018). (U)forståelige love, domme og digital formidling. I: Anne Kjærgaard & Johanne Lauridsen (red.), *Sprog og kommunikation i digital borgerbetjening: Rapport fra Nordisk klarsprogskonference på Schæffergården, 4.-5. maj 2017*, (s. 25-32). DOI: <http://dx.doi.org/10.7146/ksn.voio.104232>.

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

©Forfatterne og Netværket for sprognævnene i Norden

---

Andreas Nord

## Klarspråk i nätinteraktion

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

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

### **Inledning**

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

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

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

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

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

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

### **Exemplet Huddinge kommuns servicecenter**

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

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

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

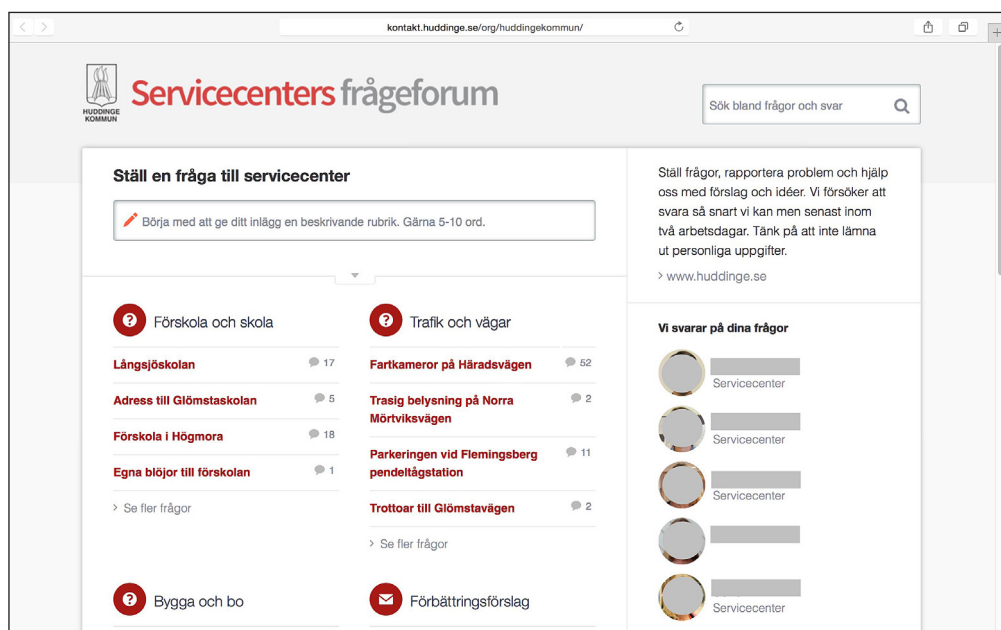
---

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

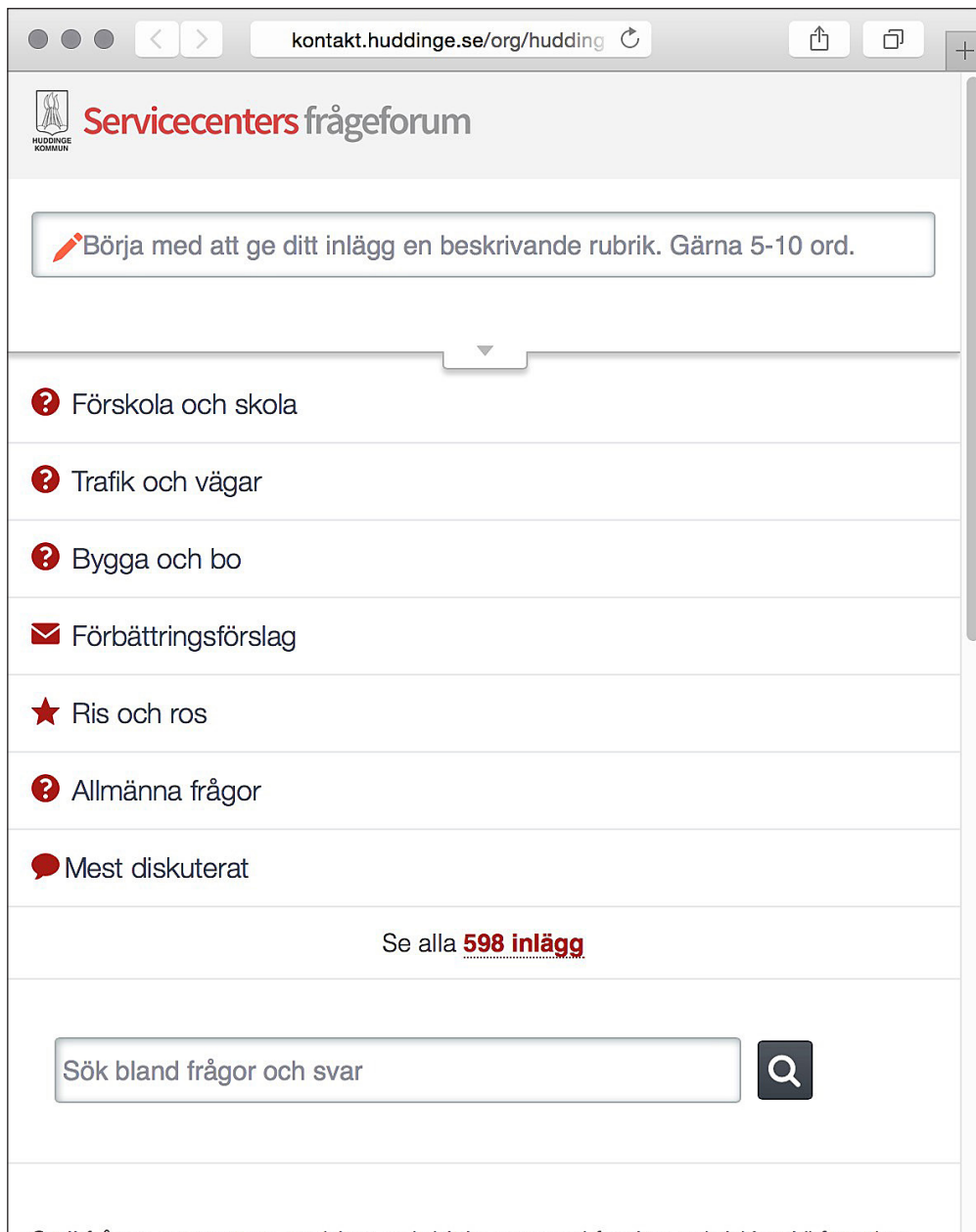
som bemannar servicecentret syns även dessa, och det är även möjligt för andra besökare i forumet att bidra med svarsinlägg.

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

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



Figur 1: Startside från Huddinges servicecenters frågeforum i bred vy



Figur 2: Startside från Huddinges servicecenters frågeforum i smal vy

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

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

### **Relationell och transaktionell kommunikation**

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

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

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

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

Hej Katarina,

Vad roligt att ni väntar tillökning.

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

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

God fortsättning!

Med vänlig hälsning

Sofia Servicecenter

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

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

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

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

---

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

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



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

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

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

Detta leder till följande reaktion från Kerstin:

Var finns dessa välkomstskyttar i dagsläget?

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

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

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

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

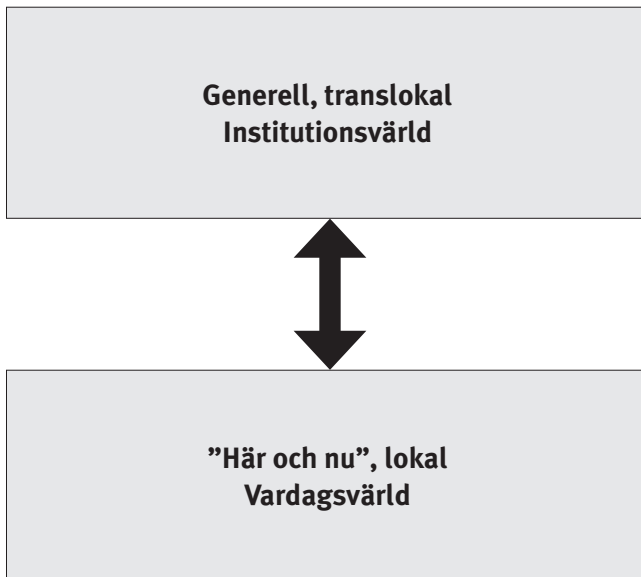
### **Kommunikationsproblem kopplade till skala**

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

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

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

Figur 3: Exempel på skalrelationer



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Kommunikatören avslutar sitt svar med att uttrycka en förhoppning:

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

Detta tycker sig Krister Kilberg dock inte ha fått:

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

Krister Kilberg

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

### **Myndighetsvärlden som läckage: Kerstin och ”trafikanordningsplanen”**

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

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

Hej igen Kerstin.

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

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

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

Hälsningar,

Stina Servicecenter

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

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

Hej!

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

Betyder detta att "trafikanordningsplanen" är klar?

Vänligen

Kerstin

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

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

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

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

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

#### **Dött rådjur på tomten**

Har ett dött rådjur på tomten,

Vem tar bort??

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

Kjell Karlsson

Detta besvaras av Siv på ett ovanligt kortfattat sätt:

Hej Kjell!

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

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

Hälsningar

Siv Servicecenter

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

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

Hej!

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

Vilka lagregleringar är det som gäller?

Tacksam för svar!

Katja

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

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

## Slutsatser

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

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

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

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

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

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

## Litteratur

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



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

## Summary

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

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

## **Bibliografiske oplysninger**

---

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

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

©Forfatterne og Netværket for sprognævnene i Norden

---

# Gabriella Sandström

## Kristallklara e-tjänster – arbetet bakom kulisserna

*Språkrådet i Sverige delar varje år ut Klarspråkskristallen till en myndighet eller annan offentlig verksamhet som arbetat framgångsrikt med klarspråk. År 2016 var temat för priset klarspråk i e-tjänster. Jag har undersökt arbetsprocessen bakom tre av de nominerade bidragen. Trots att de skiljer sig åt när det gäller typ av tjänst, målgrupp och syfte har de mycket gemensamt. Exempelvis har alla e-tjänsterna utvecklats utifrån tidigare erfarenheter av och kunskaper om vad användarna tycker är svårt. Här följer några av de gemensamma framgångsfaktorerna:*

- *noggrann analys av användarnas behov utifrån exempelvis användartester och intervjuer*
- *tydliga effektmål*
- *nära samarbete mellan olika kompetenser*
- *enhetlig terminologi*
- *kontinuerliga utvärderingar och revideringar under projektets gång.*

### **Erfarenheter från tre framgångsrika klarspråkprojekt**

Vad är det som gör att vissa klarspråkprojekt lyckas särskilt bra? Vilka är framgångsfaktorerna? I den här artikeln vill jag lyfta fram erfarenheterna från tre utvecklingsprojekt i offentlig verksamhet som Språkrådet har fått ta del av genom nomineringar till priset Klarspråkskristallen år 2016. Projekten gäller utveckling av så kallade e-tjänster – tjänster på digitala plattformar som riktar sig till medborgare eller företag.

Artikeln kommer främst att fokusera på arbetsformer som visat sig framgångsrika vid utvecklingen av begripliga och användbara e-tjänster och inte så mycket på

e-tjänsterna i sig. Syftet är att sprida kunskap om framgångsrika arbetsformer och lyfta fram goda exempel – inte bara vid utveckling av e-tjänster utan i klarspråksprojekt i allmänhet.

### **Om priset Klarspråkskristallen**

Klarspråkskristallen är ett pris för klart och begripligt språk i offentlig verksamhet. Det har delats ut till myndigheter, kommuner och landsting sedan 1998 och är en belöning för goda resultat i klarspråksarbetet. Syftet är också att uppmuntra till fortsatta insatser och att inspirera andra. Priset administreras av Språkrådet, men vinnaren utses av en utomstående jury.

Vartannat år har priset ett allmänt tema, föredömligt klarspråksarbete, och vartannat år har det ett särskilt tema. År 2016 var temat klarspråk i e-tjänster.

### **De nominerade e-tjänsterna**

De tre nomineringar till Klarspråkskristallen som jag har valt att redogöra för är insända av två centrala myndigheter och en kommun: Bolagsverket, Socialstyrelsen och Sundsvalls kommun. (För enkelhetens skull använder jag *myndigheter* som en samlande benämning i artikeln.) Jag har valt just dessa nomineringar för att e-tjänsterna, trots stora olikheter när det gäller målgrupper och inriktning, har mycket gemensamt vad gäller arbetsprocesserna bakom. Jag har även sammanställt ett antal faktorer som myndigheterna själva beskrivit som framgångsrika.

Uppgifterna och citaten i artikeln är hämtade ur respektive myndighets nominering, om inget annat anges.

### **Bolagsverket – registrera företag**

Bolagsverket är en statlig myndighet som bland annat granskar och registrerar företag och föreningar. Myndigheten har i uppdrag att underlätta för Sveriges företagare, exempelvis vid start av nytt företag, och driver webbplatsen [verksamt.se](http://verksamt.se) i samarbete med tre andra myndigheter, bland andra Skatteverket.

Bild 1 visar ett exempel från den nominerade e-tjänsten *Registrera företag och skydda företagsnamn* på [verksamt.se](http://verksamt.se). I den här skärmbilden ska användaren ange datum när företaget bildades samt på vilken ort. (Registrera företag och skydda företagsnamn 2017)

Verksamhet.se

Mina sidor Logga ut

artsida Om tjänsten | Kontakta oss Bolagsverket

Enkel anmälan Aktiebolag Din avgift: 1 900 kr

Översikt ärendets uppgifter

- Adress och kontaktuppgifter ✓
- Styrelse och firmateckning ✓
- Stiftelseurkund och aktieteckning
- Stiftandedatum och ort**
- Bolagsordning
- Bankintyg
- Skriv under, skicka in och betala

[Delat ut arbetsdokument](#)

[Skapa underlag för originalhandlingar](#)

### Stiftandedatum och ort

**i** Tänk på att datumet måste ha inträffat när du skickar in anmälan. \* Måste vara ifyllt

**Datum när företaget bildades\***

20160201

(åååå-mm-dd)

**Ort\***

Sundsvall

Tillbaka Spara och fortsätt

Bild 1: Bolagsverkets e-tjänst för att registrera företag, i det här fallet aktiebolag

## Socialstyrelsen – ansöka om yrkeslegitimation för arbete i hälso- och sjukvården

Socialstyrelsen är en statlig myndighet med verksamhet som rör socialtjänst och hälso- och sjukvård. Verksamheten riktar sig främst till personal och beslutsfattare inom dessa områden, mer sällan direkt till medborgare. På myndigheten fattar man bland annat beslut om legitimationer för 21 yrkesgrupper, exempelvis läkare, apotekare och sjuksköterskor.

På Socialstyrelsens webbplats finns information för personer som ansöker om svensk legitimation för att få arbeta i hälso- och sjukvården i Sverige. Det är olika ansökningsprocesser och varierande krav beroende på yrke och vilket land den sökande är utbildad i. Processen är komplex och pågår ofta under en längre tid. Informationen presenteras stegvis, och den sökande ska bland annat skicka in intyg från utbildningar, kurser och prov samt andra bilagor.

Bild 2 visar startbilden för e-tjänsten, där användarna länkas till olika undersidor beroende på om de är utbildade i Sverige, inom Europeiska unionen (EU) eller Europeiska ekonomiska samarbetsområdet (EES) eller utom EU och EES-området. (Ansök om legitimation 2016)

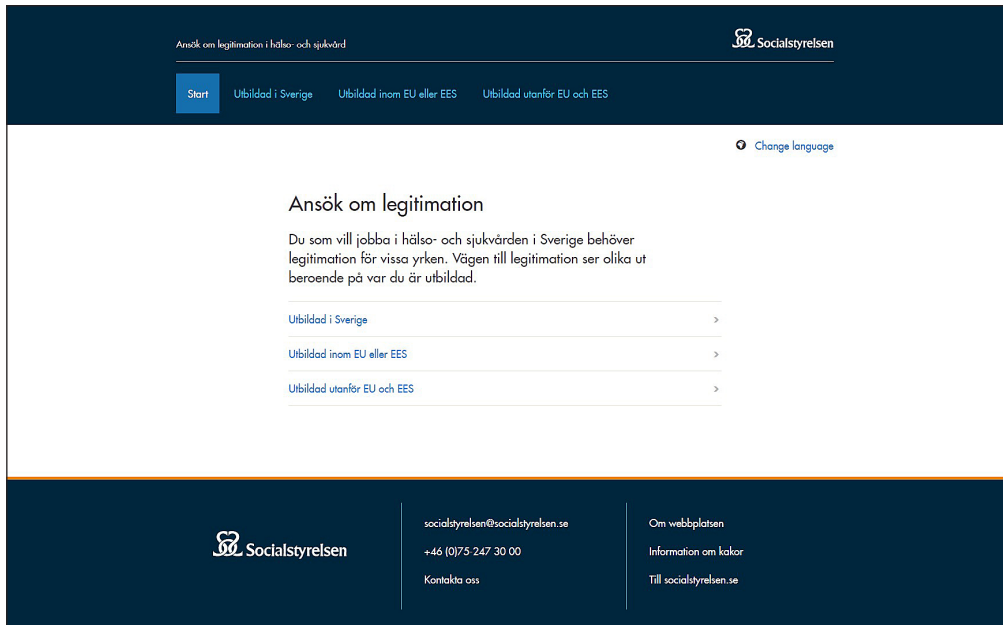


Bild 2: Socialstyrelsens e-tjänst för att ansöka om svensk yrkeslegitimation

## Sundsvalls kommun – ansöka om skolskjuts för elever med specialbehov

Sundsvalls kommun ligger i Västernorrlands län och har cirka 100 000 invånare. Kommunen ingår i ett nätverk tillsammans med fem andra kommuner i länet som gemensamt utvecklar e-tjänster för medborgarna. De utvecklar e-tjänsterna i öppen källkod som de delar med sig av.

*Skolskjuts* är en e-tjänst för föräldrar till barn med specialbehov som behöver köras till skolan med taxi eller buss. I dessa fall måste en handläggare på kommunen först utreda ärendet innan skolskjuts kan beviljas.

Bild 3 visar startbilderna för e-tjänsten, där föräldern får ange orsaken till att barnet behöver skolskjuts. Startbilderna ger även en tydlig översikt av vilka steg som ingår i ansökningsprocessen. (Ansökan om skolskjuts 2016)

Bild 3: Sundsvalls kommuns e-tjänst för att ansöka om skolskjuts

## Utgångsläget – varför utveckla en e-tjänst?

Utgångspunkten för samtliga tre myndigheter är att de haft blanketter, en äldre e-tjänst eller webbsidor som användarna på olika sätt haft svårigheter med.

Bolagsverkets tidigare e-tjänst för att registrera företag innehöll mycket information om lagar och regler. Det kom synpunkter från både kunder och medarbetare om att den upplevdes som svårförståelig och svåränvänd av kunderna. En stor andel av dem använde pappersblanketter i stället för e-tjänsten.

Socialstyrelsen behövde ta fram en ny e-tjänst för att underlätta den komplexa processen för dem som ansöker om yrkeslegitimation och därmed förkorta den långa handläggningstiden. Ansökningarna behövde ofta kompletteras, och det krävdes många kontakter mellan sökande och handläggare. Många av de sökande har ett annat modersmål än svenska, vilket innebär särskilda utmaningar för myndigheten att förklara och hjälpa dem att göra rätt. Texterna på den gamla webbplatsen var långa och dessutom skrivna utifrån myndighetens perspektiv. Man hade också en ineffektiv arbetsprocess där jurister och kommunikatörer inte arbetade tillsammans och där juridiska krav och klarspråkskrav ofta ställdes mot varandra. Myndigheten startade därför ett pilotprojekt för att prova både ny teknik och nya arbetsformer.

Sundsvalls kommun hade tidigare en blankett som var svår för föräldrarna att fylla i, och reglerna upplevdes som krångliga. Informationen som ska lämnas är ofta komplex, vilket ställer krav på enkelhet och tydlighet i instruktionerna.

## **Metoder för att ta reda på vad användarna av e-tjänsten behöver**

Myndigheterna beskriver olika sätt att ta reda på vilka behov användarna av e-tjänsten har. Ofta finns redan kunskap inom organisationen om vad användarna tycker är svårt, exempelvis hos personal i kundtjänsten eller upplysningstjänsten. Framför allt har handläggare av ärenden ofta stora kunskaper om vad som kan orsaka problem för användarna.

På Bolagsverket började man med att utvärdera användbarheten hos den tidigare e-tjänsten. En extern konsult anordnade träffar med företagare, som fick testa e-tjänsten i praktiken och efteråt intervjuades om det. De fick även svara på frågor om språket i e-tjänsten. De problem och lösningsförslag som identifierades under utvärderingen blev sedan underlag till ett användbarhetsprojekt. Samtidigt sammanställde och analyserade man de synpunkter på e-tjänsten som kommit in från kunder och personal.

På Socialstyrelsen gjorde man målgruppsanalyser och hade då stor nytta av de handläggare av legitimationsärenden som ingick i arbetsgruppen. Dessutom lyssnade man på telefonsamtal till upplysningstjänsten och gjorde intervjuer med Arbetsförmedlingens handläggare, som har stora erfarenheter av vad sökande brukar tycka är svårt.

I Sundsvalls kommun inleddes utvecklingsarbetet med att projektgruppen höll en intern workshop med handläggare av skolskjutsärenden (Åström 2016). För att kvalitetssäkra språket och undvika intern jargong fick föräldrar testläsa texter och ta ställning till om de var lätta att förstå och använda för att ansöka om skolskjuts.

## **Personor – ett sätt att få en gemensam bild av användarnas behov**

På Socialstyrelsen tog man fram så kallade personor för att skapa en tydlig, gemensam bild av användarnas behov och förutsättningar. En *persona* i användbarhetssammanhang är en fiktiv karaktär som är framtagen för att representera en viss grupp av användare av exempelvis en webbplats. Den beskrivs i form av användarbeteenden, mål, färdigheter och attityder och kompletteras med några fiktiva personliga detaljer för att personan ska framstå som realistisk (Persona [user experience] 2016).

Socialstyrelsens tre personor representerar yrkena tandläkare, apotekare och läkare, och alla sökande har kommit olika långt i ansökningsprocessen. Utifrån analysen av de sökandes behov har man i projektet formulerat vad användarna behöver veta och göra i varje skede, deras förståelse för processen och deras kunskaper om hur svensk sjukvård fungerar. För varje persona har man även formulerat interna utmaningar och mål. (Socialstyrelsen 2016b)



**Första kontakterna**

**Tandskare**

Ålder 42

Arbete Här arbetar som tandskare i Iran

Familj Gift med två små barn

"Jag vill komma igång och försörja min familj så fort som möjligt"

Veta/Göra  
Hur ser processen för legitimation ut?  
Vilka steg är det i processen?  
Vilka saker finns det för att få legitimation?  
Vad får jag för löst?  
Hur kan jag vara aktivt hjälpsam till?  
Har du någonting som är svårt i Sverige?  
Vad finns tillbakavänt för processen?  
Vilka regler gäller för smärtsam behandling och av fj legitimation?  
Har jag behov av rätt stöd?  
Får jag använda min uttill ett svenskt personnummer?  
Jag är medborgare i Iran. Då man har utländskt namn som är ett EID. Vilken väg använder jag?  
Om jag får legitimeras i Sverige. När legitimeras en giltigstid?  
Hur får jag kapital tillstånd och visa sin arbets?  
Kan jag göra kursprogram för ett stort landstäm?  
Kan jag få svenska utövande?  
Får jag använda från utlandet?

När ska jag få legitimation?  
Fortsätta för hur svensk sjukvård fungerar

Var strävs utmärkning  
Att kunna ge utövande och samråd med en processen till fj legitimation utövande i landstäm med andra ställ som X bevisar göra.

Vart nått med målgörningen  
Att få en tydlig bild och struktur i en komplett utövande till Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen

**Nästan där**

**Apotekare**

Ålder 48

Arbete Ansvarig på apotek i Västerås

Familj Gift med tre barn

"Har mina papper kommit in för att få legitimation?"

Veta/Göra  
Har jag nått till vilka funktioner?  
Vad händer i processen?  
Vilka saker ska jag tänka på?  
Vilka regler gäller för?  
Hur ser ut för fj legitimation?  
Vad är mina steg i processen?  
Har jag ett namn?  
När får jag beslut?

Var strävs utmärkning  
Att ha ett tydligt svar på processen som ett stöd till ett godkänt av godkännande.

Vart nått med målgörningen  
Att få ett tydligt svar på vilka saker som ska tänkas på för fj legitimation utövande i landstäm med andra ställ som X bevisar göra.

Socialstyrelsen

Bild 4: Socialstyrelsens personer för yrkena tandläkare och apotekare. (Socialstyrelsen 2016b)

## Sätta tydliga effektmål

En av de framgångsfaktorer som myndigheterna beskrivit är tydliga effektmål, som beskriver vad man vill åstadkomma. Målen är viktiga för att man ska kunna utvärdera resultatet av arbetet och får gärna vara mätbara. Det kan exempelvis vara färre frågor till myndigheten, kortare väntetid eller ökad användning av e-tjänsten. (Hur det gick framgår av avsnittet "Förbättringar av e-tjänsterna och resultat av projekten".)

På Bolagsverket var målen att förbättra användarvänligheten och öka användningen av e-tjänsten. Ett delmål var att få ner textmängden i e-tjänsten och låta formulären vara så "rena" som möjligt. Exempelvis flyttades långa texter med juridisk information från själva formuläret till en flik som kan fällas ut av användaren.

På Socialstyrelsen lade man ned mycket tid i början av pilotprojektet på att fastställa gemensamma effektmål. Målet var att få in bättre ansökningar och färre frågor och kompletteringar, vilket i slutänden ska leda till kortare handläggningstid för ärendena.

I Sundsvalls kommun ville man, enligt nomineringen, ta fram "en enkel och begriplig tjänst som många medborgare kan ha nytta av i vardagen". Ett annat av projektets mål var att arbetsmetoden skulle kunna användas igen.

## **Samarbete mellan olika kompetenser leder till ökad effektivitet och högre kvalitet**

Alla tre myndigheterna beskriver hur de satte ihop arbetsgrupper i utvecklingsprojekten så att flera yrken, roller och kompetenser fanns representerade. Förutom it-utvecklare och användbarhetsexperter kopplade man in exempelvis jurister, handläggare, ämnesexperter, kundtjänstpersonal, kommunikatörer och språkvårdare.

Bolagsverket lyfter i sin nominering fram ökad effektivitet som ett resultat av samarbetet. Där skrev en jurist och en språkvårdare tillsammans alla texter i e-tjänsten, inklusive ledtexter, knapptexter, hjälptexter och felmeddelanden. Samtidigt försäkrade de sig om kvaliteten: ”På så sätt blev texterna i tjänsten både begripliga och rättssäkra på samma gång.” De stämde kontinuerligt av texterna med den konsult som jobbade med användarvänligheten i e-tjänsten. ”Tack vare det lyckade samarbetet mellan språkvård, användbarhet och juridik har vi ett enkelt, begripligt och rättssäkert språk.”

Även Socialstyrelsen beskriver att de genom samarbetet kunde arbeta effektivare, eftersom de kunde lösa frågor och problem vartefter de uppstod – antingen direkt i arbetsgruppen eller med hjälp av olika experter. Eftersom gruppen bestod av personer från flera avdelningar, kunde de med hjälp av sina olika kontaktnät snabbt få klagoranden (Plain language in e-services 2016). Därmed kunde de bättre utnyttja kunskaper inom organisationen eller hos externa experter, till exempel konsulter och utbildare. Socialstyrelsen betonar i sin nominering också chefernas betydelse, särskilt att cheferna prioriterade projektet genom att se till att avsätta tid och kompetens och att själva vara tillgängliga för att exempelvis kunna fatta beslut.

På Socialstyrelsen valde man att gemensamt skriva alla texter i så kallade skrivstugor. Arbetsgruppen bestod av två handläggare och två kommunikatörer, varav en språkkonsult. Gruppen träffades flera gånger i veckan, två timmar åt gången, och arbetade gemensamt fram texterna. Arbetssättet visade sig vara mycket effektivt, och det gick snabbare och snabbare eftersom många textavsnitt kunde återanvändas. Under arbetet lärde sig deltagarna dessutom mycket av varandra (Plain language in e-services 2016).

I Sundsvalls kommun hade projektledarna och it-utvecklarna ett nära samarbete med både handläggarna av skolskjutsärenden och andra personer från verksamheten. De samarbetade även externt i sitt kommunnätverk, som gemensamt utvecklar e-tjänster, och delade på så sätt på kompetenser och resurser.

## **Viktigt att ha med språkvårdare eller kommunikatörer i projektet**

Alla tre myndigheterna beskriver i sina nomineringar hur de kopplade in språkvårdare eller kommunikatörer med klarspråkskompetens i projektet, gärna på ett tidigt stadium av processen, för att försäkra sig om att e-tjänsten skulle vara enkel att förstå och använda. Och det handlade inte bara om den språkliga utformningen utan också i stor

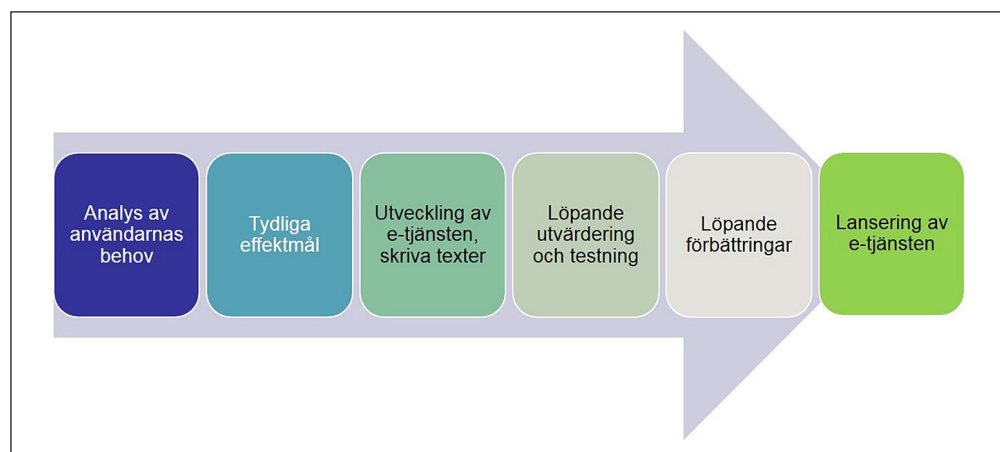
utsträckning om informationsurval. Bolagsverket formulerar det så här: ”Språkvården kom in i arbetet från början och kunde på så sätt vara med och påverka var det skulle finnas texter, var det inte behövde finnas texter och hur texterna skulle formuleras.” Även Socialstyrelsen framhåller detta i sin nominering: ”Vi utgick helt från målgruppen och vad de sökande behöver veta i varje steg i ansökningsprocessen, och tog bort den information som inte var relevant.”

Informationsurvalet påverkade också valet mellan att skriva texter och andra sätt att instruera eller vägleda, vilket beskrivs så här av Sundsvalls kommun: ”Vi undvek långa instruktionstexter och försökte istället [låta] gränssnittet och processflödet leda användaren rätt.”

I Sundsvalls kommun granskade en kommunikatör med klarspråkskompetens texterna ur aspekter som mottagaranpassning, disposition, rubriker, meningsbyggnad, ord samt ton och tilltal. ”Eftersom vi inte vet något annat om användarna än att de är föräldrar har vi försökt vara tydliga och utgått från att användarna är ovana. Vi undviker till exempel uttryck som ’anvisad plats’ eftersom vi anser att det är ett abstrakt uttryck och kan vara svårt att ta till sig. Vi vill använda konkreta ord och undvika fackord och byråkratiska uttryck.”

### Arbetsprocessen – en ständig utvärdering och revidering

Själva arbetsprocessen skiljer sig åt en del mellan de tre myndigheterna. Det som visar sig vara gemensamt är insikten att man kontinuerligt måste arbeta med att kartlägga och analysera användarnas behov, sätta tydliga mål, utveckla, utvärdera, testa och revidera. Men arbetet är inte slut bara för att e-tjänsten har lanserats. Det är ju då som e-tjänsten testas i verkligheten, och nya problem kan visa sig.



Figur 1: Stegen i arbetsprocessen. I verkligheten är de inte strikt kronologiska utan pågår parallellt och upprepas löpande

Bolagsverket gjorde användningstester på ett antal lösningsförslag, till exempel för olika navigeringssätt och felmeddelanden. Socialstyrelsen beskriver hur de gjorde användartester för att ta reda på om språket var begripligt. Testningen kan ibland resultera i att man måste göra stora revideringar. I Sundsvalls kommun fick webbyrån helt göra om gränssnittet, eftersom användarna som de testade e-tjänsten på inte förstod hur den skulle användas.

Det behövs också en plan för förvaltning av e-tjänsten och uppföljning av projektet. Bolagsverket beskriver i sin nominering hur de arbetar: ”Utifrån utvärderingar, interna och externa synpunkter utvecklar, förbättrar och förvaltar vi ständigt tjänsten. Alla ändringar och all nyutveckling som påverkar tjänsten går via en språkvårdare. Det finns tid avsatt varje vecka för den språkvårdaren att arbeta med förvaltningen av tjänsten. I förvaltningsarbetet ingår också användbarhetsarkitekt, jurist och kravställare.”

### **Språklig kvalitetssäkring och enhetlig terminologi**

Myndigheterna beskriver i sina nomineringar hur de arbetade för att uppnå ett enkelt och enhetligt språk och en konsekvent terminologi. Bolagsverket hade en textgrupp som gemensamt skrev och kvalitetssäkrade texterna (se avsnittet ”Samarbete mellan olika kompetenser leder till ökad effektivitet och högre kvalitet”). En fördel var att de arbetade i en testmiljö där de såg alla texter i sitt rätta sammanhang och lätt kunde ändra om något inte blev begripligt. I deras användningstester ingick frågor om språket i e-tjänsten. Det kom även spontana reaktioner på språket under testerna. I intervjun efteråt ställdes frågan ”Finns det begrepp eller termer i tjänsten som du inte förstår?”, och svaren bidrog till att språket kunde förbättras.

På Socialstyrelsen skrev man redan från början alla texter med vetskapen om att de senare skulle översättas till andra språk, i första skedet till engelska och arabiska. De beskriver det så här i sin nominering: ”Vi försökte använda så vardagsnära ord som möjligt – både för att översättningarna skulle hålla hög kvalitet och för att andraspråkstalare lättare skulle kunna förstå. Alla texter i e-tjänsten riktar sig direkt till målgruppen. Vi tilltalar besökaren med du och talar om Socialstyrelsen som vi.” De upprättade också ordlistor och skrev upp ord och uttryck som skulle vara desamma i alla texter, innan de skickade texterna för översättning. Sedan tog de hjälp av flerspråkiga kollegor och kontaktpersoner i målgruppen som kvalitetssäkrade översättningarna.

Så här skriver Sundsvalls kommun i sin nominering: ”Vi har jobbat hårt med att hålla ett konsekvent och enkelt språk genom hela tjänsten. De termer som används definieras tidigt och ändras inte. Det används minimalt med synonymer, och språket är kortfattat och sakligt.” Sundsvalls kommun använde ett direkt tilltal med *du* för att rikta texten till den enskilda föräldern och beskriver också hur de försökt undvika intern jargong. När de testade e-tjänsten på de egna handläggarna inför lanseringen, fick

de synpunkter på att språket var inkonsekvent och att vissa termer inte definierades. Detta kunde därefter rättas till.

### Förbättringar av e-tjänsterna och resultat av projekten

Myndigheterna beskriver i sina nomineringar vilka förbättringar av e-tjänsterna som projekten har lett till, antingen redan under projekten eller efter dem.

Bolagsverket insåg under användningstesterna att många kunder tyckte att det var svårt att registrera aktiebolag. Samtidigt kunde de i sina register se att 65 procent av alla kunder gör samma val när de startar sitt företag. Utifrån detta skapades en förenklad registrering för dem som startar aktiebolag. I denna så kallade enkla anmälan var hälften av alla val som kunden måste göra, till exempel om aktiekapital och revisor, redan gjorda och många uppgifter redan ifyllda. Möjligheten att göra en detaljerad anmälan och själv fylla i allting finns dock fortfarande kvar.

Efter lanseringen av den nya e-tjänsten har Bolagsverket arbetat vidare med andra former att informera nya företagare om hur det går till att registrera företag. De erbjuder checklistor och korta instruktionsfilmer och har även testat en chattfunktion. I chatten kunde handläggaren se samma skärmbild som användaren och även se vilka uppgifter hen har fyllt i, vilket är till stor hjälp. (Bolagsverket muntliga uppgifter 2016)

Socialstyrelsen gick vidare efter pilotprojektet, som omfattade sökande med utbildning i länder utanför Europeiska unionen och EES-området, och fortsatte med övriga länder utifrån samma arbetsmetod och projektmodell. Den tekniska plattform som användes har senare använts för andra delar av webbplatsen. (Socialstyrelsen muntliga uppgifter 2016).

### Resultat – uppfylldes effektmålen?

Sedan Bolagsverket lanserade den nya e-tjänsten för att registrera företag hösten 2014 har telefonsamtalen till deras kundtjänst minskat, liksom antalet synpunkter på e-tjänsten. Myndigheten skriver vidare i sin nominering: ”Det stora flertalet kunder reagerar främst på att tjänsten nu upplevs som modern och lättare att förstå.” Användningen av e-tjänsterna för att registrera företag har ökat enligt tabell 1:

	År	År	År
Typ av företag	2012	2015	2016
Aktiebolag	44,7 %	60,1 %	66,8 %
Enskild firma	64,4 %	78,5 %	84,8 %

Tabell 1: Andel nyregistrerade företag i procent som använt e-tjänsten Registrera företag hos Bolagsverket åren 2012, 2015 och 2016 (Nominering till Klarspråkskristallen 2016 Bolagsverket 2016, Bolagsverket 2017)

Socialstyrelsen skriver i sin nominering att de nya texterna blev kortare, informationen blev mer renodlad och språket enklare. Efter lanseringen ser de av webbstatistiken att besökarna har ett mer logiskt beteende på den nya webbplatsen och inte förflyttar sig så mycket fram och tillbaka mellan olika yrken och olika nivåer i strukturen. Avvisningsfrekvensen – på engelska ”bounce rate”, dvs. när besökarna omedelbart lämnar sidan – har minskat från 40 procent till 12 procent på de engelskspråkiga webbsidorna, och från 30 procent till 14 procent på de svenskspråkiga sidorna. Detta tyder på att användarna oftare hamnar rätt än tidigare. (Socialstyrelsen 2016a) Kvaliteten på insända ansökningar vore också ett intressant mått på effekten, men den hade ännu inte utvärderats när jag samlade in material och gjorde intervjun med arbetsgruppen hösten 2016.

Sundsvalls kommun hade vid tiden för nominering ännu inte lanserat sin e-tjänst, men fått positiv återkoppling från handläggarna av skolskjutsärenden som tyckte att den såg bra ut, ”hanteringen verkar vara enkel och okomplicerad”. De var också förvånade över att blanketten kunde bli så enkel i form av en e-tjänst.

### **Tio framgångsfaktorer**

Med utgångspunkt i de tre myndigheternas beskrivningar av hur de arbetat i sina utvecklingsprojekt och vilka resultat de uppnått, har jag sammanfattat de viktigaste framgångsfaktorerna i tio punkter<sup>1</sup>:

1. Fokusera på användarna – analysera noggrant deras behov.
2. Utgå från tidigare erfarenheter av och kunskaper om vad användarna tycker är svårt.
3. Sätt tydliga effektmål, till exempel att korta handläggningstiden eller öka användningen av e-tjänsten.
4. Koppla ihop olika kompetenser och låt utvecklare, handläggare, jurister, kommunikatörer och språkvårdare samarbeta – för en effektivare arbets- och skrivprocess.
5. Skala bort allt innehåll som inte är nödvändigt, skriv korta texter.
6. Använd en enhetlig terminologi och undvik synonymer.
7. Använd ett direkt tilltal: skriv *du* om användaren och *vi* om myndigheten.
8. Utforma informativa rubriker och tydliga knappar, pilar och länkar.
9. Ge en tydlig översikt över var i e-tjänsten användaren befinner sig.
10. Utvärdera, testa och förbättra kontinuerligt under projektets gång – och planera för uppföljningar.

---

<sup>1</sup> Punkterna 1–7 samt 10 har behandlats på olika ställen i artikeln medan punkterna 8–9 av utrymmesskäl inte tas upp i artikeln.

## Slutsatser och slutord

Utifrån erfarenheterna som framkommer i myndigheternas nomineringar har jag dragit slutsatsen att det lönar sig att avsätta ordentligt med tid i inledningen av projektet, då man framför allt undersöker vilka behov användarna av e-tjänsten har. Ett annat viktigt steg är att sätta tydliga effektmål för projektet. Vad är det som ska uppnås? Kan vissa av målen göras mätbara?

Även sammansättningen av arbetsgruppen och projektorganisationen har stor betydelse och bör föregås av en noggrann analys. Var i organisationen finns viktiga erfarenheter och kunskaper om de uppgifter som e-tjänsten ska utföra? Vilka kompetenser behöver finnas med i projektet? Behöver projektmedlemmarna utbildas? Vilka externa kompetenser behöver man komplettera med? Hur kan cheferna engageras så att projektet får tillgång till de resurser som krävs?

En annan slutsats jag dragit utifrån de här tre exemplen, där man på ett medvetet sätt låtit olika yrken och kompetenser samarbeta, är att projekten inte bara lett fram till att man utvecklat nya e-tjänster – man har samtidigt utvecklat nya arbetsmetoder och rutiner som går att återanvända. Så här beskriver Sundsvalls kommun det: ”Arbetsmetoden för framtagande av e-tjänsten går att använda igen, och kommer att användas igen. Det är ett av projektets mål.”

Socialstyrelsen skriver i sin nominering att ”samarbetet mellan kommunikatörer och handläggare blivit mycket bättre av att sitta tillsammans och arbeta. De förstår varandra bättre och bygger relationer som är till nytta även i andra projekt. Vi har också märkt att nyttan av klarspråk sprider sig till nya yrkesgrupper och nya sammanhang, och hoppas kunna använda det här arbetssättet i många andra projekt på myndigheten.”

Med andra ord uppger de att också medarbetarna och organisationen har utvecklats under projekten. Fokus på klarspråk kan alltså ha en positiv effekt på verksamheten i stort och även bidra till lärandet på myndigheten.

## Källor

*Ansök om legitimation* (2016). Socialstyrelsens webbsidor för att ansöka om legitimation:

<http://legitimation.socialstyrelsen.se> (hämtad 2016-10-01).

*Ansökan om skolskjuts* (2016). Sundsvalls kommuns e-tjänst *Skolskjuts*:

<https://sundsvalltest.e-tjanstportalen.se/skolskjuts> (hämtad 2016-09-26).

Bolagsverket (2017). E-brev med statistik för år 2016, 2017-08-23.

*Nominering till Klarspråkskristallen 2016* (2016). Nominering från Bolagsverket insänd till Språkrådet 2016-02-08, diarienummer 62-16/0177.

*Nominering till Klarspråkskristallen 2016* (2016). Nominering från Socialstyrelsen insänd till Språkrådet 2016-02-08, diarienummer 62-16/0177.

*Nominering till Klarspråkskristallen 2016* (2016). Nominering från Sundsvalls kommun insänd till Språkrådet 2016-02-08, diarienummer 62-16/0177.

*Persona (user experience)* (2016). Wikipedia [https://en.wikipedia.org/wiki/Persona\\_\(user\\_experience\)](https://en.wikipedia.org/wiki/Persona_(user_experience)) (hämtad 2016-10-26).

*Plain language in e-services* (2016). Institutet för språk och folkminnen. Filmad intervju av artikelförfattaren med Socialstyrelsens arbetsgrupp 2016-09-30: <https://youtu.be/pPEa8XyYzEM> (hämtad 2017-05-04).

*Registrera företag och skydda företagsnamn* (2017). Bolagsverkets webbsidor på verksamt.se om att registrera företag: [https://www.verksamt.se/registrera-foretag\\_info](https://www.verksamt.se/registrera-foretag_info) (hämtad 2017-05-04).

Socialstyrelsen (2016a). E-brev om användarbeteenden och webbstatistik 2016-09-27.

Socialstyrelsen (2016b). E-brev om personor 2016-10-31.

Åström, Anna-Karin (2016). E-tjänsten ”Skolskjuts” tog priset. *Klarspråk* (2), 1.

Dessutom har artikelförfattaren fått vissa muntliga uppgifter från Bolagsverket, Socialstyrelsen och Sundsvalls kommun hösten 2016 samt våren 2017 inför två föredrag.

## Summary

Each year the Language Council of Sweden awards a prize, the Plain Swedish Crystal, to a public authority or a local municipality for its plain language efforts. Each year’s Crystal has a different theme. In 2016, the theme was “plain language in e-services”. Of course, an e-service must be well-functioning technically, but it is also important that the instructions are comprehensible to the user and that the tone is friendly. Looking through processes behind three services nominated for last year’s Crystal, I found several key factors that were common to them all, for example:

- Focus on the users – analyse their needs carefully
- Knowledge from earlier experiences about what users find difficult
- Close cooperation between developers, experts, lawyers, and language advisers
- Consistent and plain terminology
- Continuous evaluation and improvements.



## **Bibliografiske oplysninger**

---

Sandström, Gabriella (2018). Kristallklara e-tjänster – arbetet bakom kulisserna. I: Anne Kjærgaard & Johanne Lauridsen (red.), *Sprog og kommunikation i digital borgerbetjening: Rapport fra Nordisk klarsprogskonference på Schæffergården, 4.-5. maj 2017*, (s. 49-63).

DOI: <http://dx.doi.org/10.7146/ksn.voio.104234>.

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

©Forfatterne og Netværket for sprognævnene i Norden

---



---

## Om forfatterne

**Olga M. Cilia** studerer jura ved Islands Universitet.

**Birgitta Guðmundsdóttir** studerer islandsk og lingvistik ved Islands Universitet.

**Julie Meyer Ingemannsson** er cand.mag. i dansk og sprogpsykologi. Akademisk projektmedarbejder ved Dansk Sprognævn i efteråret 2016.

**Sabine Kirchmeier** er direktør for Dansk Sprognævn.

**Anne Kjærgaard** er forsker ved Dansk Sprognævn.

**Ari Páll Kristinsson** er forskningsprofessor ved Árni Magnússon-Instituttet for islandske studier.

**Andreas Nord** är filosofie doktor och docent i nordiska språk verksam vid Göteborgs och Uppsala universitet. Han har en bakgrund som språkkonsult, och har som forskare bland annat undersökt det svenska klarspråksarbetet och skrivande inom studier och yrkesliv.

**Gabriella Sandström** är examinerad språkkonsult i svenska och arbetar som språkvårdare i svenska med inriktning på klarspråk vid Språkrådet, Institutet för språk och folkminnen. Tidigare har hon varit språkvårdare på Socialstyrelsen och Skolverket.

**Sigrún Steingrímisdóttir** er lingvist og sprogkonsulent ved Reykjavík Byret.

---

# Program for klarsprogskonferencen på Schæffergården, d. 4.-5. maj 2017

## Sprog og kommunikation i digital borgerbetjening

### *Torsdag d. 4. maj*

- 9.00-10.15 Registrering og kaffe
- 10.15-11.00 Åbning af konferencen
- 11.00-11.30 Kresten Bjerg (Bjerg K): Den digitale læsers hjerne (DK)
- 11.30-12.00 Sigrún Steingrímisdóttir og Ari Páll Kristinsson (Islands Domstole og Árni Magnússon-Instituttet): (U)forståelige love, domme og digital formidling (IS)
- 12.00-13.00 Frokost
- BLOK 1: DIGITAL BORGERBETJENING I NETFORUMMER
- 13.00-13.30 Marie Sörlin (Umeå Universitet): Offentliga e-servicemöten som språkliga möten – forskningsläge och framtida forskning (SE)
- 13.30-14.00 Andreas Nord (Göteborgs Universitet): Klarspråk i nätinteraktion (SE)
- 14.00-14.30 Maria von Knorring (Byggnadskontoret, Helsingfors): ”I love byggnadskontoret” – Helsingfors byggnadskontorets Twitter vinner uppföljare och hjärtor med sin ton och djärighet (FI) [AFLYST]
- 14.30-15.15 Kaffepause med postersession og bogudstilling
- BLOK 2: MODTAGEREN OG DIGITAL BORGERBETJENING
- 15.15-15.45 Gitte Bang Stald (IT-Universitetet i København): Literacy og medborgerskab i det digitale samfund (DK)
- 15.45-16.15 Hlín Helga Guðlaugsdóttir (Islands Kunstakademi): Midt i det hele – forbedrede patientoplevelser på Landspítali Universitetshospital i Reykjavík (IS)
- 16.15-16.45 Marianne Bugge Nordberg og Oda Stræte (Oslo Kommune): Hvordan påvirker digitaliseringsprosessen den helhetlige kommunikationen med innbyggerne? (NO) [AFLYST – erstattet med Julie Meyer Ingemansson (Dansk Sprognævn): Sprogarbejdet i danske kommuner]

- 
- 16.45-17.00 Opsamling og tak for i dag
  - 18.00 - ? Festmiddag (inkl. to genstande)

### ***Fredag d. 5. maj***

- 8.00-9.00 Morgenmad (kun for deltagere der har overnattet fra torsdag d. 4. maj)  
BLOK 3: DIGITAL BORGERBETJENING PÅ HJEMMESIDER
- 9.00-9.30 Margrethe Harbo (Digitaliseringsstyrelsen): Borger.dk – digital borgerbetjening på tværs af myndigheder (DK)
- 9.30-10.00 Eveliina Tolvanen (Åbo Universitet): Myndighetskommunikation på två språk – pensionstexterna på svenska och finska i Finland och Sverige i ett jämförande perspektiv (FI)
- 10.00-10.30 Carola Grönholm (Folkepensionsanstalten): Klart och tydligt på webben – omarbete innehåll på två språk (FI)
- 10.30-10.45 Kaffepause
- 10.45-11.15 Gabriella Sandström (Språkrådet): Kristallklara e-tjänster – arbetet bakom kulisserna (SE)
- 11.15-12.00 Debat og opsamling
- 12.00-13.00 Frokost
- 13.15-15.15 Udflugt til Ordrupgaard.

Deltagerne hentes i bus på Schæffergården kl. 13.15, køres til Ordrupgaard og bliver vist rundt på museet. Kl. ca. 15.15 afgår der en bus direkte til Nørreport Station i København. Ankomst til Nørreport ca. kl. 16.00. Herfra er der 15 minutter med metro til Kastrup (Københavns lufthavn). Metroen til Kastrup kører ca. hvert 4. minut.

