

Klarspråk på myndigheternas webbsidor

**En studie av myndighetstexter på arbets- och näringsbyråns
och polisens webbsidor ur klarspråklig synvinkel**

Katja Ojaniemi
Tammerfors universitet
Fakulteten för språk,
översättning och litteratur
Nordiska språk
Avhandling pro gradu
Maj 2013

Tampereen yliopisto
Pohjoismaiset kielet
Kieli-, käännös- ja kirjallisuustieteiden yksikkö

OJANIEMI, KATJA: Klarspråk på myndigheternas webbsidor. En studie av myndighetstexter på arbets- och näringsbyråns och polisens webbsidor ur klarspråklig synvinkel.

Pro gradu -tutkielma, 99 sivua
Toukokuu 2013

Pro gradu tutkielmani käsittelee selkeän virkakielen toteutumista kahden suomalaisen viranomaisen Internet-sivuilla. Valitsemani viranomaiset ovat työ- ja elinkeinotoimisto ja poliisi. Tutkimusaineistoni työ- ja elinkeinotoimiston sivuilla on tekstejä otsikon ”Jos jätät työttömäksi” alta ja poliisin sivuilla otsikon ”Rikokset” alta.

Tutkin kuinka lukijaa ja tutkimiani viranomaisia puhutellaan teksteissä ja kuinka heistä puhutaan. Tutkin myös löytyykö teksteistä vaikeita sanoja ja lauserakenteita. Kolmas tutkimuksen aihe on kuinka tekstin jäsentely tukee tai estää tekstin ymmärtämistä. Tähän tutkimuskysymykseen liittyy kiinteästi myös tekstin päämäärä ja kuinka päämäärä ja jäsentely tukevat toisiaan.

Tutkimukseni teoriapohjana ovat systeemifunktionaalinen kielioppi sekä ohjeet tekstien kirjoittamiseen selkeällä virkakielellä. Teoriaosiossa käsittelem myös käyttötekstien ja kaunokirjallisten tekstien eroja sekä Internet-tekstien erityispiirteitä. Analyysiosassa keskityn tekstien kieleen, jäsentelyyn ja siihen kuinka lukija huomioidaan. Nämä asiat nousevat tärkeiksi selkeän virkakielen ohjeissa. Systeemifunktionaalinen kielioppi on antanut analyysiosalle sen rakenteen. Tutkimukseni on pääasiassa kvalitatiivinen, mutta se sisältää myös kvantitatiivisia osioita.

Tutkimukseni osoittaa, että molempien viranomaisten teksteissä on selkeän virkakielen periaatteisiin liittyviä puutteita. Lukijan puhuttelu sinä-muodossa on harvinaista ja lukijasta puhutaan useimmiten kolmannessa persoonassa joko pronomilla tai substantiivilla. Teksteissä käytetään paljon ammattisanoja, mutta suuri osa niistä on kuitenkin selitetty. Molemmissa aineistoissa käytetään usein passiivia, mutta poliisin teksteissä sitä käytetään enemmän. Molemmissa aineistoissa on myös pitkiä lauseita, mutta keskimääräinen lausepituus on samaa tasoa muiden asiatekstien kanssa. Poliisin teksteissä keskimääräinen lausepituus on hieman suurempi kuin työ- ja elinkeinotoimiston teksteissä. Tekstien päämääränä on pääasiassa antaa tietoa, mutta joukossa on myös neuvovia tekstejä. Monissa teksteissä tärkein asia on tekstin alussa, mutta tekstien jäsentelyssä on myös puutteita. Loppupäätelmäni tutkimuksessa on, että mikään yksittäinen asia ei tee teksteistä vaikeaselkoisia vaan monet asiat yhdessä. Vaikuttaa myös siltä, että jotkin selkeän virkakielen ohjeet ovat helpompia toteuttaa yhdessä kuin toiset.

Avainsanat: selkeä virkakieli, viranomaistekstit, Internet-tekstit, systeemifunktionaalinen kielioppi

Innehåll

1	Inledning	1
1.1	Klarspråkets historia i Sverige och Finland.....	2
1.2	Syfte och forskningsfrågor	3
1.3	Disposition.....	4
2	Teoretisk bakgrund.....	6
2.1	Systemisk-funktionell grammatik	6
2.2	Klarspråk	9
2.2.1	Vad/hurdant är klarspråk?	11
2.2.2	Kommentarer för och emot klarspråk	12
2.2.3	Klarspråksarbetet.....	16
2.2.4	Klarspråk och översättning.....	18
2.2.5	Klarspråkstestet	19
2.3	Begreppet text.....	21
2.3.1	Brukstexter	21
2.3.2	Myndighetstexter och -språk.....	22
2.3.3	Webbtexter	23
2.4	Tidigare forskning	26
3	Material och metod	29
3.1	Myndighetstexter	29
3.2	Utseende på polisens och arbets- och näringsbyråns webbsidor.....	31
3.2.1	Arbets- och näringsbyrån	31
3.2.2	Polisen	34
3.3	Brukstextanalys	35
3.4	Min analysmodell	36
4	Analys av arbets- och näringsbyråns texter	39
4.1	Ideationell: textens syfte.....	39
4.2	Interpersonell: tilltal och omtal	41
4.3	Textuell.....	43
4.3.1	Satsstrukturer.....	43
4.3.2	Ord.....	46

4.3.3	Textens disposition.....	53
5	Analys av polisens texter.....	57
5.1	Ideationell: textens syfte.....	59
5.2	Interpersonell: tilltal och omtal	61
5.3	Textuell.....	63
5.3.1	Satsstrukturer.....	63
5.3.2	Ord.....	67
5.3.3	Textens disposition.....	76
6	Sammanfattning och diskussion om analyserna	82
6.1	Tilltal och omtal	82
6.1.1	Den tänkta läsaren i arbets- och näringsbyråns texter.....	84
6.1.2	Den tänkta läsaren i polisens texter.....	85
6.2	Språk.....	87
6.3	Samspel mellan syfte och disposition.....	90
7	Slutdiskussion	93
	Källor	97

1 Inledning

Varje dag möter man texter som är skrivna av myndigheter. De kan vara till exempel pressmeddelanden, beslut, brev eller broschyrer. Nuförtiden är Internet en av de vanligaste platser där man möter myndighetstexter. Man söker information på nätet eller fyller i ansökningar för olika stöd eller lov via myndigheternas webbsidor. Många har märkt att dessa texter ofta är svåra att förstå och att olika blanketter eller ansökningar är besvärliga att fylla i. Varför är myndigheternas språk så svårt och hur kunde man förbättra det? De här frågorna och egna erfarenheter om svåra blanketter fick mig att välja myndighetstexter och språket i dem som ämnet för min pro gradu-avhandling.

När myndigheterna skriver texter för allmänheten är texternas mottagargrupp mycket vid och läsarnas bakgrundskunskaper och utbildning varierande. Trots allt är det viktigt att alla förstår texterna så att de kan handla enligt råden och reglerna och så att de kan få de tjänster och stöd de har rätt till genom att fylla i ansökningar rätt.

För att medborgarna skulle förstå myndigheternas texter finns det olika råd hur man ska skriva och det är även skrivet i förvaltningslagen att myndigheterna ska “använda ett sakligt, klart och begripligt språk” (6.6.2003/434; 9§). Att texterna ändå blir svårlästa kan bero på att myndigheterna strävar efter att vara sakliga och koncentrerade i sina texter på bekostnad av klarheten.

Att skriva så att alla förstår kan vara svårt och ofta händer det att texterna blir svåra att förstå för allmänheten. Det kan bero på till exempel svåra ord, komplicerad satsstruktur eller oklar disposition. Ibland är det också oklart till vem texten är skriven. För att hjälpa myndigheterna att skriva begripligt har språkvårdarna gett råd hur man skriver så att allmänheten förstår. Enkelt och begripligt myndighetsspråk kallas för klarspråk (Språkrådet 2012a). Råd för klarspråk hjälper skribenten att förbättra sin text och undvika de ovannämnda aspekter som försvårar förståelsen.

Problemet i myndighetstexterna har inte noterats bara i Finland utan i flera länder runt världen. Språkvårdarna och myndigheter själva har startat klarspråksprojekt för att förbättra språket i myndighetstexterna och dessa projekt har också burit frukt.

Myndighetsspråk och -texter har intresserat också forskare och myndighetstexterna har undersökts ganska mycket ur begriplighetssynpunkt. (Jag presenterar tidigare forskning närmare i kapitel 2.4.) Också klarspråk är ett aktuellt och relativt nytt ämne inom akademisk forskning och därför återstår det ännu mycket att forska i inom det området. Också myndighetstexter ändras och texternas spridningskanaler blir flera. Nuförtiden publiceras mycket text på nätet och till och med över sociala medier, vilket ger ännu flera nya teman för forskning.

1.1 Klarspråkets historia i Sverige och Finland

Att sträva efter klarare språk är inget nytt. Redan Gustav Vasa ville att fogdarna skulle använda ren svenska och inte tyska, danska eller latin och Karl XII krävde att ämbetsmännen skulle sträva efter att använda ren och tydlig svenska och undvika främmande ord så mycket som möjligt. (Hedlund 2006, 28.) När det gäller engelska är strävan efter klarare språk ännu äldre. Det fanns försök att göra lagspråk klarare redan på 1500-talet (Cutts 2007, 5–6).

Klarspråk i den mening vi nu förstår det har man sysslat med i Sverige sedan 1970-talet och på finlandssvenska sedan 1980-talet (af Hällström-Reijonen 2010). På finska började systematiskt arbete för klarhet i myndighetsspråk på 1970-talet (Heikkinen, Hiidenmaa & Tiitilä 2000, 29). För finlandssvenskans del har det varit svårt att balansera mellan det svenska och finska klarspråksidealet. För att nå bättre myndighetsspråk på båda språk har Forskningscentralen för de inhemska språken grundat en klarspråksgrupp över språkgränsen. (af Hällström-Reijonen 2010.)

Ett viktigt exempel på myndighetsspråk är lagspråk. Lagtexter anses ofta vara skrivna bara för jurister men vi möter alla lagtexter någon gång i någon form, till exempel i olika broschyrer. Lagtexter refereras och citeras ofta. (Nordman 2009, 11.) Också materialet för den här undersökningen har lagtexter som de baserar sig på.

I lagboken finns det lagar som är av olika ålder. De äldsta lagarna som ännu gäller är delar av 1734 års lag. Under den senare hälften av 1800-talet tillkom ett stort antal lagar som gäller ännu och delvis i oförändrat skick. Språket i de gamla lagarna är mycket ålderdomligt och det har varit ett mönster för lagskrivningen långt in på 1900-talet. Det betydde att man med avsikt använde ord och uttryck som inte längre förekom i det allmänna språkbruket för att texterna skulle låta upphöjda och vördnadsbjudande. (SLAF 2004, 49.)

Statsrådet i Finland tillsatte en svensk språknämnd 1960 och den ersattes av en permanent svensk språknämnd 1988. År 1982 utförde Statsrådet ett beslut om åtgärder för förbättrande av de statliga myndigheternas språk. Enligt beslutet ska bl.a. författningar skrivas så att de utan vidare kan förstås och att de väsentligaste punkterna och viktigaste motiveringarna framgår tydligt. I texter som inte är avsedda för specialister ska man undvika uttryck som inte är allmänt kända. Man ska vid behov förklara de begrepp som används. Detta beslut är inte längre i kraft men i förvaltningslagen (6.6.2003/434 9§) finns det en bestämmelse om myndighetsspråket. (SLAF 2004, 50.)

År 1986 gav Justitieministeriets lagberedningsavdelning ut handboken Svenskt lagspråk i Finland (= SLAF). Två år senare tog Statsrådets svenska språknämnd över ansvaret för handboken och gav ut tre nya omarbetade versioner. Statsrådets svenska språknämnd har sedan 1989 gett ut informationsbladet Språkråd, som innehåller råd och rekommendationer, och ordnat kurser för översättare inom statsförvaltningen. (SLAF 2004, 50–51.)

1.2 Syfte och forskningsfrågor

Syftet med min avhandling är att ta reda på hur klarspråkliga arbets- och näringsbyråns och polisens texter är och hur de tar hänsyn till läsaren. Detta studerar jag genom att söka svar på följande forskningsfrågor:

- Hurdant tilltal och omtal används i texten, alltså hur läsaren och avsändaren tilltalas och omtalas i texten?
- Finns det svåra ord eller satsstrukturer i texten?
- Hur textens disposition stöder eller hindrar förståelsen, alltså:

1. Hur är texten disponerad?
2. Vad är textens syfte?
3. Hur hänger syftet och dispositionen ihop?

Som material för min undersökning har jag texter från arbets- och näringsbyråns och från polisens webbsidor. Jag valde dessa myndigheter eftersom deras texter har en mycket vid mottagargrupp, hela Finland och läsare med olika bakgrund. Från arbets- och näringsbyråns sidor har jag valt texter under rubriken ”Arbetslösa” och från polisens sidor under rubriken ”Brott”. Jag presenterar mitt material närmare i kapitel 3.

Metoden för min undersökning är för det mesta kvalitativ, men det finns också kvantitativa delar. I min metod koncentrerar jag mig på språket, disposition och hur läsaren beaktas. Jag presenterar metoden närmare i kapitel 3.

1.3 Disposition

Mitt arbete består av åtta huvudkapitel. I den första, inledningen, har jag motiverat ämnesvalet och berättat kort om klarspråkets historia och mitt material och metod.

I kapitel 2 teoretisk bakgrund tar jag upp systemisk-funktionell grammatik (SFG), begreppen klarspråk och text samt tidigare forskning om klarspråk och myndighetsspråk. SFG har varit teorin för många undersökningar om myndighetstexter och klarspråk. Om SFG tar jag upp grundprinciperna, men går inte djupare i teorin än vad behövs. Klarspråkarbete drivs runt världen men jag koncentrerar mig på det som händer i Norden och i svenska och finska. Huvudvikten är i svenskan men många av sakerna gäller alla språk. I 2.3 Begreppet text antar jag att läsaren redan är bekant med det begreppet. Där koncentrerar jag mig på brukstext och dess egenskaper samt det som är speciellt i myndighetstexter och webbtexter. I slutet av teoretisk bakgrund presenterar jag tidigare forskning inom området. Jag valde att ha tidigare forskning efter teorin för att läsaren skulle ha kunskap om de viktigaste begrepp som tidigare forskning handlar om.

I kapitel 3 presenterar jag mitt material och min metod närmare. Jag ger också bakgrundsinformation om hur mitt material har tillkommit. Analysmodellen som jag använder i min undersökning är min egen som jag har satt ihop efter Hellspong och

Ledins (1997) textmodell och olika råd som har givits för klarspråket. Den presenterar jag i kapitel 3.4.

Själva analysen har jag delat i två huvudkapitel. I 4 presenterar jag analysen av arbets- och näringsbyråns texter och i 5 av polisens texter. Jag valde det här presentationssättet för att det skulle vara klart vilka kommentarer och exempel hör till vilket material. I kapitel 6 sammanfattar jag och diskuterar analyserna och återvänder till forskningsfrågorna som jag presenterade i inledningen.

I slutdiskussion sammanfattar jag min undersökning och utvärderar metoden. Jag diskuterar också hur mina resultat motsvarar eller inte motsvarar resultaten av tidigare forskning. Jag ger också förslag för vidare forskning.

2 Teoretisk bakgrund

I detta kapitel presenterar jag den teoretiska bakgrunden för min undersökning och tidigare forskning om klarspråk. Jag börjar med systemisk-funktionell grammatik och fortsätter sedan med klarspråk, begreppet text och webbtexter.

2.1 Systemisk-funktionell grammatik

Teorin bakom min undersökning är systemisk-funktionell grammatik. Den är en språkmodell som har betydelsen i fokus (Holmberg & Karlsson 2006, 12). Systemisk-funktionell grammatik (senare SFG) utgår från att språket har en förmåga att skapa betydelse i kommunikation mellan människor (Holmberg & Karlsson 2006, 18). De viktigaste källor för det här kapitlet är *Grammatik med betydelse - En introduktion till funktionell grammatik* (Holmberg & Karlsson 2006) och *Funktionell textanalys* (Holmberg et al. 2011).

Man tänker ofta på språket som ett abstrakt system som alla språkbrukare behärskar i större eller mindre utsträckning. Ibland ses detta system som en norm som språkanvändningen varierar i förhållande till eller avviker från. SFG skiljer inte system och språkbruk på det sättet utan de är båda delar av samma grammatik. Förutsättningen för SFG är alltså att det finns ett språkssystem. (Holmberg & Karlsson 2006, 28.)

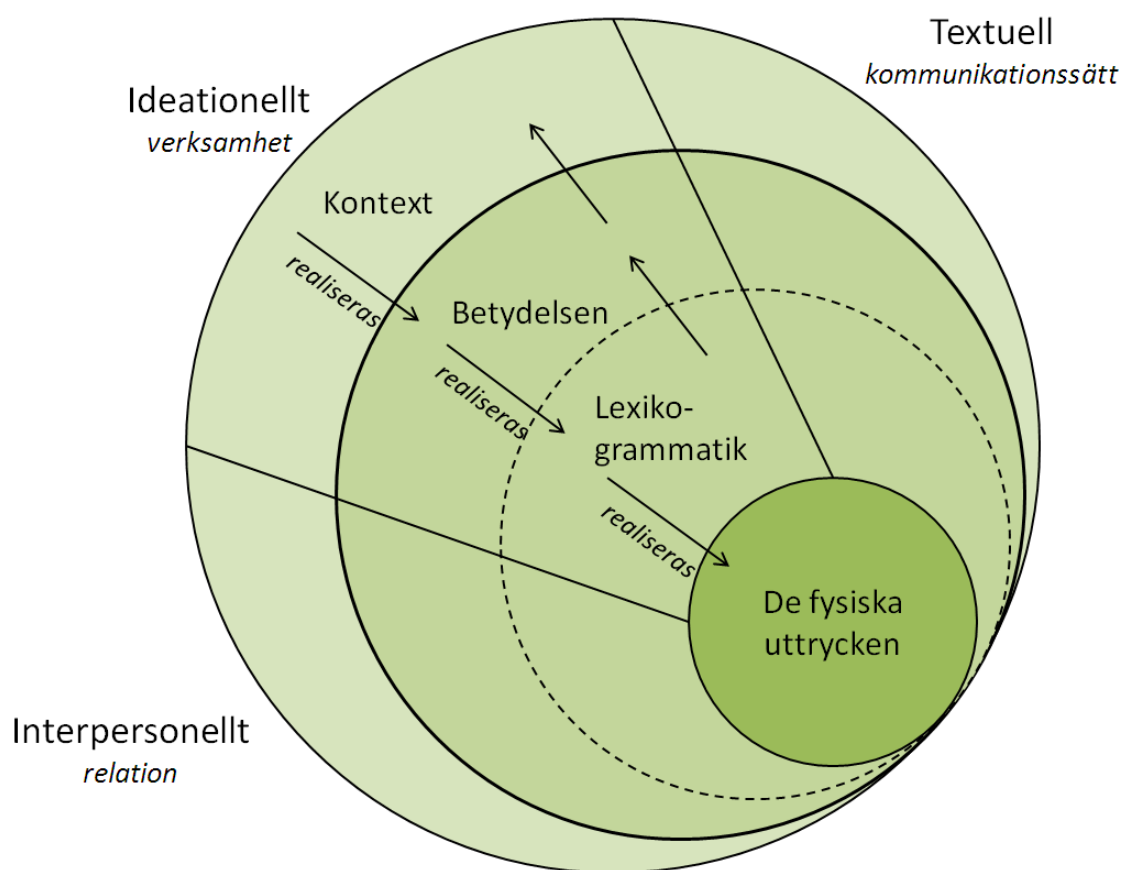
SFG utgår från att vi gör tre olika saker med språket. De här kallas för *metafunktioner*, eftersom de är de övergripande funktioner som språket fyller och som utgör ramarna för mer konkreta funktioner. Den *interpersonella* metafunktionen är att vi söker kontakt med andra och förhåller oss till dem. Den *ideationella* metafunktionen är att vi beskriver våra erfarenheter av världen och den *textuella* metafunktionen innebär att vi ordnar den information vi förmedlar så att vi kan skapa samband mellan olika informationsbitar. (Holmberg & Karlsson 2006, 18.)

Man ser att språket är uppdelat i fyra skikt som är *kontexten*, *betydelsen*, *lexikogrammatiken* och *de fysiska uttrycken*. De beskriver hur mening skapas i kommunikativa sammanhang (Holmberg et al. 2011, 10). Skikten realiserar eller ger

uttryck för varandra i en kedja (se figur 1). Det första skiktet *kontexten*, dvs. sammanhanget eller situationen, är ursprunget för all språkanvändning. I en situation där människor kommunicerar med varandra kan man urskilja tre faktorer som visar hur språket fungerar och struktureras i situationen. Det finns en *relation* mellan olika kommunikationsparter, vilket motsvarar den interpersonella funktionen, och *verksamhet* som kommunikation rör eller handlar om vilket i sin tur motsvarar den ideationella funktionen. Den tredje faktorn, som motsvarar den textuella funktionen, är *kommunikationssättet*, till exempel samtal eller tidningstext. (Holmberg & Karlsson 2006, 18–19.)

Kontexten med sina tre faktorer ger upphov till *betydelse*, det andra skiktet, som i sin tur behöver det tredje skiktet *lexikogrammatiken* alltså ord och kombinationer av ord. De lexikogrammatiska uttrycken realiserar i *fysiska uttryck* dvs. språkliga ljud och skrivna tecken. Tanken att betydelsen och lexikogrammatiken skulle vara två olika skikt är ganska abstrakt, egentligen är det ganska svårt att tänka sig det ena utan det andra. (Holmberg & Karlsson 2006, 19–20.)

I figur 1 har jag separerat betydelser och lexikogrammatik bara med en streckad linje och gett dem samma bakgrundsfärg just eftersom de är så pass oskiljaktiga. Ett annat skäl för samma bakgrunds färg är att SFG ser dessa två skikt tillsammans som innehållsskikt (Holmberg et al. 2011, 11.) Den ursprungliga cirkelmodellen i *Funktionell textanalys* har inga färger och där är innehållsskiktet separerat från kontexten med ett litet tjockare streck. Även om jag bestämde mig att markera de olika skikten med olika färger ville jag också behålla det tjockare strecket eftersom, som jag ser saken, separerar det tjocka strecket situationen och språket.

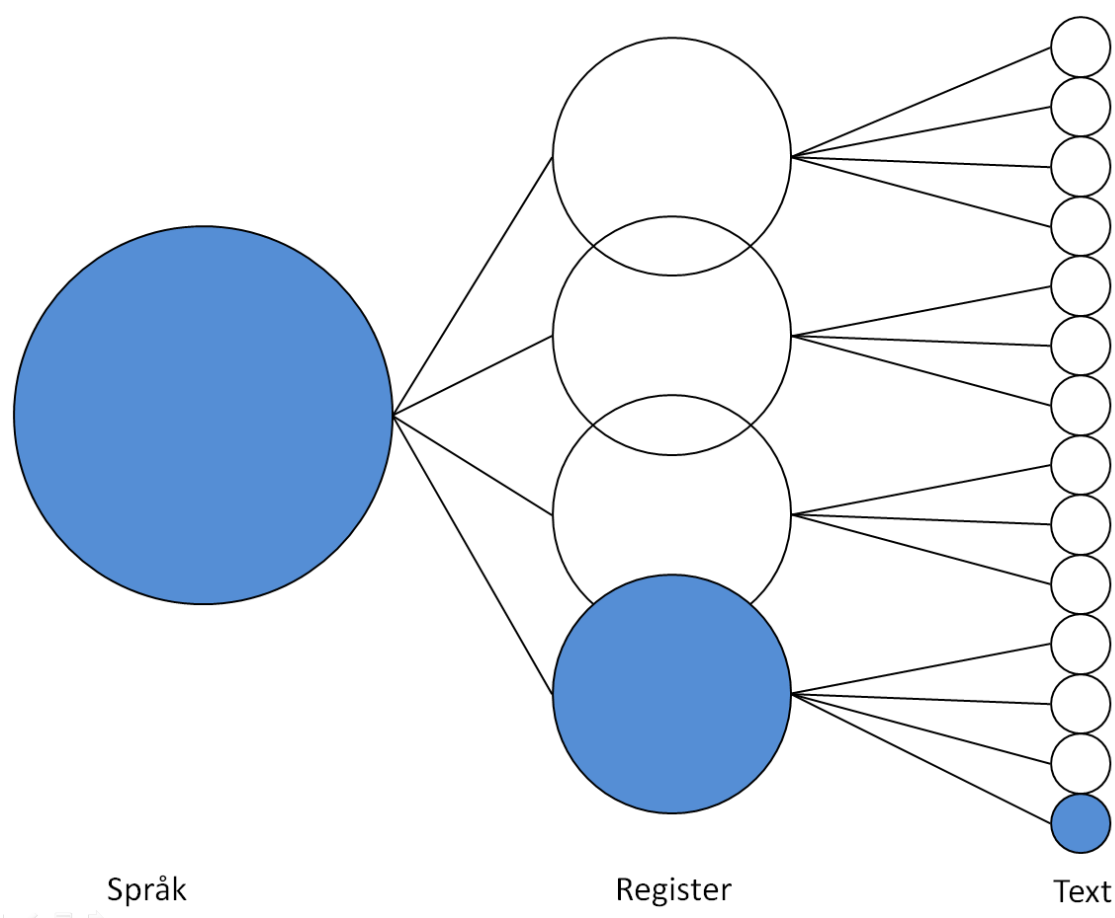


Figur 1: Metafunktionerna och skikten i samspel (en sammansättning av figur 2 i Holmberg et al. 2011, 10 och tablå 1 i Holmberg & Karlsson 2006, 21.)

De tre metafunktionerna och skikten har alltså samspel i språket. Metafunktionerna går tvärs igenom skikten (figur 1) så att till exempel det interpersonella förhållandet i kontexten ger interpersonella betydelser som uttrycks genom interpersonell lexikogrammatik vilket i sin tur uttrycks genom fysiska uttryck. Pilarna i figur 1 kan gå också till den motsatta riktningen, eftersom valmöjligheterna i lexikogrammatiken påverkar vilken betydelse ett uttryck har vilket i sin tur påverkar kontexten. (Holmberg & Karlsson 2006, 23–24.)

Som sagt tidigare, gör SFG inte skillnad mellan system och bruk på samma sätt som man gör i strukturalistisk lingvistik. I SFG gör man skillnad mellan språket som potential och de instanser som språket uppträder i. Språket innehåller alla möjliga sätt att skapa mening med lexikogrammatiken, men de kommer bara till uttryck i instanser dvs. text. (Holmberg et al. 2011, 9.) Språket som potential är den övergripande resurs

som man har till hands när man formulerar eller tolkar texter. Man använder ändå inte språket i sin helhet utan bara de resurser som är användbara i den situation då man ska skriva en text eller skapa mening utifrån den (se figur 2). De situationsbundna resurserna kallas för *register*. Halliday (1993, 54) beskriver ett register som “en samling språkliga drag där sannolikheten att de förekommer tillsammans är större än slumpen” (översättning från Holmberg et al. 2011, 15). Vår kännedom om register gör att vi ofta kan omedelbart placera en text i rätt kategori och identifiera den funktion texten fyller. (Holmberg et al. 2011, 14–15.)



Figur 2: Språk och text (Holmberg et al. 2011, 9.)

2.2 Klarspråk

I det här kapitlet förklarar jag vad begreppet klarspråk betyder och hur klarspråk är. För det mesta anses klarspråk vara nyttigt, men det har också mött hinder och argument

emot. Efter beskrivningen och argument för och emot klarspråk presenterar jag klarspråksarbete i Finland och övrigt Europa.

Begreppet klarspråk är inte helt lätt att definiera. Enligt Språkrådet (2012a) står begreppet för “begripliga myndighetstexter skrivna på ett vårdat, enkelt och begripligt språk”. Texten som helhet fungerar i lässammanhanget och det uppfyller sitt syfte och läsarnas krav på texten. I handboken *Klarspråk lönar sig* (Hedlund 2006, 7) definierar man klarspråket som begripliga myndighetstexter och ett klart och mottagaranpassat myndighetsspråk. Martin Cutts i sin handbok *Oxford Guide to Plain English* (2007, 4.) har valt att beskriva klarspråk i stället för att definiera det. Han tycker att själva begreppet klarspråk är obestämt eftersom det inte finns ett sätt att genuint mäta textens klarhet. Med klarspråk avser han:

The writing and setting out of essential information in a way that gives a co-operative, motivated person a good chance of understanding it at first reading, and in the same sense that the writer meant it to be understood. (Cutts 2007, 4.)

Det som är gemensamt för de här definitionerna och beskrivningen är att klarspråkliga texter är anpassade enligt läsaren. Skribenten ska tänka på läsaren eftersom klarspråk inte betyder samma för alla. Cutts (2007, 4–5) ger tre exempel på detta. Det som är klart för vetenskapsmän eller filosofer kan vara helt obegripligt för alla andra. Vad som är klart nu är kanske inte det om hundra år eftersom språket och användning av språket förändras. Cutts exempel gäller engelska och han påpekar att det som är klart i Manchester kan vara obegripligt i Madras eller Maine. Det samma kan tänkas hända med svenskan när man tänker på sverigesvenskan och finlandssvenskan.

En annan sak som är gemensamt åtminstone för de två första definitionerna är att klarspråk gäller myndighetstexter. Också i Cutts handbok är majoriteten av exemplen tagna ur myndighetstexter. Jag återkommer till myndighetstexter senare i kapitel 2.3.2.

Klarspråk handlar om demokrati och ärlighet. Alla ska ha tillgång till och rätt att förstå vad myndigheterna skriver. (Språkrådet 2012a.) Viktig information får inte vara dold bakom en massa detalj och missvisande ord. (Cutts 2007, 4.)

Även om klarspråk betyder läsaranpassning är det inte samma sak som lättläst som betyder att texten är anpassad för en sådan läsare som har lässvårigheter eller är ovana läsare (Centrum för lättläst: *Lättläst - vad är det*). Språket i lättlästa texter har förenklade ordförråd och struktur (Iisa, Piehl & Kankaanpää 1999, 54). Klarspråkliga texter utgår från att läsaren inte har några lässvårigheter och textens svårighetsgrad motsvarar nivån som är krav för godkänd läsförmåga efter grundskolan (Centrum för lättläst: *Lättläst information*).

2.2.1 Vad/hurdant är klarspråk?

Det finns råd för hur man skriver klarspråk. De flesta råd är likadana oavsett språket. Jag presenterar här råd från Språkrådets webbplats, handboken *Klarspråk lönar sig* (2006, 7–8) och Martin Cutts *Oxford Guide to Plain English* (2007, 17–18). Jag har grupperat råden i sex grupper och presenterar varje grupp, men inte enstaka råd.

1. Läsaren

Man ska använda sådana ord som den tänkta läsaren förstår och välja en lagom personlig ton.

2. Innehållet

Man ska skriva det som verkligen behövs och stryka annat. Man ska skriva kort men, förklara allt som behövs.

3. Språket

Man ska undvika ålderdomliga och svårbegripliga ord samt långa och invecklade meningar. Man ska använda aktiv i stället för passiv.

4. Disposition

Man ska vägleda läsaren och skriva det viktigaste först. Dispositionen ska vara logisk.

5. Textens utseende

Texten ska ha ett genomtänkt och klart utseende. Punktlister är bra.

6. Planering

Man ska planera innan man skriver och tänka på läsaren då.

Cutts ger också några uppmuntringar för skribenten och råd för några specifika texttyper: brev, e-post, instruktioner och lagtexter.

Handboken *Klarspråk lönar sig* (2006) ger några exempel på olika klarspråksprojekt. Det första exemplet handlar om Försäkringskassans svårbegripliga brev om ålderspension. Problem med brevet var många hänvisningar till olika paragrafer (exempel 1) och ingenstans i brevet framgick det vad den totala pensionen skulle bli. I vissa delar var brevet för kortfattat för att kunna förstås, men samtidigt fanns det oväsentligt information utifrån mottagarens synvinkel. (Hedlund 2006, 33.)

- 1) Garantipension kan inte betalas ut eftersom storleken på de pensioner som ingår i beräkningsunderlaget överstiger den nivå som ger rätt till garantipension.

Av kapitel 2 paragraf 4 (GPL) punkt 2 och 4 framgår att tjänstepension/utländsk pension ingår i beräkningsunderlaget för garantipension. [...] (Hedlund 2006, 35)

Det nya, klarspråkliga, pensionsbrevet innehöll inga laghänvisningar och det inleddes med att tala om hur stor pensionen blir (exempel 2). Också rubrikerna byttes ut mot mer informativa rubriker och brevet fick en bilaga med förklaringar av de viktigaste pensionsorden. (Hedlund 2006, 34 och 36.)

2) **Din ålderspension för 2005**

Från och med januari 2005 blir din ålderspension xxxx kronor per månad.

Den består av

- tilläggspension xxxx kronor per månad
- garantipension xxxx kronor per månad

Jämfört med december 2004 ökar/minskar pensionen med xxxx kronor per månad.

Beloppen är före skatteavdrag.

Beloppen är efter avdrag för din yrkesskadelivränta men innan vi gjort avdrag för skatt. (Hedlund 2006, 36.)

2.2.2 Kommentarer för och emot klarspråk

Det finns många argument som talar för klarspråk. Klarspråket har ändå mött också hinder och inte alla är lika övertygade om att klarspråk verkligen lönar sig. Både argumenten för klarspråk och de vanligaste hindren för det är i stort sett samma i olika länder (Ehrenberg-Sundin 2000, 170, 172).

Kommentarer för klarspråk

De vanligaste argumenten för klarspråk handlar om (1) demokrati, (2) rättssäkerhet, (4) effektivitet och minskade kostnader (Ehrenberg-Sundin 2000, 170–171). Hedlund (2006, 9–11) nämner också (5) kvaliteten och (3) medborgarnas förtroende som fördelar av klarspråksarbetet, vilka hänger starkt ihop med de förstnämnda. (6) Det är också lag att skriva begripligt (Hedlund 2006, 11).

Demokrati

Medborgarna har en demokratisk rättighet att få begriplig information. Språket får inte vara ett hinder för att delta i samhällslivet. (Hedlund 2006, 9.) Myndigheter ska skriva klart och enkelt så att kommunikationen mellan dem och medborgarna fungerar. Det är viktigt att alla offentliga texter skrivs så att den intresserade allmänheten och de folkvalda kan, vill och orkar läsa dem. De här är förutsättningar för samhällsdebatt och folkstyre i demokratisk mening. (Ehrenberg-Sundin 2000, 170.)

Rättssäkerhet

Det finns en lång tradition i Sverige och övriga Norden att vanliga människor ska kunna förstå lagen. Också myndigheterna som ska tillämpa lagstiftningen ska förstå vad bestämmelserna innebär för att kunna fatta korrekta beslut. (Ehrenberg-Sundin 2000, 170.)

Förtroende

Svårbegripliga texter skapar lätt misstro. Om texten är skriven på klart språk ökar det medborgarnas förtroende för organisationen som skrivit texten. (Hedlund 2006, 9.)

Effektivitet och minskade kostnader

Klarspråk sparar tid och pengar. När texter är kortare och begripliga sparar man lästid och risken för missförstånd minskar. Organisationen sparar också tid och pengar när de inte i onödan behöver svara på frågor, komplettera beslutsunderlag eller reda ut missförstånd på grund av svåra texter. (Hedlund 2006, 10.)

Kvalitet

Klarspråk är också en kvalitetsfråga och det förbättrar kommunikation. Grunden för kvalitetsarbetet i en organisation är att man ska se verksamheten som en helhet och språkfrågan är en av dess delar. Systematiskt klarspråksarbete höjer effektiviteten i organisation och förbättrar kommunikationen mellan myndigheter och medborgarna. Fungerande kommunikation är en förutsättning för att man ska kunna bedriva verksamhet i dialog och samverkan. (Hedlund 2006, 9.)

Lag

Ett annat skäl för att arbeta med klarspråk är att det är lag på att skriva begripligt. Det står i Sveriges förvaltningslag (1986:223) att “myndigheten skall sträva efter att uttrycka sig lättbegripligt”. (Hedlund 2006, 11.) Också i den finska förvaltningslagen (6.6.2003/434 9§) står det att “myndigheterna skall använda ett sakligt, klart och begripligt språk”.

Kommentarer mot klarspråk

De vanligaste hindren och argumenten mot klarspråk gäller traditioner, vanor och uppfattningen att klarspråk gör språket fattigare eller mindre exakt. Barbro Ehrenberg-Sundin listar i sin artikel (2000, 172–173) vanliga hinder för klarspråk (numren 1–4) och Maria Sundin (2002) behandlar i artikel i språkspalten i Klaraposten¹ kritiska påståenden om klarspråk (nummer 5).

Tradition och vanor

Skrivkulturen inom olika områden har utvecklats under flera årtionden och till och med århundraden och den har inte anpassats till omvärldens nya krav. Det här är särskilt tydligt inom det juridiska området. (Ehrenberg-Sundin 2000, 172.)

Det finns ibland förebilder och mallar för skrivandet inom en arbetsgemenskap och då är det oftast få som vågar avvika, för att grupptricket kan vara stort och skribenter vill

¹ Klaraposten heter nuförtiden Klara och är en interntidning på Regeringskansliet.

inte bli kritiserade eller behöva försvara sin text. Också om författningstexten som ligger till grund för den nya texten är svår är rädslan för att göra fel ett hinder för att avvika från ursprungstexten. (Ehrenberg-Sundin 2000, 172–173.)

Ett hinder är också att chefen vill ha texten på ett visst sätt och därför måste klarspråksarbetet alltid börja uppifrån. Om cheferna inte är övertygade om att nya skrivsätt kan vara bättre än de gamla är det svårt för de underlydande att genomdriva förändringar. (Ehrenberg-Sundin 2000, 173.)

Kompromiss

Ibland tillåts skribenten inte vara tydlig, vilket leder till vaga texter. Texter kan vara en resultat av kompromiss eller den ska kunna användas i olika syften. Sådana texter är särskilt vanliga i EU och andra internationella sammanhang där förhandlingar är en viktig arbetsmetod. (Ehrenberg-Sundin 2000, 173.)

Önskan att imponera och vara fullständig

Människor vill vanligen visa att de är duktiga, välutbildade och att de kan sitt ämne. Därför skriver experter för kolleger och överordnade även om texten egentligen är avsedd för en vidare publik. De skriver också mer än nödvändigt eftersom det känns säkrare att skriva för mycket än för litet. Ibland har experter också sin egen karriär i tankarna när de skriver och det egentliga skrivuppdraget hamnar på andra plats. (Ehrenberg-Sundin 2000, 172.)

Också uppfattningen att myndigheter måste låta som en myndighet är fortfarande ganska vanlig. Det anses nödvändigt att använda myndighetsord och till exempel tala om mottagaren i tredje person. (Ehrenberg-Sundin 2000, 173.)

Pengar

Klarspråksarbetet lönar sig och ger vinster på lång sikt, men det kostar pengar att starta och driva ett klarspråksprojekt. När tiderna kräver åtstramning och nedskärningar är det risk för att klarspråksprojekten förlorar i konkurrensen. (Ehrenberg-Sundin 2000, 173.)

Kritiska påståenden om klarspråk

Ett kritisk påstående om klarspråk är att ”klarspråk gör svenska språket fattigare” eftersom en rad kanslispråkliga ord och uttryck ersätts med modernare och begripligare motsvarigheter. Sundin (2002) kommenterar detta så att de nya motsvarigheterna tillför ny energi i svenskan. Svenska språket är inte något fixt och färdigt utan förändras hela tiden. Också i myndighetsspråket blir ord föråldrade och därmed svårbegripliga. Klarspråk handlar om effektiv kommunikation och då ska man skriva så att mottagarna begriper budskapet. (Sundin 2000.)

Många påstår att ”klarspråk gör språket mindre exakt”. De anser att fackspråk är samma som precision och att de måste välja antingen exakthet eller klarspråk. Syftet med klarspråket är att läsarna förstår vad de läser och då är de klarspråkliga och begripliga motsvarigheterna för fackspråk ofta mer exakta för läsaren än de fackspråkliga orden. (Sundin 2000.)

Några klarspråkskritiker tycker att ”klarspråk gör språket mindre nyanserat”. Sundin citerar översättaren Håkan Edgren som tycker att EU-svenskan presenterar en kontinental stilvariant av offentlig svenska vilket bidrar till nyttig stilpluralism. Han tycker också att den krångliga EU-svenskan inte är något att oroa sig för eftersom texterna är läses av en liten specialistkrets. Sundin tycker att tanken är farlig och att EU-texter såsom alla andra myndighetstexter måste vara skrivna för allmänheten för att öppenheten ska förverkligas. (Sundin 2000.)

Det sista påståendet som Sundin tar upp är: ”Det finns inga bevis för att klarspråk ökar begripligheten”. För att vederlägga det hänvisar hon till rapporten av Statskontoret *På väg mot ett bättre myndighetsspråk* (presenterad i kapitel 2.4) som visar att myndighetssvenskan har blivit bättre och att medvetenheten om att skriva så att läsarna förstår har ökat. (Sundin 2000.)

2.2.3 Klarspråksarbetet

Klarspråksprojekt bedrivs runt världen. I Barbro Ehrenberg-Sundins artikel “Internationellt klarspråksarbete - en grund för bättre EU-texter?” (2000) framgår det

att förutom Europa finns det strävan efter klart myndighetsspråk, och i synnerhet lagspråk, åtminstone i USA, Australien, Kanada, Sydafrika och Nya Zeeland. I Europa bedrivs klarspråksarbete i olika omfattningar. I England har arbetet pågått minst lika länge som i Norden medan andra EU-länder har börjat arbetet senare. (Ehrenberg-Sundin 2000, 149–155.)

Det ordnas internationella klarspråkskonferenser årligen. Sådana är till exempel Plain och Clarity. (Språkrådet 2010.) Också Nordiska språkkoordinationen ordnar klarspråkskonferenser. (Nordisk sprogkoordination.)

I handboken *Klarspråk lönar sig* (2006, 31–67) presenterar Hedlund nio klarspråksprojekt av myndigheter och kommuner som exempel på det aktiva klarspråksarbetet i Sverige. Bland de nio exemplen finns till exempel Försäkringskassan, Migrationsverket, Norrköpings och Örebro kommun och Tullverket. Mål för klarspråksprojekten var till exempel att förbättra brev som skickas till kunder, arbeta om webbplatsen, förbättra rapporter och informationsmaterial och satsa på språkvård genom att anställa språkkonsult och att anordna skrivhandledning.

Språkrådet delar ut Klarspråkskristallen varje år till en myndighet, en kommun eller ett landsting som har lyckats i sitt språkvårdsarbete. Priset fungerar också som uppmuntran till fortsatt språkvård. (Språkrådet 2012b.) Tidigare delades priset ut av Klarspråksgruppen som fanns på Justitiedepartementet, men den lades ner 2006 när Språkrådet skapades. Nu fortsätter Språkrådet Klarspråksgruppens arbete med klarspråk. (Olovsson 2006, 2.)

Det förekommer klarspråksarbete i Finland både på finska och svenska men vi har inte kommit lika långt som i Sverige (Reuter 2001). Klarspråkarbetet i Finland har tagit intryck av verksamheten i Sverige och många saker fungerar lika bra i båda länderna. Det finns ändå språkliga och kulturella skillnader som gör att allt inte kan överföras. (Somardahl 2010, 1.)

Finlands Kommunförbund och Forskningscentralen för de inhemska språken började ett klarspråksprojekt med namnet ”Rakt på sak” på våren 2010. I projektet medverkar sex tvåspråkiga kommuner och som stöd finns det en referensgrupp som består av experter

från olika samhällssektorer. Referensgruppen fungerar som rådgivare inom specialområden, sprider information och prövar hur nya textmallar fungerar i praktiken. Under projektets gång bygger man upp en elektronisk plattform och en databas som innehåller skrivhandledningar, språk- och litteraturtips, språklänkar och språkligt och layoutmässigt omarbetade texter som ska fungera som modeller. Plattformen och databasen kan utnyttjas av alla kommuner. Kommunförbundet och Forskningscentralen för de inhemska språken har samarbetat om klarspråk sedan 1990-talet, men satsningen på tekniken är nytt. (Sommardahl 2010, 1.)

De flesta politiska partierna i Finland vill också verka för bättre myndighetsspråk i Finland. Detta framgår av enkäten som Forskningscentralen för de inhemska språken gjorde före riksdagsvalet våren 2011. Partierna anser att det är nyttigt med ett begripligt myndighetsspråk och förutom texter ska myndigheterna också satsa på bättre muntlig kommunikation. (Forskningscentralen för de inhemska språken 23.3.2011.)

2.2.4 Klarspråk och översättning

I två- eller flerspråkiga länder såsom Finland och andra flerspråkiga gemenskap såsom EU producerar man texter på flera språk och för att alla skulle förstå måste de översättas. Även om jag inte fördjupar mig i översättningsproblematiken i min analys, är det viktigt att notera att översättningen är en viktig del av skrivandet i det tvåspråkiga Finland.

De flesta myndighetstexter i Finland skrivs på finska och vissa av dem översätts sedan till svenska. I svenskdominerade kommuner går processen tvärtom, dvs. man skriver på svenska och översätter till finska. Eftersom utgångspunkten växlar uppstår det nya skrivkulturer som varken är renodlat finska eller svenska. Resultatet är ibland myndighetstexter som är svåra att förstå på båda språken. (Sommardahl 2010, 1.)

Handboken SLAF är avsedd främst för dem som översätter och granskar lagar och andra författningar. Handboken ger rekommendationer och skrivregler. Avsikten är att i lagspråk ska vissa fraser och uttryck vara enhetliga. Boken innehåller också en finsk-svensk ordlista över ord och uttryck som ofta skrivs oriktigt eller som saknas i andra ordböcker. (SLAF 2004, 13.)

Enligt handboken SLAF (2004, 51) ska man när man skriver författningar använda nutida, vårdad sakprosa. Meningen är att den som lag eller författning riktar sig till ska ha möjlighet att förstå vad som sägs i den. Det svenska lagspråket i Finland ska vara så nära lagspråket i Sverige som möjligt. Då kan man delta utvecklingen av lagspråket tillsammans i båda länder. Inom EU har man bara en variant av svenska och den ska vara gemensam för Sverige och Finland.

I Sverige har man bedrivits ett systematiskt språkvårdsarbete på hög nivå i statsförvaltningen sedan länge. EU-texter fyller ändå inte de krav som ställts på svenska lagar och författningar, trots att översättarna och granskarna har gjort sitt bästa. EU-texter innehåller bl.a. långa och komplicerade meningar, svåra ord och samband och syftningar blir oklara. Förklaringen för detta är att en mening i originaltexten ska motsvara en mening i översättningen, den så kallade punktregeln. (Ehrenberg-Sundin 2000, 145.)

2.2.5 Klarspråkstestet

Förutom olika råd och handböcker om klarspråk finns det ett test som kan hjälpa skribenter att skriva mer klarspråkligt. Klarspråkstestet hittar man på Språkrådets webbplats: <http://www.sprakradet.se/testet/>. Med testet kan man reda ut hur begriplig en text är och man kan testa både färdiga texter och utkast. Klarspråkstestet är ett självbedömningstest som består av frågor. Som stöd finns det förklaringar, råd och exempel för varje fråga. (Olovsson 2007, 109.) Det finns två varianter av testet: ett för beslut, brev och liknande kortare texter och ett för rapporter och längre texter. Man kan göra testet på nätet eller ladda ner frågorna och skriva ut dem. (Klarspråkstestet.)

I början av testet ska den som testar en text tänka på läsaren och svara på några öppna frågor om det. Klarspråkstestet består av åtta delar som behandlar både innehållet och formen samt språket. Frågorna i testet är ja/nej-frågor men man kan också svara ”tveksamt”. Nedan finns det lista över testens åtta delar och en exempelfråga av varje del.

1. Tonen i texten

Har texten ett tydligt och konsekvent **direkt tilltal**² till läsaren?

Ja Tveksamt Nej Ej relevant för min text

Kryssa i "Ej relevant för min text" om direkt tilltal inte är möjligt, t.ex. när beslutet rör flera personer som var och en måste omnämnas.

2. Innehållet

Innehåller texten det som läsarna behöver veta och det som krävs enligt lag?

Ja Tveksamt Nej

3. Dispositionen

Står det som läsaren vill ha svar på **tidigt i texten**?

Ja Tveksamt Nej

4. Rubrikerna

Innehåller texten **rubriker som svarar mot innehållet**?

Ja Tveksamt Nej

5. Textens olika delar (själva beslutet, skälen för beslutet, ärendets gång)

Själva beslutet

Är **själva beslutet** klart och entydigt formulerat?

Ja Tveksamt Nej

6. Styckena och sambanden

Är styckeindelningen **logiskt genomförd** med en tankegång per stycke?

Ja Tveksamt Nej

7. Meningarna

Är meningarna **enkelt byggda** utan till exempel långa inskjutna satser och onaturlig ordföljd?

Ja Tveksamt Nej

² Fet stil och kursiveringar från själva testet.

8. Orden och fraserna

Är texten fri från **substantiveringar** som tynger texten? (Skriver du till exempel ”innan du *betalar in* beloppet” i stället för med substantiv ”innan *inbetalning* av beloppet görs”?)

Ja Tveksamt Nej

Klarspråkstestet baserar sig på diagnosinstrumentet som presenteras i Statskontorets rapport *På väg mot bättre myndighetsspråk* (2001) (Hedlund 2006, 21). Den första versionen av testet skapades 2001. Det fanns en hel del brister i den första versionen och därför lanserades ett nytt test 2006 (Olovsson 2007, 109).

2.3 Begreppet text

I det här kapitlet behandlar jag olika typer av text: brukstexter, myndighetstexter och webbtexter. Brukstexter behandlar jag genom att presentera Hellspong och Ledins (1997) uppfattning av vad en text är. Sedan behandlar jag kort myndighetstexter och kanslispråk och sedan behandlar jag webbtexter.

2.3.1 Brukstexter

Brukstext skiljer sig från skönlitterär text i funktion och framställningssätt. En brukstext har en praktisk funktion och den syftar till sakförståelse och orienterar sig mot handling, men en skönlitterär text har en estetisk funktion och den förmedlar en upplevelse. Brukstexterna har en sakligt inriktad framställningssätt och de omtalar den verklighet som de syftar på, medan en skönlitterär text gestaltar den. (Hellspong och Ledin 1997, 16–17.)

Enligt Hellspong och Ledin (1997, 30–38) har en text och närmare sagt brukstext sju egenskaper. En text är kommunikativ, intentionell, verbal, stabil, koherent, konventionell och kreativ. Här presenterar jag kort dessa egenskaper.

Att texten är kommunikativ betyder att den består av tecken som meddelar ett innehåll. Den fungerar alltså som ett uttrycksmedel från en sändare till en mottagare. Sändaren är den som har skrivit texten och mottagaren är den som läser den. (Ibid. 30–31.) En text är intentionell, den har alltså ett syfte. Texten är avsiktlig och tänkt för vissa verkningar,

åtminstone att bli uppfattad och förstådd. I brukstexter samspelar författarens och genrens intentioner. (Ibid. 32.)

Att texten är verbal betyder att den består av ord som är språkliga tecken till skillnad från andra tecken. Med hjälp av ord kan texten förmedla budskap som är både obegränsat varierande och mycket precisa. På grund av sin verbala natur har texten en speciell uppbyggnad: den är linjär. Till skillnad från till exempel bild, som också består av olika tecken och många linjer, låter man inte blicken vandra längs olika linjer utan blicken följer raderna från vänster till höger och uppifrån och ned. (Ibid. 33–34.)

Det som skiljer texten från ett muntligt yttrande är att texten är stabil och den kan läsas så många gånger man vill. Detta innebär en objektivisering av textens innehåll. Den mister alltså sitt direkta samband med sin upphovsman. Några brukstexter strävar efter att distansera sig från subjektiv språkhandling, sådana är till exempel myndighetstexter och lexikonartiklar. (Ibid. 34.)

En text är en koherent helhet, alltså inte en samling av lösryckta ord eller meningar. I texten finns det språkliga signaler som visar att sakerna hör i hop: texten har ett tidssammanhang och ett orsakssammanhang och ett övergripande ämne. Texten är också hierarkiskt uppbyggd vilket betyder att den består av saker som är viktiga och saker som är mindre viktiga. (Ibid. 35–36.)

Att en text är konventionell betyder att den följer vissa normer och regler. Konventionerna är olika i olika genrer. Olika genrer tillåter kreativitet i olika omfattningar. Texten är sällan ett mekaniskt avtryck av konventionerna utan den innehåller alltid något som går över genregränsen och skiljer den från andra texter i samma genre. (Ibid. 37–38.)

2.3.2 Myndighetstexter och -språk

Med myndighetstext avser jag texter som är skrivna av myndigheter för andra myndigheter eller för vanliga medborgare.

Enligt Heikkinen et al. (2000, 9–10) är språket som används och skapas i myndighetssammanhang inte en enhetlig språkform som man kunde presentera i form

av viss praxis eller normer. Myndighetstexter är ofta sammanställningar av andra texter och där möts språkanvändningssätt och innehåll från olika livsområden. I myndighetsarbet etableras ofta vissa praxis om hur språket används och hur texter produceras och kanske också tankar om hurdant det är att vara en myndighet eller en medborgare.

Heikkinen et al. vill och kan inte svara uttömmande på frågan hurdant myndighetsspråk är. Myndighetsspråk är enligt dem mycket mångfaldigt (9–10). De presenterar en lista över vad myndighetstexter vanligen inte innehåller. De innehåller till exempel inte direkta förbud, äkta frågor, öppna befallningar, osäkerhet, humor, ironi, sarkasm, känsloutbrott och tecken på svaghet. (Heikkinen et al. 2000, 325.) Lassus (2010, 220) har i sin undersökning fått liknande resultat: “Det som till formen är förbud, frågor och befallningar är till funktionen något annat, nämligen påståenden, uppmaningar och, för frågornas del, uttryck som styr läsningen.”

2.3.3 Webbtexter

För texter på nätet gäller huvudsakligen samma regler som för andra brukstexter. De ska vara skrivna på enkelt och begripligt språk. Det som skiljer webbtexter från andra är mediet: man läser dem på skärm istället för papper. Det ställer speciella krav på utformningen av texterna och man kan inte utan vidare publicera texter på nätet som från början är tänkta att läsas bara på papper. (Ehrenberg-Sundin et al. 2008, 170.)

Eftersom mediet är annorlunda, läser man också på ett annat sätt på skärm än på papper (ibid). Det här kapitlet handlar om dessa skillnader samt de råd som har getts för webbskribenter om bra och klara webbplatser.

2.3.3.1 Olika sätt att läsa på skärm och på papper

På skärmen läser man sällan en text från början till slutet. Man skumläser, stannar vid vissa ord och meningar och går snabbt vidare om man inte hittar den information man söker. Det är också jobbigare att läsa på skärm än på papper eftersom ögat måste anstränga sig mer. Överblicken är begränsad, d.v.s. vi ser bara det som står på skärmen,

vilket också gör att det är mer krävande att läsa på skärm. (Ehrenberg-Sundin et al. 2008, 170–171.)

Anna-Malin Karlsson presenterar i sin artikel i “Så läser man på nätet” (2006) sitt läsexperiment från år 2001 om hur en försöksperson läser personliga hemsidor. Försökspersonen gick igenom hemsidor och kommenterade sin läsning samtidigt. Det första som försökspersonen gjorde var att rulla upp och ned på sidan och klicka snabbt igenom menyn för att se vad som fanns där. Eftersom alla delsidor öppnades på samma sätt drog hon slutsatsen att sidorna hörde till en och samma hemsida. (Karlsson 2006, 113.) Det här visar en viktig skillnad mellan webben och pappersmedier att webbplatsens yttre gränser inte är lika tydliga som en tidnings eller en boks (Karlsson 2006, 112). Enligt Karlsson (2006, 114) visar försökspersonens ivrighet att få en överblick över webbsidorna förmodligen ett behov att sätta in sidan i sitt nödvändiga sammanhang.

Karlssons försöksperson läste nästan aldrig text på traditionellt sätt från början till slut. Oftast började hon på andra sätt. Hon väntade med att läsa texten tills hon insåg att den innehöll det hon sökte. Också textens utseende spelade en stor roll. Om texten var för liten, för otydlig gentemot bakgrunden eller för bred lät hon ofta bli att läsa. Graden av tålmod med texter varierade mellan sidtyperna. (Karlsson 2006, 115.) När försökspersonen till slut mötte en kompakt text som hon ville veta vad den handlade om skumläste hon den och sökte nyckelord. Skumläsning kunde börja var som helst på en sida, inte nödvändigtvis längst upp. Först när hon hittade nyckelord som visade att texten kunde vara intressant började hon läsa den från början. (Karlsson 2006, 116.)

Enligt Karlsson (2006, 119) stöder hennes läsarundersökning de råd som getts för webbskribenter. Jag går till dessa råd i nästa kapitel.

2.3.3.2 Råd för webbskribenter

Många av de tidigare nämna råden för klarspråk gäller också webbtexter. Webbtexter ska ha relevant innehåll och klart syfte. Skribenten ska tänka vad läsaren vill veta. Dispositionen ska vara logisk så att det viktigaste kommer först och man ska behandla en tanke i ett stycke. Huvudrubriken berättar vad texten handlar om och mellanrubriker

sammanfattar innehållet och lockar till läsning. Språket ska vara klart och begripligt, alltså följa klarspråksprinciperna. (Lathund för webbskribenter 2004)

Det finns ändå också andra saker man ska tänka på när man skriver webbtexter. Många av dem handlar om disposition och textens utseende. Huvudprincipen enligt Ehrenberg-Sundin et al (2008, 171) är att texten ska vara överskådlig och det gör man genom att lyfta fram det viktiga på alla nivåer. I de följande styckena presenterar jag olika sätt att skapa överskådlighet och andra råd för en bra webbplats.

Förutom informativa rubriker, som jag redan nämnde, kan man skapa överskådlighet bl.a. genom innehållsförteckning på förstasidan, sammanfattningar och menyer och tydliga länkar (Ehrenberg-Sundin et al. 2008, 171). Namnen på länkarna ska vara informativa så att läsarna vet vart de leder. Länkarna ska inte vara inbäddade i texten, eftersom det kan störa läsningen. Bättre plats för länkar är till exempel i slutet av sidan, i marginalen, eller i slutet av stycket. Man ska använda länkar bara när de är nödvändiga och de får inte leda läsaren vilse. (Ibid., 173.)

Andra sätt att hjälpa läsaren hitta det viktiga är punktlister och markering av nyckelord med fetstil. Punktlister underlättar skumläsning och fungerar som checklistor för läsaren. Nyckelord som är markerade med fetstil är bra hållpunkter för läsaren speciellt i längre texter. Skribenten borde undvika kursiv stil, som är svår att läsa på skärm. (Ehrenberg-Sundin et al. 2008, 174) Understrykningar ska man också undvika eftersom läsarna kan tro att de är länkar (Lathund för webbskribenter 2004). Vissa teckensnitt är också passande för läsning på skärm. Sådana är till exempel Verdana och Georgia. (Ehrenberg-Sundin et al. 2008, 174.)

Webbtexter ska vara korta. De bör ofta vara hälften så långa som på papper (Lathund för webbskribenter 2004). För att kunna skriva kort ska man gå rakt på sak och undvika information som inte behövs (Ehrenberg-Sundin et al. 2008, 171).

Såsom med alla andra texter är det viktigt att planera webbtextern noga och tänka igenom sammanhanget. Skribenten ska ha klart för sig var texten publiceras, vad den är del av och vad textens placering på webbplatsen är. När sammanhanget är klart kan man planera innehållet och strukturen: rubriker, länkar, styckeindelning. Styckena ska vara

tydliga och korta. De ska innehålla en nyckelmening. Ett nytt stycke markeras med en blankrad i texter som ska läsas på skärmen. (Ehrenberg-Sundin et al. 2008, 171–174.)

2.4 Tidigare forskning

Jannika Lassus undersöker i sin doktorsavhandling *Betydelser i barnfamiljsbroschyrer. Systemisk-funktionell analys av den tänkta läsaren och institutionen* (2010) finlandssvenska och sverigesvenska socialförsäkringsbroschyrer till barnfamiljer. Hon undersöker hur den tänkta läsaren och institutionen synliggörs i texterna och vilka betydelser som anknyts till dem. Hon använder systemisk-funktionell lingvistik som sin teori vilken är samma teori som jag använder i min undersökning. Lassus avhandling består av olika kvantitativa delanalyser. Hennes resultat visar att läsaren vanligen tilltalas med *du* och institutionen nämns med substantiv eller institutionsnamnet. Också referenten *barn* nämns ofta. Läsaren är en aktiv deltagare i texter medan institutionen är synlig men förekommer vanligen i omständigheter och bestämmningar, alltså inte som en deltagare. Lassus analyser visar att broschyrtexterna i Finland och Sverige liknar varandra, i synnerhet när de är producerade på samma sätt dvs. när de finlandssvenska texterna inte är översättningar. Skillnaderna beror på skillnader mellan institutionerna och socialförsäkringssystemet, vilket beror på att det är fråga om två olika länder.

Statskontorets rapport *På väg mot ett bättre myndighetsspråk* (2001) presenterar en undersökning om begripligheten av svenskt myndighetsspråk. Metoden för utvärderingen var ett diagnosinstrument konstruerat på grund av etablerad kunskap om myndighetsspråk och begriplighetshinder. Diagnosinstrumentet blev senare Klarspråkstestet (Hedlund 2006, 21), som jag presenterar ovan i kapitel 2.2.5. I undersökningen prövades tre texttyper: broschyrer, förvaltningsbeslut och rapporter. Myndighetsskribenter prövade sina texter med hjälp av diagnosinstrumentet och för att validera instrumentet granskade sex språkexperter samma texter. Resultaten av prövningen visar att man inte entydigt kan säga att myndighetstexter är begripliga. Åtminstone tre av de prövade texterna (som var nio) fick kritik för begriplighetsproblem. Problemen handlade om typiska myndighetsspråkliga drag, dvs. långa och omständligt konstruerade meningar och svåra ord och fraser, och oklar syfte

och mottagare i texten. Alla texter hade också vissa gemensamma problem som framför allt rörde sig om att mottagaranpassningen i texten kunde vara bättre.

I utprovningen ingick också en enkät som handlade om skrivsituation och språkvård vid myndigheterna. I enkätundersökningen kom det fram att många önskar mer språkvårdskurser och seminarier. En svårighet som framhålls är ofta att omformulera svårt stoff till begriplig text. Också attityder till språkvårdsarbetet ses som hinder.

Johanna Koivistos doktorsavhandling *EU-artiklar som multimodala budskap* (2011) handlar om egenskaperna och begripligheten av text- och bildelement i EU-artiklar i finska och svenska tidningar. Som material har hon artiklar som handlar om utvidgningen av Europeiska unionen i två finska och två svenska tidningar. Syftet med undersökningen var att reda ut om textelementen (rubriken, ingressen, brödtexten och bildtexten) i artiklarna har en relevant relation till temat och bilden i artikeln, och om bilderna i artiklar stöder förståelsen. Hon gör också jämförelser mellan tidningar. Analysmetoden i avhandlingen är en sorts stilanalys vars syfte är att ta reda på hur ett visst budskap är framställt, hurdana egenskaper det har och dess möjliga intryck på mottagaren. Resultaten visar att text- och bildelementen skapar en enhetlig helhet i majoriteten av artiklarna. Artiklarna kan anses vara begripliga men det finns också faktorer som kan försvåra förståelsen. I finska artiklar är helheten av elementen konsekvent och begriplig oftare än i svenska artiklar.

En finskspråkig undersökning om myndighetsspråk presenteras i boken *Teksti työnä, virka kielenä* (2000). Undersökningen gjordes av Forskningscentralen för de inhemska språken under åren 1997–2000. Den startades av Pirjo Hiidenmaa och slutfördes av Ulla Tiililä och Vesa Heikkinen. De undersökte texter inom offentlig förvaltning i sina kontexter och redde ut relationen mellan språk och arbete. Som samarbetspartner hade de olika myndigheter vid Helsingfors stad. Deras analyser grundar sig mest på sociosemiotiken, systemisk-funktionell språkuppfattning samt register- och genre teorierna.

Lieselott Nordman studerar i sin doktorsavhandling lagöversättning som process. De flesta undersökningar om juridiskt språk och författningsspråk studerar den färdiga

översättningen men Nordman är intresserad av själva översättningsprocess som är unik i jämförelse med andra översättningsprocesser. (Nordman 2009, 11–12.)

Klart och begripligt språk har intresserat också i akademiska examensarbeten. Till exempel Madeleine Appelgren studerar i sitt examensarbete *Begripligt eller obegripligt? – En studie av förvaltningsbeslut före och efter Klarspråkstestet* (2002) om och hur Klarspråkstestet ökar begripligheten i förvaltningsbeslut. Som material hade hon texter från Migrationsverket, Försäkringskassan och Livsmedelsverket. Hennes resultat visar att även små förändringar i riktning mot mottagarperspektiv uppfattas och uppskattas av mottagarna. Också Eva Marcusson har använt Klarspråkstestet i sin magisteruppsats *Klarspråk i myndighetstext - En undersökning av begripligheten i Skatteverkets förfrågningar, överväganden och beslut* (2009). Hon studerar hur begripliga Skatteverkets texter är och hur de kunde bli ännu bättre.

Emma Westergårds examensarbete *Begripliga, lättlästa och intressanta texter för Örebro kommun - en bred målgrupp* (2008) handlar om texter om biogas och miljö för Örebro kommun. Syftet med hennes undersökning var att ta reda på hur man skriver till en bred målgrupp begripligt, lättläst och intressant.

Även om myndighetsspråk och -texter har undersökts ganska mycket ur begriplighetssynpunkt och klarspråk i myndighetstexter är ett aktuellt ämne har de finska myndigheternas webbsidor inte undersökts ur detta perspektiv. Min undersökning om hur klarspråkliga myndigheternas webbsidor är fyller alltså en lucka. Olika webbtexter hör till vardagen nuförtiden och jag är inte den enda som har intresserat mig för dem som forskningsämne. Tanja Tervonens pågående pro gradu -avhandling (2013) vid Tammerfors universitet handlar om retorik på webbplatserna för olika politiska partier. Också hon tar i hänsyn till vem som talar på webbplatserna.

3 Material och metod

I det här kapitlet presenterar jag mitt material och analysmetoden. Min egen analysmetod har jag kombinerat av brukstextanalys och råd om klarspråk. Den presenterar jag i underkapitel 3.3.

3.1 Myndighetstexter

Mitt material består av texter på polisens och arbets- och näringsbyråns webbplatser. Från polisens webbsidor har jag valt texter under rubriken *Brott* och från arbets- och näringsbyråns webbsidor har jag valt texter som står under rubriken *Arbetsökande*. I tabell 1 har jag presenterat omfattningen på materialet i antal sidor, ord och tecken (utan mellanslag).

	Antal ord	Antal tecken (utan mellanslag)
Polis	3725	21348
Arbets- och näringsbyrån	2987	19891

Tabell 1: Materialomfång

Jag valde polisen och arbets- och näringsbyrån som materialkällor eftersom de är riksomfattande och därför har deras texter en mycket vid mottagargrupp: hela Finland. De tjänar alla i Finland, inte bara medborgare utan vem som helst som vistas i Finland kan vara tvungen att kontakta dem eller söka information på deras webbplats. Nästan alla som bor i Finland har något att göra med dessa myndigheter någon gång i livet. Det behöver inte vara något otrevligt såsom att bli arbetslös eller brottsoffer, vilket mitt material handlar mycket om, utan det kan handla om att söka jobb eller ansöka om körkort eller annat tillstånd.

Som sagt handlar mitt material mycket om de otrevliga saker som dessa myndigheter behandlar: arbetslöshet och brott. Jag valde de här temana eftersom de kan vara aktuella för vem som helst och de hör till krissituationer. När man har en kris vill man hitta information så snabbt och lätt som möjligt och den ska vara begriplig.

Jag ville att de texter jag väljer som material är tillgängliga på nätet eftersom det är där man nuförtiden söker information om nya saker. En annan anledning till att välja webbtexter är att allt mer information läggs ut på nätet och ibland är de tillgängliga t.o.m. bara på nätet och det kan vara svårt att hitta samma information som tryckt version.

Texterna på båda webbplatserna är översättningar från finska till svenska. Annika Blomster, informatör vid arbets- och näringsbyrån, berättar att webbplatsen mol.fi förnyades år 2004 och då översattes de flesta sidorna till svenska. En del av texterna översattes då av ministeriets egna översättare men en del skickades till utomstående översättare eftersom mängden material var så stor. Nuförtiden översätts sidorna av ministeriets egen översättare eller webbformatör, som är Annika Blomster själv. (Blomster, e-postkorrespondens 8.6.2012.)

Kommunikationschefen Marko Luotonen på polisen berättar att texterna på polisens webbsidor nuförtiden översätts av en översättningsbyrå, men där finns också texter som har översatts vid inrikesministeriet tidigare. Han kan tyvärr inte specificera vilka texter som är från vilken översättningsinstans eftersom personer som har varit ansvariga för webbsidornas uppdatering har byts under åren. Luotonen berättar också att innehållet på polisens webbsidor kommer att uppdateras stort under år 2013. (Luotonen, e-post korrespondens 7.6.2012.)

Jag har tagit mitt material från webbsidorna i februari 2012. Under undersökningens gång har sidorna undergått några ändringar, men dem har jag inte tagit i beaktande i mitt arbete. Mitt material motsvarar alltså inte helt de texter som finns på webbsidorna nu i maj 2013. Till exempel på polisens sidor har texten ”Elektronisk anmälan om brott” ändrats och den har delats in i två olika sidor.

Rubrikerna *brott* och *arbetssökande* täcker flera teman. Inom ramen för den här undersökningen kunde jag inte ta med alla teman under dessa rubriker utan jag har begränsat materialet till vissa. Från båda webbsidor tog jag med den första sidan som öppnas när man kommer till delen som handlar om brott eller arbetssökande alltså en inledningssida för de andra texterna under huvudrubriken. Under *brott* har jag därtill valt följande teman:

- Polisanmälan
- Förundersökning av brott
- Polisundersökning
- Brottsoffer
- Ersättning av brottsskador

Under rubriken *arbetsökande* har jag valt delen ”Om du blir arbetslös”.

Webbsidorna innehåller text i form av rubriker, brödtext och länkar. Det finns inga bilder i mitt material.

I början av båda analyskapitlen finns en figur som presenterar strukturen av materialet (kapitel 4 arbets- och näringsbyrån, kapitel 5 polisen).

3.2 Utseende på polisens och arbets- och näringsbyråns webbsidor

I det här kapitlet presenterar jag hur arbets- och näringsbyråns och polisens webbsidor såg ut i februari 2012.

3.2.1 Arbets- och näringsbyrån

Sidorna ser för det mesta enhetliga och klara ut. Till vänster om själva texten finns länkar om sidans tema som också fungerar som innehållsförteckning (se a. i bild 1). I balken ovanför texten finns länkar till andra teman på arbets- och näringsbyråns webbplats (se b. i bild 1). Under balken kan man se länkstigen som visar var man befinner sig på sidorna (c. i bild 1). Till höger finns det länkar antingen till andra sidor på samma webbplats eller till andra webbplatser för mer information om sidans tema. (se d. i bild 1) Länkarna till höger är ofta grupperade och ibland har grupperna också en rubrik. I slutet av texten finns det en länk som man kan använda om man vill skriva ut texten (se e. i bild 1).

The screenshot shows the website of the Finnish Employment and Economic Development Agency (An). The page is titled "Utkomstskydd för arbetslösa". The navigation menu at the top includes "Arbetsökande", "Arbetsgivare", "Utbildning", "Förädlingsverksamhet", and "Arbets- och näringsbyråer". The main content area is divided into several sections: "Arbetsökande", "Om du blir arbetslös", "Utkomstskydd för arbetslösa", "Telefonrådgivning", "Med anknäring till ämnet", "Lagstiftning", and "Externa informationskällor". The text under "Utkomstskydd för arbetslösa" explains that the benefit is paid to support unemployed job seekers, covering basic living expenses and unemployment insurance. It also mentions that the benefit is shared between the Employment and Economic Development Agency and the Social and Health Care Administration. The page includes a search bar, a language selector (Suomeksi, In English), and a footer with contact information and a copyright notice for 2010.

Bild 1: Exempel på arbets- och näringsbyråns webbsidor

Länkarna i texten och i sidans högra kant är blå och understruken så att de är lätt urskiljbara från själva texten. Det finns bara en länk i texten och den är också på sin egen rad. Länkarna i övre balken och till vänster är gröna och deras bakgrundsfärg ändras när pekaren förs över länken.

Textstorleken i brödtext är samma i alla texter utom en. I texten "Omställningsskydd" är textstorleken större än i andra texter med undantag av det sista stycket.

Om man tittar på sidorna på hela skärmen är raderna mycket långa, vilket kan försvåra läsningen, men när man förminskar internetfönstret blir också raderna kortare. Bild 1 visar hur sidan ser ut i ett förminskat internetfönster. Läsaren kan alltså själva påverka saken om han eller hon har svårigheter att läsa långa rader. Textstyckena är separerade från varandra med en tom rad.

I 4 av 10 texter finns det mellanrubriker. Dessa texter är ”Ansökan och inledande av arbetslöshetsförmån”, ”Om arbetslösa arbetssökandes rättigheter och skyldigheter”, ”Omställningsskydd” och ”Om arbetslösheten blir långvarig”. Mellanrubrikerna är markerade med fet stil och har samma storlek som själva texten. Ibland är det ändå svårt att säga om det är fråga om en mellanrubrik eller vanlig text som är markerat med fet stil eftersom saken anses vara viktig (se exempel 5).

Viktiga ord eller satser är ibland markerat med fet stil, men de ord som är markerade med fet stil är inte alltid de viktigaste. Till exempel i texten ”Omställningsskydd” har man markerat med fet stil ord: *personen* (tre gånger), *har* (två gånger) och *de* (se exemplen 3 och 4).

- 3) Omställningsskyddet omfattar permitterade, om
 - **personen** permitteras för minst 180 dagar [...]

- 4) **De uppsagda**
 - **har** rätt till ledighet med lön under uppsägningstiden [...]

Det andra markerings sättet som har använts i texterna är kursivering. Kursivering används i två texter: ”Om du blir arbetslös” och ”Om arbetslösa arbetssökandes rättigheter och skyldigheter”. I den förstnämnda texten används kursivering i en mening som hänvisar till länkmenn på vänster och i den andra texten finns det två enstaka ord som är kursiverade och dessa ord har samtidigt också fet stil. I texten ”Om arbetslösa arbetssökandes rättigheter och skyldigheter” har man använt båda markerings sätt samtidigt:

- 5) **Då kunden anmält sig som arbetssökande och är arbetslös, har han rätt** [satsen fortsätter i en punktlista]

Ordet *rätt* i exempel 5 anses troligen vara viktigt och därför har den kursiv stil. Det här är också ett fall då det är svårt att säga om satsen är en mellanrubrik eller bara en markerad sats i texten.

Punktlistor används i tre texter: ”Om du blir arbetslös”, ”Om arbetslösa arbetssökandes rättigheter och skyldigheter” och ”Omställningsskydd”. Punktlistornas utseende är inte helt enhetligt. Listan i texten ”Om du blir arbetslös” saknar punkter, men listan är ändå

klar. Underpunkterna i listan har ett streck framför sig. Texterna efter punkten i de två andra texter är i regel långa (upp till 68 ord).

3.2.2 Polisen

Polisens sidor ser enhetliga ut. Till vänster om texten finns länkar om sidans tema och länklistan fungerar samtidigt som innehållsförteckning (se a. i bild 2). I balken ovanför texten finns länkar till andra teman på polisens webbsidor (se b. i bild 2). Under balken kan man se länkstigen som visar var man befinner sig i sidorna (se c. i bild 2). I nederkanten av sidan finns det en bild av en polishund och olika blandade länkar (se d. i bild 2). Länkarna är till exempel ”Elektronisk anmälan om brott”, ”Polisstyrelsen”, ”om identitetskort”, ”Nyheterna på svenska” och några länkar på finska. Till höger om texten finns det en länk till polisinskrivningarnas kontaktuppgifter och ett sökningsfält (se e. i bild 2). I slutet av texten finns det en länk tillbaka till den sidan man kom ifrån och en länk som man kan använda om man vill skriva ut sidan (se f. i bild 2). Under dessa länkar finns det ännu en länk som man kan använda för att bokmärka eller dela sidan i sociala medier (se g. i bild 2). Utanför textområdet, alltså själva sidan, finns det ett tomt område på båda sidorna. Där finns det bara blå och vit färg med glidande skala (se h. i bild 2).

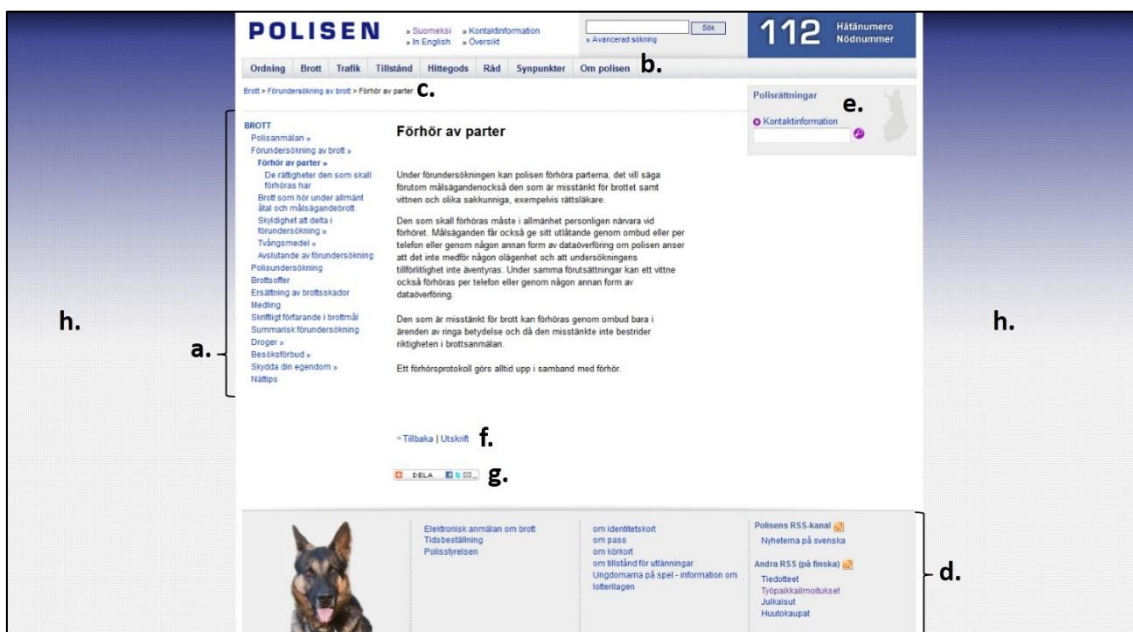


Bild 2: Exempel på polisens webbsidor

Länkarna till vänster och i nederkanten är blåa och de blir understrukna när man förpekaren på dem. Länkarna i balken ovanför texten är också blåa, men det öppnas en länkmeny under dem när man sätter pekaren på länken. Det finns bara några länkar i texten och de finns på sidorna “Elektronisk anmälan om brott”, “Brottsoffer” och “Ersättning av brottsskador”. I de två förstnämnda finns länkarna på egna rader men i den sista texten finns det också annat på samma rad. Dessa länkar är också blå och understrukna så att de är lätta att urskilja från själva texten.

Raderna är ganska korta vilket gör att det är lätt att hålla ögonen på rätt rad. När man minskar internetfönstret försvinner först de tomma områdena från sidorna och efter det dyker det fram en horisontal rulllist. Radlängden ändras inte. Textstyckena är separerade från varandra med en tom rad.

Det finns inga mellanrubriker i texterna och väldigt få andra framhävmåringar. I texten “Polisanmälan” finns det en punktlista om de uppgifter som polisen behöver vid polisanmälan. I “Elektronisk anmälan om brott” finns det en punktlista om situationer när man inte ska anmäla ett brott elektroniskt. Listan är också markerad med fet stil och röd färg. På samma sida finns en lista över utskrivbara dokument. Raden före de utskrivbara dokumenten på samma sida är markerad med fet stil. Den fungerar som en rubrik för dem.

3.3 Brukstextanalys

Som metod har jag en kvalitativ brukstextanalys som baserar sig på Lennart Hellspång och Per Ledins textmodell. Min analys innehåller också kvalitativa delar. Hellspång och Ledin presenterar sin textmodell i boken *Vägar genom texten - Handbok i brukstextanalys* (1997). Textmodellen passar bra ihop med den teori som jag har valt och med klarspråksprinciperna.

Hellspång och Ledins (1997, 41) textmodell ligger nära SFG. Textmodellen ger en allmän bild av texters uppbyggnad och utifrån den kan man styra analysen mot olika inslag i dem. Deras textmodell lyfter fram tre sidor av en text i sin omgivning: 1. sammanhanget (kontexten), 2. uppbyggnaden (strukturen) och 3. framställningssättet

(stilen). Av dessa tre sidor koncentrerar jag mig på uppbyggnaden och framställningssättet.

Enligt Hellspång och Ledin betyder analys att man bryter ned något i mindre delar och sedan undersöker dem närmare. De utgår från att alla texter har tre huvudegenskaper: de har en form dvs. en *textuell struktur*, innehåll dvs. en *ideationell struktur* och de skapar en relation till sina läsare dvs. en *interpersonell struktur*. (Hellspång & Ledin 1997, 44.) De tre huvudegenskaperna motsvarar alltså de tre metafunktionerna i SFG, men Hellspång och Ledins modell gör den konkretare. Jag analyserar mitt material enligt de här egenskaperna och utifrån de råd som getts om klarspråk.

Hellspång och Ledin (1997, 47–48) inskräpper i sin bok att varje analysmodell ska brukas med urskiljning och de avråder från en mekanisk metod. I stället ska man själv avgöra när analysen ger intressanta resultat. Man ska vara flexibel och sålla. Det har jag gjort genom att välja det som är viktigt för klarspråket och genom att forma en egen analysmodell.

3.4 Min analysmodell

I min analysmodell har jag satt ihop Hellspång och Ledins textmodell och min gruppering av råd för klarspråket (presenterad i kapitel 2.2.1). Min metod är huvudsakligen kvalitativ men jag använder kvantitativ metod och räknar ord eller meningar där det är möjligt för att få fram jämförbara resultat.

I min analysmodell har jag delat upp de aspekter som jag analyserar i tre kategorier enligt SFG: ideationell, interpersonell och textuell. Inom ramen för den här undersökningen kunde jag inte ta med alla råd för klarspråket, utan jag koncentrerar mig på språket, disposition och hur läsaren beaktas. Jag har delat min gruppering av råd för klarspråk under dessa tre kategorier på följande sätt:

Ideationell: Textens syfte

Textens syfte är inte med i grupperingen av klarspråksråd men den är med i mina forskningsfrågor och därför kommer den först bland de aspekter som jag analyserar.

Huvudvikten i min undersökning är på de textuella och interpersonella aspekterna, men textens syfte är viktigt för de andra aspekter som jag analyserar.

Interpersonell: Tilltal och omtal

Jag studerar hur den möjliga läsaren tilltalas och hur myndigheten omtalar sig själv. Närmare sagt studerar jag om det finns du- eller ni-tilltal i texterna och om det finns direkta anvisningar för läsaren i imperativ. Jag studerar också vilka pronomen och substantiv som används om den möjliga läsaren och skribenten. Jag räknar substantiv som används om läsaren eller myndigheten i texterna. När jag räknar substantiv tar jag inte hänsyn till formen av ordet utan räknar med orden i alla former dvs. i singular och plural, i bestämd och obestämd form och i genitiv.

Textuell

Undersökningen om de textuella aspekterna innehåller tre delar: satsstrukturer, orden och textens disposition.

- Satsstrukturer

I analysen av satsstrukturer ligger tonvikten på kvantitativa iakttagelser. Jag studerar om det används mer aktiv eller passiv i texterna. Jag räknar meningar som har passiv i huvudsats och meningar som har passiv i bisats. Som meningarna som har passiv i huvudsats räknar jag sådana meningar som har huvudsatsen (huvud verbet) i passiv, eventuella bisatser kan då vara i passiv eller aktiv. Som meningar som har passiv i bisats räknar jag sådana meningar som har huvudsatsen i aktiv, men en eller flera bisatser är i passiv. Jag räknar alltså meningar, inte verb i passiv. Meningar kan ha mer än ett verb i passiv. Jag räknar också andelen passivmeningar i texterna och då tar jag med både de räknade huvudsatser och bisatser.

Jag räknar också den genomsnittliga meningslängden för varje text och antalet långa meningar. Enligt klarspråksråd ska man variera meningslängden i en text och det bästa vore att variationen var mellan cirka 10 och 25 ord per mening (Sommardahl 2012, 25–26). Med långa meningar avser jag meningar som är 20 eller flera ord. Jag har valt 20 ord som gräns för en lång mening eftersom vetenskapliga texter i de

jämförelseundersökningarna i kapitlen 4.3.1 och 5.3.1 har genomsnittlig meningslängd ungefär 20 ord.

- Orden

Jag studerar vilka ord eller uttryck som förklaras i texterna och hur. Jag går genom alla förklaringar och kommenterar hur de fungerar.

Jag undersöker också andra fackord. Som fackord har jag räknat sådana ord som klart hör till polisens eller arbets- och näringsbyråns verksamhet eller till lagspråket. Den första definitionen, att ord hör till den valda myndighetens verksamhet, kan anses subjektiv, men den andra definitionen, att ord hör till lagspråket är mer objektiv. Som lagspråkligt ord har jag räknat sådana ord som är listade i SLAF (2004).

Jag studerar också om det finns ålderdomliga eller byråkratiska ord i texterna. Där använder jag som definition att ordet är listat i Svarta listan (2011) eller SLAF (2004).

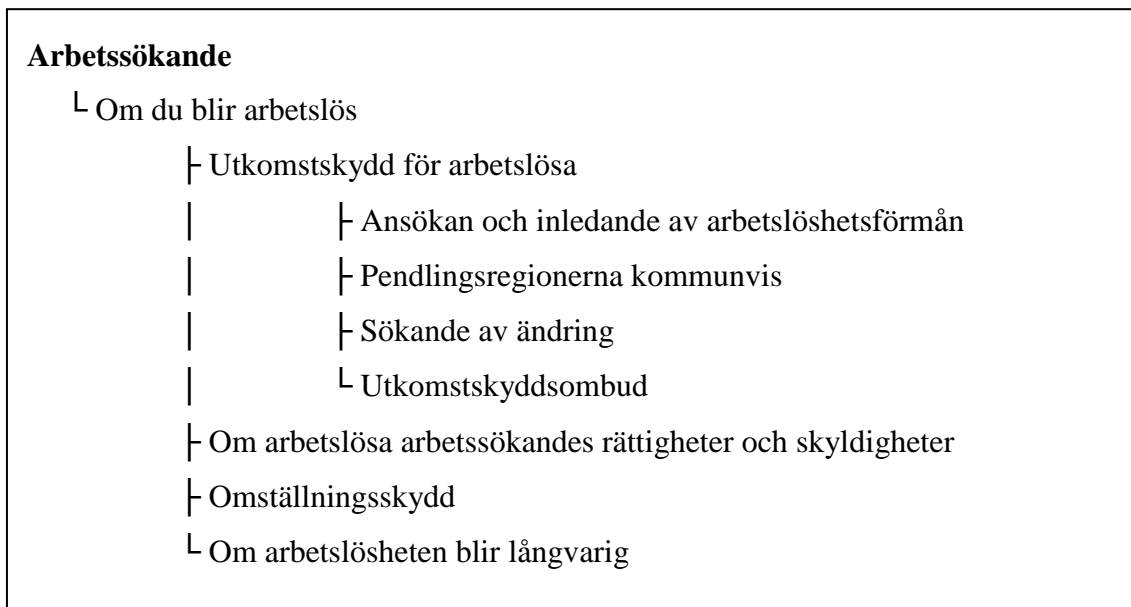
- Textens disposition

Jag studerar hur texterna är disponerade med avseende på centralinformationen i texterna och om dispositionen annars är logisk. Jag kommenterar också ordningen av själva texterna och rubrikernas täckning över texten om jag anser att det finns några brister i dem. Enligt klarspråksråd ska man vägleda läsaren (Hedlund 2006, 7). Som vägledning räknar jag sådana meningar som berättar var man kan få mer information och som hänvisar till andra texter och på det sättet hjälper läsaren.

4 Analys av arbets- och näringsbyråns texter

I detta kapitel presenterar jag min analys av arbets- och näringsbyråns texter. Analysen följer samma ordning som metodbeskrivningen i kapitel 3.

I figur 3 har jag presenterat strukturen av mitt material på arbets- och näringsbyråns webbsidor.



Figur 3: Strukturen av materialet på arbets- och näringsbyråns webbsidor

Texterna i figur 3 är rubrikerna till texterna på arbets- och näringsbyråns sidor. I analysen hänvisar jag till texterna med deras rubrik. Syftet med figuren är att ge en helhetsbild av materialet och att visa texternas relation till varandra.

4.1 Ideationell: textens syfte

“Arbetsökande” fungerar som inledningssida för alla texter som kommer efter den. Syftet med texten är att ge en helhetsbild av arbets- och näringsbyråns tjänster för arbetssökande. Ett annat syfte med inledningstexten är att handleda läsaren på webbsidorna.

Det allmänna syftet med texterna under rubriken "Om du blir arbetslös" är att ge råd och information om saker som gäller arbetslöshet. Den första texten "Om du blir arbetslös" är speciellt rådgivande och berättar vad man ska göra först om man blir arbetslös och vad man ska ha med när man anmäler sig som arbetsansökande. Syftet är att läsaren ska kunna anmäla sig som arbetssökande med dessa råd.

De fem nästa texter handlar om saker som har med utkomstskydd att göra. "Utkomstskydd för arbetslösa" berättar vad arbetslöshetsförmån består av och vilken myndighet som betalar ut den. Syftet med "Ansökan och inledande av arbetslöshetsförmån" är att berätta hur man ansöker arbetslöshetsförmån och vilka är de centrala förutsättningar för att få den. Texten berättar också hur betalningen av förmånen inleds. Syftet är att läsaren ska kunna ansöka arbetslöshetsförmån från rätt myndighet.

Syftet med "Pendlingsregionerna kommunvis" är att berätta vad pendlingsregion är och vilka saker den påverkar. Syftet med "Sökande av ändring" är att berätta i vilka utlåtande eller beslut man kan söka ändring och vilka inte. Texten berättar också att man får mer anvisningar om sökning av ändring som bilaga till Folkpensionsanstaltens eller arbetslöshetskassans beslut. Texten "Utkomstskyddsombud" ger information om utkomstskyddsombud och hans/hennes uppgifter.

Syftet med "Om arbetslösa arbetssökandes rättigheter och skyldigheter" är att berätta vad den arbetslösa har rätt till och vad han/hon får göra utan att mista arbetslöshetsförmånen och vad han/hon är skyldig att göra för att inte mista förmånen. Syftet är att berätta dessa saker på en sida utan att man måste söka dem i flera olika ställen.

"Omställningsskydd" ger information om omställningsskydd. Syftet med texten är att berätta vad omställningsskydd betyder, vilka den omfattar och vad dessa personer har rätt till. Texten "Om arbetslösheten blir långvarig" har som syfte att berätta hurdan stöd arbetslösa får om arbetslösheten blir långvarig.

4.2 Interpersonell: tilltal och omtal

I arbets- och näringsbyråns texter tilltalas läsaren sällan med *du*. Du-tilltal finns bara i två av tio texter. Dessa texter är ”Om du blir arbetslös” och ”Utkomstskydd för arbetslösa”. Ni-tilltal används inte i någon av texterna.

I texten ”Om du blir arbetslös” används du-tilltal i varje mening. Pronomen *du*, *din* eller *dig* används 24 gånger i texten. Exempel 6 är det första stycket av texten ”Om du blir arbetslös”. Redan där används *du*, *din* eller *dig* sammanlagt fem gånger:

- 6) **Besök** personligen arbets- och näringsbyrån senast under första dagen av din arbetslöshet. **Gör** det också efter slutförd arbetskraftsutbildning eller efter en period av sysselsättningsstöd. Du registreras som arbetsansökande från och med den dag du anmäler dig till arbets- och näringsbyrån. Du kan anmäla dig som kund redan innan arbetslösheten börjar.

I texten ”Utkomstskydd för arbetslösa” används du-tilltal bara en gång. Eftersom rubriken för texten ”Om du blir arbetslös” också fungerar som överrubrik för de andra texterna kunde man förvänta sig mer du-tilltal.

Texten ”Om du blir arbetslös” är den enda text där det ges direkta anvisningar för läsaren i imperativ. I texten finns det 6 satser i imperativ. Två av imperativsatserna förekommer genast i början av texten (se exempel 6) där jag har markerat imperativ med fet stil). De tre sista imperativerna handlar om vilka intyg man ska ta med när man anmäler sig som kund vid arbets- och näringsbyrån (se exemplen 7–9, understrykningar är mina, fet stil från materialet).

- 7) Ta med intyg enligt nedanstående lista, så slipper du extra besök. [...]
- 8) **Tag med:**
Arbetsintyg
[...]
Intyg över permittering (permitterade)
Skol- och studieintyg
[...]
- 9) - om du fortfarande studerar, ta med ett intyg av vilket framgår när studierna inleddes och studiernas omfattning

Du-tilltal är alltså inte vanligt i arbets- och näringsbyråns texter. Den möjliga läsaren omtalas oftast i tredje person. Jag använder frasen ”den möjliga läsare”, eftersom det är ibland oklart vem den tänkta läsaren av texterna är. Jag återkommer till den tänkta läsaren i kapitel 6.1.1. När den möjliga läsaren omtalas i tredje person används oftast något substantiv, men också pronomen *han* eller *hon* eller bara *han* används. Också *man*-pronomen används men det behandlar jag litet senare i det här kapitlet.

De vanligaste substantiv som används är: *person* (i 6 texter), *arbetssökande* (5), *den arbetslösa* (3) och *kund* (2). Andra ord som används i en text är till exempel *de uppsagda*, *de permitterade*, *de långtidsarbetslösa* och *förmånsökanden*. När jag har räknat substantiv har jag inte tagit i hänsyn till formen av ordet. Jag har räknat med orden i alla former dvs. i singular och plural, i bestämd och obestämd form och i genitiv.

Pronomen *han*, som syftar till båda könen, används fem gånger i texterna: ”Ansökan och inledande av arbetslöshetsförmån” (3), ”Utkomstskyddsombud” (1) och ”Om arbetslösa arbetssökandes rättigheter och skyldigheter” (1). Pronomenparet *han* eller *hon* används två gånger i texten ”Omställningsskydd”. Det verkar inte finnas något innehållsligt som styr valet mellan *han* och *han* och *hon*. Pronomenet *han* syftar till orden *person*, *kund* eller *sökande av arbetslöshetsförmån* som är neutrala ord. Bara en gång nämns ordet *värnplikt*, som traditionellt förknippas med män, i samma mening med *han*. Pronomenparet *han* eller *hon* syftar till ordet *person* båda gångerna. När det inte finns något i själva texterna som klart påverkar valet av pronomen kan de olika pronomina bero på att texterna har haft olika översättare (se kapitel 3.1).

Arbets- och näringsbyrån omtalar sig själv också i tredje person och oftast med substantiv. Bara en gång i texten ”Om du blir arbetslös” används vi-form ”våra tjänster”. De substantiv som används om arbets- och näringsbyrån är *arbets- och näringsbyrån* och *arbetskraftsbyrån*.

Man-pronomen används i arbets- och näringsbyråns texter 17 gånger och syftar till olika personer. 10 gånger syftar *man* till läsaren som kan vara den som ansöker eller får arbetslöshetsförmån (5), arbetssökande (4) eller arbetslös (1) (exempel 10). 4 gånger syftar *man* till både läsaren och arbets- och näringsbyrån. I 3 av de fyra är läsaren en

arbetslös person och i 1 en arbetssökande (exempel 11). 3 gånger syftar *man* till olika myndigheter som är arbets- och näringsbyrå (2) och service center för arbetskraften (1) (exempel 12).

- 10) Eftersom arbetssökandets giltighet är en absolut förutsättning för att man skall få arbetslöshetsförmån, bör arbetssökandet förnyas med jämna mellanrum. (Ansökan och inledande av arbetslöshetsförmån)
- 11) I sysselsättningsplanen kommer man överens om hurudan service som bäst främjar kundens placering på den öppna arbetsmarknaden. (Om arbetslösa arbetssökandes rättigheter och skyldigheter)
- 12) Som arbets- och näringsbyråns arbetssökandekund tas **du** i beaktande när man föreslår kandidater till lediga arbetsplatser, **du** kan utnyttja arbetskraftstjänster och aktualisera ditt utkomstskyddsärende. (Om du blir arbetslös)

4.3 Textuell

Här presenterar jag mina analyser om satsstrukturer, ord och disposition i arbets- och näringsbyråns texter.

4.3.1 Satsstrukturer

Arbets- och näringsbyråns texter innehåller ganska mycket passiv. Det finns passiv i nästan varje text och oftast är passiv i huvudsatsen. För att kunna jämföra texterna med varandra har jag räknat procentandel av meningar som innehåller passiv. (Se tabell 2.) De texter som innehåller mest passiv, 60 % eller över av meningar, är ”Pendlingsregionerna kommunvis som har passiv i 4 av 6 meningar (66,67 %) och ”Sökande av ändring” som har passiv i 3 av 5 meningar (60 %). De texter som innehåller minst passiv, under 20 % av meningar, är ”Arbetssökande” som är skriven helt i aktiv (0 %) och ”Utkomstskydd för arbetslösa” som har passiv i 2 av 12 meningar (16,67 %).

Medelvärden av passivmeningar är 36,50 %. Litet över tredjedel av satserna innehåller passiv. Meningar som är skrivna helt i aktiv är alltså vanligare i arbets- och näringsbyråns texter än meningar som innehåller passiv. Mitt sätt att räkna passiver skiljer sig från andra forskares sätt och därför kan jag bara göra jämförelser mellan mina olika delmaterial. Den här jämförelsen gör jag efter att jag har presenterat resultaten om passivmeningar i polisens texter i kapitel 5.3.1.

Text	Antal meningar	Passiv i huvudsats	Passiv i bisats	Passivmeningar andel
Arbetsökande	9	0	0	0 %
Om du blir arbetslös	14	5	0	35,71 %
Utkomstskydd för arbetslösa	12	2	0	16,67 %
Ansökan och inledande av arbetslöshetsförmån	33	10	7	51,52 %
Pendlingsregionerna kommunvis	6	2	2	66,67 %
Sökande av ändring	5	3	0	60,00 %
Utkomstskyddsombud	13	3	0	23,08 %
Om arbetslösa arbetsökandes rättigheter och skyldigheter	20	3	2	25,00 %
Omställningsskydd	21	5	4	23,81 %
Om arbetslösheten blir långvarig	23	7	3	43,48 %
	156	40	18	

Tabell 2: Passiv i arbets- och näringsbyråns texter.

Den genomsnittliga meningsländen i arbets- och näringsbyråns texter är 17,80. Meningarna är längsta i texten ”Omställningsskydd” (26,38 ord/mening) och kortaste i texten ”Om du blir arbetslös” (15,07 ord/mening). (Se tabell 3.)

I varje text finns det åtminstone en lång mening (20 ord eller flera), i de flesta texter (8 av 10) finns det mer än en lång mening. Texten som har den största andelen långa meningar är ”Utkomstskyddsombud” med 9 långa meningar (69,23 %). Texten ”Ansökan och inledande av arbetslöshetsförmån” har också 9 långa meningar och ”Omställningsskydd” har ännu flera, 13 långa meningar, men dessa texter är mycket längre än ”Utkomstskyddsombud” och därför är procentandelen mindre i dem. Texten ”Pendlingsregionerna kommunvis” har den minsta andelen långa meningar, bara en lång mening (16,67 %). Också texten ”Sökande av ändring” innehåller bara en lång mening, men texten är en mening kortare och därför är procentantalet litet högre i den. Sammanlagt finns det två texter där de flesta meningar (över 50 %) är långa, i de flesta texter är andelen långa meningar mycket lägre.

Text	Antal meningar	Ord/mening	Långa meningar (20 ord eller flera)	
			antal	andel
Arbetsökande	9	18,89	3	33,33 %
Om du blir arbetslös	14	15,07	3	21,43 %
Utkomstskydd för arbetslösa	12	14,83	4	33,33 %
Ansökan och inledande av arbetslöshetsförmån	33	16,73	9	27,27 %
Pendlingsregionerna kommunvis	6	15,17	1	16,67 %
Sökande av ändring	5	16,00	1	20,00 %
Utkomstskyddsombud	13	20,69	9	69,23 %
Om arbetslösa arbetsökandes rättigheter och skyldigheter	20	17,30	5	25,00 %
Omställningsskydd	21	26,38	13	61,90 %
Om arbetslösheten blir långvarig	23	16,96	8	34,78 %
	156		56	

Tabell 3: Meningsstruktur i arbets- och näringsbyråns texter.

I de följande styckena jämför jag mina resultat om den genomsnittliga meningslängden med fyra andra undersökningar.

Puuronen, Koskela, Laurén och Nordman (1993) har undersökt populärvetenskapliga och fackinerna texter. I deras undersökning var meningslängden i populärvetenskapliga texter 21,9–22,9 beroende av texten och i fackinerna texter 20,0–20,6 (Puuronen et al. 1993, 238). I jämförelse med Puuronen et als (1993) resultat är meningslängden i arbets- och näringsbyråns texter mindre än i både populärvetenskapliga och fackinerna texter.

Marianne Nordman (1992) har undersökt handböcker, läroböcker och vetenskapliga artiklar inom olika fackområden. För den här jämförelsen valde jag två av sex fackområden: juridik och företagsekonomi. I Nordmans undersökning är allt material skrivet antingen för specialister eller blivande specialister (Nordman 1993, 14), så man kan anta att arbets- och näringsbyråns texter, som borde ha den stora allmänheten som mottagargrupp, har lägre meningslängd än Nordmans material. Enligt Nordmans undersökning är meningslängden i juridiska texter genomsnittligt 21,5 och i texter som handlar om företagsekonomi 16,6. Den genomsnittliga meningslängden i arbets- och näringsbyråns texter placerar sig mellan de två värden i Nordmans undersökning.

I en något äldre undersökning har Björn Melander (1987) jämfört meningslängden i populärvetenskapliga och vetenskapliga texter. Hans resultat är 17,3 ord per mening i populärvetenskapliga texter och 20,5 ord per mening i vetenskapliga texter (Melander 1987, 114). I samma artikel har Melander presenterat också en annan undersökning av Mats Thelander (1970). Enligt Melander har Thelander fått följande resultat i sin undersökning: meningslängd i saklitteratur 18 och i facklitteratur 21 (Melander 1987, 114). Meningslängden i arbets- och näringsbyråns texter är lägre än båda värden i Thelanders undersökning och ganska nära, bara litet högre än Melanders resultat om populärvetenskapliga texter.

Den genomsnittliga meningslängden 17,80 i arbets- och näringsbyråns texter är mindre än de flesta resultaten som andra forskare har fått. Bara Melanders (1987) resultat om populärvetenskapliga texter och Nordmans (1992) resultat om företagsekonomiska texter är lägre. Arbets- och näringsbyråns texter borde ha den stora allmänheten som målgrupp och då borde meningslängden vara lägre än i vetenskapliga och populärvetenskapliga texter och facklitteratur som har mer begränsade mottagargrupper. Meningslängden i arbets- och näringsbyråns texter stämmer med det här.

4.3.2 Ord

I arbets- och näringsbyråns texter finns det 13 ord eller uttryck som har förklaring. Dessa ord och uttryck är:

- rekryteringscenter
- servicecenter för arbetskraften
- självrisktiden
- utkomstskydd för arbetslösa
- karenstiden
- pendlingsregion
- närings-, trafik- och miljöcentralerna
- utkomstskyddsombud (SLAF)³
- sysselsättningsplan
- arbetskraftsservice

³ SLAF inom parentes betyder att ordet förekommer i ordlistan i SLAF och kan därför anses höra till lagspråket.

- omställningsskydd
- jobbsökarplan
- lönesubvention
- aktiveringsplan

I de nästa styckena presenterar och kommenterar jag förklaringarna. I exemplen har jag markerat det förklarade ordet i fet stil och understrukt förklaringen.

Rekryteringscenter (exempel 13) och *servicecentren för arbetskraften* (exempel 14) förklaras i deras relation till andra myndigheter som antas vara bekanta för läsaren. Om *servicecentren för arbetskraften* får man också veta vem de betjänar.

- 13) [...] tjänster som man får på arbets- och näringsbyråer och **rekryteringscentren**, *vilka är underställda arbets- och näringsbyråerna* eller på servicecentren för arbetskraften. (Arbetsökande)
- 14) **Servicecentren för arbetskraften** är gemensamma servicepunkter för arbetsförvaltningen, kommunerna och FPA. De betjänar personer som av olika orsaker har svårt att bli sysselsatta. (Arbetsökande)

Självrisktid nämns fem gånger i tre olika texter som är efter varandra. På första gången förklaras ordens betydelse (exempel 15) och på sista gången preciseras längden av självrisktiden (exempel 16). På andra ställen har orden ingen förklaring, utan läsaren antas redan veta vad ordet betyder.

- 15) På samma sätt inleds **självrisktiden**, dvs. den tid för vilken utkomstskydd inte betalas, först efter det att du anmält dig vid arbets- och näringsbyrån. (Om du blir arbetslös)
- 16) **Självrisktiden** för en person som är helt utan arbete är för arbetslöshetsdagpenning sju vardagar och för arbetsmarknadsstöd fem vardagar. (Ansökan och inledande av arbetslöshetsförmån)

Förklaringen av *utkomstskydd för arbetslösa* fungerar som en inledning för texten med samma rubrik. Förklaringen berättar ungefär det samma som man kan förstå redan från själva frasen (exempel 17). Det som kommer senare i texten är viktigare än förklaringen.

- 17) **Utkomstskydd för arbetslösa** betalas för att trygga arbetslösa arbetssökandes utkomst. (Utkomstskydd för arbetslösa)

Förklaringen av *karenstiden* är mycket lång och invecklad (exempel 18). Den berättar de förutsättningar som räknas för att uppfylla karenstiden, men den är svårt att förstå.

- 18) Till personer utan yrkesutbildning betalas arbetsmarknadsstöd först efter den s.k. **karenstiden**. Karenstiden uppfylls, då en person efter att ha anmält sig hos arbets- och näringsbyrån eller under en granskningsperiod på två år före anmälan har varit sammanlagt fem månader i arbete som inräknas i arbetsvillkoret, som självständig företagare, som arbetslös arbetssökande eller berörts av en arbetskraftspolitisk åtgärd. (Ansökan och inledande av arbetslöshetsförmån)

Texten “Pendlingsregionerna kommunvis” är kort och ungefär hälften av den är förklaring av *pendlingsregion* (exempel 19). Förklaringen är fungerande, den berättar storleken av pendlingsregion och vad ordet betyder. Datumet i det första stycket är ändå inte längre nödvändig information.

- 19) En persons **pendlingsregion** är fr.o.m. den 10.5.2010 ett område som sträcker sig 80 km från personens boningsort.

Med **pendlingsregion** avses ett område inom vilket arbetslösa arbetssökande i princip måste vara beredda att ta emot det arbete som erbjudits och delta i sysselsättningsfrämjande tjänster. (Pendlingsregionerna kommunvis)

Förklaringen av *närings-, trafik- och miljöcentralerna* är mycket kort (exempel 20). Förklaringen är bara den finska förkortade version av samma institution vilket inte berättar någonting om man inte redan är bekant med den. Meningen med det här är troligen att säga att det är frågan om samma sak om man är bekant med ELY-centralerna redan tidigare. Annars är förklaringen inte alls en förklaring. I samma exempel förklaras *utkomstskyddsombud* genom hans/hennes uppgifter.

- 20) Vid var och en av de 15 **närings-, trafik- och miljöcentralerna** (ELY-centralerna) finns ett **utkomstskyddsombud** som sköter om ärenden kring arbetslöshetskydd. [...] Utkomstskyddsombuden har i uppgift att inom sitt verksamhetsområde övervaka lagligheten och enhetligheten hos de arbetskraftspolitiska utlåtanden som arbets- och näringsbyråerna ger. (Utkomstskyddsombud)

Sysselsättningsplan förklaras två gånger i olika texter. Förklaringarna har olika synpunkter till ordet. Den första förklaringen (exempel 21) presenterar sysselsättningsplanen som något som en arbetslös person har rätt att få. Den andra (exempel 22) förklaringen presenterar ordet som en skyldighet som den arbetslösa personen måste uppgöra tillsammans med arbets- och näringsbyrån för att få arbetslöshetsförmånen. I den första förklaringen är den arbetslösa alltså den som får service som förbättrar hans/hennes situation och i den andra den som gör sakerna själv.

- 21) I **sysselsättningsplanen** kommer man överens om hurudan service som bäst främjar kundens placering på den öppna arbetsmarknaden. (Om arbetslösa arbetssökandes rättigheter och skyldigheter)
- 22) [...] tillsammans med arbets- och näringsbyrån uppgöra en **sysselsättningsplan** eller en ersättande plan för den, där man kommer överens om hur arbetssökanden skall söka arbete eller förbättra sitt kunnande för att placera sig på arbetsmarknaden (Om arbetslösa arbetssökandes rättigheter och skyldigheter)

Både *arbetskraftsservice* (exempel 23) och *omställningsskydd* (exempel 24) förklaras med en lista över vad ordet innebär. Förklaringen av *omställningsskyddet* börjar med syftet före listan.

- 23) De viktigaste formerna av **arbetskraftsservice** omfattar [...] (Om arbetslösa arbetssökandes rättigheter och skyldigheter)
- 24) **Omställningsskyddet** vid uppsägningar syftar till att de uppsagda snabbare och lättare ska få ett nytt arbete.
I modellen ingår [...]. (Omställningsskydd)

Förklaringen av *jobsökarplan* (exempel 25) och *aktiveringsplan* (exempel 26) är nästan likadana som de två tidigare. Först förklaras hur och varför planen uppgörs och sedan ges exempel på vad den kan innehålla. I båda förklaringar berättas också i vilken situation planen uppgörs.

- 25) Om den arbetssökande oavbrutet varit arbetslös i fem månader, utarbetas tillsammans med denna en individualiserad **jobsökarplan**. Den är en bindande plan som förutsätter åtgärder såväl av arbetskraftsbyrån som av den arbetssökande.
I planen införs bl.a. [...]. (Om arbetslösheten blir långvarig)
- 26) Kommunerna och arbetskraftsbyrån uppgör i samråd med kunden en **aktiveringsplan**, då kunden länge varit arbetslös och fått arbetsmarknads- eller utkomststöd.
Målet med aktiveringsplanen är att finna en väg till arbetslivet. Den kan innehålla [...] (Om arbetslösheten blir långvarig)

Förklaringen för *lönesubvention* är ganska vag (exempel 27). Den berättar hur lönesubvention fungerar och när den kan användas, men inte vad ordet betyder.

- 27) Om en arbetsgivare anställer en person som länge varit arbetslös, kan arbetskraftsbyrån inom ramen för sina anslag bevilja lönesubvention för anställningen. Den arbetslösa kan från arbetskraftsbyrån få en sedel berättigar till lönesubvention. Den kan utnyttjas då man söker stödarbetsplats. (Om arbetslösheten blir långvarig)

Alla de förklarade orden handlar om arbets- och näringsbyråns service och är alltså sådana ord som sällan används i andra sammanhang. Bara ett av de förklarade orden finns listad i SLAF.

Det finns två typer av förklaringar. Nästan alla förklaringar i arbets- och näringsbyråns webbsidor är en oskiljaktig del av satsen. Med oskiljaktig menar jag att förklaringen är hela satsen och ibland flera satser. Två av orden förklaras som parentes vilket betyder att förklaringen inte är en oskiljaktig del av satsen utan satsen skulle fungera också utan förklaringen. Dessa två ord är *närings-*, *trafik-* och *miljöcentral* och *självrisktid*. *Närings-* *trafik-* och *miljöcentral* har förklaringen inom parentes (exempel 20) och *självrisktid* efter förkortningen dvs. (exempel 15).

Utöver de förklarade orden finns det också andra fackord i arbets- och näringsbyråns texter. Nedan har jag listat och kommenterat orden i materialet. Jag har indelat dem i tre grupper: olika stödformer, olika myndigheter och andra ord.

Olika stödformer

- sysselsättningsstöd
- rörlighetsbidraget
- omställningsskyddets förtjänstdel
- grunddagpenningens omställningsskyddstillägg
- grunddelen för utkomststödet

Fackorden som är listade här saknar förklaring, men några av dem behöver inte nödvändigtvis någon förklaring eftersom de inte är nödvändiga för att förstå textens innehåll åtminstone i stort sett. De flesta av de här orden låter främmande och kanske byråkratiska och när många av dem förekommer i en och samma text kan texten bli svår att förstå.

Av de olika stödformerna listade här är de två första sådana som inte behöver förklaring eftersom de är inte nödvändiga för att förstå textens innehåll. De är viktigare för innehållet om man får eller har fått de här typerna av stöd och då vet man antagligen vad de är. *Omställningsskyddets förtjänstdel* och *grunddagpenningens omställningsskyddstillägg* förekommer i samma mening (se exempel 28) och saknar förklaring. Man kan förstå dem ungefär också utan förklaring, men satsen annars är

luddig och man får inte veta när man egentligen kan få dessa stöd, vilka är de åtgärder under vilka man kan få stöden.

28) De som omfattas av omställningsskyddet har, när de blivit arbetslösa, möjlighet att få **omställningsskyddets förtjänstdel** eller **grunddagpenningens omställningsskyddstillägg** under tiden för vissa åtgärder som hänför sig till sysselsättningsplanen och i begränsad mån för tiden mellan service.

Grunddelen för utkomststödet är oklar i det avseendet att det inte förklaras om det är fråga om något nytt eller samma sak som grunddagpenningen.

Olika myndigheter

- arbetslöshetskassorna
- Folkpensionsanstalten
- Fpa
- Arbetskraftsbyrån
- Försäkringsinspektionen
- kommunala socialväsendet
- Arbetskraftskonsulent

Det finns en länk till webbsidorna av de två första myndigheterna på listan i sidans högra kant. På det sättet har man undvikit behovet att exakt förklara i själva texten vad dessa myndigheter gör. Man har bara berättat det viktigaste, vilket är bra eftersom texterna är ofta relativt långa också utan förklaringar.

Den fjärde myndigheten på listan, *Fpa*, är samma sak som *Folkpensionsanstalten* men det kommer inte fram i någon av texterna. Folkpensionsanstalten, och förkortningen *Fpa*, är en allmänt ganska bekant myndighet och det är troligt att läsaren känner dem, men för klarhetens skull skulle det vara bra att någonstans kort nämna att de är en och samma sak. Ett bra och kort sätt skulle vara att sätta förkortningen inom parentes såsom man har gjort med *närings-, trafik- och miljöcentralerna (ELY-centralerna)* (exempel 20). Ungefär samma problem gäller *Arbetskraftsbyrån*. Ordet *Arbetskraftsbyrån* är troligen bekant för de flesta läsarna och det är inte lika mycket fackord som många andra som jag har listat. Orsaken till att ordet ändå har hamnat på listan är att benämningen på arbets- och näringsbyrån växlar till Arbetskraftsbyrån plötsligt och det finns ingen förklaring att det är fråga om samma sak och det kan förorsaka förvirring.

Försäkringsinspektionen och *kommunala socialväsendet* har varken förklaringar eller länkar till webbsidor, men de har inte heller lika viktiga roller för textens förståelse som de tidigare nämnda myndigheterna. Också *arbetskraftskonsulent* saknar närmare förklaring, men man kan troligen förstå från själva ordet vad arbetskraftskonsulent gör ungefär.

Andra ord

- besvär (SLAF)
- lagakraftvunnen (SLAF)
- prejudikatnatur
- aktualisera
- omhändertagande
- sysselsättningsfrämjande tjänster
- sysselsättningsfrämjande handlingsplan
- permittering
- produktionsmässig eller ekonomisk orsak
- arbetskraftsutbildning
- uppsägningstiden
- rehabiliteringssyfte
- stödarbetsplats

På listan över andra fackord hör de två första orden till lagspråket och därför kan de låta främmande. De tre nästa orden på listan hör inte heller till vardagligt språk och kan låta främmande.

Vanliga människor vet knappast precis vad *sysselsättningsfrämjande tjänster* och *sysselsättningsfrämjande handlingsplan* innebär, men orden i sig är tillräckligt avslöjande att de inte nödvändigtvis behöver förklaring här. *Sysselsättningsfrämjande handlingsplan* förklaras inte närmare, men om *sysselsättningsfrämjande tjänster* får läsaren ett exempel.

Permittering förklaras inte i mitt material, men det finns en hel sida om permittering på webbsidorna och länken till sidan finns i länklistan i sidans vänstra kant.

Produktionsmässig eller ekonomisk orsak för uppsägning förklaras inte på sidan och de antas vara bekanta för läsaren. Någon precisering skulle vara bra här för att försäkra att läsaren förstår dem. Också de sista orden på listan antas vara bekanta för läsaren i någon mån och de förklaras inte.

Arbets- och näringsbyråns texter innehåller bara få ålderdomliga eller byråkratiska ord. Nedan har jag listat sådana ord som är listade i Svarta listan (2011) eller/och i SLAF (2004).

- er hålla (Svarta listan, SLAF)
- föreligga (Svarta listan, SLAF)
- åliggande (Svarta listan, SLAF)
- handha (Svarta listan, SLAF)
- besvär (Svarta listan, SLAF)
- ombesörja (SLAF)

Det kan finnas också andra ord som några läsare uppfattar som ålderdomliga eller byråkratiska, men jag har försökt vara så objektiv som möjligt och valt att lista bara de ord som finns i dessa två böcker.

Skrivprogrammet Microsoft Word, som jag använder, reagerar också på ordet *givits* med en kommentar att det kan kännas ålderdomligt eller främmande. Enligt Språkrådet (2004) är både *givit(s)* och *gett(s)* helt accepterade former. *Givit(s)* uppfattas ibland formellare, skriftspråkligare, högtidligare och även ålderdomligare än *gett(s)*, men också formerna *gett* och *getts* är kända i skrift redan i flera århundraden. Word reagerar alltså som många språkbrukare, men ordformen *givits* är ändå passande i de här texterna.

4.3.3 Textens disposition

I arbets- och näringsbyråns texter kommer den viktigaste informationen oftast i början av texten. I 6 av 10 texter kommer det viktigaste i det första stycket. De fyra texter där det viktigaste inte är i början är ”Pendlingsregionerna kommunvis”, ”Sökande av ändring” ”Utkomstskyddsombud” och ”Om arbetslösa arbetssökandes rättigheter och skyldigheter”. De två förstnämnda börjar med mindre viktiga saker och det viktigaste kommer i det andra eller tredje stycket. I ”Utkomstskyddsombud” är den viktigaste informationen i det sista stycket. Om texten ”Om arbetslösa arbetssökandes rättigheter och skyldigheter” är det svårt att säga vad som är viktigast: rättigheter eller skyldigheter.

I följande stycken kommenterar jag dispositionen i två texter: en där det viktigaste kommer i början och en där det inte kommer där. Den text som börjar med det

viktigaste är ”Om du blir arbetslös” och den andra är ”Utkomstskyddsombud”. I tabell 4 har jag presenterat texterna. Jag har numrerat styckena och varje stycke representeras av det första meningen i stycket.

Om du blir arbetslös	Utkomstskyddsombud
1. ”Besök personligen arbets- och näringsbyrån senast under första dagen av din arbetslöshet.”	1. ”Vid var och en av de 15 närings-, trafik- och miljöcentralerna (ELY-centralerna) finns ett utkomstskyddsombud som sköter om ärenden kring arbetslöshetsskydd.”
2. ”Som arbets- och näringsbyråns arbetssökandekund tas du i beaktande när man föreslår kandidater till lediga arbetsplatser, du kan utnyttja arbetskraftstjänster och aktualisera ditt utkomstskyddsärende.”	2. ”Utkomstskyddsombudet har rätt att genom besvär söka ändring i Folkpensionsanstaltens, arbetslöshetskassans och arbetslöshetsnämndens beslut, då det gäller arbetskraftspolitiska förutsättningar för att få en arbetslöshetsförmån.”
3. ”Du skall fylla i en anmälningsblankett.”	3. ”Tyngdpunkten i utkomstskyddsombudets verksamhet ligger i övervakningen av att utlåtandep Praxis är enhetlig.”
4. ”På arbets- och näringsbyrån får du information om våra tjänster samt under vilka förutsättningar du kan få utkomstskydd för arbetslösa.”	4. ”För den enskilda förmånsökanden betyder utkomstskyddsombudets besvärsmått inte att utkomstskyddsombudet skulle vara skyldigt att i allmänhet bistå t.ex. vid skrivandet av besvärsskrifter eller ta sig an besvärsmått.”
5. ”Ta med intyg enligt nedanstående lista, så slipper du extra besök.”	
6. ”Tag med:” (En lista av olika intyg följer.)	

Tabell 4: Disposition i två arbets- och näringsbyråns texter.

Texten ”Om du blir arbetslös” börjar med det viktigaste: vad man ska göra om man blir arbetslös och vad som händer sedan. I det andra stycket får man veta vad man får när man har registrerats som arbetssökande kund. Det tredje stycket berättar hur man anmäler sig, att man ska fylla i en anmälningsblankett antingen på Internet eller på arbets- och näringsbyrån och också besöka arbets- och näringsbyrån. I det fjärde stycket får man mer information om utkomstskydd för arbetslösa. Stycket innehåller en mycket viktig sak, att ska man vara registrerad som arbetssökande för att få utkomstskydd, alltså motiveringen för det som man redan har läst om. De två sista styckena handlar om

olika intyg som man ska visa på arbets- och näringsbyrån. Listan är klar och efter alla utom en finns det preciseringar om vilka intyg eller vem det handlar om.

Textens innehåll kan sammanfattas: 1. vad, 2. varför 3. hur, 4. mer om varför och 5.–6. intyg som ska visas. Även om texten fungerar bra som den nu är, kunde man kanske byta plats på styckena 2 och 3 så att styckena om varför man ska anmäla sig på arbets- och näringsbyrån skulle vara efter varandra. Då skulle texten bättre följa klarspråksrådet ”Disponera texten på ett logiskt sätt” (Språkrådet, 2009). Det som hjälper läsaren i texten är vägledning. Det finns vägledning till länken där man kan fylla i anmälningsblanketten och till menyn i sidans vänstra kant där man hittar mer information om utkomstskydd.

Texten ”Utkomstskyddsombud” börjar med en ganska allmän beskrivning av utkomstskyddsombuds uppgifter och vad deras utbildning är. Det andra stycket berättar hurdana möjligheter utkomstskyddsombudet har att söka ändring och slopa vissa beslut. Det tredje stycket berättar mer om utkomstskyddsombudets uppgifter och att detta eftersträvas genom att utbilda personalen vid arbets- och näringsbyrån. I samma stycke berättas också att möjligheten att överklaga och slopa används i principiellt betydelsefulla ärenden eller i ärenden som är av prejudikatnatur. Den första hälften av stycke 3 har alltså med det första stycket att göra och den andra hälften fortsätter om saker som presenterades i det andra stycket.

Den viktigaste informationen för en förmånsökande kommer i den andra meningen i fjärde stycket: han eller hon kan kontakta utkomstskyddsombud om han eller hon behöver tilläggsuppgifter om de arbetskraftspolitiska förutsättningarna för att få arbetslöshetsförmån, men i första hand är det alltid i första hand arbets- och näringsbyrån som ger råd och handledning. Stycket börjar och slutar med meningar som berättar vad utkomstskyddsombuden inte gör, vilket kan göra att det viktigaste i mitten av stycket inte når läsaren.

Dispositionen i texten ”Utkomstskyddsombud” är alltså oklar. Den viktigaste informationen för den möjliga läsaren är i mitten av det sista stycket och det tredje stycket är en blandning av saker som har presenterats i de två första styckena.

I nästan alla arbets- och näringsbyråns texter finns det vägledning för läsaren. I 7 av 10 texter vägleds läsaren till andra texter på webbplatsen eller till länkar bland texten eller vid sidan av texten. De tre texter som inte innehåller vägledning är ”Pendlingsregionerna kommunvis”, ”Sökande av ändring” och ”Utkomstskyddsombud”. Texterna om pendlingsregionerna och utkomstskyddsombud är i stil som tillkännagivanden som berättar om saken men förutsätter ingenting av läsaren. Texten ”Sökande av ändring” innehåller inte vägledning på samma sätt som de flesta andra men berättar att anvisningar om hur man kan söka ändring kommer tillsammans med beslutet.

I arbets- och näringsbyråns texter används mellanrubriker i hälften av texterna (5). Som mellanrubrik räknar jag här en fras eller mening som är klart separerad från brödtexten och har fet stil såsom huvudrubriken. De fem texter där mellanrubriker används är:

- Om du blir arbetslös (1)
- Ansökan och inledande av arbetslöshetsförmån (3)
- Om arbetslösa arbetssökandes rättigheter och skyldigheter (3)
- Omställningsskydd (1)
- Om arbetslösheten blir långvarig (3)

Siffran inom parentes berättar antalet mellanrubriker. Dessa fem texter är de längsta av arbets- och näringsbyråns texter.

5 Analys av polisens texter

I detta kapitel presenterar jag min analys av polisens texter. Analysen följer samma ordning som metodbeskrivningen i kapitel 3.

I figur 4 har jag presenterat strukturen av mitt material på polisens webbsidor.

Brott

- └ Polisanmälan
 - |
 - └ Elektronisk anmälan om brott
 - └ Målsägande
 - └ Anmälan till en målsägande
 - └ Misstänkt för brott
 - └ Minderåriga misstänkta
 - └ Förhör av berusade och psykiskt störda
- └ Förundersökning av brott
 - |
 - └ Förhör av parter
 - └ De rättigheter den som skall förhöras har
 - └ Brott som hör under allmänt åtal och målsägandebrott
 - └ Skyldighet att delta i förundersökning
 - └ Förhörstid
 - └ Förhørsprotokoll
 - └ Vittne
 - └ Tvångsmedel
 - └ Signalement
 - └ Avslutande av förundersökning
- └ Polisundersökning
- └ Brottsoffer
 - └ Ersättning av brottsskador

Figur 4: Strukturen av materialet på polisens webbsidor

Texterna i figur 4 är rubrikerna till texterna på polisens sidor. I analysen hänvisar jag till texterna med deras rubrik. Syftet med figuren är att ge en helhetsbild av materialet och att visa texternas relation till varandra.

5.1 Ideationell: textens syfte

Texten "Brott" fungerar som inledning för andra texter. Syftet med den är att ge en allmän beskrivning om polisens undersökningsuppgifter och hur man gör en polisanmälan och vad händer som efter det.

Det allmänna syftet med alla polisens texter är att ge information om polisanmälan och polisens undersökningsverksamhet. Syftet är också att läsaren om han eller hon ska delta i förundersökning vet vilka rättigheter och skyldigheter han/hon har.

Syftet med "Polisanmälan" är att berätta vilka uppgifter polisen behöver om brott för förundersökning. I nästa text "Elektronisk anmälan om brott" är syftet att ge råd hur man anmäler ett brott och när man inte kan göra det via nätet.

Syftet med texten "Målsägande" är att berätta vem målsägande är och hur han/hon förhörs. Syftet är också att berätta att målsäganden har rätt att få ett biträde. Den nästa texten "Anmälan till en målsägande" har som syfte att berätta vilka saker polisen ska berätta för målsäganden under förundersökningens gång.

De nästa tre texterna handlar om misstänkt. "Misstänkt för brott" har som syfte att berätta hur en misstänkt bemöts och vilka hans/hennes rättigheter är. Syftet med "Minderåriga misstänkta" är att berätta att misstänkta som är under 18 år behandlas som barn vid förundersökningen och att polisen inte får förhöra dem utan att ett vittne är närvarande. Syftet med "Förhör av berusade och psykiskt störda" är att berätta att förhör av berusade och psykiskt störda är tillåtet bara om det är nödvändigt och de ska få granska vad de har sagt efteråt.

De nästa elva texterna handlar om förundersökning. Det allmänna syftet med dem är att de som är med i förundersökning ska veta vad som kommer att hända under förundersökningen och de berättar om rättigheter och skyldigheter för de som deltar i förundersökning. Den första texten "Förundersökning av brott" berättar vad förundersökning är och vad som händer under den. Syftet med "Förhör av parter" är att berätta vem som kan förhöras och hur. Nästa text "De rättigheter den som skall förhöras har" berättar hur polisen ska behandla den som förhörs.

”Brott som hör under allmänt åtal och målsägandebrott” berättar vad skillnaden mellan målsägandebrott och andra brott är. Syftet med den är att läsaren förstår att när det gäller målsägande brott måste målsäganden yrka på straff för den som är skyldig, annars inleder polisen inte undersökning.

Texten ”Skyldighet att delta i förundersökning” har som syfte att berätta att alla som befinner sig på brottsplatsen har skyldighet att delta i förundersökning om polisen så bestämmer. ”Förhörstid” berättar om tidsramar för förhör: när de får och inte får hållas och hur länge polisen får hålla någon i förundersökning. Syftet med ”Förhørsprotokoll” är att berätta att ett sådant alltid ska föras och den förhörde har rätt att få granska det. Syftet med texten ”Vittne” är att berätta hur ett vittne behandlas vid förundersökningen och vilka hans/hennes rättigheter och skyldigheter är.

Texten ”Tvängsmedel” berättar vad tvångsmedel är och när polisen får använda dem. Syftet är att läsaren ska få veta att tvångsmedel får användas bara när det är försvarbart med tanke på det brott som utreds och att polisen får hålla en person gripen högst ett dygn. Texten ”Signalement” berättar vilka signalement polisen får ta och av vem.

”Avslutande av förundersökning” berättar hur förundersökningen avslutas och vad som händer efter det. Syftet är att läsaren får veta att han eller hon kan begära en kopia av förundersökningsprotokoll och att det är åklagaren som sedan på basis av protokollet bestämmer om åtal väcks eller inte.

”Polisundersökning” berättar vad polisundersökning är och hur den skiljer sig från förundersökning. Syftet är att förklara begreppet.

De två sista texterna i materialet handlar om brottsoffer och ersättning av brottsskador. Dessa texter ger information om brottsofferjouren och hurdan ersättning man kan få för brottsskador. Syftet med texten ”Brottsoffer” är att berätta brottsofferjourens kontaktuppgifter och hurdan hjälp den ger. Syftet med ”Ersättning av brottsskador” är att berätta att man har rätt att få ersättning för brottsskador och hur och när man ska ansöka den.

5.2 Interpersonell: tilltal och omtal

Du-tilltal är mycket ovanligt i polisens texter. Du-tilltal förekommer bara i en av 22 texter. I texten ”Elektronisk anmälan om brott” används pronomenet *du* eller *dig* 10 gånger. Ni-tilltal förekommer inte alls i polisens texter. Texten ”Elektronisk anmälan om brott” är också den enda text där det ges direkta anvisningar för läsaren i imperativ. I texten används imperativform tre gånger. Exempelen 29–31 innehåller de tre imperativsatserna och fyra *du*-pronomen.

- 29) **Anmäl** inte ett brott elektroniskt om du behöver [...] (Meningen fortsätter som en punktlista.)
- 30) **Klicka** på Identifiering i blanketten för elektronisk anmälan om brott för att förflytta dig till Medborgarens identifikations- och nätbetalningstjänst där du kan identifiera dig.
- 31) **Ring** till nödnummer 112 om du snabbt behöver hjälp.

Du-tilltal används alltså bara i en text. I alla andra texter omtalas den möjliga läsaren i tredje person eller inte alls. Jag använder frasen möjliga läsare eftersom det inte alltid är helt klart vem som är den tänkta läsaren. Jag återkommer till den problematiken senare i kapitel 6.1.2. När den möjliga läsaren omtalas i tredje person används oftast något substantiv eller pronomen *han* (också formerna *honom* och *hans*). Också *man*-pronomen används och det behandlar jag lite senare i det här kapitlet.

De vanligaste ord som används om den möjliga läsaren är: *person* (i 9 texter), *målsägande* (i 6 texter), *misstänkt* (6), *vittne* (3), *förhörde* (2) och *brottsoffer* (2). Andra ord som används bara i en text är till exempel *barn*, *anhållne*, *part*, *offer* och *ersättningsökande*.

Pronomen *han*, som syftar till båda könen, används i texterna 27 gånger, formen *hans* 5 gånger och formen *honom* 4 gånger. Sammanlagt används det maskulina pronomenet alltså 36 gånger i polisens texter. Nästan alla av dem syftar till den möjliga läsaren (exempel 32).

- 32) Vid förundersökningen förhörs en person som är misstänkt för brott, ifall det finns skäl att misstänka att han gjort sig skyldig till brottet, det vill säga då det finns något som talar för att han är skyldig. (Misstänkt för brott)

En gång av dessa 36 syftar *han* till åklagaren som jag antar att inte är den tänkta läsaren av någon av texterna. Det feminina pronomen *hon* eller pronomenparet *han eller hon* används inte i texterna.

Sådana texter där det inte finns tilltal eller omtal om den möjliga läsaren är texterna ”Förundersökning av brott” och ”Brott som hör under allmänt åtal och målsägande brott”. Båda texterna fungerar som ordförklaring och då kan läsaren vara vem som helst. I den senare texten finns det ett *han*-pronomen som syftar till ordet *målsägande*, men eftersom det är en del av förklaringen, kan man inte entydigt säga att en målsägande skulle vara textens tänkta läsare.

Också polisen omtalas i tredje person och alltid med ett substantiv. I nästan varje text (20 av 22) används ordet *polis* och i två texter används ord *förundersökningsmyndighet*. I tre texter används också ordet *polisinrättning*. Det finns också två ord som används om en person som representerar polisen. Dessa ord är: *person* [som hör till polisbefälet] och *förhållsledare*. Båda ord används i en text.

”Brottsoffer” är den enda text där det används vi-form. Skribenten syns där i frasen *polisen i vårt land*. Frasen visar att skribenten är en av dem som han eller hon skriver om.

Man-pronomen används 15 gånger i texterna och oftast (9 gånger av 15) syftar det till polisen (exempel 33). Två gånger syftar *man* till läsaren som kan vara vem som helst (exempel 34). En gång syftar man till ordet *målsägande* och en gång till ordet *brottsoffer*. Två gånger är det oklart om *man* syftar till polis eller målsägande (exempel 35).

- 33) Vid förundersökningen skall man utreda och beakta både de omständigheter och bevis som talar mot den misstänkte och de som talar för honom. (Misstänkt för brott)
- 34) Om man vägrar att ge sina personuppgifter kan det medföra bötesstraff eller högst tre månaders fängelsestraff. (Skyldighet att delta i förundersökning)
- 35) Polisen skall också före förhöret informera målsäganden om när man kan besluta om att målsäganden behöver ett rättegångsbiträde eller en stödperson. (Anmälan till en målsägande)

5.3 Textuell

Här presenterar jag mina analyser om satsstrukturer, ord och disposition i polisens texter.

5.3.1 Satsstrukturer

Polisens texter innehåller mycket passiv. Det finns passiv i varje text, antingen i huvudsatser eller bisatser eller i båda. För att kunna jämföra texterna med varandra har jag räknat procentandel av meningar som innehåller passiv (se tabell 5). De texter som innehåller mest passiv, i över 80 % av meningarna, är ”De rättigheter den som skall förhöras har” som har passiv i varje mening (100 %), ”Avslutande av förundersökning” som har passiv i 9 av 10 meningar (90 %), ”Förhørsprotokoll” i 7 av 8 meningar (87,50 %) och ”Förhör av parter” i 5 av 6 meningar (83,33 %). De texter som innehåller minst passiv, i under 20 % av meningarna, är ”Polisanmälan” som har passiv i en huvudsats (16,67 %) och ”Skyldighet att delta i förundersökning” som har passiv i 3 meningar i bisatser (18,75 %).

Medelvärden av passivmeningarna är 55,42 %, vilket betyder att litet mer än hälften av alla meningar innehåller passiv. Meningar som innehåller passiv är alltså litet vanligare än meningar som är skrivna helt i aktiv.

Passivmeningar är mycket vanligare i polisens texter än i arbets- och näringsbyråns texter. Till skillnad från polisens texter är aktivmeningar vanligare i arbets- och näringsbyråns texter än passivmeningar. Variationen i procentandelen passivmeningar i arbets- och näringsbyråns texter är 0 %–66,67 % och i polisens texter 16,67 %–100 %. Variationsvidden är alltså större i polisens texter (83,33 procentenheter) än i arbets- och näringsbyråns texter (66,67 procentenheter). De olika materialen placerar sig i olika ändrar av procentskalan. Den lägsta procentandel i arbets- och näringsbyråns texter är 0 % och den högsta i polisens texter är 100 %.

Text	Antal meningar	Passiv i huvudsats	Passiv i bisats	Passivmeningar andel
Brott	9	3	0	33,33 %
Polisanmälan	6	1	0	16,67 %
Elektronisk anmälan om brott	14	7	1	57,14 %
Målsägande	10	3	2	50,00 %
Anmälan till en målsägande	9	2	5	77,78 %
Misstänkt för brott	9	2	2	44,44 %
Minderåriga misstänkt	12	4	4	66,67 %
Förhör av berusade och psykiskt störda	5	0	3	60,00 %
Förundersökning av brott	8	2	3	62,50 %
Förhör av parter	6	3	2	83,33 %
De rättigheter den som skall förhöras har	5	1	4	100,00 %
Brott som hör under allmänt åtal och målsägandebrott	7	1	1	28,57 %
Skyldighet att delta i förundersökning	16	0	3	18,75 %
Förhörstid	7	4	0	57,14 %
Förhörsprotokoll	8	5	2	87,50 %
Vittne	10	3	2	50,00 %
Tvångsmedel	12	5	1	50,00 %
Signalement	6	4	0	66,67 %
Avslutande av förundersökning	10	8	1	90,00 %
Polisundersökning	3	1	0	33,33 %
Brottsoffer	19	4	2	31,58 %
Ersättning av brottsskador	9	4	1	55,56 %
	200	67	39	

Tabell 5: Passiv i polisens texter.

Den genomsnittliga meningslängden i polisens texter är 18,24. Meningarna är längst i texten ”Signalement” (25,67 ord/mening) och kortast i texten ”Polisanmälan” (12,67 ord/mening) (se tabell 6.).

Även om den genomsnittliga meningslängden i några texter är ganska låg finns det åtminstone en lång sats, som har 20 eller flera ord, i varje text. Den text som har den största andelen långa meningar är ”Signalement” med 5 långa meningar (83,33 %) och den som har den minsta andelen är texten ”Brott” som har bara en lång mening (11,11 %). Det finns flera texter som har bara en lång mening, men antalet meningar är också lägre i dem. Det finns också andra texter som har 5 eller flera långa meningar, men

dessa texter har också större antal meningar och därför är procentandelen mindre. Sammanlagt finns det sju texter där de flesta meningar (över 50 %) är långa.

Text	Antal meningar	Ord/mening	Långa meningar (20 eller flera ord)	
			antal	andel
Brott	9	13,67	1	11,11 %
Polisanmälan	6	12,67	1	16,67 %
Elektronisk anmälan om brott	14	14,29	2	14,29 %
Målsägande	10	17,40	2	20,00 %
Anmälan till en målsägande	9	23,67	5	55,56 %
Misstänkt för brott	9	22,56	5	55,56 %
Minderåriga misstänkt	12	17,00	3	25,00 %
Förhör av berusade och psykiskt störda	5	20,20	3	60,00 %
Förundersökning av brott	8	13,88	1	12,50 %
Förhör av parter	6	20,00	3	50,00 %
De rättigheter den som skall förhöras har	5	24,00	2	40,00 %
Brott som hör under allmänt åtal och målsägandebrott	7	23,14	4	57,14 %
Skyldighet att delta i förundersökning	16	16,31	6	37,50 %
Förhörstid	7	16,29	4	57,14 %
Förhörsprotokoll	8	13,50	2	57,14 %
Vittne	10	19,40	4	40,00 %
Tvångsmedel	12	19,17	4	33,33 %
Signalement	6	25,67	5	83,33 %
Avslutande av förundersökning	10	17,30	3	30,00 %
Polisundersökning	3	19,67	1	33,33 %
Brottsoffer	19	15,84	5	26,32 %
Ersättning av brottskador	9	15,67	2	22,22 %
	200		68	

Tabell 6: Meningsstruktur i polisens texter.

I de följande styckena jämför jag mina resultat om den genomsnittliga meningslängden med fyra andra undersökningar. Jag presenterade de fyra undersökningar närmare i kapitel 4.3.1 i samband med analysen om arbets- och näringsbyråns texter. Här har jag därför valt att presentera resultaten av dessa undersökningar i tabell 7.

	Fackinterna texter	Populärvetenskapliga texter
Puuronen, Koskela, Laurén & Nordman (1993)	20,0–20,6	21,9–22,9
	Företagsekonomiska texter	Juridiska texter
Nordman (1992)	16,6	21,5
	Populärvetenskapliga texter	Vetenskapliga texter
Melander (1987)	17,3	20,5
	Saklitteratur	Facklitteratur
Thelander (1970) (enligt Melander 1987)	18	21

Tabell 7: Meningslängd i jämförelseundersökningarna.

I jämförelse med Puuronen et als (1993) resultat är meningslängden i polisens texter mindre än i både populärvetenskapliga och fackinterna texter. Den genomsnittliga meningslängden i polisens texter placerar sig mellan de två värden i Nordmans (1992) undersökning.

Meningslängden i polisens texter är nära Thelanders (1970) meningslängd för saklitteratur. När man jämför med Melanders (1987) undersökning är polisens texter litet närmare populärvetenskapliga än vetenskapliga texter. I båda fallen placerar polisens texter sig mellan de två värdena.

Meningslängden 18,24 i polisens texter motsvarar ganska bra vad andra forskare har fått som resultat. Fackinterna och vetenskapliga texter har som mottagargrupp sådana läsare som är insatta i den typen av texter. Populärvetenskapliga texter och handböcker har också en mer begränsad målgrupp. På basis av meningslängden är svårigheten hos polisens texter mellan populärvetenskapliga och vetenskapliga texter. Polisens texter är emellertid saklitteratur som borde ha den stora allmänheten som mottagargrupp. Det betyder att meningslängden antagligen borde vara lägre än i vetenskapliga och populärvetenskapliga texter och i facklitteratur.

5.3.2 Ord

I polisens texter förklaras 16 olika ord eller uttryck. Dessa ord och uttryck är:

- målsägande (SLAF)
- brottsanmälan (SLAF)
- målsägandebrott
- misstänkt för brott
- förundersökning
- part (SLAF)
- allmänt åtal (SLAF)
- personernas egenskaper
- vittne
- nära släkt
- principen om minsta olägenhet
- tvångsmedel (SLAF)
- utlåtande
- protokoll
- polisundersökning
- brottsofferjouren

Nedan går jag genom alla förklaringar i polisens texter med exempel. I exemplen har jag markerat det förklarade ordet med fet stil och understrukt förklaringen. SLAF inom parentes efter ordet i listan betyder att ordet förekommer i SLAFs ordlista och kan därför anses höra till lagspråket.

Ordet *målsägande* förekommer många gånger i flera texter. Det är ett av de viktigaste ord i polisens texter och det är viktigt att läsaren förstår ordet för att förstå textens innehåll. Ordet förekommer också i sammansättningen *målsägandebrott* som jag behandlar lite senare i det här kapitlet. *Målsägande* förklaras i två texter, i “Polisanmälan” (exempel 36) och i “Målsägande” (exempel 37), vilka är de två första texterna där ordet förekommer.

36) Parter är **målsägande** (den person eller de personer, som utsattes för gärningen) och den misstänkte eller de misstänkta personerna. (Polisanmälan)

37) Om **målsäganden** är den som gjort polisanmälan, det vill säga den person som varit föremål för ett brott, kan polisen förhöra honom för att utreda brottet. (Målsägande)

Ordet brottsanmälan förklaras med bara ett ord inom parentes (exempel 38).

- 38) Polisen för in uppgifterna för **brottsanmälan** (polisanmälan) i polisens datasystem. (Polisanmälan)

Enligt SLAF (2004, 295) bör ordet *brottsanmälan* inte användas när det är fråga om att någon anmäler ett brott till polisen utan det rätta ordet är *polisanmälan*. *Brottsanmälan* används i Sverige om den anmälan som polisen skriver och ordet har använts två gånger i finska lagar. Ordet *brottsanmälan* här är alltså ett fel, vilket kan bero på översättningsfel. Ordet i den finska texten är "rikosilmoitus" och *brottsanmälan* är en direkt översättning. Översättaren kan också ha hittat de två belägg i lagtexterna.

Målsägandebrott förklaras två gånger. Förklaringar är ganska likadana men den andra är mer omfattande än den första. Den första förklaringen (exempel 39) är ganska allmän. Det är två saker i den andra förklaringen (exempel 40) som gör den exaktare: två exempel och för vem målsäganden yrkar på straff.

- 39) Vid målsägandebrott gör polisen en undersökning endast om målsäganden yrkar på straff. (Polisanmälan)
- 40) Polisen kan inleda en undersökning av **målsägandebrott** – till exempel hemfridsbrott eller ärekränkning – endast om målsäganden har meddelat polisen eller åklagaren om att han yrkar på straff för den som är skyldig till brottet. (Brott som hör under allmänt åtal och målsägandebrott)

Misstänkt för brott har två förklaringar i samma sats varav den andra är egentligen en förklaring för den första förklaringen (exempel 41). Nominalfrasen misstänkt för brott innehåller i sig inga svåra ord utan alla tre hör till allmänspråk, men sammanhanget gör att förklaring, precisering, är nödvändig. De två förklaringarna i exempel 41 berättar det viktiga: det måste finnas ett skäl att misstänka någon:

- 41) Vid förundersökningen förhörs en person som är **misstänkt för brott**, ifall det finns skäl att misstänka att han gjort sig skyldig till brottet, det vill säga då det finns något som talar för att han är skyldig. (Misstänkt för brott)

Förundersökning förklaras med två satser (exempel 42). I den första satsen förklaras vad förundersökning är och den andra satsen ger tilläggsinformation vilka saker förundersökningen innehåller.

- 42) I en **förundersökning** utredes polisen om ett brott har begåtts och under vilka förhållanden det skett samt vilka parterna är. Vid förundersökningen utreds också vilka skador som har åsamkats, vilken fördel som uppnåtts och vilka målsägandens yrkanden är. (Förundersökning av brott)

Förklaringen av ordet *parterna* (exempel 43) i texten “Förhör av parter” berättar samma sak som exempel 36 om *målsägande*. Texten kommer ändå mycket senare och det är inte säkert att läsaren av den här texten också har läst texten “Polisanmälan”. Förklaringen av vilka parterna är är alltså på sin plats. Satsen fungerar också som en inledning för hela texten och utan förklaringen skulle satsen vara väldigt kort.

- 43) Under förundersökningen kan polisen förhöra **parterna**, det vill säga förutom målsäganden också den som är misstänkt för brottet samt vittnen och olika sakkunniga, exempelvis rättsläkare. (Förhör av parter)

Förklaringen av *allmänt åtal* är en viktig del av satsen där den ingår och av hela texten (exempel 44). Syftet med texten “Brott som hör under allmänt åtal och målsägandebrott” är att förklara skillnaden mellan brott som hör under allmänt åtal och målsägandebrott och utan förklaringen skulle texten inte uppfylla sitt syfte. *Allmänt åtal* och *målsägandebrott* förklaras i samma text vilket syns också i förklaringarna. Förklaringen av båda orden berättar vad målsägandes roll är i fallet.

- 44) De flesta brotten hör under s.k. **allmänt åtal**, det vill säga polisen kan undersöka dem och åklagaren kan väcka åtal också om målsäganden inte har framställt några straffyrkanden. (Brott som hör under allmänt åtal och målsägandebrott)

Förklaringen av de inkallade personernas egenskaper vid förberedande samtal och förhör påminner läsaren om vilka egenskaper det finns (exempel 45). Misstänkt, målsägande och vittne har refererats till tidigare som parter och förklaringen här förklarar att det är frågan om samma roller. Förklaringen är alltså en kort precisering och säkerställer att läsaren förstår innehållet.

- 45) Förberedande samtal som skulle ha gjorts före de egentliga förhören kan man också föra efter det att det blivit klart i **vilken egenskap de personer som skall förhöras** är inkallade, d.v.s. som misstänkt, målsägande eller vittne, och då man har gått över till förhörstadiet. (Skyldighet att delta i förundersökning)

Förklaringen av ordet *vittne* berättar vem som kan höras som vittne (exempel 46). Ordet är så pass vardagligt att någon annan förklaring av ordets betydelse inte behövs.

- 46) Vid en förundersökning kan i princip alla utom målsägare höras som vittne. (Vittne)

Frasen *att vara nära släkt med någon* hör till vardagligt språk och är bekant för alla, men när det gäller brottsutredning är det viktigt att precisera vad den betyder för att alla skulle ha samma uppfattning om saken. I det här fallet fungerar en lista bra som förklaring (exempel 47), men för att vara placerad mitt i satsen är listan ganska lång.

- 47) Om vittnet är **nära släkt** med målsäganden (make/maka, tidigare make/maka, fästmo/fästman, släkt i rakt nedstigande eller uppstigande led eller denna släktings make/maka eller tidigare make/maka, syskon eller syskonets make/maka) har han rätt att vägra vittna. (Vittne)

Också frasen *principen om minsta olägenhet* består av ganska lätta ord men en förklaring är en viktig precisering av betydelsen (exempel 48).

- 48) Enligt lagen skall tvångsmedel användas enligt **principen om minsta olägenhet**, d.v.s. vid förundersökning får man inte ingripa i någons rättigheter i större utsträckning än vad som är nödvändigt för att nå syftet med undersökningen. (Tvångsmedel)

Förklaringen av *tvångsmedel* berättar vad meningen med dem är och varför de kan användas (exempel 49). Förklaringen är ändå inte tillräcklig ensam. Läsaren vill säkert veta vilka tvångsmedel det finns och det förklaras först senare i texten. Ett tvångsmedel presenteras i satsen efter förklaringen men listan över andra tvångsmedel är i slutet av texten. Listan i slutet av texten och förklaringen är tillsammans en tillräcklig förklaring.

- 49) Beroende på typ av **tvångsmedel** kan ett sådant användas till exempel för att utreda brott, garantera en ostörd straffprocess och för att förhindra fortsatt brottslig handling. (Tvångsmedel)

I exempel 50 är det litet oklart varför man har förklarat ordet *utlåtandet* med *utsagan*. *Utsagan* nämns inte någon annanstans i materialet.

- 50) **Utlåtandet** (utsagan) skall fogas till förundersökningsprotokollet. (Avslutande av förundersökning)

I exempel 51 preciserar förklaringen att det är frågan om ett förundersökningsprotokoll och inte något annat, till exempel förhörprotokoll som också nämns i samma och andra texter. Skribenten har troligen använt *protokoll* i stället för *förundersökningsprotokoll* för att skriva kortare, men ordet *protokoll* med förklaringen är ändå längre än *förundersökningsprotokoll* ensam, och senare i texten används bara *förundersökningsprotokoll*.

51) Efter det att förundersökningen avslutats skall ett **protokoll** (förundersökningsprotokoll) skrivas över det material som samlats in, om det behövs för den fortsatta behandlingen av ärendet. (Avslutande av förundersökning)

Förklaringen av *polisundersökning* är klar (exempel 52). Först förklaras vad skillnaden mellan polisundersökning och förundersökning är och sedan ges exempel. De flesta texter handlar om förundersökning och därför är sättet att förklara polisundersökning genom att det inte är samma sak som förundersökning en fungerande lösning.

52) Med **polisundersökning** avses annan undersökning som utförs av polisen än förundersökning.

De vanligaste polisundersökningarna är [...]. (Polisundersökning)

Brottsofferjouren förklaras genom att berätta vad den gör (exempel 53). Senare får läsaren veta mer om den och dess kontaktuppgifter.

53) **Brottsofferjouren** i Finland erbjuder personer som utsatts för brott eller brottsförsök samt deras anhöriga psykiskt stöd och praktiska råd. (Brottsoffer)

Av de förklarade ord och fraser kan man se att det finns två typer av ord och fraser som har förklarats: Ord som hör till lagspråket eller har med brottsutredning att göra, alltså sådana som hör till fackspråket, och ord och fraser som är allmänspråkliga men behöver precisering i det här sammanhanget. I tabell 8 anges de olika typerna av de förklarade orden i polisens texter. I tabellen har jag listat de förklarade orden enligt dessa två typer.

Lagspråk/ord om brottsutredning:	Allmänspråk:
<ul style="list-style-type: none">• målsägande (SLAF)• brottsanmälan (SLAF)• målsägandebrott• förundersökning• part (SLAF)• allmänt åtal (SLAF)• tvångsmedel (SLAF)• utlåtande• protokoll• polisundersökning• brottsofferjouren	<ul style="list-style-type: none">• misstänkt för brott• personernas egenskaper• vittne• nära släkt• principen om minsta olägenhet

Tabell 8: De olika typerna av de förklarade orden i polisens texter.

Det finns också två förklaringsätt. Lite mer än hälften av förklaringarna som finns i materialet är förklaringen en parentes. Med parentes menar jag att satsen där

förklaringen förekommer skulle vara en grammatiskt rätt sats också utan förklaringen. Förklaringen står ibland inom parentes och ibland som bisats som ofta inleds med “det vill säga” eller förkortningen d. v. s. Parentesförklaringar är vanligen ganska korta, ibland bara ett ord (se exempel 50: utlåtande, 38: brottsanmälan och 51: protokoll), men de kan också vara ganska långa (se exempel 47): nära släkt). Lite mindre än hälften av förklaringarna är en oskiljbar del av satsen eller förklaringen är längre än en sats. I tabell 9 har jag listat orden efter förklaringsätt.

Parentesförklaring:	Oskiljaktig del av satsen eller längre förklaring:
<ul style="list-style-type: none"> • målsägande • parterna • allmänt åtal • personernas egenskaper • nära släkting • principen om minsta olägenhet • brottsanmälan • utlåtandet • protokoll 	<ul style="list-style-type: none"> • misstänkt för brott • förundersökning • målsägandebrott • vittne • tvångsmedel • polisundersökning • brottsofferjouren

Tabell 9: De olika förklaringsätten i polisens texter.

Det finns också andra ord som hör till lagspråket eller ord som handlar om brott och brottsutredning som inte är förklarade i texterna. Nedan har jag listat och kommenterat fackorden i materialet. Jag har indelat dem i fem grupper: brott, ord som hör till brottsutredning, ord om rättegång och lag, olika dokument och annat material samt, personer och myndigheter.

Brott:

- snatteri
- lindrig misshandel
- vållande av fara i trafiken
- hemfridsbrott
- ärekränkning

Läsaren är säkert på något sätt bekant med de flesta ord om olika brott. Några ord kan vara bekanta, så att man har hört dem, men deras exakta betydelse kan vara obekant. Till exempel misshandel är ett mycket bekant ord, men man kanske inte vet hurdan *lindrig misshandel* är.

Ord som hör till brottsutredning:

- förhørsstadiet
- rättsobjekt
- beslag (SLAF)
- skingringsförbud
- teleavlyssning
- teleövervakning
- teknisk observation
- husrannsakan (SLAF)
- kroppsvisitation (SLAF)
- kroppsbesiktning (SLAF)
- asylutredning
- personskada
- sakskada
- förhöra
- brottsutredning

Några ord som har med brottsutredning att göra är så pass lätta att läsaren kan förstå dem utan förklaring. Sådana kan vara *förhöra* och *brottsutredning* eftersom de är så pass allmänna ord. Några ord är litet svårare, sådana som läsaren kanske har hört och förstår ungefär, men den exakta betydelsen kan vara obekant. Dessa ord är *beslag*, *asylutredning*, *personskada* och *sakskada*.

De flesta ord är ändå svåra att förstå. För att kunna förstå det första ordet *förhørsstadiet* borde läsaren ha kunskap om förundersökningens olika stadier, men den informationen finns inte i materialet. De flesta svåra ord i den här gruppen handlar om olika tvångsmedel och förekommer i exempel 54 nedan.

- 54) Utöver tvångsmedel som riktar sig mot en persons frihet finns andra tvångsmedel som riktar sig mot s.k. andra **rättsobjekt**. Sådana är bl.a. beslag, avspärning av utredningsplats, **skingringsförbud**, **husrannsakan**, **kroppsvisitation**, **teleavlyssning**, **teleövervakning** och **teknisk observation**. (Tvångsmedel)

Orden *teleavlyssning* och *teleövervakning* är ord som man kanske har hört men läsaren kan inte antas veta vad skillnaden mellan dem är. Det samma gäller orden *kroppsvisitation* i exemplet och *kroppsbesiktning* som förekommer i text ”Signalement” precis efter ”Tvångsmedel”.

Ord om rättegång och lag:

- straffprocess
- åtalsprövning (SLAF)
- väcka åtal (SLAF)
- anhållen
- häktad (SLAF: häkta)⁴
- statsmedel (SLAF)
- bötesstraff (böter SLAF)
- fängelsestraff
- skadestånd (SLAF)
- tystnadsplikt (SLAF)
- skydd av affärs- och yrkeshemligheter
- källskyddet för massmedierna
- yrkanden (SLAF)
- straffyrkande (SLAF: yrkande)
- rättegång

Ord om rättegång och ord som hör i lagspråket är ofta svåra för vanliga människor. De flesta av orden i den här listan är emellertid sådana som man kanske har hört och kan förstå ungefär, men också i de här fallen kan den exakta betydelsen förbli obekant. Sådana ord är *anhållen*, *häktad*, *bötesstraff*, *fängelsestraff*, *skadestånd*, *tystnadsplikt*, *skydd av affärs- och yrkeshemligheter*, *källskyddet för massmedierna*, *yrkande*, *straffyrkande* och *rättegång*. *Anhållen* och *häktad* är ord som man säkert har hört, men skillnaden mellan dem kan vara svår att förstå utan förklaring.

De svåra orden i listan är *straffprocess*, *åtalsprövning*, *väcka åtal* och *statsmedel*. Det är sannolikt att vanliga människor inte vet vad *straffprocess* omfattar och saker som har med åtal att göra är säkert obekanta. Ordet *statsmedel* är kanske inte lika svårt som de andra men kan kännas litet abstrakt.

Olika dokument och annat material:

- DNA-profiler
- Förhörprotokollet
- skriftliga bevis

⁴ Ordet *häktad* finns inte i SLAF, men ordet *häkta* finns. Ordet *häktad* är participform av *häkta* och därför kan också *häktad* anses höra till lagspråket. Jag använder samma markeringsätt också senare i ordlistor.

- domstolsprotokoll (SLAF: dom)

I materialet nämns det olika protokoll. De här protokollorden kan man förstå ungefär även om man inte skulle veta exakt vad de kan innehålla. Det samma gäller *DNA-profiler* och *skriftliga bevis*. Det är säkert få läsare som vet mycket om DNA, men de flesta läsare har någon uppfattning om vad det betyder och kan förstå textens innehåll utan närmare förklaring. Frasen *skriftliga bevis* (exempel 55) är litet oklart. Betyder det bara bevis som är i skriftlig form, alltså text, eller kan det betyda också andra typer av konkreta bevis till exempel fläckar eller fingeravtryck? Nuförtiden är olika polisserier och -filmer populära underhållningsformer och läsaren kan ha frågor av den här typen.

55) Genom förberedande samtal och förhör med målsäganden och vittnen samt genom att samla in **skriftliga bevis** sammanställer polisen material för förundersökningen.

Personer och myndigheter:

- rättsläkare
- åklagaren
- förhørsledaren
- förundersökningsmyndigheterna
- polisbefälet
- statskontoret
- undersökningsledare
- rättegångsbiträde
- vårdnadshavare
- intressebevakare (SLAF)
- annan laglig företrädare
- domstolen (SLAF: dom)

Det finns inga fackord om personer eller myndigheter som skulle vara så svåra att läsaren troligen inte skulle ha någon uppfattning om vem eller vad de avser. Några är ändå svårare eller oklarare än andra. Ordet *förundersökningsmyndigheterna* väcker en fråga om vilka myndigheter ordet kan omfatta. Finns det andra myndigheter som sköter förundersökning än polisen? Läsaren kan också undra till exempel vad *annan laglig företrädare* (exempel 56) är, men om situationen i exempel 56 är aktuell och han eller hon vet vem vårdnadshavaren eller intressebevakaren är, är det inte lika viktigt att förstå annan laglig företrädare. Om det inte finns någon vårdnadshavare eller intressebevakare, då är det sannolikt att man förstår frasen och vem det betyder.

56) Polisen kan också förhöra en person som är under 15 år och som är misstänkt för brott. Då skall den förhördes **vårdnadshavare, intressebevakare** eller **annan laglig företrädare** få vara närvarande vid förhöret.

Polisens texter innehåller inte många ålderdomliga eller byråkratiska ord. Det finns bara några ord som nämns i Svarta listan (2011) eller/och i SLAF (2004). Nedan har jag listat dessa ord:

- föreligga (Svarta listan, SLAF)
- dröjsmål (Svarta listan)
- olägenhet (Svarta listan, SLAF)
- ifrågavarande (SLAF)
- ombesörja (SLAF)

Naturligtvis kan det finnas också andra ord som många läsare uppfattar som ålderdomliga eller byråkratiska, men det är svårt att säga hur olika läsare reagerar på texterna. Därför har jag valt här att lista bara de ord som finns i dessa två böcker.

Utöver svåra ord innehåller polisens texter många laghänvisningar. Nedan har jag listat lagar som nämns i texterna.

- strafflagen
- lagen om ersättning för brottsskador
- förundersökningslagen
- förordningen om förundersökning och tvångsmedel
- rättegångsbalken
- tvångsmedelslagen
- lagen om olycksfallsförsäkring
- utlänningslagen
- polislagen

Lagarna används i texterna för att motivera saker. En typisk sats som finns i materialet är: ”Bestämmelserna om X finns i Y-lagen.” Jag tror att meningen med laghänvisningar är att visa att det som berättas i materialet är sant och precis som i vetenskapliga texter kan läsaren granska att allt stämmer.

5.3.3 Textens disposition

I polisens texter kommer den viktigaste informationen oftast i början av texten. I 20 av 22 texter kommer det viktigaste i det första stycket. De två texter där det viktigaste inte kommer i början är ”Skyldighet att delta i förundersökning” och ”Brottsoffer”. I

”Brottsoffer” kommer det viktigaste ungefär i mitten av texten. I ”Skyldighet att delta i förundersökning” är det svårt att säga vad som är viktigast i texten och borde komma först. Skälet är att rubriken och själva texten har olika synpunkter och då är det svårt att säga vad som är viktigast och för vem. Jag återkommer till den här problematiken i slutet av kapitel 6.1.2.

Även om dispositionen fungerar bra i allmänheten i det avseendet att texterna börjar med det viktigaste, finns det saker som man kunde förbättra. Till exempel i ”Tvångsmedel” kunde listan om olika tvångsmedel komma tidigare i texten, nu är den i slutet av texten. Enligt klarspråksprinciperna ska man skriva det viktigaste först och disponera texten på ett logiskt sätt. Texten ska börja med det viktigaste: när man får använda tvångsmedel. Sedan presenterar man ett tvångsmedel. I den första meningen låter man ändå läsaren förstå att det finns flera olika tvångsmedel och det skulle vara logiskt att listan över de olika tvångsmedlen skulle komma nära början av texten. En annan möjlighet skulle vara att hänvisa till listan i början av texten och låta själva listan stå där den nu är.

I följande stycken kommenterar jag dispositionen i två texter: en som börjar med det viktigaste och en som inte gör det. Den text som börjar med det viktigaste är ”Brott” och den som börjar med något annat är ”Brottsoffer”. Texterna är presenterade i tabell 10 där jag har numrerat textstycken och varje stycke representeras av den första meningen i stycket.

Brott	Brottsoffer
<ol style="list-style-type: none"> 1. ”Alla har rätt att polisanmäla brott som begåtts och polisen är skyldig att ta emot en anmälan.” 2. ”Polisinrättningen på den ort där brottet skett svarar i allmänhet för förundersökningen.” 3. ”Om det finns skäl att misstänka att det är fråga om ett brott inleder polisen en förundersökning.” 4. ”Utöver brottsutredningar har polisen också andra undersökningsuppgifter.” 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ”Att bli utsatt för brott är en svår upplevelse.” 2. ”Brottsofferjouren började sin verksamhet i Finland 1995 som ett samarbetsprojekt vid Penningautomatföreningen.” 3. ”Brottsofferjouren i Finland erbjuder personer som utsatts för brott eller brottsförsök samt deras anhöriga psykiskt stöd och praktiska råd.” 4. ”Personer som behöver mera hjälp hänvisas antingen till hjälpcentret inom sitt distrikt eller en av Brottsofferjourens stödpersoner.” 5. ”Brottsofferjouren ordnar ”självhjälpgupper” utgående från behovet inom olika distrikt.” 6. ”Praktisk rättsguide för våldsoffer” (länk)

Tabell 10: Disposition i två polisens texter.

Texten ”Brott” är den första texten i mitt material och den fungerar som inledning för de andra texterna. Det första stycket berättar att alla har rätt att polisanmäla brott och polisen är skyldig att ta emot anmälan. Stycket fortsätter med informationen om var en anmälan kan göras. De här sakerna är de viktigaste om läsaren vill anmäla ett brott. Nästa sak som han eller hon förmodligen vill veta är hur man gör en polisanmälan, men texten ”Brott” berättar inte det och ger inte handledning till var på polisens webbsidor läsaren kan hitta den informationen. Det viktigaste i det andra stycket är att även om det är polisen på den ort där brottet har skett som svarar för förundersökningen kan man göra polisanmälan var som helst. Det här stycket ger tilläggsinformation om polisanmälan som presenterades i det första stycket.

Det tredje stycket berättar vad som händer efter polisanmälan, och det sista stycket berättar att polisen har också andra uppgifter utöver brottsutredningen och den andra meningen i stycket innehåller exempel på dem.

Det viktigaste i texten ”Brott” är alltså polisanmälan och förundersökning och de presenteras i början av texten. Polisanmälan och förundersökning är också de viktigaste temana i hela mitt material. Enligt klarspråksråden ska man vägleda läsaren genom texten (Hedlund 2006, 7). Vägledning av läsaren till mer information om saker fattas ändå i polisens texter. Vägledning av läsaren behandlar jag mer senare i det här kapitlet.

Texten ”Brottsoffer” börjar med hurdant det är att bli brottsoffer, hur de flesta brottsoffren klarar sig och litet statistik om hur många brottsoffer som skulle behöva utomstående hjälp årligen. Informationen kan vara viktig för ett brottsoffer i det avseendet att han eller hon får veta att han eller hon inte är den enda som behöver hjälp, men den informationen är knappast det viktigaste i texten. Syftet med det första stycket är förmodligen att fungera som inledning. Informationen i det andra stycket är inte heller det viktigaste för ett brottsoffer. Efter historien om Brottsofferjouren berättas vilka som bedriver verksamheten. Också det andra stycket verkar fungera som inledning genom att berätta om Brottsofferjourens bakgrund, men tillsammans är de två första styckena en för lång inledning. Inledningen är för lång eftersom det gör att den viktigaste informationen kommer först i mitten av texten.

Först i tredje stycke kommer det viktigaste: kontaktinformationen till Brottsofferjourens riksomfattande hjälpande telefon och det kommer i slutet av stycket. I fjärde stycke berättas hurdan hjälp Brottsofferjouren kan ge om den hjälpande telefonen inte räcker till. I slutet av stycket berättas en ny sak: Brottsofferjouren erbjuder också juridisk rådgivning och därtill ges rådgivningens kontaktuppgifter. Kontaktuppgifterna i styckena tre och fyra har ingen framhävningsmarkering utan de är bland texten och har samma teckensnitt och storlek som brödtexten. För den som bara söker kontaktuppgifter kan de vara svåra att hitta.

Stycke fem är bara en sats och den berättar att Brottsofferjouren ordnar också ”självhjälppgrupper”, men någon vägledning till mer information finns inte. Det sista

stycket är en länk till ”Praktisk rättsguide för våldsoffer” som är utanför mitt material. Det finns ingen hänvisning till länken i texten.

Det finns alltså brister i dispositionen av texten ”Brottsoffer”, och den största av dem är att den viktigaste informationen kommer för sent i texten. Det som är gemensamt för båda texter är att det saknas vägledning.

Avsaknaden av vägledning av läsaren är inte problem bara i de två texter som jag presenterade ovan utan i nästan alla polisens texter. Ingen vägledning gör att det är svårt att hitta information på sidorna. Vägledning skulle hjälpa läsaren och visa att texterna hör ihop. Den enda vägledning finns på sidan “Elektronisk anmälan om brott”. Där får läsaren vägledning till Medborgarens identifikations- och nätbetalningstjänst. Det finns några utskrivbara dokument på samma sida men till dem finns det ingen hänvisning alls. Inte heller finns det hänvisningar till länkar i andra texter. Intertextualitet i polisens texter är bara laghänvisningar. Det finns inga länkar till dem och inte ens lagnumret, vilket förmodligen bara är en bra sak. Lagnumret skulle bara göra texterna längre och mer komplicerade.

Det är inte bara brist på vägledning i texterna som gör att det kan vara svårt att hitta information på sidorna. Ordningen av själva texterna är ologisk. Det finns till exempel texter som handlar om förhör under rubriken “Polisanmälan” och “Förundersökning av brott”, och texterna som handlar om olika parter, dvs. målsägande, misstänkt och vittne, är spridda under rubrikerna “Polisanmälan” och “Skyldighet att delta i förundersökning”. Andra texter än “Elektronisk anmälan om brott” under rubriken “Polisanmälan” handlar inte om polisanmälan utan mest om olika parter (målsägande och misstänkt för brott), deras roll i undersökningen och förhör.

Rubrikerna berättar vad texterna handlar om och vad som är viktigt i texten. Alla rubrikerna utom en är lyckade. Rubriken “Skyldighet att delta i förundersökning” har en annan synvinkel än själva texten. Textens rubrik berättar inte vem som är skyldig att delta i förundersökning, men läsaren antar säkert att det är någon annan än polis, som gör det på tjänstens vägnar. Texten berättar ändå vad polisen har rätt att göra.

Polisens texter innehåller inga mellanrubriker. Behovet av mellanrubriker är inte lika stor som i arbets- och näringsbyråns texter, eftersom texterna i allmänhet är kortare. Bara texten "Brottsoffer" är längre än den kortaste texten med mellanrubriker på arbets- och näringsbyråns sidor. Såsom jag noterade tidigare kan Brottsofferjourens kontaktuppgifter vara svåra att hitta bland texten och där kunde en mellanrubrik eller något annat framhävningssätt hjälpa läsaren.

6 Sammanfattning och diskussion om analyserna

I det här kapitlet sammanfattar jag analyserna av texterna på arbets- och näringsbyråns och polisens webbsidor. Jag återkommer också till mina forskningsfrågor som jag presenterade i inledningen och diskuterar mina analysresultat utgående från frågorna. Mina forskningsfrågor är:

- Hurdant tilltal används i texten?
- Finns det svåra ord eller satsstrukturer i texten?
- Hur textens disposition stöder eller hindrar förståelsen, alltså:
 4. Hur är texten disponerad?
 5. Vad är textens syfte?
 6. Hur hänger syftet och dispositionen ihop?

I de följande underkapitlen behandlar jag mina analyser ungefär i samma ordning som i kapitlen 4 och 5. Texternas syfte behandlar jag dock i det sista avsnittet tillsammans med disposition eftersom de är förknippade också i mina forskningsfrågor.

6.1 Tilltal och omtal

I båda material är du-tilltal ganska ovanligt och ni-tilltal finns inget alls. I arbets- och näringsbyråns texter finns du-tilltal bara i två texter och i polisens texter bara i en text. Omtal i tredje person är mycket vanligare. Då används antingen något substantiv eller pronomen som oftast är *han*. I arbets- och näringsbyråns texter används också pronomenparet *han eller hon*. Jag återkommer till de substantiv som används om den möjliga eller tänkta läsaren i två följande underkapitel 6.1.1 och 6.1.2. Också man-pronomen används i båda materialen. I arbets- och näringsbyråns texter syftar det i regel till den möjliga läsaren, men i polisens texter syftar det i regel till polisen själv.

Också skribenten omtalas vanligtvis i tredje person. I båda materialen finns det bara en fras där det används vi-form. I arbets- och näringsbyråns texter är det frasen *våra tjänster* och i polisens texter *polisen i vårt land*. I arbets- och näringsbyråns text är det

bara frågan om deras tjänster, men frasen i polisens sidor visar att skribenten är en av de som han eller hon skriver om.

I båda materialen används imperativ bara i en text. I arbets- och näringsbyråns text används imperativ fem gånger och i polisens text tre gånger. Direkta råd i imperativ är alltså ganska ovanliga i dessa myndigheters texter.

Som svar på min forskningsfråga 1 kan man säga att i båda texter används det du-tilltal, men det är ganska ovanligt. Direkta anvisningar i imperativ är också en form av tilltal även om pronomen *du* eller *ni* inte används i dem. Men såsom tilltal med pronomen *du*, är också imperativ sällsynt i texterna och ökar inte mängden tilltal i mitt material särskilt mycket. Omtal i tredje person är mycket vanligare. Ni-tilltal används inte i arbets- och näringsbyråns eller polisens texter.

I många texter skulle det vara möjligt att använda mer du-tilltal, men skribenten har valt att använda omtal i tredje person. Det kan bero på att skribenten strävar efter objektivitet eller han eller hon inte vill komma för nära läsaren. Det kan också bero på att de som har skrivit texterna inte är de som personligen betjänar kunder vid arbets- och näringsbyrån eller arbetar som polis. Av samma anledningar finns det troligen inte mer vi-former i texterna.

Det är typiskt för finskspråkiga texter att omtala läsaren i tredje person eller använda passiva konstruktioner (Sommardahl 2012, 18). Den här tendensen kan ha följt med också till den svenskspråkiga översättningen.

Som noterat i kapitel 2.3.2 är det typiskt för myndighetstexter att de är sammanställningar av andra texter och då har en text ofta flera skribenter. De svenskspråkiga texterna på arbets- och näringsbyråns och polisens webbsidor är dessutom översättningar från finska (se kapitel 3.1). Det finns alltså många skribenter som arbetar med samma texter och då kan personligheten lida av detta. Man kan inte skriva *jag* i texten eftersom man inte är ensam, men inte heller brukar man skriva *vi*. Det kan också hända att alla skribenter inte har samma uppfattning om vem som är den som egentligen läser texten när den än färdig.

I nästa två underkapitel diskuterar jag den tänkta läsaren i arbets- och näringsbyråns och polisens texter.

6.1.1 Den tänkta läsaren i arbets- och näringsbyråns texter

De vanligaste substantiven om den möjliga läsaren är alltså *person*, *arbetssökande*, *den arbetslösa* och *kund*. Om ordet *person* är det svårt att säga om den syftar till en arbetslös eller någon annan. Ordet *kund* i sin tur berättar att personen är en kund vid arbets- och näringsbyrån, vilket betyder att han eller hon förmodligen är en arbetssökande och kanske arbetslös, vilka är de två andra ord som används om den möjliga läsaren. Av dessa ord kan man alltså döma att den tänkta läsaren av arbets- och näringsbyråns texter är arbets- och näringsbyråns kunder och rättare sagt arbetssökande och arbetslösa.

När läsaren tilltalas i en text är det lätt att säga vem den tänkta läsaren är. Du-tilltal finns i texterna ”Om du blir arbetslös” och ”Utkomstskydd för arbetslösa”. Den tänkta läsaren i dessa texter är en arbetslös person eller någon som hotas av arbetslöshet.

I andra texter omtalas den möjliga läsaren i tredje person eller med substantiv. De vanligaste substantiv som används är: *person*, *arbetssökande*, *den arbetslösa* och *kund*. Det är möjligt att de substantiv som används också är den tänkta läsaren. Det verkar rimligt när man tittar på vad texterna handlar om. (Se figur 3 i början av kapitel 4.) När man tittar på orden som har använts låter det troligt att skribenten/skribenterna har tänkt på dem när han eller hon har skrivit texterna.

Överrubriken för alla texter är ”Arbetssökande” som lockar sådana som söker arbete, till skillnad från till exempel arbetsgivare som har en egen del av arbets- och näringsbyråns webbplats. Underrubriken ”Om du blir arbetslös” signalerar till läsare att här hittar man information om arbetslöshet, vilket betyder att rubriken lockar sådana arbetssökande som är arbetslösa eller uppsagda.

Delen ”Om du blir arbetslös” är alltså allmänt taget avsedd för arbetslösa arbetssökande, men några texter har mer exakta läsargrupper och ibland är det svårt att säga vem texten egentligen är skriven till. Till exempel texten ”Utkomstskyddsombud” kan vara skriven till förmånssökande eller personalen vid arbets- och näringsbyrån eller någon annan myndighet. Läsaren antar förmodligen att texten är skriven för allmänheten och i detta

fall för en förmånssökande, inte för en myndighet. Textens disposition stöder ändå inte den tanken. *Förmånssökande* är det enda ord som används om någon annan än utkomstskyddsombud eller personalen vid arbets- och näringsbyrån, men den viktigaste informationen för en förmånssökande, alltså vad utkomstskyddsombudets besvärsmått betyder för den enskilda förmånssökanden, kommer först i sista stycket (se kapitel: 5.3.3 Textens disposition). De tidigare styckena presenterar utkomstskyddsombuds uppgifter. Presentationen innehåller till exempel meningarna i exempel 57, vilket inte är viktig information för en förmånssökande, men kan vara det för någon myndighet.

57) Tyngdpunkten i utkomstskyddsombudets verksamhet ligger i övervakningen av att utlåndepraxis är enhetlig. Detta eftersträvas genom att utbilda och vägleda personalen vid arbets- och näringsbyråerna inom det egna verksamhetsområdet. (Utkomstskyddsombud)

6.1.2 Den tänkta läsaren i polisens texter

De vanligaste substantiven som används om den möjliga läsaren i polisens texter är *person*, *målsägande*, *vittne*, *förhörde* och *brottsoffer*. Om ordet *person* är det svårt att säga mer precis vem den syftar till och den kan syfta till olika personer. Alla andra av substantiven syftar klart till den person som är deltagare i någon undersökning av polisen.

Läsaren tilltalas med du bara i texten ”Elektronisk anmälan om brott” och då är den tänkta läsaren klart den som ska anmäla ett brott. I andra texter då den möjliga läsaren omtalas i tredje person eller inte alls är det svårare att säga vem den tänkta läsaren är, men det är troligt att de substantiv som används om den möjliga läsaren också är den tänkta läsaren.

Överrubriken för alla texter är ”Brott” vilken är mycket allmän. Av rubriken är det svårt att säga vem texterna är avsedda för. Underrubrikerna ”Polisanmälan”, ”Förundersökning av brott”, ”Brottsoffer” och ”Ersättning av brottskador” berättar mer. Texter under ”Polisanmälan” är troligen avsedda för sådana som vill anmäla ett brott och ”Förundersökning av brott” för sådana som på något sätt är inblandade i brottsundersökning. De två sista är rubriker för bara en text och de är avsedda för brottsoffer som har lidit antingen person- eller sakskada. Eftersom ett brottsoffer är också inblandat i brottsundersökning som målsägande kan man säga att den tänkta

läsaren av polisens texter i allmänhet är någon som är inblandad i brottsundersökning, alltså till exempel målsägande, misstänkt eller vittne, eller någon som anmäler ett brott.

Det finns också en femte underrubrik, ”Polisundersökning”, men utifrån den är det svårt att säga vem den tänkta läsaren är, eftersom texten bara presenterar andra undersökningsuppgifter som polisen har än förundersökning.

Den tänkta läsaren av polisens texter är alltså någon som är inblandad i brottsundersökning. Ofta kan man definiera den tänkta läsaren mer exakt, till exempel den tänkta läsaren för texter som handlar om målsägande är troligen en målsägande och för texter som handlar om misstänkt för brott någon som misstänks för ett brott.

En annan möjlighet är att texterna inte har någon bestämd tänkt läsare utan texterna är skrivna för någon som bara vill veta mer. Det faktum att tilltal används mycket litet stöder denna tanke. Som den tänkta läsare ”någon som bara vill veta och inte är på något sätt inblandad i brottsundersökningen” verkar ändå mycket vid. En mycket vid läsargrupp kan göra det svårt för skribenten att välja vad som är viktigt innehåll för texten. I min undersökning har jag inte studerat texternas innehåll så jag kan inte ta ställning till innehållets relevans här.

Ibland är det ändå svårt att säga vem den tänkta läsaren är. Ett exempel är texten ”Skyldighet att delta i förundersökning”. I den texten är den enda aktiva deltagaren polisen och texten berättar vad polisen har rätt att göra. Texten verkar som om den är skriven för polisen och inte någon annan deltagare i brottsundersökning. Texten har alltså polisen som huvudperson. Rubriken låter läsaren förstå att någon eller alla inblandade har skyldighet att delta i förundersökning. Han eller hon antar troligen inte att den är polisen, eftersom förundersökning är deras arbete och från läsarens synvinkel är det polisen som har skrivit texten. När texten sedan handlar om polisens rättigheter vet man inte vem texten egentligen är skriven till.

6.2 Språk

De språkliga aspekter som jag har analyserat är satsstrukturer dvs. passiver och meningslängden och ord. Av ord har jag studerat förklaringar, fackord och ålderdomliga eller byråkratiska ord.

Polisens texter innehåller mer passiv än arbets- och näringsbyråns texter. I polisens texter innehåller 55,42 % av meningarna passiv antingen i huvudsats eller bisats (eller båda). För arbets- och näringsbyråns texter är den motsvarande siffran 36,50 %. Satser i aktiv är alltså vanliga i arbets- och näringsbyråns texter, men i polisens texter finns det litet mer meningar som innehåller passiv än meningar skrivna helt i aktiv.

Skillnaden i den genomsnittliga meningslängden är inte lika stor. Den genomsnittliga meningslängden i polisens texter är 18,24 (ord/mening) och i arbets- och näringsbyråns texter 17,80. Meningslängden i polisens texter varierar mellan 12,67 och 25,67. Variationsvidden i arbets- och näringsbyråns texter är 14,83–26,38. Den största och minsta meningslängden i arbets- och näringsbyråns texter är båda större än motsvarande siffror i polisens texter även om den genomsnittliga meningslängden är mindre än i polisens texter. Detta betyder att det finns flera arbets- och näringsbyråns texter som har meningslängden närmare den lägre ändan av variationsvidden och flera av polisens texter i sin tur är närmare toppändan av skalan.

Enligt klarspråksråd är långa meningar ofta svårare att läsa än korta meningar. Men man borde inte skriva enbart korta meningar. Det bästa vore att skriva omväxlande korta och långa meningar. Texten blir lättare att läsa om man varierar meningslängden mellan cirka 10 och 25 ord. (Sommardahl 2012, 25–26.) Om man gör så är den genomsnittliga meningslängden i texten någonstans mellan 10 och 25. Om meningslängden är över 25 då finns det för många långa meningar i texten. I detta avseende är arbets- och näringsbyråns texter ganska lyckade. I båda materialen är den största meningslängden över 25, men så stor meningslängden förekommer i båda materialen bara i en text. I allmänhet är meningslängden i texterna alltså passande och ingen av texterna innehåller bara långa meningar (över 20 ord).

När man jämför resultaten av satsstrukturanalysen och tilltalsanalysen märker man att du-tilltal och korta meningar verkar gå hand i hand. I arbets- och näringsbyråns texter finns det du-tilltal i texterna ”Om du blir arbetslös” och ”Utkomstskydd för arbetslösa”. Meningslängden i dessa texter (i samma ordning) är 15,07 och 14,83. De här är de två lägsta värdena för meningslängden i arbets- och näringsbyråns texter. Mängden av du-tilltal verkar inte påverka meningslängden. Du-tilltal används i ”Om du blir arbetslös” 23 gånger men bara en gång i ”Utkomstskydd för arbetslösa”, men meningslängden i den förstnämnda texten är litet högre än i den andra. Skillnaden är dock väldigt liten.

I polisens texter finns det du-tilltal bara i en text: ”Elektronisk anmälan om brott”. Meningslängden i denna text är 14,29, vilket inte är det lägsta värdet i polisens texter, men klart närmare den nedre ändan än toppändan av variationsvidden i meningslängden.

Det verkar alltså som att några råd för klarspråk är lättare att förverkliga tillsammans. Dessa råd är ”Välj en lagom personlig ton.” och ”Undvik långa och invecklade meningar.” (Språkrådet 2009).

Den andra delen av språkanalysen handlar om ord och förklaringar. I arbets- och näringsbyråns texter finns det 13 ord förklarade och alla dessa ord handlar om arbets- och näringsbyråns service. I polisens sidor finns det 16 ord förklarade och litet mer än hälften av de förklarade orden hör till lagspråket eller är ord om brottsutredning och lite mindre än hälften av orden hör till allmänspråket, men i detta sammanhang behöver de förklaring. I båda material kan man hitta två typer av förklaringar: parentesförklaringar och förklaringar som är en oskiljaktig del av satsen eller längre förklaring. I arbets- och näringsbyråns texter är nästan alla förklaringar en oskiljaktig del av satsen, det finns bara två parentesförklaringar. I polisens texter är lite mer än hälften av förklaringarna parenteser (9 av 16).

Några av de förklarade orden i arbets- och näringsbyråns texter handlar om myndigheter. Olika myndigheter förklaras i deras relation till andra myndigheter som antas vara bekanta för läsaren och om de inte är det förstår man inte förklaringen. Att förklara myndigheter är därför ganska problematiskt. Detta relationsbaserande förklaringsätt är ofta det lättaste och kortaste sättet att förklara dem, men då måste man göra antagandet att läsaren känner de myndigheter man använder i förklaringen. Annars

blir det en kedjereaktion om man försöker förklara allt. Sådant antagande har skribenten gjort i arbets- och näringsbyråns texter och lyckats ganska bra.

Också förklaringar i polisens texter fungerar i allmänheten bra. Ett av de viktigaste orden, *målsägande*, har två förklaringar i två olika texter vilket är bra. Förklaringarna hjälper läsaren att förstå textens innehåll. Några av de förklarade orden och fraserna består av vanliga ord, men i poliskontexten behöver de förklaring för att alla ska få samma uppfattning om deras betydelse. Många av de förklarade orden hör inte till vardagligt språk och därför är förklaringarna nödvändiga.

De ord som är förklarade i polisens texter handlar om sådana saker som har en exakt definition och det finns inte mycket utrymme för tolkning (se t.ex. exempel nr. 44: allmänt åtal och 47: nära släkt). Några ord som är förklarade i arbets- och näringsbyråns texter kan betyda olika saker för olika personer och därför är också förklaringen ofta mindre exakt (se exempel nr. 21–22: sysselsättningsplan och 26: aktiveringsplan). Också i arbets- och näringsbyråns texter finns det sådana ord som har en exakt betydelse och förklaring (se exempel nr. 15–16: självrisktiden och 19: pendlingsregion).

Båda texterna innehåller ganska många fackord. Polisens texter innehåller flera fackord (51) än arbets- och näringsbyråns texter (25). Det kan bero på att ärenden som arbets- och näringsbyråns texter behandlar är lite mer vardagliga. Många är bekanta med saker som har med arbete att göra, men få vet mycket om förundersökning eller lag.

Jag grupperade fackorden i båda materialen. I polisens texter handlar fackorden om brott, brottsutredning, rättegång och lag, dokument och annat material och personer och myndigheter (se kapitel 5.3.2). I arbets- och näringsbyråns texter handlar fackorden om olika stödformer eller myndigheter och det finns också andra fackord som är svårare att gruppera (se kapitel 4.3.2).

Fackord används för det mesta konsekvent men det finns några inkonsekventa fackord i arbets- och näringsbyråns text i delen "Om du blir arbetslös". *Folkpensionsanstalten* nämns antingen med hela namnet eller med förkortningen *Fpa*. De två benämningarna förekommer inte tillsammans och även om både *Folkpensionsanstalten* och *Fpa* är säkert bekanta för många skulle det vara bra att precisera på något sätt att de är en och

samma sak. Det samma gäller *arbets- och näringsbyrån* och *arbetskraftsbyrån*. Benämningen *arbetskraftsbyrån* kan vara mer bekant för många men det kan förbli oklart för någon läsare att *arbets- och näringsbyrån* är samma sak. Texterna innehåller många olika myndigheter och sådana här dubbelbenämningar kan göra texten svårare. Det bästa vore att använda samma ord för samma sak konsekvent i varje text. Klarspråket handlar om att skriva enkelt och begripligt (se kapitel 2.2). Det finns inte något särskilt klarspråksråd om att använda samma ord för samma sak konsekvent, men det är grunden i all termanvändning (se till exempel Fodina 2013).

Båda material innehåller några men inte många (5–6) ålderdomliga eller byråkratiska ord. Sådana här ord kan göra att texten låter ”fin” eller svår men dessa ord är så få i mitt material att de knappast påverkar förståelsen av texterna.

Den andra forskningsfrågan är om det finns svåra ord eller satsstrukturer i texterna. Svaret på frågan är ja. Det finns många svåra ord, men många av dem är också förklarade. Det finns också svåra satsstrukturer: med många passiv, i synnerhet i polisens texter, och långa meningar. När det finns många fackord i samma text kan texten bli svår att förstå. Ofta är det ändå så att det inte är bara fackorden som gör texten svår utan satsstrukturer och orden tillsammans. När det finns långa meningar efter varandra blir texten också svår att läsa även om det inte skulle finnas många fackord.

6.3 Samspel mellan syfte och disposition

I båda material fungerar den första sidan som en inledning för andra texter. Dessa inledningssidor har som syfte att ge en helhetsbild eller allmänt information om de valda myndigheternas tjänster och uppgifter. Arbets- och näringsbyråns första text handleder också läsaren på webbsidorna.

Texterna på arbets- och näringsbyråns webbsidor har olika syften. Syftet är att ge information eller råd. En typisk rådgivande text är ”Om du blir arbetslös”. Texten innehåller också mest du-tilltal och är den enda text som innehåller direkta anvisningar i imperativ (se analyskapitlen 4.1 och 4.2).

Det samma gäller också polisens texter. Det allmänna syftet med polisens texter är att ge information, men det finns också en rådgivande text. Denna text är ”Elektronisk anmälan om brott” som är den enda bland polisens texter som innehåller du-tilltal och direkta anvisningar i imperativ (se analyskapitlen 5.1 och 5.2). Av mina resultat kan man alltså konstatera att ett rådgivande syfte verkar höra ihop med direkt tilltal och direkta anvisningar i imperativ.

I båda materialen fungerar dispositionen i allmänhet bra. Med detta menar jag att de flesta texter följer klarspråksrådet ”Skriv det viktigaste först” (Hedlund 2006, 8) och har den viktigaste informationen i det första stycket. I detta avseende fungerar dispositionen litet bättre i polisens texter (20 av 22) än i arbets- och näringsbyråns texter (6 av 10).

Den andra saken om dispositionen som jag undersökte var om det finns vägledning för mer information för läsaren. I de flesta av arbets- och näringsbyråns texter vägleds läsaren till andra texter på webbplatsen eller till länkar bland texten eller vid sidan av texten. Sådan vägledning finns inte i polisens texter.

Rubrikerna i båda materialen berättar vad texten handlar om och vad som är viktigast. I arbets- och näringsbyråns texter har man använt också mellanrubriker i längre texter, vilket gör att texterna inte är så tunga att läsa och man hittar den information man söker lättare. I polisens texter används inga mellanrubriker, men texterna är också genomgående kortare än arbets- och näringsbyråns texter. Det genomsnittliga antalet meningar i polisens texter är 9,09 och i arbets- och näringsbyråns texter 15,60.

En sak som jag fastnade vid på polisens sidor var ordningen av texterna, som är ologisk. Ologisk disposition av texterna tillsammans med brist på vägledning för läsaren eller intertextualitet gör att det är svårt att säga vilka texter som hör ihop. Då är det också svårare att hitta den informationen man söker.

Sammanfattningsvis kan man säga att texterna i mitt material har två olika syften: att ge information och att ge råd. De flesta texterna ger information. Båda material innehåller en rådgivande text. I båda material är det vanligt att den viktigaste informationen kommer i början av texten. I polisens texter är detta litet vanligare än i arbets- och näringsbyråns texter. Arbets- och näringsbyråns texter innehåller ofta mellanrubriker

och vägleder läsaren, vilka hjälper läsaren. Polisens texter har inte dessa egenskaper, men de är ofta kortare än arbets- och näringsbyråns texter. I materialet från polisens webbsidor är ordningen på själva texterna ologisk.

Min forskningsfråga som gäller disposition är: Hur textens disposition stöder eller hindrar förståelsen? Svaret på frågan är att arbets- och näringsbyråns texter har flera egenskaper som stöder förståelsen nämligen vägledning för läsaren och mellanrubriker. Polisens texter i sin tur har flera saker som hindrar förståelsen: avsaknad av vägledning och konstig ordning på texterna. I båda materialen är dispositionen för det mesta lyckad i det avseendet att den viktigaste informationen oftast kommer i början av texten.

7 Slutdiskussion

Jag hade som syfte att ta reda på hur klarspråkliga polisens och arbets- och näringsbyråns texter är och hur de tar hänsyn till läsaren. Jag har undersökt detta genom att analysera vissa texter från dessa myndigheters webbsidor. I det här kapitlet diskuterar jag min undersökning och arbetet i sin helhet.

I den teoretiska bakgrunden presenterade jag systemisk-funktionell grammatik (SFG), klarspråk och begreppet text. SFG och råd som har givits om klarspråk lägger grunden för min egen forskningsmetod som jag använder i den här undersökningen. Kapitlet 2.3 "Begreppet text" presenterar skillnaden mellan brukstext och skönlitterär text och presenterar myndighetstexter och webbtexter, alltså de egenskaper som är viktiga i mitt material.

Min egen analysmodell baserar sig alltså på Hellspong och Ledins (1997) brukstextanalysmodell och min egen gruppering av klarspråksråd. Jag anser att min analysmodell passade bra för min undersökning. En metod som skulle ha baserat sig bara på SFG och Hellspong och Ledins modell skulle inte ha tagit hänsyn till klarspråket. En annan möjlighet kunde ha varit att använda klarspråkstestet såsom några andra studenter har gjort i sina slutarbete, men det skulle ha varit för enkelt och det skulle inte ha gett svar på mina forskningsfrågor.

I analysdelen, alltså kapitlen 4 och 5, valde jag att behandla de två materialen separat för att få en klar analys text. Den andra möjligheten skulle ha varit att organisera analysdelen i tre kapitel: ideationell, interpersonell och textuell, och sedan behandla båda materialen tillsammans. Jag anser att mitt val här var bra och nu är det lättare att se vilka exempel som hör i hop. Detta sätt att organisera analysen kan vara litet längre än den andra möjligheten eftersom det finns saker som gäller båda materialen och de har blivit skrivna två gånger.

Mina materialkällor, alltså polisen och arbets- och näringsbyrån, är två ganska olika myndigheter med olika karaktär. Vad som är gemensamt för dem är att de handlar

mycket om vardagliga saker: arbete och utbildning och säkerhet och brott, men deras sätt att behandla dem är mindre bekant för vanliga människor. Arbets- och näringsbyråns verksamhet innehåller många olika stödformer, service och planer och polisens verksamhet innehåller utredning, förhör och har mycket med lag och rätt att göra. I båda material finns det hänvisningar till lagar.

Jag diskuterar mina resultat närmare i kapitel 6, men sammanfattningsvis och allmänt kan jag säga några saker som gäller båda material. När man läser texter ur klarspråkssynvinkel finns det mycket varierande texter i båda materialen. Min undersökning visar att det inte är någon enstaka sak som gör att texterna blir svåra utan det är många saker tillsammans. Det finns många fackord i texterna men i allmänhet är de som är viktigaste för att förstå innehållet förklarade. Det som i de här fallen skulle behöva mer bearbetning är satsstrukturerna. Det är också ofta oklart vem som är den tänkta läsaren av texterna. Jämför man texterna med klarspråksråd kan man notera att vissa råd är lättare att förverkliga tillsammans. Personlig ton i texterna, alltså du-tilltal och imperativ, och kortare och enklare meningar hör ofta ihop.

Man kan säga att texterna på polisens och arbets- och näringsbyråns webbsidor är typiska svenskspråkiga myndighetstexter i Finland. De är översättningar av finskspråkiga texter på samma webbsidor och de har översatts av flera olika översättare. Jag har inte närmare information om hur de ursprungliga finskspråkiga texterna har uppstått, men jag antar att också de har haft flera skribenter och innehållet har olika källor, vilket är typiskt för myndighetstexter (Heikkinen et al. 2000, 9–10). Att texterna har haft flera skribenter och sannolikt har producerats ganska snabbt syns ibland i texterna och inte minst i disposition. Det finns några små slarvfel som skulle vara mycket lätt att korrigera, men också större enheter som skulle behöva bearbetning såsom ordningen på polisens texter (se slutdelen av kapitel 5.3.3).

Som noterat i 2.4 är klarspråket i myndighetstexter ett aktuellt ämne och myndighetsspråket har undersökts ganska mycket. Myndigheternas webbsidor har ändå inte undersökts ur klarspråkets perspektiv och vad jag kan hitta, har polisens och arbets- och näringsbyråns texter inte undersökts. På det sättet fyller min undersökning en lucka.

Mina resultat visar att polisens och arbets- och näringsbyråns webbtexter inte skiljer särledes mycket från andra myndighetstexter. Enligt Jannika Lassus undersökning (2010, 3) tilltalas läsaren vanligen med *du* och institutionen nämns med substantiv eller institutionsnamnet. Också i min undersökning är tilltalspronomen *du*. Tilltal används dock ganska sällan, och mest i direkta anvisningar. Oftast omtalas läsaren i tredje person eller med en substantiv. Myndigheten nämns med substantiv eller institutionsnamnet också i min undersökning. Problemen i mitt material handlade om likadana saker som i rapporten *På väg mot bättre myndighetsspråk* (2001), alltså långa och omständligt konstruerade meningar, svåra ord och fraser och oklart syfte och oklar mottagare i texten. Det som var gemensamma problem för alla texter i den rapporterade undersökningen var alltså mottagaranpassningen också i mitt material.

Även om mycket om myndighetsspråk och -texter redan har undersökts finns det ännu mycket arbete kvar i synnerhet när man tänker på klarspråket. Som noterat i inledningen är klarspråk ett relativt nytt ämne inom akademisk forskning.

När man tänker på mitt material har jag inte undersökt texternas innehåll närmare. Den känsla som jag har fick var att inte all information var viktig för den möjliga läsaren. Texternas innehåll kunde man undersöka vidare. Webbtexter över lag har inte undersökts mycket ur klarspråkssynvinkel och den synvinkeln fick inte någon stor uppmärksamhet i min undersökning. Den kunde man också undersöka mer.

Allmänt taget borde man öka kännedomen om klarspråk bland myndigheterna. Inom akademisk forskning kunde detta innebära att man tar myndigheterna med i forskningsprojekten på något sätt och inte bara undersöker de färdiga texterna ensam såsom jag gjorde. En annan idé för vidare forskning kunde vara att undersöka hur klarspråk förverkligas till exempel i kommunikation i krissituationer.

Eivor Sommardahls bok "Klarspråk i kommunen – en skrivhandledning" (2012) gav mig också en annan tanke och idé för vidare forskning. Hon skriver:

De flesta läsare orkar till exempel inte ta sig igenom en text som består av sida upp och sida ner av löpande text. De tappar snabbt intresset och förstår snart inte vad de läser. För att motverka det här måste du som skribent också planera texten visuellt, dvs. vara uppmärksam på textens grafiska form. (Sommardahl 2012, 20.)

Min tanke är om detta kunde tillämpas i läroböcker. Det finns många elever och studenter som har dålig läsmotivation och även om de skulle ha motivation att lära sig nya saker kan de tycka att läroboken är tråkig eller svårläst. Man kunde undersöka den grafiska formen i läroböcker ur klarspråkssynvinkel.

Källor

Material

Arbets- och näringsbyrån: Arbetsökande.

http://www.mol.fi/mol/se/00_arbetsokande/index.jsp (2.2.2012)

Polis: Brott.

<http://www.poliisi.fi/poliisi/home.nsf/pages/465FF6F5F5E0D7FAC2256DF90293E8B?opendocument> (2.2.2012)

Litteratur

af Hällström-Reijonen, Charlotta. 2010. Ledare i Språkbruk 2/2010.

<http://www.kotus.fi/?l=sv&s=3640> (15.12.2011)

Appelgren, Madeleine. 2002. *Begripligt eller obegripligt? En studie av förvaltningsbeslut före och efter Klarspråkstestet*. Examensarbete vid Språkkonsultlinjen. Stockholms universitet.

<http://www.nordiska.su.se/content/1/c6/08/78/75/madde.pdf> (16.2.2012)

Blomster, Annika. E-postkorrespondens 8.6.2012.

Centrum för lättläst. *Lättläst - vad är det?*

<http://www.lattlast.se/om-oss/lattlast---vad-ar-det> (13.12.2011)

Centrum för lättläst. *Lättläst information*.

<http://www.lattlast.se/lattlast-tjansten/lattlast-information> (13.12.2011)

Cutts, Martin. 2007. *Oxford Guide to Plain English*. Oxford University Press.

Ehrenberg-Sundin, Barbro. 2000. Internationellt klarspråksarbete – en grund för bättre EU-texter? I: *Svenskan som EU-språk* av Melander, Björn (red.) Uppsala, Hallgren & Fallgren Studieförlag AB. S. 144–177.

Ehrenberg-Sundin, Barbro; Lundin, Kerstin; Wedin, Åsa & Westman, Margareta. 2008. *Att skriva bättre i jobbet*. 4. uppl. Norstedts Juridik.

Fodina. 2013. *Termer, begrepp och terminologi*.

<http://fodina.se/terminologi/termer-begrepp-och-terminologi/> (13.5.2013)

Forskningscentralen för de inhemska språken. 23.3.2011. Partierna vill främja klarspråk.

http://www.kotus.fi/files/1882/Pressmeddelande_myndighetssprak_2011.pdf (15.12.2011)

Förvaltningslag 6.6.2003/434 9§. <http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2003/20030434> (10.1.2012)

- Halliday, M.A.K. 1993. On the language of physical science. S. 54–68. I: *Writing science. Literacy and discursive power* av M.A.K. Halliday & J.R. Martin. London & Washington, D.C. Falmer.
- Hedlund, Anneli. 2006. *Klarspråk lönar sig*. 2006. Justitiedepartementet. Regeringskansliet. <http://www.regeringen.se/sb/d/108/a/64483> (13.12.2011)
- Heikkinen, Hiidenmaa & Tiitilä. 2000. *Teksti työnä, virka kielenä*. Forskningscentralen för de inhemska språken.
- Hellspång & Ledin. 1997. *Vägar genom texten – Handbok i brukstextanalys*. Studentlitteratur. Lund
- Holmberg, Per & Karlsson Anna-Malin. 2006. *Grammatik med betydelse - En introduktion till funktionell grammatik*
- Holmberg Per, Karlsson Anna-Malin & Nord Andreas (red.). 2011. *Funktionell textanalys*.
- Iisa, Katariina; Piehl, Aino och Kankaanpää, Salli. 1999. *Tekstintekijän käsikirja*. Yrityskirjat Oy.
- Karlsson, Anna-Malin. 2006. Så läser man på nätet. S. 111–120. I: *Textvård Att läsa, skriva och bedöma texter*. Svenska språknämnden.
- Klarspråkstestet. Språkrådet. <http://www.sprakradet.se/testet/> (23.1.2012)
- Koivisto, Johanna. 2011. *EU-artiklar som multimodala budskap. Text, bild och begriplighet i rapporteringen om EU-utvidgningen i finska och svenska morgontidningar år 2002 och 2004*. Akademisk avhandling. Tammerfors universitet. <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-8505-3> (16.2.2012)
- Lassus, Jannika. 2010: *Betydelser i barnfamiljsbroschyrer: Systemisk-funktionell analys av den tänkta läsaren och institutionen*. Akademisk avhandling. Helsingfors universitet, Helsingfors. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-10-6050-2> (15.2.2012)
- Lathund för webbskribenter*. 2004. Regeringskansliet. <http://www.regeringen.se/content/1/c6/03/11/85/16586f83.pdf> (7.2.2012)
- Luotonen, Marko. E-postkorrespondens 7.6.2012.
- Marcusson, Eva. 2009. *Klarspråk i myndighetstext. En undersökning av begripligheten i Skatteverkets förfrågningar, överväganden och beslut*. Magisteruppsats. Växjö Universitet. <http://www.uppsatser.se/uppsats/efb32da9f6/> (16.2.2012)
- Melander, Björn. 1987. Något om populärvetenskapliga texter och populärvetenskapligt språk. I: *Facktext* av Britt-Louise Gunnarson (red.). Malmö. S. 104–124.
- Nordisk sprogkoordination. *Konferencer*. <http://nordisksprogkoordination.org/konferencer-1> (21.5.2012)
- Nordman, Lieselott. 2009. Lagöversättning - texter, institutioner och personer i samspel. I: *Språkbruk 2/2009*. Forskningscentralen för de inhemska språken.
- Nordman, Marianne. 1992. *Svenskt fackspråk*. Studentlitteratur. Lund.

- Nyström, Catharina. 2001. *På väg mot ett bättre myndighetsspråk*. Statskontoret.
<http://www.statskontoret.se/upload/Publikationer/2001/200118.pdf> (15.2.2012)
- Olovsson, Eva. 2006. Klarspråksarbetet går vidare i Språkrådets regi. I:
Klarspråksbulletinen 2006/1. Språkrådet.
http://www.sprakradet.se/servlet/GetDoc?meta_id=2125 (17.1.2012)
- Olovsson, Eva. 2007. Klarspråkarbete i Sverige. S. 103–112. I: *Klar sprog er godt sprog. Rapport fra en nordisk konference om klarsprog. Gilleleje 15.–17. november 2006*. Dansk Sprognævns skrifter 38. Köpenhamn: Dansk Sprognævn. <http://dsn.dk/arkiv/rapporter/klarsprog/Eva%20Olovsson.pdf>
 (23.1.2012)
- Puuronen, Nina, Merja Koskela, Christer Laurén & Marianne Nordman. 1993.
 Forskningsinformation – ett mångdimensionellt spektrum. I: *Fackspråk och översättningsteori. VAKKI-symposium XIII*, 228–240. Vasa.
- Reuter, Mikael. 2001. Klarspråk. *Reuters ruta* 24/10 2001. Forskningscentralen för de inhemska språken. <http://www.kotus.fi/index.phtml?l=sv&s=2032>
 (16.12.2011)
- Sommardahl, Eivor. 2010. Klarspråk – på svenska i Finland I: *Bulletinen Klarspråk* 1/2010. Språkrådet. <http://www.sprakradet.se/9015> (20.1.2012)
- Sommardahl, Eivor. 2012. *Klarspråk i kommunen – en skrivhandledning*. Kommunförbundet. http://shop.kommunerna.net/product_details.php?p=2807
 (26.4.2013)
- Språkrådet. 2004. Givit eller gett? *Veckans språkråd* 43/2003.
http://www.spraknamnden.se/fragor/arkiv_sprakrad_03.htm (17.10.2012)
- Språkrådet. 2009. *Hur skriver man klarspråk*. <http://www.sprakradet.se/2066>
 (13.12.2011)
- Språkrådet. 2010. *Klarspråkskonferenser i Sverige och utomlands*.
<http://www.sprakradet.se/2360> (21.5.2012)
- Språkrådet. 2012a. *Klarspråk – för ett begripligt offentligt språk*.
<http://www.sprakradet.se/klarspr%C3%A5k> (17.1.2011)
- Språkrådet. 2012b. *Klarspråkskristallen*. <http://www.sprakradet.se/kristallen>
 (17.1.2012)
- Sundin, Maria. 2002. Klarspråk. Kritiken mot klarspråk. I: *Klaraposten*, nr 1/2002.
<http://www.regeringen.se/content/1/c6/03/00/68/45e891ef.pdf> (12.1.2012)
- Svenskt lagspråk i Finland* (SLAF). 2004. Statsrådets svenska språknämnd. Redigerad av Henrik Bruun, Ann-Marie Malmsten och Sten Palmgren. Helsingfors: Schildts.
- Westergård, Emma. 2008. *Begripliga, lättlästa och intressanta texter för Örebro kommun - en bred målgrupp. Examensarbete*. Mälardalens högskola Eskilstuna Västerås. <http://www.uppsatser.se/upsats/60bb93e14b/> (16.2.2012)