

VASA UNIVERSITET

Filosofiska fakulteten

Linda Lillhonga

Myndighetspråk ur klarspråklig synvinkel

En förklarande samt beskrivande undersökning om Folkpensionsanstaltens
språk

Avhandling pro gradu i svenska språket
Vasa 2016

INNEHÅLL

BILDER, FIGURER OCH TABELLER	3
TIIVISTELMÄ	5
1 INLEDNING	7
1.1 Syfte	9
1.2 Material	11
1.3 Metod	13
1.4 Folkpensionsanstalten	15
2 TEXTANALYTISKA UTGÅNGSPUNKTER	18
2.1 Texttyper och genrer	18
2.2 Textuell struktur	22
2.2.1 Lexikogrammatik	22
2.2.2 Textbindning	25
2.2.3 Läsbarhetsindex (LIX)	27
2.3 Samspel med läsaren	28
2.4 FPA:s informationskanaler	30
3 MYNDIGHETSTEXTER	32
3.1 Kännetecknande drag i myndighetstexter	32
3.2 Normativa anvisningar	36
3.2.1 Mottagaranpassning och typografi	37
3.2.2 Lexikogrammatik	38
3.2.3 Förkortningar, siffror och teckenanvändning	40
3.3 Klarspråkskampanj och klarspråkstestet	42
3.3.1 Klarspråkskampanjen	42

3.3.2 Klarspråkstestet	46
3.4 Myndighetskommunikation på webben	50
4 FPA:S WEBBTEXTER OM ARBETSLÖSHETEN	55
4.1 Läsbarhet i 13 texter	55
4.1.1 Lättaste texten	57
4.1.2 Svåraste texten	59
4.2 Efterföljning av myndigheternas skrivanvisningar i 13 texter	62
4.2.1 Mottagaranpassning och typografi	65
4.2.2 Lexikogrammatik	67
4.2.3 Förkortningar, siffror och teckenanvändning	69
5 KUNDERNAS ÅSIKTER OM FPA:S SPRÅK UR DE ANSTÄLLDAS SYNVINKEL	72
5.1 Informanternas bakgrund	72
5.2 Kundernas åsikter om FPA:s språk	74
5.2.1 Kundrespons angående FPA:s webbtexter	74
5.2.2 Kundrespons angående FPA:s formulär	76
5.2.3 Kundrespons angående FPA:s e-tjänst	78
5.2.4 Kundrespons angående FPA:s beslutstexter	81
5.3 Jämförelse mellan informationskanalerna	83
6 SAMMANFATTANDE DISKUSSION	86
LITTERATUR	91
BILAGOR	94
Bilaga 1. Intervjufrågorna	

BILDER, FIGURER OCH TABELLER

Bild 1. *Virkakielitesti*

Bild 2. Klarspråkstestet

Bild 3. Texten *Arbetslöshetsförmåner på nätet*

Bild 4. Texten *Stöd till arbetslösa invandrare*

Bild 5. Texten *Anmäl arbetslöshetsdagarna på nätet*

Figur 1. Resultat i Klarspråkstestet del 1

Figur 2. Resultat i Klarspråkstestet del 2

Tabell 1. Material: Webbtexterna om arbetslösheten

Tabell 2. Tolkning av texters läsbarhet enligt läsbarhetsindex (2015)

Tabell 3. Webbtexternas läsbarhet från lättaste till svåraste webbttext

Tabell 4. Resultat i *Virkakielitesti*

Tabell 5. Informanternas bakgrund

VAASAN YLIOPISTO**Filosofinen tiedekunta****Tekijä:**

Linda Lillhonga

Pro gradu:Myndighetspråk ur klarspråklig synvinkel
En förklarande samt beskrivande undersökning
om Folkpensionsanstaltens språk**Tutkinto:**

Filosofian maisteri

Oppiaine:

Ruotsin kieli

Valmistusvuosi:

2016

Työn ohjaaja:

Nina Pilke

TIIVISTELMÄ

Virkakielen sanotaan olevan usein vaikeaselkoista. Tämän on katsottu johtuvan ainakin osittain siitä, että virkatekstit sisältävät usein vaikeita ja monimutkaisia lauseita sekä lauserakenteita. Hallintolain mukaan viranomaisten tulee käyttää asiallista, selkeää sekä ymmärrettävää kieltä, joten viranomaiset pyrkivät jatkuvasti selkeyttämään käyttämäänsä kieltä asiakaslähtöisemmäksi.

Tutkimukseni tavoitteena on kuvata Kansaneläkelaitoksen (Kela) käyttämää kieltä ja miten asiakkaat sen Kelan työntekijöiden mielestä kokevat. Aineistoni koostuu Kelan ruotsinkielisten verkkosivujen työttömyysturvaan liittyvistä verkkoteksteistä (13 kpl) sekä tekemistäni teemahaastatteluista (4 kpl). Etsin vastausta kolmeen tutkimuskysymykseen: Millaisia Kelan ruotsinkielisen verkkosivuston tekstit ovat? Miten Kelan ruotsinkielisen verkkosivuston tekstit noudattavat viranomaisten kirjoitusohjeita? Millaista palautetta asiakkaat ovat antaneet kieleen liittyen Kelan työntekijöille? Teoreettiset lähtökohdat ovat tekstianalyysi sekä virkakielen kirjoitusohjeet sekä virkakielitestit. Analyysit käsittelevät tekstin luettavuutta, rakennetta ja siitä, kuinka virkakielen ohjeita seurataan sekä kieleen liittyvää asiakaspalautetta. Tutkimukseni on sekä määrällinen että laadullinen.

Tuloksista käy ilmi, että suurin osa Kelan verkkoteksteistä on luettavuudeltaan keskivaikeita tai vaikeita. Virkakielitestien mukaan ja virkakielen kirjoitusohjeisiin verrattuna Kelan verkkotekstit ovat pääsääntöisesti hyvää virkakieltä. Teemahaastattelujen mukaan Kelan käyttämässä virkakielessä on asiointikanavasta riippumatta sekä hyviä että huonoja puolia. Merkittävänä nousi esille se, että asiakkaat käyttävät itsenäisesti eri informaatiokanavia mutta kokevat olevansa epävarmoja siitä, ovatko ymmärtäneet tai tehneet asiat oikein. Teemahaastattelujen mukaan epävarmuutta aiheutti Kelan käyttämä kieli ja asiointipalvelun kohdalla tekninen osaaminen.

AVAINSANAT: FPA, klarspråk, myndighetspråk, temaintervju, textanalys

1 INLEDNING

Enligt Finlands språklag 1 § är svenska och finska Finlands nationalspråk. Enligt lagen har var och en rätt att använda sitt eget språk – svenska eller finska – hos domstol och andra myndigheter och att få expedition på detta samma språk. (Finlands språklag 6.6.2003/423) Enligt förvaltningslagen 9 § ska myndigheten använda ett sakligt, klart och begripligt språk (Finlands förvaltningslag 6.6.2003/434). Detta tyder på att myndighetsspråket borde vara klarspråkligt (Kotus 2014). Myndigheternas texter anses ändå ofta vara svårförståeliga. Detta kan bero på att myndighetstexter innehåller svåra och komplicerade meningar och konstruktioner. Myndigheterna tycks även förlita sig på att kunden är medveten om vad det talas om i myndighetstexterna. (Tiililä, Ulla 2011)

Statsrådets kansli har gett ut *Svenskt lagspråk i Finland* (Slaf). Boken kom ut för första gången år 1986 och har därefter omarbetats under flera tillfällen. Boken är ämnat för personer som arbetar med olika sorters myndighetstexter som till exempel lagtexter. Boken tillämpas av bland annat justitieministeriets laggranskningsenhet samt vid statsrådets translatorsbyrå. Enligt Slaf bör lagspråket i Sverige stå som grund för det svenska lagspråket i Finland. (Statsrådets kansli 2010: 9, 17, 49) I Sverige har man arbetat med klarspråksarbete sedan 1970-talet och i Finland sedan 1970-talet med finskan och 1980-talet med svenskan (af Hällström-Reijonen 2010). I Sverige är det Språkrådet som tar hand om språkvården och i Finland är motsvarande organ Institutet för de inhemska språken (Kotus). För att främja bättre myndighetsspråk har Språkrådet i Sverige sedan år 1991 publicerat *Myndigheternas skrivregler*. Skrivreglerna är till för alla som skriver inom offentlig verksamhet, myndigheter samt kommuner. (Språkrådet 2014: 10) Även Undervisnings- och kulturministeriet i Finland har publicerat ett *Handlingsprogram för klart myndighetsspråk* (2014) och Kommunförbundet har publicerat *Klarspråk i kommunen – en skrivhandledning* (2012) dessa skrifter finns publicerade på Kotus hemsida. Alla dessa publikationer innehåller konkreta råd över hur man skriver bra myndighetsspråk. Med myndighetsspråk avser jag i min avhandling det språk som används av Folkpensionsanstalten.

I min avhandling undersöker jag hurudant Folkpensionsanstaltens (FPA) språk är och hur kunderna enligt de anställda upplever språket. Jag har arbetat vid FPA i Karleby sedan våren 2014 och under mina första tjänsteår har till mina arbetsuppgifter hört att fatta beslut inom arbetslöshetsförmåner, betala sjukvårdsersättningar samt sitta i kundtjänsten. Inom alla mina arbetsuppgifter har jag märkt att kunderna anser FPA:s språk vara svårt. Speciellt när man sitter i kundtjänsten får man en sådan respons. Dagligen är det någon kund som kommer med ett beslut och ber att få höra vad beslutet egentligen betyder. FPA är en av sex piloter i en ny Finländsk klarspråkskampanj, som startade 13 oktober år 2014 och pågick ända till 31 december 2015. Kampanjens mål är att påminna myndigheterna om språkanvändningen. Tanken är att myndigheterna skulle förbättra språkanvändningen och öka användandet av klarspråk. (Kotus 2016a) Mer om Klarspråkskampanjen i avsnitt 3.3.

I boken *Arjen asiointia – Keskusteluja Kelan tiski äärella* (2006) redigerad av Marja-Leena Sorjonen och Liisa Raevaara diskuterar Kaino Laaksonen (ansvarig språkvårdare vid FPA) vad FPA:s kunder anser om formulären. Enligt Laaksonen är det möjligt att kunderna avskyr att fylla i FPA:s formulär. En orsak till detta kan vara att människorna nuförtiden är ovana att fylla i olika formulär. En annan orsak kan vara att kunden upplever att FPA vill veta något alldeles för personligt om honom/henne. Vissa kunder upplever att myndigheterna borde samarbeta så att alla uppgifter gällande kunden kunde fås myndigheterna emellan. Laaksonen berättar att det är någon som till och med tycker att det skulle vara bra ifall FPA hade någon som kunde kontakta kunderna och berätta vilka alla förmåner som kunde vara nyttiga för ifrågavarande kund. FPA är medveten om att kunderna anser formulären vara svåra. Varje år arrangerar FPA en barometerundersökning för att få reda på kundernas åsikter om FPA. (Sorjonen & Raevaara 2006: 35–37)

Enligt Laaksonen tappar kunderna tålamodet när de ser hur långa formulären är. Redan det att formulären är så långa gör att de blir svårifyllda.

Kunderna vill att formulären omformas så, att det är mer klarspråkliga. Formulären innehåller svåra ord som kunderna inte förstår. Laaksonen berättar att kunden kunde ha hjälp av ordboken. I ordboken kunde kunden hitta vad som menas med de svåra orden. Vissa svåra ord som används i formulären tycks ändå inte finnas i ordböckerna. Dilemman med formulären är att få dem så klarspråkliga som möjligt så att ändå lagkriterierna uppfylls. FPA håller på att förenkla sina formulär och strävar efter att minska på antalet bilagor som behövs. Ökat samarbete mellan olika myndigheter skulle främja detta. (Sorjonen & Raevaara 2006: 37–47)

1.1 Syfte

Syftet med min avhandling är att studera FPA:s språk. Jag studerar FPA:s webbtexter för att ta reda på hurdan FPA:s språk är. Därtill analyserar jag FPA:s svenskspråkiga webbtexter i förhållande till myndigheternas skrivanvisningar. Jag undersöker även hurdan kundrespons kunderna har gett de anställda om språket angående FPA:s informationskanaler (se 2.4). För att få reda på kundernas åsikter intervjuar jag anställda vid FPA.

Jag söker svar på tre forskningsfrågor:

1. Vad kännetecknar FPA:s svenskspråkiga webbtexter?
2. Hur efterföljs myndigheternas skrivanvisningar i FPA:s svenskspråkiga webbtexter?
3. Hurdan kundrespons har kunder gett anställda om FPA:s språk?

Gällande forskningsfråga 1 beskriver jag vad som kännetecknar FPA:s svenskspråkiga webbtexter. Jag undersöker de svenskspråkiga webbtexterna genom textanalys genom att räkna ut LIX -värden på webbtexterna, samt beskriva genre, textuell struktur, samt samspelet med läsaren angående webbtextern som får det lägsta respektive högsta LIX -värde.

När jag söker svar på forskningsfråga 2 redovisar jag för hur FPA:s svenskspråkiga webbtexter efterföljer myndigheternas skrivanvisningar. Jag redovisar hurdana resultat webbtexterna får från Kotus *Virkakielitesti*, samt Språkrådets Klarspråkstestet. Jag använder mig av de båda klarspråkstesterna eftersom de presenterar resultaten på olika sätt och genom detta får jag mångsidigare resultat. Kotus *Virkakielitesti* ger ett resultat medan Språkrådets Klarspråkstest ger resultat inom åtta olika kategorier. (se 3.3.2). Jag betraktar mottagaranpassning och typografi, lexikogrammatik samt förkortningar, siffror och teckenanvändning.

Gällande forskningsfråga 3 beskriver jag hurudan kundresponns kunderna gett de anställda gällande språket i webbtexter, i formulär, på e-tjänst, samt i beslutstexter. För att få reda på kundernas åsikter gör jag en temaintervju med fyra anställda (mer om temaintervjun i avsnitt 1.3).

Jag antar att FPA:s webbtexter är lättlästa, men att vissa facktermer kan vålla problem och medverka till att webbtexterna kan få höga LIX -värden. Jag antar att FPA:s webbtexter i stora drag följer myndigheternas skrivanvisningar eftersom FPA är med i Klarspråskampanjen med målsättningen att förbättra myndighetsspråket. Jag antar att kunderna anser att språket på webbsidorna, samt på e-tjänsten är lätt och att språket i formulären och i beslutstexterna är svårt. Mina resultat kan vara till nytta för FPA, eftersom man där är intresserad av klarspråk och konstant arbetar med att förbättra språkbruket. Mina resultat kan även sätta fart på nya projekt, eftersom man just nu håller på att förenkla FPA:s språk. Speciellt i tvåspråkiga städer borde myndigheterna satsa på att hantera finskan och svenskan lika, så att finskspråkiga och svenskspråkiga skulle få likvärdig service. Min undersökning kan vara till nytta för mig själv och mina kolleger eftersom vi med hjälp av denna studie mer medvetet kan tänka på våra dagliga språkval på arbetet.

1.2 Material

Materialet i min avhandling utgörs av FPA:s svenskspråkiga webbtexter samt temaintervjuer. Första delen av materialet utgörs av webbtexter från FPA:s svenskspråkiga webbplats. Jag har avgränsat mitt material så att jag undersöker webbtexter som behandlar arbetslösheten. Webbtexterna kan hittas på FPA:s webbplats under rubriken *Utan arbete*. Jag har valt materialet så, att allt kan nås via två musklickningar. Webbtexterna berättar om de olika arbetslöshetsförmånerna och om arbetslösheten i allmänhet. Jag har excerperat sammanlagt 61 A4 sidor och materialet är strukturerat enligt 13 huvudrubriker och 109 underrubriker. Eftersom webbsidor uppdateras så har jag valt att betrakta dem så som de såg ut i årsskiftet 2014–2015. Tabell 1 visar huvudrubrikerna samt antalet ord i materialet.

Tabell 1. Material: Webbtexterna om arbetslösheten

Nr.	Rubrik	Antal ord
1.	Alterneringsersättning	523
2.	Anmäl arbetslöshetsdagar via nätet	131
3.	Arbetsmarknadsstöd	2743
4.	Arbetslöshetsförmåner på nätet	165
5.	Grunddagpenning	2731
6.	Meddela om arbetslösheten fortsätter	289
7.	Minneslista	322
8.	Stöd från FPA till nyutexaminerade	896
9.	Stöd för äldre arbetslösa personer	179
10.	Stöd till arbetslösa invandrare	157
11.	Sysselsättningsfrämjande åtgärder	767
12.	Utan arbete	348
13.	Ändringssökande	423
	Sammanlagt	9674

Materialet utgörs av sammanlagt 9674 ord. I genomsnitt finns det 744 ord per webbtex och variationsvidden är 131–2743. Ordmängden har jag fått genom att räkna varje ord i webbtexterna. Som ett ord har jag räknat enstaka ord, förkortningar i helhet, räkningsformulär som helheter samt siffror som helheter. Mest information finns om Text 3 Arbetsmarknadsstöd, samt text 5 Grunddagpenning, som handlar om själva förmånerna. Minst information finns det om text 4 det vill säga hur man söker stöden på nätet, samt text 2 det vill säga hur man anmäler arbetslöshetsdagarna på nätet. När jag i analysdelen hänvisar till de olika rubrikerna talar jag om text 1,2,3, och så vidare, för att läsaren bättre ska hänga med.

Andra delen av materialet utgörs av temaintervjuer. Genom temaintervjuerna beskriver jag hurudan kundrespons kunder gett de anställda om FPA:s språk (se även 1.3). Jag kommer att intervjua fyra anställda och utreda hurudan kundrespons de fått gällande FPA:s språk. Namnen på informanterna är fingerade och de är följande Anna, Filip, Lisa, samt Päivi. Frågorna behandlar språket på webbtexterna, i formulären, på e-tjänsten samt i beslutstexterna. Mina intervjufrågor handlar om kundrespons angående webbtexter, formulär, e-tjänst, samt beslutstexter. Jag vill utreda hurudana allmänna åsikter kunderna gett de anställda om dessa, om kunderna anser att dessa är lätta/svåra, samt om kunderna anser att de förstår innehållet i dem. (Se bilaga)

Sammanlagt har jag 29 minuter 52 sekunder intervjumaterial. Den längsta intervjun är drygt tio minuter och den kortaste knappa sex minuter. I genomsnitt är intervjuerna 7 minuter 28 sekunder långa. Jag har transkriberat materialet och sammanlagt har jag 5 A 4 sidor med transkriberat material. Det transkriberade materialet är talspråkligt. Intervjuerna gjordes på arbetstid innan byrån öppnades och jag skulle ha specialtillstånd för att få göra dem.

1.3 Metod

Jag använder både kvalitativa och kvantitativa metoder i min avhandling; jag både beskriver och räknar. Den kvalitativa forskningsmetoden har som mål att beskriva olika företeelser. Den kvalitativa metoden kan vara materialbaserad och det är så som jag går till väga. Inom den kvalitativa metoden är man intresserad av till exempel olika språkliga drag samt regelmässighet. Den kvantitativa forskningsmetoden har som mål att skapa statistik angående materialet. Den kvalitativa och den kvantitativa forskningsmetoden kompletterar varandra och det är orsaken till varför jag använder dem båda. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997: 131–133, 137, 161–166)

Först analyserar jag webbtexterna angående arbetslösheten. Som metod kommer jag att ha brukstextanalys (Hellspång 2011; Hellspång & Ledin 1997). Texter som har en praktisk användning kan kallas för brukstexter. Deras uppgift kan vara att förmedla information eller att ordna angelägenheter. (Hellspång & Ledin 1997: 7) Hellspångs och Ledins (1997: 41) textmodell undersöker en text ur tre olika perspektiv: 1. sammanhanget och kontexten 2. uppbyggnaden och strukturen, samt 3. framställningssättet eller stilen. Förutom Hellspångs och Ledins textmodell kommer jag att ha stöd av Eivor Sommardahls (2012) *Klarspråk i kommunen – en skrivhandledning*, samt Språkrådets (2014) *Myndigheternas skrivregler*.

Jag börjar med att noggrant läsa igenom materialet för att få en helhetsbild. Först betraktar jag de svenskspråkiga webbtexterna för att redovisa vad som kännetecknar dem. För att få reda på hurdana webbtexterna är, räknar jag läsbarheten på dem. Detta gör jag med hjälp av läsbarhetsindexen (Se 2.2.3.). Efter analyserar jag webbtexterna med det lägsta LIX -värdet respektive webbtexterna med det högsta LIX -värdet genom brukstextanalys.

För det andra jämför jag webbtexterna med myndigheternas skrivanvisningar. Jag undersöker hur webbtexterna efterföljer de rekommendationer som presenteras i teoridelen (Se 3.2). Jag gör Kotus *Virkakielitesti*, samt Språkrådets *Klarspråkstest* för att ta reda på hurdana myndighetstexter FPA:s webbtexter är. Jag redovisar mina resultat genom att presentera dem i tre olika kategorier: mottagaranpassning och typografi, lexikogrammatik, samt förkortningar, siffror och teckenanvändning.

För det tredje gör jag en temaintervju med fyra anställda för att få reda på vad kunderna anser om FPA:s språk. När man gör en temaintervju stöder man sig på olika teman. Temaintervjun kan anses ha fyra olika kännetecken. Det första kännetecknet är att forskaren är medveten om att informanterna har upplevt en viss situation. Det andra kännetecknet är att forskaren är bekant med det undersökta fenomenet. Det tredje kännetecknet är att forskaren, genom att ha bekantat sig med fenomenet genom analyser, kan fastställa en ram för intervjun. Det fjärde och sista kännetecknet är att forskaren riktar intervjun till det redan analyserade fenomenet för att få reda på informanternas subjektiva upplevelser. (Hirsjärvi & Hurme 2008: 47)

Teman för min intervju är kundvärdighet, läsbarhet, begriplighet samt informativitet. Dessa teman har jag valt utgående från myndigheternas skrivanvisningar. Jag intervjuar en informant per gång. Jag bandar in intervjun för att senare kunna transkribera dem. Jag har valt att transkribera materialet så, att de är talspråkliga. Efter att jag gjort transkriberingar exciperar jag beskrivande exempel inom de fyra temana. Jag strävar efter att beskriva hurdan kundrespons kunder gett de anställda angående FPA:s språk. Först presenterar jag informanterna, därefter jämför jag kundrespons angående de olika informationskanalerna med varandra och slutligen jämför jag kundrespons angående de olika informationskanalerna med varandra.

I min avhandling har jag både en objektiv samt en subjektiv forskarroll. Jag strävar efter att förhålla mig objektivt till det undersökta ämnet men jag anser ändå att mitt subjektiva kunnande i ämnet är till nytta.

För att behålla en mer objektiv forskarroll har nytta av min subjektivitet när jag intervjuat mina kolleger. Jag anser att jag fått ärliga svar av mina kolleger eftersom jag själv är medveten om de i intervjuerna framkommande aspekterna.

1.4 Folkpensionsanstalten

Folkpensionsanstalten grundades i december 1937 när lagen om folkpension trädde i kraft. I första början var FPA:s uppgift att betala folkpensioner, men sen dess har FPA utvecklat sin verksamhet så att dess uppgift idag är att sköta om hela befolkningens sociala grundtrygghet. Under sina 20 första verksamhetsår var FPA:s uppgift att betala olika pensioner. År 1956 reformerades folkpensionslagen och några år senare år 1964 blev ledandet och genomförandet av sjukförsäkringslagen en av FPA:s uppgifter. Under följande tio år började FPA ersätta läkemedel samt betala barn- och änkepension samt bostadsbidrag. (FPA 2015a)

Mellan 1980- och 1990-talen började FPA betala ett tiotal nya förmåner och under 2000-talet började FPA utnyttja digitalisering. Idag sköter FPA om utbetalningen av cirka 100 olika förmåner. Till FPA:s uppgifter hör även att bidra till utvecklingen av lagstiftningen om socialförsäkring, föra statistik och informera om sina olika förmåner, samt främja den sociala tryggheten. FPA har både nationella och internationella samarbetspartner. (FPA 2015a)

FPA:s verksamhetsidé är ”Ett stöd i livets alla skeden” och strategiska fokusområden för åren 2015–2018 är att förbättra kunderfarenheterna, att göra FPA till en storslagen arbetsplats, samt att utveckla den sociala tryggheten. FPA har flera olika informationskanaler som hela tiden utvecklas för att motsvara kundernas behov och önskemål. Nuförtiden kan kunderna sköta nästan alla sina ärenden hemifrån via Internet. Därtill kan kunderna besöka byråerna, boka telefon- eller kontorstid samt få direktersättning för olika sjukvårdskostnader.

Kundrelationen kan skötas ansikte mot ansikte, via post, via e-post samt via telefon i form av både samtal och textmeddelanden (Se 2.4). Det är inte endast FPA som kan kontakta kunden via de olika informationskanalerna, även kunden kan kontakta FPA. (FPA 2015b)

I min avhandling koncentrerar jag mig på FPA ur språklig synvinkel. FPA arbetar konstant med att utveckla kommunikationen och språkbruket. På sistone har FPA förenklat språket i sina formulär för att göra dem mer kundvänliga. FPA erbjuder tjänster på flera olika språk, via flera olika informationskanaler. Tjänster erbjuds på finska, svenska, engelska, teckenspråk, samt samiska. Ifall kunden inte kan något av dessa språk kan en tolk beställas. Tolken kan antingen vara fysiskt närvarande eller fungera som en länk mellan kunden och kundrådgivaren per telefon. FPA:s webbplats finns på finska, svenska samt engelska. Det finns även en version med videon för döva. De flesta av FPA:s formulär finns på finska, svenska samt engelska. FPA strävar efter att alla kan förstå och bli förstådda. (FPA 2015c)

FPA har betalat arbetslöshetsförmåner sedan år 1985. Arbetslöshetsförmånerna är till för arbetslösa, nyutexaminerade som är utan arbete samt till exempel invandrare som studerar finska. Arbetslösa kan antingen beviljas grunddagpenning eller arbetsmarknadsstöd. Grunddagpenning betalas ifall kunden uppfyller arbetsvillkoret, det vill säga kunden har haft förvärvsarbete i 26 veckor under de senaste 28 månaderna (minst 18 h/vecka) eller fungerat som företagare i minst 15 månader under de senaste 28 veckorna. Ifall arbetsvillkoret inte uppfylls är det arbetsmarknadsstöd som betalas. Arbetsvillkoret kan uppfyllas under arbetslöshetstiden genom att den arbetslösa personen arbetar på deltid. När en arbetslöshet person arbetar på deltid har denne möjlighet att få jämkat arbetsmarknadsstöd. (FPA 2015d)

År 2016 är arbetsmarknadsstödet 32,68 euro och det betalas för fem dagar i veckan. Beloppet är högre ifall man har barn, då får man barnförhöjning. Beloppet blir högre även om kunden deltar i någon sysselsättningsfrämjande åtgärd, då har kunden möjlighet att få en förhöjningsdel på 4,78 euro per dag, som betalas under 200 dagar. När en kund deltar i sysselsättningsfrämjande åtgärder har denne även möjlighet att få kostnadsersättning. Kostnadsersättningen är nio euro per dag för varje dag man deltar i en sysselsättningsfrämjande åtgärd. (FPA 2015d)

2 TEXTANALYTISKA UTGÅNGSPUNKTER

I detta kapitel går jag igenom en del av avhandlingens teoretiska referensram. I avsnitt 2.1 behandlar jag texttyper och genrer. I avsnitt 2.2 går jag igenom vad textuell struktur är samt redogör för vad lexikogrammatik, textbindning samt läsbarhetsindex innebär. I avsnitt 2.3 diskuterar jag vad som avses med samspel med läsaren. Slutligen, i avsnitt 2.4, behandlar jag FPA:s olika informationskanaler.

2.1 Texttyper och genrer

Vi kommer dagligen i kontakt med olika texttyper. Ett sätt att dela in texttyper är att skapa en *texttypologi*. Med *texttypologi* avses att man korsar olika kriterier med varandra som till exempel publik och längd för att skapa en genre som till exempel en nyhetsartikel. Andra kriterier som kan korsas med varandra är funktion, författare, medium, publik, verksamhet och ämne. (Hellspong & Ledin 1997: 20–21)

En texttypologi kan även indelas i framställningsformer. Man kan skilja på olika framställningsformer och dessa kan till exempel vara: argumenterande, berättande, beskrivande och utredande. Alla dessa framställningsformer har olika syften. Syftet med den argumenterande framställningsformen är att reda ut varför saker är som de är, syftet med den berättande framställningsformen är att underhålla, syftet med den beskrivande framställningsformen är att förmedla information och syftet med den utredande framställningsformen är att föra analys och utreda. (Hellspong & Ledin 1997: 21–22)

De fyra olika framställningsformerna har olika länkar. Genom att sätta ihop satser och meningar bildar dessa länkar de olika framställningsformerna. Länken för den argumenterade framställningsformen är adversativ. Genom en adversativ länk som till exempel *å andra sidan* eller *men* skapar man argumentation. Typiska argumenterade texter är till exempel insändare eller broschyrer.

Länken för den berättande framställningsformen är temporal. Genom att sätta meningar och satser ihop men temporala länkar skapar man berättelser eller sagor som är typiska berättande texter. (Hellspong & Ledin 1997: 21–22)

Länken för den beskrivande framställningsformen är additiv. Exempel på additiva länkar är till exempel *och* eller *därtill*. Beskrivande texter är oftast olika faktatexter som till exempel instruktioner eller vetenskapliga artiklar. Länken för den utredande framställningsformen är kausal. (Hellspong & Ledin 1997: 21–24) Exempel på olika kausala länkar eller så kallade orsaksförhållanden är till exempel *eftersom* eller *därför*. Exempel på olika utredande texter är till exempel olika analyser.

Ett ytterligare sätt att dela in texter är att sätta dem under olika genrer. Med en *genre* avses olika typer av något slag. Exempel på olika genrer är *analys*, *artikel*, *brev*, *notis*, *protokoll* och *recension*. Genrer uppstår inte genom att kombinera olika kriterier med varandra utan genrer är sociala textsorter som är länkade till sina användare och till en viss verksamhet. Den grupp människor som använder sig av samma genrer kallas tillsammans för ett *textsamfund*. Språkforskare hör till ett visst textsamfund och en medlem i detta textsamfund kan även höra till flera olika textsamfund. (Hellspong & Ledin 1997: 25–29)

De olika genrerna ska följa olika rekommendationer vad gäller kompositionen. Kompositionen kan studeras ur tre olika aspekter: *disposition*, *metatext*, samt *textmönster*. *Dispositionen* har att göra med textens sammansättning, hur texten olika delar sätts ihop. *Metatexten* hänger ihop med textens framställning, medan *textmönstret* hänger ihop med textens uppbyggnad. Det finns olika dispositioner och genom att studera dispositionerna kan man utreda en viss texts genre. De olika dispositionerna är: *orsaksdisposition*, *jämförelsedisposition*, *temadisposition*, *tidsdisposition*, samt *rumdisposition*.

Orsakdispositionen hänger ihop med orsak, verkning och följd till exempel: Nokia ingick ett strikt sparprogram och måste säga upp flera hundra personer (orsak), på grund av detta blev Thomas arbetslös (verkning) och måste nu söka efter ett nytt arbete (följd). (Hellspong & Ledin 1997: 25–29, 98–99)

Jämförelsedispositionen har att göra med likheter och olikheter och kan då vara parallell eller kontrastiv. Till exempel kan man i en avhandling undersöka likheter och olikheter mellan olika texttyper. *Temadispositionen* ser på ett visst ämne ur olika synvinklar. Temadispositionen kan vara *additiv*, *emfatisk*, *generaliserande* eller *specificerande*. Den *additiva* temadispositionen går ut på att en text har en uppräknande karaktär, till exempel behandlas ett ämne systematiskt i en uppslagsbok. Den *Emfatiska* temadispositionen går ut på att ta upp fallande eller stigande betydelser. Ett exempel på en emfatisk temadisposition är en nyhetsartikel, där det viktigaste berättas ofta först. Den *Generaliserande* temadispositionen går ut på att en text går från något specifikt till något generellt. Den *Specificerande* temadispositionen går däremot i motsatt riktning från något generellt till något mer specifikt. (Hellspong & Ledin 1997: 98–99)

Tidsdispositionen hänger ihop med en texts kronologi och ett exempel på en text med tidsdispositionen är en berättelse som oftast framskrider från en tid till en annan. En text kan antingen ha en rak kronologi, en omvänd kronologi eller en komplex kronologi. En rak kronologi går systematiskt framåt i tiden, en omvänd kronologi går systematiskt bakåt i tiden medan en komplex kronologi kan hoppa fram och tillbaka mellan nutid och dåtid. Ifall en text framställer olika platser är det frågan om *rumsdisposition*. (Hellspong & Ledin 1997: 98–99) Ett exempel på en text med rumsdisposition är till exempel en arkitekts rapport om FPA:s lokaler. Där rapporten kan framskrida från entrén till korridorerna och de olika arbetsrummen.

Metatexterna är vanliga i facktexter och de går ut på att en text kommenterar sig själv, till exempel: följande kapitel handlar om, som det nämndes tidigare, som det kan läsas ovan/nedan. Metatexter är ovanliga i populärvetenskapliga och journalistiska texter.

Textmönster däremot hänger ihop med en texts karaktär och drag. Olika texter har olika ändamål och dessa ändamål påverkar texters komposition. Texter avsedda för olika ändamål ska innehålla olika drag. Dessa drag skapar texters textmönster. Olika drag i en text representerar olika funktioner som en text har. Alla genrer har olika textmönster eftersom de är sammansatta av olika funktioner. En nyhetsartikel till exempel byggs alltid eller oftast upp av samma drag. Dessa drag kan ibland vara i olik ordning, men i allmänhet följer dragen ett visst mönster som är typiskt för nyhetsartiklar. Den har alltså ett specifikt textmönster som karaktäriserar den. (Hellspong & Ledin 1997: 97–98, 100–101)

Olika texttyper behandlar olika saker, det vill säga texter kan ha olika teman. Genom att fundera över vad en text handlar om får vi svaret på vad en texts tema är. Temat för denna avhandling kan till exempel sägas vara myndighetspråk, vill man ännu noggrannare precisera temat kan man säga att avhandlingens tema är FPA:s myndighetspråk. Oftast kan man utreda en texts tema genom att se på själva rubriken. Det tema som kan sägas vara en texts huvudämne kan sägas vara en texts makrotema. En text kan ha flera makroteman, till exempel kan varje stycke eller kapitel behandla ett nytt tema. Förutom makroteman har en text även mikroteman. Liksom makroteman kan mikroteman finnas flera i en och samma text. Mikroteman för denna avhandling kan till exempel tänkas vara lexikogrammatik eller läsbarhetsindex. Ett tema kan antingen vara *explicit* eller *implicit*. Om texten presenterar själv sitt tema till exempel genom rubriken är temat explicit. Ifall en texts tema inte direkt presenteras, utan det är underförstått talar man om ett implicit tema. (Hellspong & Ledin 1997: 117–120)

Efter att man fått svaret på vad en text handlar om, måste man även få svaret på vad en text säger om det den handlar om. Då talar man om textens propositioner. En och samma tema i en text kan ha flera olika propositioner. Allt beror på hur ett tema framställs. Ser man på följande två meningar märker man att de har samma tema (FPA), men att de framställer olika påståenden: Folkpensionsanstalten grundades i december 1937 [...], FPA:s verksamhetsidé är ”Ett stöd i livets alla skeden” [...].

En text innehåller både *makropropositioner* och *mikropropositioner*. Det som sammanfattar en texts huvudämne är en texts makroproposition. Mikropropositioner kan finnas flera och deras avsikt är att svara på vad en text går ut på. Liksom teman kan propositionerna vara *explicita* eller *implicita*. (Hellspong & Ledin 1997: 118–127)

2.2 Textuell struktur

När man analyserar en text kan man enligt Hellspong och Ledin (1997) utgå från tre huvudegenskaper: den ideationella strukturen, den interpersonella strukturen samt den textuella strukturen. Den ideationella strukturen koncentrerar sig på textens innehåll – vad en text säger. Den interpersonella strukturen lägger vikten vid relationen mellan texten och läsaren, medan den textuella strukturen koncentrerar sig på textens form. Jag analyserar FPA:s svenskspråkiga webbtexter ur en textuell synvinkel. Enligt Hellspong och Ledin (1997) ingår språkets formella enheter i den textuella strukturen. Närmare sagt hör fraser, meningar, ord, satser och stycken till den textuella strukturen. Den textuella strukturen kan delas in i tre olika nivåer: komposition (se 2.1), lexikogrammatik samt textbindning. (Hellspong & Ledin 1997: 44 – 45) Hellspong och Ledin (1997: 65) definierar de olika nivåerna på följande sätt: ”*lexikogrammatiken berör orden och meningarna, textbindningen, länkarna mellan satserna och meningarna och kompositionen de mer övergripande sambanden mellan stycke och avsnitt*”.

2.2.1 Lexikogrammatik

I lexikogrammatiken ingår lexikonet och syntaxen. Lexikonet berör ord och ordförrådet medan syntaxen berör fraser, satser och meningar. (Hellspong & Ledin 1997: 65–67) Enligt Sjöström (2006: 228) utgör lexikonet ”*det förråd av språkliga symboler språkanvändaren har lagrat i sitt minne och vilka hon eller han både kan känna igen och återkalla*”.

Definitionen ovan kan även sägas vara definitionen för *det kollektiva minnet* – eller *det mentala lexikonet*. Mer vardagligt kan lexikonet definieras som en bok där ord och deras betydelse är uppräknade i alfabetisk ordning – ordbok. (Sjöström 2006: 73–75)

Lexikonets grundläggande uppdelning är uppdelningen i ordklasser, eller så kallade lexikala klasser. I svenskan urskiljs vanligen följande nio ordklasser: *adjektiv, adverb, interjektion, konjunktion, preposition, pronomen, räkneord, substantiv* samt *verb*. (Sjöström 2006: 75–104) Adjektiv kan beteckna olika egenskaper som till exempel: *svag, snabb* och *svart*. Adjektiv kan även beteckna tillhörighet som till exempel: *finländsk* eller *levande*. Adverb anger bland annat tid, rum och sätt samt svarar bland annat på frågorna När? Var? Hur? med ett ord. Exempel på adverb: *dagligen, ofta*, samt *fort*. Interjektioner är utropsord som till exempel: *aj, ja*, samt *nej*. Gemensamt för interjektioner är att de saknar en syntaktisk funktion. Konjunktioner är bindeord som till exempel: *eller, men*, samt *och*. Konjunktionernas uppgift är att binda ihop satsdelar eller satser. (Josefsson 2009: 72–73, 84–87, 90, 92)

Prepositioner anger oftast relationer och de är oböjliga, exempel på prepositioner är: *av, för*, samt *till*. Pronomen ersätter olika substantiv eller adjektiv genom ett ord. Man kan kalla pronomen för ersättningsord, exempel på olika pronomen: *jag, du, vi, någon*, samt *få*. Räkneord kan indelas i *grundtal* som till exempel: *fem, sju*, samt *tio* och i *ordningstal* som till exempel: *femte, sjunde*, samt *tionde*. Substantiven är ord som står för ting eller föremål och kan indelas i *konkreta substantiv* samt *abstrakta substantiv*. Konkreta substantiv betecknar sådana saker som man kan ta på, som till exempel: *armband, hund*, samt *traktor*. Abstrakta substantiv däremot kan man inte röra vid, men man kan uppleva dem eller bevittna dem. Exempel på abstrakta substantiv är till exempel: *hunger, kärlek*, samt *torka*. Verb står för handlingar, händelser, samt tillstånd. Verben kan vara *dynamiska* som till exempel: *gå, hoppa*, samt *simma* eller *statiska* som till exempel: *bo, leva* samt *vara*. (Josefsson 2009: 65–66, 74–78, 87–89)

Enligt Sjöström (2006: 229) är syntaxen ”*ett medel att foga samman ordformer och strukturera betydelser som går över det enskilda ordet*”. Uttrycket *syntax* härstammar från grekiskans *syn'taxis* som vidare kan definieras som *sammanställande* eller *satslära*. Syntaxen binder ihop ordformer och strukturerar därmed betydelser. Det finns två olika syntaktiska struktureringar: den hierarkiska strukturen och den linjära strukturen. Sjöström (2006: 139) avser att den hierarkiska strukturen berör förhållandet mellan orden och relationen mellan fraser och den linjära presenterar reglerna som bestämmer ordföljden. (Sjöström 2006: 138–139)

FPA:s språk har tidigare undersökts av bland annat Verna Julkunen (2002) som i sin artikel strävar efter att demontera självfallenheter, samt att undersöka vad FPA anser att är en självklarhet för kunden. Julkunen analyserar olika meddelanden givna av FPA och beskriver deras textuella struktur. Därtill undersöker hon vad som lyfts som samtalsämne och vad avsändaren anser att läsaren uppfattar som en självklarhet. Slutligen undersöker Julkunen samspel med läsaren. Julkunen kommer fram till att meddelandena inte uppfyller sitt syfte om att informera läsaren, som i detta fall är medborgaren. Julkunen anser att språket i meddelandena är för byråkratiskt för att en medborgare som inte förr bekantat sig med ämnet skulle kunna uppfatta innehållet som helhet. Meddelandena innehåller för många abstrakta begrepp som borde förenklas. Det som FPA anser vara självklarheter borde förklaras tydligare för läsaren. Det som är gemensamt för varje läsare kunde komma först på ett skilt papper och det som berör olika individuella situationer borde finnas skilt på ett annat papper, så att läsaren bättre kan bekanta sig med den relevanta informationen. Det vore bra ifall man hänvisade till källorna, så att läsaren noggrannare kunde läsa mer om olika diskuterade teman. (Julkunen 2002: 107–122)

2.2.2 Textbindning

Textbindningen är samspelet mellan satser och meningar, eller hur textens olika delar förenas. Textbindningen hjälper läsaren att hänga med i en texts händelsekedja. Textbindningen kan sägas skapa den röda tråden i texten. Hellspong och Ledin urskiljer följande fyra olika typer av textbindning: *konnektivbindning*, *referensbindning*, *retorisk bindning*, samt *tematisk bindning*. Konnektivbindningen har att göra med orsaksförhållandet mellan satser och meningar. Konnektivbindningen kan antingen vara *additiv*, *adversativ*, *kausal* eller *temporal*. Den additiva konnektivbindningen anger tillägg, till exempel: *och*, *eller*, samt *bland annat*. Den adversativa konnektivbindningen berör motsatser, till exempel: *dock*, *men*, samt *ändå*. Den kausala konnektivbindningen syftar på orsak, till exempel: *eftersom*, *för att*, samt *om*. Den temporala konnektivbindningen berör tid, till exempel: *då*, samt *när*. (Hellspong & Ledin 1997: 80, 88–89)

Referensbindningen har att göra med olika företeelser som orden i en text uppvisar. Företeelserna kan även kallas för *referenter*. Referensbindningen kan framträda till exempel på följande sätt: *Tom* har just blivit *pappa*. Nu söker *han* faderskapspenning. Faderskapspenningen är till för *nyblivna fäder*, som *Tom*. Orden *Tom*, *pappa*, *han*, samt *nyblivna fäder* pekar ut samma referent. Referensbindningen har olika huvudgrupper, och dessa är: *associationsbindning*, *delidentitetsbindning*, samt *identitetsbindning*. Associationsbindningen är den svagaste referensbindningen och den binder ihop referenterna på ett mycket allmänt plan. Delidentitetsbindningen binder ihop referenterna så att syftningen delvis förblir densamma. (Hellspong & Ledin 1997: 81–84) Exempel på delidentitetsbindning: *Myndigheterna* borde sträva efter att skriva klarspråkligt. På grund av detta deltar *FPA* i klarspråkskampanjen. I exemplet ovan är myndigheterna och *FPA* delvis samma referent och därför kan man tala om delidentitetsbindning. Identitetsbindningen binder ihop referenterna genom upprepning av samma referent. Till exempel: *FPA* betalar ut olika sociala förmåner. *FPA* tar hand om den sociala tryggheten. I exemplet ovan upprepas referenten *FPA*.

Retorisk bindning går ut på att man upprepar olika språkliga element. Tanken med retorisk bindning är att skapa avsevärda effekter genom språkanvändningen. Det finns olika sorters retoriska bindningar och de är bland annat följande: *alliteration*, *anafor*, *hopning*, *klimax*, samt *parallellism*. Alliteration går ut på att upprepa första ljudet i varje ord, till exempel: *Flyg fula fluga flyg, och den fula flugan flög*. Alliteration är vanligt i till exempel olika slag av reklam.

Anafor går ut på att man upprepar samma fras i flera olika satser i rad: Till exempel: Efter skolan cyklade jag hem. *Sedan gjorde jag* mina läxor. *Sedan gjorde jag* mat. *Sedan gjorde jag* och min bror en snögubbe. I exemplen ovan upprepas *sedan gjorde jag*. Hopning går ut på att man sammanställer ord med olika men närstående betydelser, som till exempel: Att välja *brudklänning*, *mat*, *gäster*, samt *musik* – det har varit tungt men det kommer att bli roligt. Klimax eller stegring framträder när ett ord med samma betydelse förstärks, till exempel: *snabb*, *snabbare*, *snabbast*. Liksom anaforer betonar parallellism släktskap mellan olika satser och meningar. (Hellspong & Ledin 1997: 93–96) Exempel på parallellism: FPA *har anskaffat*, kassören *har konterat* och chefen *har betalat*. I exemplen ovan är satsen parallellt uppbyggd genom upprepning av verb i perfekt.

Tematisk bindning går ut på att innehållet i en text förverkligas så, att det nya byggs upp av det gamla och det okända av läsarens kunskaper. Den tematiska bindningen behandlar samspelet mellan tema och rema. Tema kommer först i meningen medan rema är det nya som kommer fram senare. Den vanligaste tematiska bindningen är *temaupprepning*, till exempel: Först analyserar jag [...] sedan analyserar jag [...] slutligen analyserar jag [...]. Motsatsen till temaupprepning är *temaväxling*, som går ut på att ett visst tema sammanlänkas bakåt, till exempel: Kalle har *en röd bil*. *Bilen* är sönder. *Den* måste repareras. (Hellspong & Ledin 1997: 84–87)

2.2.3 Läsbarhetsindex (LIX)

Läsbarhetsindex eller LIX är till för att mäta olika texters läsbarhet. Jag använder LIX för att få veta om webbtexterna på mina valda webbsidor är korta, enkla och användarvänliga, det vill säga om texterna är lätt- eller svårförståeliga. Läsbarhetsindexen analyserar inte vetenskapligt korrekt utan den ger snarare indikationer på hurudan den analyserade texten är, det vill säga om den är lätt eller svår (Läsbarhetsindex 2015). LIX beräknas genom att man räknar alla ord, alla meningar och alla långa ord (ord över sex bokstäver) som finns i en text som man vill mäta. Därefter delar man ordmängden med antalet meningar och det ger meningslängden. Sedan delar man antalet långa ord med ordmängden och multiplicerar med 100 och det ger procentantalet långa ord. Slutligen adderas meningslängden med procentantalet långa ord och det ger LIX -värdet. (Läsbarhetsindex 2015) Nedan i tabell 2 presenteras lix.se:s tolkning över LIX -värdet.

Tabell 2. Tolkning av texters läsbarhet enligt Läsbarhetsindex (2015)

LIX -värde	<30	30–40	40–50	50–60	>60
Klassificering	Mycket lättläst	Lättläst	Medelsvår	Svår	Mycket svår

Enligt lix.se är texter som får LIX -värdet <30 mycket lättlästa, barnböcker. Texter med LIX -värdet 30–40 kan anses vara lättlästa, skönlitteratur eller populärtidningar. Texter med LIX -värdet 40–50 kan anses vara medelsvåra, normala tidningstexter. Texter med LIX -värdet 50–60 kan anses vara svåra, vilket är ett normalt värde för officiella texter. Texter med LIX -värdet >60 kan anses vara mycket svåra texter skrivna på byråkratsvenska. (Läsbarhetsindex 2015)

Räkningsmetoden lämpar sig för att räkna svårighetsgraden för löpande texter (Björnsson 1968: 66–67). Enligt Björnsson (1968: 88) är LIX endast ett tal. Lix.se har likadan klassificering som Björnsson använder sig av. Björnssons indelning av LIX -värden till olika genrer avviker lite från lix.se:s indelning.

Björnsson anser att tal <30 indikerar på att det kan vara fråga om barn- och ungdomslitteratur, tal mellan 30–49 indikerar på att det kan vara fråga om skönlitterära texter, tal mellan 50–59 indikerar på att det kan vara fråga om saklitteratur och tal >60 indikerar på att det kan vara fråga om facklitteratur. Människorna ser subjektivt på texternas lätt- och svårforståelighet men LIX -värden är objektiva. (Björnsson 1968: 89, 90–103,113)

2.3 Samspel med läsaren

Deltagarna i en text kan ha olika roller, till exempel avsändare eller mottagare. Avsändaren kan till exempel vara en myndighet som FPA och mottagaren kan till exempel vara en studerande, en pensionär eller en invandrare. Relationen mellan avsändare och mottagare kan antingen vara *symmetrisk* eller *asymmetrisk*. En symmetrisk relation kan uppstå när avsändaren och mottagaren ligger på samma nivå, till exempel brevväxling mellan två brevvänner. En asymmetrisk relation uppstår när avsändaren och mottagaren har olika maktpositioner. Följande avsändar- och mottagarpar kan anses vara asymmetriska: förman–anställd, förälder–barn, samt myndighet–medborgare. (Hellspong & Ledin 1997: 52–53)

Avsändaren kan närma sig läsaren på olika sätt, genom tilltal och omtal. Användningen av tilltal skapar en närmare kontakt mellan avsändaren och mottagaren. Tilltalet förverkligas till exempel genom duandet: *Du* kan ansöka arbetslöshetsförmåner via nätet [...] *Du* kan skicka in bilagorna via e-tjänsten [...]. Tilltalet kan även vara direkt, till exempel: *Sök* stödet på nätet [...], *Skicka* in bilagorna via e-tjänsten [...]. Avsändaren kan använda omtal ifall den tänkta mottagaren inte är klar eller om man inte vill ange den tänkta mottagaren. (Hellspong & Ledin 1997: 173–175) Exempel på omtal: *Man* kan söka arbetslöshetsförmåner när *man* blir arbetslös [...], Om *man* uppfyller arbetsvillkoret har *man* rätt till grunddagpenning[...].

Peltola har i sin avhandling pro gradu (2011) undersökt FPA:s webbspråk. Peltola studerar samspelet med läsaren genom att undersöka hurudan växelverkan det finns mellan avsändare och mottagare samt om de båda parterna blir förstådda och förstår varandra. Närmare sagt undersöker Peltola hur FPA närmar sig kunden och hurdana kundrelationer som uppkommer. Peltola undersöker även hur relationen mellan avsändare och mottagare uppbyggs. Som material har Peltola webbtexter som är avsedda för studerande, pensionärer samt invandrare. (Peltola 2011: 1–28)

Peltola kommer fram till att FPA:s webbtexter är typiska myndighetstexter men att det även finns drag av elektronisk kommunikation. Brödtexten på webbtexterna representerar myndighetstexter medan till exempel länklistorna representerar elektronisk kommunikation. Lagstiftningen begränsar FPA:s sätt att skriva och det är en orsak till varför FPA förblir en avlägsen avsändare. Webben möjliggör ändå det, att FPA kan erbjuda kunden möjligheter att kontakta FPA genom till exempel e-tjänsten. Utöver detta är det ändå hela tiden FPA som har ordet och för diskussionen vidare. FPA har alltså makten över texterna medan läsaren tvingas att ta en passiv roll, detta är vanligt i myndighetstexter. Både FPA och läsaren har olika roller, men läsaren kan agera först efter att FPA sagt vad som hen kan söka eller göra. (Peltola 2011: 88–89)

Peltola kommer även fram till att FPA presenterar fakta som självklarheter och på ett sådant sätt att ingen kan säga något emot det. FPA stöder sig på lagen och tar på det sättet rollen som förmedlare. Som redan tidigare nämndes är läsaren tvungen att ta den passiva rollen som lyssnare, men utanför språkanvändningen har läsaren ändå den aktiva rollen, när hen söker den rätta informationen på webbplaten. Peltola kommer fram till att FPA, i motsatt till vissa andra myndigheter, har valt att dua läsaren. Detta medverkar i att texterna är mer läsarvänliga. Peltola medger att detta även kan tolkas negativt, eftersom FPA har makten att bestämma om läsaren duas eller inte. Peltola framhäver ändå att FPA är konsekvent med duandet och att FPA troligen dragit en gemensam linje gällande duandet. Peltolas material visar att FPA förklarar svåra facktermer genast då de uppkommer för första gången.

Det framkommer även att FPA:s webbplats är välstrukturerad, vilket bidrar till att läsaren bättre kan förstå innehållet och veta hur hen ska agera på rätt sätt. Sammanfattningsvis redovisar Peltola att relationen mellan avsändare och mottagare förblir avlägsen fastän man strävat efter ett läsarvänligt duande. FPA:s webbtexter är typiska myndighetstexter med inslag av mer läsarvänlig elektronisk kommunikation. (Peltola 2011: 90–96)

2.4 FPA:s informationskanaler

FPA har flera olika informationskanaler av vilka största delen dagligen står tillgängliga för kunderna. FPA använder termen *informationskanal* för att beskriva alla sina olika tjänsteformer. FPA betjänar kunderna i byråerna, per telefon samt på nätet. Byråerna samt telefonservicen har fasta betjäningstider medan nättjänsterna är tillgängliga för kunden dygnet runt. FPA:s byråer betjänar kunderna under varierande öppettider. På byråerna har kunderna möjlighet att få byråtjänst, fylla i formulär, ge kundrespons, skicka post till FPA, sköta ärenden med fullmakt samt boka rådgivningstider. Specialtjänster som finns tillgängliga för kunderna på byråerna är följande: tolkservice, personlig FPA-rådgivning för handikappade personer och för personer med funktionsnedsättning, service till personer med sekretessmärkning samt rådgivning i frågor som gäller arbetsförmågan. Från byråerna kan kunderna även ta med sig och bekanta sig med tidsskriften *Mitt i allt*. Andra byråtjänster som finns tillgängliga för kunderna är tolkningstjänsten för handikappade personer (belägen i Åbo). Därtill har FPA flera samservicekontor där kunderna kan få allmän information om FPA:s olika stöd. Utländska arbetstagare har möjlighet att använda *In to Finland* -servicestället som upprätthålls av FPA och Skatteförvaltningen. (FPA 2016)

FPA:s telefonservice är tillgänglig från mån-fre mellan klockan 8–18. Per telefon har kunderna möjlighet att boka tider till byrån, sköta alla sina FPA-ärenden, sköta ärenden med fullmakt, samt att få personlig FPA-rådgivning.

Ifall FPA inte hinner svara ringer man upp kunden om denna lämnat ett ringbud. Personer med sekretessmärkning har egna telefonnummer dit de kan ringa gällande sina ärenden. Per telefon kan kunderna även få rådgivning i frågor som gäller arbetsförmågan. Kunderna kan även kontakta centret för internationella ärenden, studiestödcentralen samt studiestödsnämnder samt indrivningscentret per telefon. Telefonservicen möjliggör att kunderna mer flexibelt kan kontakta FPA och de behöver inte tänka på att hinna besöka byråerna under öppettiderna. (FPA 2016)

Nättjänsterna är mest flexibla eftersom de är tillgänglig för kunderna dygnet runt. På FPA:s webbplats kan kunderna bekanta sig med FPA, läsa allmänt om olika förmåner, samt bekanta sig med olika service som FPA erbjuder. På FPA:s hemsidor kan kunderna även bekanta sig med olika rehabiliteringsmöjligheter, samt söka efter olika serviceproducenter. Sidorna kan läsas på finska, svenska, engelska samt till vissa delar även på teckenspråk, samiska, ryska, estniska, kurdiska, arabiska, farsi och somali. Kunderna har även möjlighet att använda olika räknare och räkna hur mycket stöd de kan få. (FPA 2016)

På nätet hittar kunderna svar på hur de kan skicka post till FPA och hur de kan ge kundrespons. Ifall kunderna vill boka tid till FPA kan de även göra det elektroniskt. På webbplatsen hittar kunderna även diskussionsforumet *Fråga FPA*. Ifall kunderna har tekniska problem kan de kontakta FPA:s tekniska stöd. E-tjänsten hittas på FPA:s webbsida. Genom e-tjänsten kan kunden vara i kontakt med FPA samt indrivningscentret genom att till exempel skicka meddelanden. Via e-tjänsten kan kunderna göra olika ansökningar, skicka bilagor samt hålla reda på sina FPA ärenden, samt se när deras ansökningar behandlats och läsa beslut. E-tjänsten är speciellt bra för personer med sekretessmärkning. Kunderna har även möjlighet att få tolktjänst på nätet genom videokonferens. På nätet har kunderna även möjlighet att använda *kanta.fi* – tjänsten samt *vårdenhetsval.fi* – tjänsten. (FPA 2016)

3 MYNDIGHETSTEXTER

I detta kapitel behandlar jag avhandlingens andra teoretiska referensram. I avsnitt 3.1 beskriver jag vad som kännetecknar myndighetsspråk. I avsnitt 3.2 går jag igenom normativa anvisningar för hur man skriver bra myndighetsspråk. I avsnitt 3.3 går jag igenom vad klarspråkskampanjen samt klarspråkstestet går ut på. I sista avsnitt 3.4 behandlar jag myndighetskommunikation på webben.

3.1 Kännetecknande drag i myndighetstexter

Kotus har sedan 1970-talet undersökt myndigheternas språkanvändning. Först betonades språkriktighet och förenkling av språket i myndighetstexter framhävdes. Senare blev man intresserad av hur myndighetsspråket justeras. Ännu idag får myndighetsspråket kritik för att det är svårt. (Heikkinen, Hiidenmaa & Tiililä 2001: 25, 29) Myndighetstexterna regleras av olika lagar vilket resulterar i att texterna oftast förblir svåra. Lagspråk i överlag anses vara komplicerat och det är därför som myndigheterna måste sträva efter att använda klarspråk. (Språkrådet 2014: 11)

Det finns olika definitioner på klarspråk. Språkrådet definierar klarspråk enligt följande: ”Klarspråk är myndighetstexter skrivna på ett vårdat, enkelt och begripligt språk. Det handlar ytterst om demokrati: att alla ska ha tillgång till och rätt att förstå vad som står i texter som skrivs av myndigheterna” (Språkrådet 2016). Kotus definierar klarspråk enligt följande: ”Klarspråk står för myndighetstexter som är skrivna på ett språk som är tydligt och begripligt för de avsedda mottagarna, dvs. ett vårdat och enkelt språk med okomplicerad meningsbyggnad och klara samband mellan meningarna” (Kotus 2016b). Språkrådets och Kotus definierar klarspråk på ett likadant sätt, båda definitionerna utgår från att klarspråk är vårdat, enkelt och begripligt myndighetsspråk.

Enligt Undervisnings- och kulturministeriets (2014: 10) *Klart myndighetsspråk – ett handlingsprogram* är det viktigt att myndighetsspråket är begripligt. Ett bra myndighetsspråk främjar inte endast kundernas förståelse utan bidrar även till att myndigheterna kan arbeta mer effektivt. För att myndighetsspråket ska vara klart bör anställda inom myndigheterna ha en bra allmänspråkig kompetens. Granskning av det egna språket borde vara en naturlig del av de anställdas arbetsdag. Följande frågor bör man tänka på när man skriver myndighetstexter: Varför skriver jag denna text? Vem är mottagaren? Vilka upplysningar ska texten innehålla? Vilka upplysningar ska mottagaren inte belastas med? Vilka texter är överflödiga? (Undervisnings- och kulturministeriet 2014: 11).

Genom att använda ett bra myndighetsspråk sparar myndigheterna tid. Ifall till exempel FPA:s kunder genast skulle få begripliga beslut skulle de inte behöva gå in till byråerna för att få mer klarspråkliga svar på vad beslutet egentligen betyder. Mer begripliga beslut skulle spara både kundernas och kundrådgivarnas tid. Myndigheterna skulle få in färre besvär ifall myndighetsspråket vore bra. Detta skulle igen spara på kundernas samt flera olika besvärsnämnders arbetsmängder. Ifall myndigheterna strävade efter att använda kortare och lättare texter och på det sättet spara arbetstid för andra uppgifter kunde statsförvaltningen spara upp till 70 miljoner euro om året. (Undervisnings- och kulturministeriet 2014: 12)

Myndighetstexter i Finland har tidigare undersökts av bland annat Tiililä, som i sitt verk *Tekstit viraston työssä* (2007) undersöker språket och kontexten i förmånsbeslut. Tiililä började fästa uppmärksamhet vid myndighetsspråket efter att hennes mamma år 1983 blev överkörd på skyddsvägen och invalidiserades för resten av livet. Efter olyckan började en flera år lång kamp med försäkringsbolaget. Tiililä skrev sin pro gradu om brevväxlingen mellan myndigheter och medborgare. I sin undersökning *Tekstit viraston työssä* (2007) undersöker hon 55 finskspråkiga färdtjänstbeslut givna av Helsingfors stads socialverk. Tiililäs syfte var att beskriva hurdana besluten är, samt varför de är sådana de är.

Utöver att undersöka besluten intervjuade Tiililä fyra anställda vid socialverkets rehabiliteringsenhet för att diskutera kring deras arbete. (Tiililä 2007: 13–25)

Allmänna reslutat som Tiililä kom fram till var att teknikens hjälp behövs eftersom man nuförtiden producerar så stora mängder texter. De som skriver har färdiga beslutsmallar och klassificeringar som hjälp. Detta ökar byråkratin och gör att skribenterna ofta känns avlägsna i texten. Ifall skribenterna själv skulle motivera sina beslut kunde besluten vara tydligare. De som skrivit besluten hade inget korrekturläsningssystem som stöd och den skrivna texten kunde inte närmare granskas, eftersom den förvandlades till ett officiellt beslut då den printades ut. Tiililä kom fram till att skribenterna är en länk mellan kunden och förvaltningen. Dagligen balanserar skribenterna mellan rollen som en textproducerande myndighet och en lekman. (Tiililä 2007: 213–214, 225)

Gällande besluten kom Tiililä fram till följande: besluten har flera olika uppgifter och de är enhetliga myndighetstexter. Beslutens huvuduppgift är att presentera beslutet men även att handleda läsaren och att vara deskriptiv. Beslutet innehåller även en väntan på konflikt, man förevisar läsaren hur denne kan besvära sig över beslutet, ifall beslutet inte anses korrekt eller kanske till och med anses orättvist. Tiililä kom fram till att besluten innehåller en viss byråkratisk ton, men att även en kundvänlig ton kan urskiljas. Detta kan möjligen bero på att besluten inte sammansätts endast av skribentens självproducerade textbitar utan även av färdiga mallfraser. Mallfraserna anger tonen på texten. Mallfraserna möjliggör att alla får likvärdig service fastän man bemöter varje kund individuellt. (Tiililä 2007: 214–217)

Tiililä märkte en viss skillnad mellan analysen av besluten och arbetstagarnas intervjuer. Besluten kunde till vissa delar anses utesluta kunden helt och samtidigt vara ologiska och inexakta medan arbetstagarna beskrev sitt arbete som spontant och kundinriktat. Besluten är ändå till största delen sådana som lagen säger att de ska vara. Enligt Tiililä fattas ändå en viss tydlighet i besluten.

Kunden får sällan veta om sina exakta skyldigheter och rättigheter. Det som Tiililä framhäver är att besluten ofta kan göras så att kundens egentliga ärende åsidosätts. I vissa fall har skribenten i besluten valt fel eller orättvisa fakta ur källorna. Nya beslut innehåller mer motiveringar än äldre beslut. (Tiililä 2007: 218–222)

Myndighetstexter i sverigesvensk kontext har undersökts av Pettersson. I sitt examensarbete *Klarspråkets effekter för myndighetstexter* (2013) undersöker Pettersson klarspråkets effekter på myndighetspråket genom att studera Centrala Studienämndens beslut. Petterssons undersökning är delad i två delar: en funktionell textanalys, samt en enkätundersökning. Petterssons syfte var att synliggöra relationen mellan avsändare och mottagare genom att jämföra ett beslut i ursprungsvariant samt i en klarspråklig variant. (Pettersson 2013: 2–8)

Pettersson kom fram till att samma innehåll kan beskrivas på olika sätt. Mängden allmän information har minskat i klarspråkversionen och läsaren instrueras läsa det på annat håll, till exempel på någon webbsida. Auktoriteten framkommer på ett mjukare sätt i klarspråkversionen, men ändå finns det en auktoritär skiljaktighet mellan myndighet och medborgare. Likartade resultat kom även Peltola (2011) fram till i sin avhandling *pro gradu* (se avsnitt 2.3). Klarspråkversionens syfte är att öka begripligheten. Trots att klarspråkversionen är mer begriplig ökar den inte förtroendet, men anses ändå mer förtroendeingivande än den ursprungliga varianten, som däremot anses vara mer professionell och mer auktoritär. (Pettersson 2013: 2–38)

Pettersson anser att Centrala Studienämnden har lyckats med sitt klarspråksarbete eftersom den klarspråkliga versionen av beslutet effektiviserar kommunikationen mellan medborgare och myndighet. På basis av enkätundersökningen kan Pettersson konstatera att majoriteten av informanterna anser att beslutstexterna är mer begripliga och mer förtroendeingivande när de är klarspråkliga. En viss del av informanterna ansåg ändå att den ursprungliga varianten var mer begriplig än klarspråkversionen.

Det förekommer alltså variation på individnivå. Trots detta är Petterssons slutsats att den klarspråkliga varianten är bättre än den byråkratiska ursprungliga varianten. (Pettersson 2013: 42–43)

3.2 Normativa anvisningar

I avsnitten 3.2.1–3.2.3 kombinerar jag myndigheternas skrivanvisningar och delar dem under tre olika kategorier inom vilka jag presenterar dem: mottagaranpassning och typografi (3.2.1), lexikogrammatik (3.2.2), samt förkortningar, siffror och tecken användning (3.2.3). Språkrådet har utgivit skrivregler för myndigheterna sedan år 1991. Myndigheternas skrivregler är till för myndigheterna samt andra offentliga verksamheter. (Språkrådet 2014: 10–11) I språklagens klarspråksparagraf 11§ står det: ”Språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt”. I förvaltningslagen (1986: 223) sägs: ”Myndigheten ska sträva efter att uttrycka sig lättbegripligt”. Enligt dessa två lagparagrafer borde myndigheternas texter vara läsarvänliga. Det står alltså i lagen att myndigheterna ska uttrycka sig på ett begripligt sätt.

I *Myndigheternas skrivregler* (2014) har Språkrådet sammanställt noggranna anvisningar för hur myndigheterna kan skriva klarspråk och bli förstådda. Anvisningarna är delade i 14 olika delar och dessa är: 1. Att skriva klarspråk, 2. Att skriva för webben, 3. Text och form, 4. Avstavning, 5. Stavning, 6. Böjning, 7. Ordbildning, 8. Att välja ord och ordform, 9. Stor eller liten bokstav, 10. Ett ord eller flera, 11. Förkortningar, 12. Sifferuttryck, 13. Skiljetecken och andra skrivtecken och 14. Källor och hänvisningar. (Språkrådet 2014: 6–12)

Kommunförbundet i Finland utgav år 2012 *Klarspråk i kommunen – en skrivhandledning* redigerad av Eivor Sommardahl som ett delresultat av klarspråksprojektet *Rakt på sak*.

Projektets syfte var att väcka intresse för klarspråk, samt att skapa en elektronisk klarspråksdatabas. Klarspråksdatabasen hittas på kommunförbundets webbplats. Rakt på sak avslutades i december år 2012 och som följd utgavs *Klarspråk i kommunen – en skrivhandledning*. Skrivhandledningen innehåller tips på hur man skriver bra myndighetstexter och vilka regler som man som skribent ska tänka på. Skrivhandledningen är delad i åtta olika delar och dessa är: 1. Vad är Klarspråk, 2. Några tips inför skrivandet, 3. Texten som helhet, 4. Meningarna, 5. Orden och fraserna, 6. Några skrivregler, 7. Några texttyper och 8. Översättning. (Sommardahl 2012: 3–5)

3.2.1 Mottagaranpassning och typografi

Vad gäller klarspråket ska skribenten tänka på läsaren. Den som skriver myndighetstexter ska tänka på vem som är mottagaren. Mottagarna kan ha olika behov och därför vore det viktigt att innehållet vore mångsidigt. Till exempel kan man ha lättlästa versioner för personer som har lässvårigheter, så som FPA har på sin webbplats. Utöver att man beaktar läsaren borde man ha ett klart syfte. Man borde veta målet med kommunikationen och på detta sätt bestämma hur detaljerad informationen borde vara. En bra disposition är relevant för att läsaren ska agera på det tänkta sättet. Att börja med det viktigaste brukar fungera, likaså informativa rubriker, samt klara tydliga sammanfattningar (se empatisk temadisposition i avsnitt 2.1). Innehållet borde vara kort och relevant och stilen och tonen lagom personlig. Meningarna borde vara lättlästa och ifall man använder sig av långa meningar borde man varva dem med kortare meningar. Informationen ska gärna delas upp i flera olika meningar så att det viktigaste kommer först. (Sommardahl 2012: 15–16; Språkrådet 2014: 11–15)

Angående text och form borde skribenten göra texten inbjudande att läsa. Oavsett om man skriver för webben (Se 3.4) eller i en tidning borde texten vara överskådlig. Formen på texten borde vara grafiskt genomtänkt. Man ska lägga märke till font, radavstånd samt marginaler. Texten får inte vara för hoppackad. Ifall man vill framhäva ord eller meningar kan man kursivera eller förstora dem.

Rubrikerna borde vara tydliga och helst med större stil än underrubrikerna eller till och med skrivna med stora bokstäver. Användningen av bilder och olika punktlister ökar läsbarheten, likaså användningen av förklarande diagram och figurer. (Sommardahl 2012: 17–24; Språkrådet 2014: 25–47)

3.2.2 Lexikogrammatik

För att få meningarna lättlästa borde man ha subjektet på rätt plats, placera långa bestämningar efter huvudordet, välja aktiv form av verben, samt använda ordet *man*. Utöver dessa borde man använda enkla och begripliga ord och man borde undvika användning av ord med flera betydelser. Därtill borde man undvika ålderdomliga ord som till exempel *ej*, *därur* och *varibland* samt modeord som till exempel *flow* och *evidence*. Man borde föredra användningen av korta verbformer som *behövs* istället för *behöves*. Ifall texten innehåller svåra fackord eller facktermer borde de förklaras. (Sommardahl 2012: 25–29; Språkrådet 2014: 15–24)

Prepositioner som man använder borde vara korta som till exempel *på*, *av*, *i* istället för långa prepositionsuttryck som till exempel *angående* eller *gällande*. Orden borde inte förlängas i onödan till exempel ska man hellre skriva *skapa* i stället för *tillskapa*. Gällande substantiv borde man undvika att använda oböjda substantiv i singular utan artiklar, samt substantivering av verb. I stället för *vara i behov av* borde man föredra att skriva *behöva*. (Sommardahl 2012: 38–44; Språkrådet 2014: 20–24)

I myndigheternas texter borde det inte finnas onödiga avstavningar. Ord som under inga omständigheter får delas upp är bland annat: *m/s*, *bl.a.* och olika tecken som till exempel *15 %* eller *1500 €*. Om man måste avstava ska man använda sig av ordledsprincipen eller enkonsonantsprincipen. Enligt ordledsprincipen avstavas sammansättningen mellan de ord den består av till exempel: *klar-språk*, *sam-arbete*. Enligt enkonsonantsprincipen delas ordet i stavelsegränsen till exempel: *flyt-tar*, *automa-tisk*.

När man stavar borde man följa SAOL. (Sommardahl 2012: 73; Språkrådet 2014: 48–54)

Ordböjningen borde också efterfölja SAOL:s normer. Till exempel bildar egennamn genitiv med *-s* och plural och bestämd form böjs olika. Ord kan bildas med enkla sammansättningar med hjälp av eller utan *-s*. Till exempel *dagsverke* eller *daghem*. I detta fall talar man om fugebokstav. Ifall förledet är dubbelt som till exempel *skolbok* ska fugeordet sättas mellan förledet och efterledet till exempel *skolbokshylla*. Med hjälp av bindestreck kan man markera indentiska efterled med att lämna bort efterledet i det första ordet till exempel *Central- och Östeuropa*. Gällande ord och ordform borde man i offentliga texter föredra ett könsneutralt språk. Istället för *hon* och *han* kan till exempel användas *man*, *hen* eller *den*. (Språkrådet 2014: 55–65) Gällande yrkesbeteckningar kan man istället för de könsmarkerade yrkesbeteckningarna använda könsneutrala yrkesbeteckningar. Till exempel kan man istället för *talesman* använda *talesperson*. Stilnivån på myndighetstexten avgör ifall man ska använda *du*-formen eller *ni*-hövlighetsformen. (Sommardahl 2012: 18, 64–65; Språkrådet 2014: 66–69)

Gällande verbfraser är det idag vanligare att använda *ska* istället för *skall* och det är acceptabelt att utelämna *har* och *hade* i bisatser. Till exempel: *Det här är det bästa han (**har**) gjort*. Det är också acceptabelt att i vissa fall utelämna infinitivmärket *att*. Vissa verb kan konstrueras både med eller utan *att*. Till exempel: *Glömma **att** göra något/ glömma göra något*. Vad gäller stor och liten bokstav ska en ny mening alltid börjas med en stor bokstav. En stor bokstav ska även komma efter kolon med undantag om det är frågan om en förklaring, räkning eller exemplifiering – då används en liten bokstav. Egennamn och beteckningar ska alltid skrivas med stor bokstav likaså personnamn och geografiska namn. (Sommardahl 2012: 63–65; Språkrådet 2014: 71–76)

En liten bokstav används vid substantiv som inte längre karakteriserar namn som till exempel *gorgonzola*, vid avledda namn som till exempel *göteborgare* och vid beteckningar på invånare till exempel *finlandssvensk*.

Namn på kommunala myndigheter kan antingen skrivas med stor eller lite bokstav beroende på sammanhanget. När man talar om organisationsnamnet ska en stor bokstav användas som till exempel *Folkpensionsanstalten* när man däremot talar om själva funktionen kan en lite bokstav användas som till exempel *posten* eller *polisen*. (Språkrådet 2014: 77–84)

Enligt myndigheternas skrivregler ska man ”skriva ihop uttryck som utläses som ett ord”. Vissa ord vållar ändå problem som till exempel *i dag/idag* och *för all del/föralldel*. Båda sätten att skriva är rätt men man bör vara konsekvent. Vissa ord som annars skrivs isär skrivs ihop i sammansättningar som till exempel *upp och ner* jämfört med *uppochnervänd*. Siffror och ord i sammansättningar kan också vålla problem. Ibland ska man använda sig av flera ord, ibland av ett ord och ibland av bindestreck. Några exempel: *ett tiotal personer*, *femtimmarsdag* och *25-årig*. (Språkrådet 2014: 85–88)

3.2.3 Förkortningar, siffror och teckenanvändning

Förkortningar är både lämpliga och olämpliga vad gäller myndighetsspråk. Man borde inte förkorta i onödan och i kommunikation mellan fackman och lekman borde förkortningar undvikas. Ifall man använder sig av förkortningar borde man förklara dem. Till exempel *Folkpensionsanstalten (FPA) betalar flera bidrag. FPA strävar efter att förenkla sina kundbrev*. Man borde vara aktsam med utländska förkortningar och därför föredra den motsvarande svenska/finska förkortningen. Vissa utländska förkortningar är ändå så etablerade att de kan användas fritt som till exempel *Unesco* och *WHO*. I myndighetstexter borde vanliga förkortningar som till exempel *bl.a.* och *m.m.* undvikas. Användning av dessa brukar överdrivas. Förkortningar före siffror brukar vanligtvis vara acceptabla som till exempel *kl. 14.00*, *ca 15 min.*, *15 €*. Det är även acceptabelt att förkorta måttenheter som *mm* och *km*. (Sommardahl 2012: 65–67, 72; Språkrådet 2014: 89–100)

Siffror ska användas när de har en väsentlig roll som till exempel i tabeller eller vid prisuppgifter. Tal under tolv skrivs oftast med bokstäver. Höga runda tal som till exempel *en miljon* eller *två tusen* skrivs också med bokstäver. Man ska gärna undvika att skriva med både siffror och bokstäver i samma mening. Romerska siffror bör undvikas helt, förutom tillsammans med vissa namn som till exempel *Gustav III*. Höga ordningstal skrivs med siffror och låga med bokstäver, jämför *det 15:e spelet/ den tredje bilen*. Klockslag ska skrivas med siffror likaså datum, förutom månaden, till exempel: *kl. 14.50, 3 januari 2015*. (Sommardahl 2012: 66–68; Språkrådet 2014: 101–108)

Skiljetecken och andra skrivtecken ska i myndighetsspråk användas som i vanligt språk. Punkten kommer sist i en mening. Den ska inte användas i rubriker, adresser, namnunderskrifter eller datum. Frågetecknet markerar en fråga medan ett utropstecken sätts till exempel efter en uppmaning. Kommatecknet används som normalt vid bisatser, mellan huvudsatser och mellan samordningar som till exempel *ju - desto, dels - dels*. Bindestreck används i sammansättningar och vid samordnade ord och tankestreck används kring inskjutna satser och i uttryck som anger intervall och relationer. Till exempel: *u-sväng*, *finsk-svensk ordbok*, s.3–5, 2014–2015. (Sommardahl 2012: 69–70; Språkrådet 2014: 109–118)

Parentes kan användas vid bland annat beteckningar, definitioner och hänvisningar. Snedstreck används bland annat när man anger diarienummer, bråkdelar eller anger alternativ. Citattecknet används vanligen vid citat eller runt ord, uttryck och namn. Apostrof används sällan och paragraf används endast i protokoll och stadgar. Procent och promille kan skrivas med både skrivtecken och med siffror, med undantag då det är frågan om sammansättningar – då används alltid siffror. Angående källorna står det i myndigheternas skrivregler att de ska anges tydligt. (Sommardahl 2012: 70–73; Språkrådet 2014: 119–134)

3.3 Klarspråkskampanj och klarspråkstestet

I det här avsnittet kommer jag att utreda vad klarspråkskampanjen och klarspråkstestet går ut på. I avsnitt 3.3.1 presenterar jag klarspråkskampanjen i allmänhet samt utreder för vad piloterna strävar efter att åstadkomma genom kampanjen. I avsnitt 3.3.2 berättar jag allmänt om klarspråkstest samt Kotus och Språkrådets klarspråkstester. Med *klarspråk* avser jag i min avhandling det språk som FPA borde använda sig av för att uppnå myndigheternas skrivregler och för att kunderna ska förstå språket.

3.3.1 Klarspråkskampanjen

Klarspråkskampanjen i Finland startade den 13 oktober 2014. Kampanjen pågick till 31 december 2015. Målet med kampanjen var att medvetet främja myndigheterna att använda ett enkelt och begripligt språk. Som grund för kampanjen står Undervisnings- och kulturministeriets (2014) *Handlingsprogram för klart myndighetsspråk*. Handlingsprogrammet innehåller klarspråkstips såväl för myndigheter och som anställda. Arrangörerna i Klarspråkskampanjen är Finansministeriets projekt för öppen förvaltning, Finlands kommunförbund, Förbundet Utvecklingsstörning, Institutet för det inhemska språket (Kotus), riksdagsinformationen, statsrådets kansli samt Undervisnings- och kulturministeriet. Klarspråkskampanjen har sju piloter, vilka är: FPA, Kommunikationsministeriet, Migrationsverket, Skatteförvaltningen, Tammerfors stad, Trafiksäkerhetsverket (Trafi) samt Vasa stad. Alla sju piloter har egna kampanjplaner som de strävar efter att nå under kampanjens gång. (Kotus 2016a)

FPA strävar efter att förenkla texterna på sin e-tjänst. I kampanjplanen framkommer att FPA kommer att förnya sitt tekniska system och användargränssnitt med tanke på kunderna. Språkets begriplighet förbättras på samma gång. FPA strävar också efter att fler kunder skulle använda e-tjänsten. Som pilotprojekt har FPA valt att granska texterna angående handikappbidrag för personer under 16 år.

FPA granskar både finskspråkiga och svenskspråkiga texter. Angående klarspråket har FPA som mål att hitta praktiska lösningar som kunde tillämpas omfattande. (Kotus 2016a)

Som pilotprojekt har Kommunikationsministeriet en ny vägtrafiklag. Kommunikationsministeriet motiverar valet av projektet enligt följande: ”*Laki koskettaa kaikkia kansalaisia, ja siksi sen valmistelussa on kiinnitettävä erityinen huomio kielen selkeyteen ja ymmärrettävyyteen.*”. I kommunikationsministeriets projektplan framkommer det att de strävar efter att lägga mer vikt på begriplighet och klarhet.

Praktiska förbättringar som Kommunikationsministeriet kommer att göra är bland annat; förenkla processen att utarbeta propositioner och promemorior, förlita sig på undervisnings och kulturministeriets (2014) *Handlingsprogram för klart myndighetsspråk* samt göra användandet av klarspråk till en permanent självklarhet inom lagberedningen. (Kotus 2016a)

Migrationsverket har som sitt pilotprojekt valt att förenkla uträttandet och informeringen av olika ärenden. I Migrationsverkets kampanjplan framgår att de har strävat efter att förbättra kundkommunikationen samt kundservicen. Ett klart och sakligt språk är viktigt eftersom Migrationsverket ofta använder sig av EU-direktiv. Migrationsverket har som mål att även förbättra kommunikationen inom själva Migrationsverket. Medan Klarspråkskampanjen fortlöper undersöker Migrationsverket behovet av att arrangera språkanvändningskurser samt skrivkurser för sina anställda. (Kotus 2016a)

Skatteförvaltningen har klara mål med Klarspråkskampanjen. De vill utnyttja kundernas åsikter i sitt arbete och utreda möjligheterna att erbjuda information på lättläst språk. Som delmål har de att dela på praktiska tips angående språket mellan de sju olika piloterna i Klarspråkskampanjen. Skatteförvaltningen vill underlätta skapandet av olika texter genom att göra skrivreglerna och språkdirektiven mera lättillgängliga.

Mellan åren 2013–2018 kommer Skatteförvaltningen att undersöka kvaliteten på flera tusen kundbrev. (Kotus 2016a)

Tammerfors stad har som mål att förbättra språket angående beslut och föredragningslistor. De anser att språket lätt blir för svårförståeligt, vilket försvårar kundernas och kommuninvånarnas möjligheter att medverka och söka information. Tammerfors stad anser att alla borde ha kunskapen att skriva klarspråkligt. De anser att svårförståeligt språk för med sig missuppfattningar samt ineffektivitet. (Kotus 2016a)

Trafiksäkerhetsverket (Trafi) förnyar texter, beslut och verksamhetsplan. År 2014 startade Trafi ett språkprojekt, vilketets mål var att förnya beslutstexter, skola anställda inom språkanvändningen samt utveckla en verksamhetsplan angående språket. Genom Klarspråkskampanjen har Trafi möjlighet att bygga vidare på sitt tidigare projekt. Som sitt pilotprojekt har Trafi valt att närmare studera sina kundbrev som till exempel olika följebrev och påminnelsebrev. (Kotus 2016a)

Vasa stad har som mål att förkorta och förenkla föredragningslistornas beredningstexter. Som målgrupp valde staden skribenter från olika branscher. Som del av Klarspråkskampanjen erbjuder Vasa stad utbildning åt skribenterna under våren 2015. Vasa är en flerspråkig stad och klarspråk är grunden till att man i fortsättningen kan vidareutveckla flerspråkigheten. Klarspråkigheten hjälper Vasa stad att uppnå sina strategiska mål, vilka är; två- och flerspråkig service, effektiva beslutsprocesser samt växelverkan. (Kotus 2016a)

På våren 2015 träffades piloterna för Klarspråkskampanjen för att berätta hur kampanjen fortlöpt. Tanken med seminariet var att piloterna fick diskutera de centrala temana i Undervisnings och kulturministeriets (2014) *Handlingsprogram för klart myndighetspråk*.

Teman som diskuterades var saklighet, klarhet samt förståelighet. Seminariedeltagarna definierade sakligt språk enligt följande: ”*Asiallinen kieli ottaa puhekumppanin huomioon, kuuntelee ja kuulee, ei loukkaa eikä uhkaa, ei vähättele eikä tyrää.*” Ett sakligt språk beaktar alltså den man talar med, lyssnar och hör, varken sårar eller hotar, nedvärderar eller tillintetgör. (Kotus 2016a)

Kampanjarrangörerna ordnade ett avslutande möte den 13 oktober 2015 på Ständerhuset i Helsingfors. De som lyckats bäst belönades och alla kampanjdeltagare fick diplom. Kampanjpiloterna berättade hur kampanjen fortlöpt och hurdana resultat de fått, samt hur de gjort förbättringar gällande myndighetsspråket. Kampanjpiloterna framhävde klarspråket, de möjligheter sociala medierna medför. Andra aspekter som framhövdes var tvåspråkighet samt det hur ordval påverkar texters begriplighet ur kundernas synvinkel. (Kotus 2016a)

Enligt piloterna hör sakligt språk till växelverkan. Klarspråk definierades enligt följande: ”Klarspråk formas av klara ord, meningar och satser, hjälper läsaren att hitta de relevanta aspekterna i sammanhanget, har anknytning till sammanhanget och talar inte förbi”. Klarspråk ansågs höra till utformning. Förståeligt språk ansågs höra till tänkande och definierades enligt följande: ”*Ymmärrettävä kieli kertoo lukijalle tutusta maailmasta tai johdattaa uuteen, paljastaa kirjoittajan ajatusketjut, syysuhteet ja päättelyn, on tapauskohtainen ja tarjoaa mahdollisuuden samastua*”. Ett begripligt språk berättar läsaren om den bekanta världen och leder ofta till något nytt, avslöjar skribentens tankekedja, orsakssamband samt resonerande, är beroende på fall och erbjuder en chans att identifierar sig med. (Kotus 2016b)

3.3.2 Klarspråkstestet

Med hjälp av klarspråkstestet kan man testa hur saklig och begriplig en text är. Testet kan göras på Institutet för det inhemska språkets (Kotus 2015) webbplats och på Språkrådets webbplats (Språkrådet 2015). På Kotus webbplats (Kotus 2015) kan testet göras på finska och på Språkrådets webbplats (Språkrådet 2015) på svenska. Kotus *Virkakielitesti* har förverkligats på hösten 2014 med tanke på Klarspråkskampanjen (Kotus 2015). Språkrådets Klarspråkstest har fungerat som förebild för Kotus *Virkakielitesti* (Språkrådet 2015). Båda klarspråkstesterna baserar sig på Catharina Nyström-Höög's rapport (2000-talet). I sin rapport rekommenderade Nyström-Höög att testet kunde användas för att förbättra olika texter.

Under åren 2000–2001 arbetade Nyström-Höög på Statskontoret i Sverige. Till hennes arbetsuppgifter hörde då att utvärdera myndighetsspråket. Nyström-Höög's viktigaste uppgift var att sammanställa ett diagnosinstrument som skulle stå till hjälp för personer som arbetar med myndighetstexter för att få dem att framställa mera begripliga texter. Tillsammans med klarspråksgruppen i regeringskansliet och Justitiedepartementet började Nyström-Höög undersöka hur ett sådant diagnosinstrument skulle komma till. Erfarna myndighetsspråkvårdare skulle läsa igenom nio olika texter och svara på frågor gällande dessa texters begriplighet. Språke experter av olika slag fungerade som kontrollgrupp. Utifrån kommentarerna kunde Nyström-Höög rangordna texterna från den mest läsbara till den minst läsbara. Nyström-Höög sammanställde även vilka faktorer i en text som bidrar till dess begriplighet. Utifrån detta kunde Nyström-Höög sammanställa en frågelista som tillsammans med klarspråksgruppen lanserades till webben. Så blev det första klarspråkstestet till. (Nyström-Höög 2009: 7)

Kotus klarspråkstest baserar sig även på Piehls och Kankaanpääs bok *Tekstintekijän käsikirja* (Yrityskirjat 2011). Bokens frågor har tillämpats i klarspråkstestet. Kotus klarspråkstest har inte uppdaterats sedan det gjordes. (Kotus 2015) Språkrådets klarspråkstest blev till år 2002 tack vare en arbetsgrupp tillsatt av regeringen.

Arbetsgruppen gick under namnet Klarspråksgruppen och den hade som uppgift att medverka till att myndighetsspråket skulle bli mer begripligt. År 2006 fick Språkrådet som uppgift att ta hand om klarspråksverksamheten. Språkrådets klarspråkstest uppdaterades år 2006. Uppdateringens genomfördes för att göra klarspråkstestet mer avancerat och fungerande. År 2008 uppdaterades klarspråkstestet ytterligare genom att man satte till en del om rapporter i testet. Som bäst håller Språkrådet på med att igen uppdatera testet. (Språkrådet 2015)

Kotus klarspråkstest baserar sig på klarspråkets egenskaper och med hjälp av testet kan man se hur bra en text passar för det avsedda sammanhanget. Testet har 22 frågor och varje fråga har två till tre svarsalternativ: ja, delvis ja och nej. Svarsalternativen delar sig mellan poängen 0–2. Före man börjar testet kan man bekanta sig med frågorna och reda ut vad man vill åstadkomma med dem. Efter varje svar får man kort feedback och i slutet av testet får man veta hur många poäng man fick och hur testet allt som allt gick. Frågorna behandlar samspel med läsaren, innehållet, dispositionen, rubrikerna, orden och meningarna. På sidan 44 i bild 1 kan man se hur testet ser ut. (Kotus 2015)

Kielitestit

Nimitestit

Virkakielitesti

Virkakielitesti

- Lisätietoja kysymykseen 1
- Lisätietoja kysymykseen 2
- Lisätietoja kysymykseen 3
- Lisätietoja kysymykseen 4
- Lisätietoja kysymykseen 5
- Lisätietoja kysymykseen 6
- Lisätietoja kysymykseen 7
- Lisätietoja kysymykseen 8
- Lisätietoja kysymykseen 9
- Lisätietoja kysymykseen 10
- Lisätietoja kysymykseen 11
- Lisätietoja kysymykseen 12
- Lisätietoja kysymykseen 13
- Lisätietoja kysymykseen 14

Virkakielitesti

Sivu: 2 / 22

1. Käykö tekstistä hyvin ilmi, kenelle se on tarkoitettu?

1. kyllä ✓
2. osaksi kyllä
3. ei

Kyllä

Hieno! Virkatekstin tärkeimpiä ominaisuuksia on, että se sopii tarkoitettulle lukijalle.

Osaksi kyllä

Virkatekstin tärkeimpiä ominaisuuksia on, että se sopii tarkoitettulle lukijalle. Siksi kannattaa vielä pohtia, miten tekstistä saisi lukijaa vielä paremmin palvelevan.

Virkakielitestin selitykset ja apukysymykset

- Kysymys 1
- Kysymys 2
- Kysymys 3
- Kysymys 4
- Kysymys 5
- Kysymys 6
- Kysymys 7
- Kysymys 8
- Kysymys 9
- Kysymys 10
- Kysymys 11
- Kysymys 12
- Kysymys 13
- Kysymys 14
- Kysymys 15
- Kysymys 16
- Kysymys 17

Bild 1. Virkakielitesti

När man svarat på alla frågor ska man spara testet. Därefter får man veta hur många poäng texten fick. Maximiantalet poäng är 44. Under poängantalet kan man läsa feedback angående texten. Poängen fördelas i fem olika poängkategorier: 0–10, 11–22, 23–35, 36–42 och 43–44. Poängen får följande feedback:

- 0–10 p.: Tekstissä on huomattavan paljon parannettavaa, jotta siitä tulisi hyvä virkateksti.
- 11–22 p.: Tekstissä on vielä paljon parannettavaa, vaikka jotkin asiat ovat jo kunnossa.
- 23–35 p.: Teksti on kohtalaisen hyvä virkateksti, mutta parannettavaa on vielä monessa asiassa.
- 36–42 p.: Teksti on hyvä virkateksti, mutta joitakin asioita voi vielä hieman parantaa.
- 43–44 p.: Teksti on erittäin hyvä virkateksti.

En text som får poängantalet mellan 0 och 10 måste förbättras mycket så att det skulle bli en bra myndighetstext. En text som får poängantalet mellan 11 och 22 måste ännu förbättras mycket men innehåller redan en del fungerande aspekter. En text som får poängantalet mellan 23 och 35 är en relativt bra myndighetstext men många aspekter måste ändå ännu förbättras. En text som får poängantalet mellan 36 och 42 är en bra myndighetstext men kan ännu litet förbättras. En text som får poängantalet 43 eller 44 är en mycket bra myndighetstext. (Kotus 2015)

På Språkrådets webbplats finns det två versioner av klarspråkstestet. Det ena testet är ämnat för kortare texter som till exempel brev och beslut medan det andra testet är ämnat för längre texter som till exempel rapporter. Båda testen är till för att undersöka texters begriplighet. Likaså som Kotus test ger Språkrådets tester feedback efter varje fråga. Frågorna är lite olika beroende på vilket test man tar. I testet för kortare texter finns det sammanlagt 31 frågor delade i åtta olika kategorier. I testet för längre texter finns det sammanlagt 38 frågor delade i 13 olika kategorier. Svartalternativen i båda testerna är *Ja*, *Tveksamt*, *Nej* och i vissa frågor finns alternativet *Ej relevant för min text*. (Språkrådet 2015) På sidan 49 visar jag en fråga från varje kategori angående kortare texter:

Tonen i texten

Har texten ett tydligt och konsekvent direkt tilltal till läsaren? Ja Tveksamt Nej Ej relevant för min text.

Innehållet

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

Dispositionen

Står det som läsaren vill ha svar på tidigt i texten? Ja Tveksamt Nej

Rubrikerna

Har texten en informativ ärendemening? Ja Tveksamt Nej

Textens olika delar - Själva beslutet

Är själva beslutet klart och entydigt formulerat? Ja Tveksamt Nej

Styckena och sambanden

Är texten indelad i stycken där nytt stycke markeras med blankrad? Ja Blandat Nej

Meningarna

Varierar meningslängden så att några meningar är korta (omkring 10 ord) och andra är längre (upp till ungefär 25 ord)? Ja Tveksamt Nej

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

Innan man startar själva testet ska man namnge sin text, berätta vad läsaren kan från för samt vad läsaren ska kunna göra efter att ha läst texten. Innan man svarar på frågorna kan man läsa vad som menas med ifrågavarande fråga. Till exempel förklaras det i samband med första frågan vad som menas med direkt tilltal. Det finns även beskrivande exempel på hur direkt tilltal tillämpas i meningar. Före svaret kan man till och med läsa tips om hur man kan förbättra användandet av direkt tilltal. I bild 2 kan man se hur Klarspråkstestet ser ut. (Språkrådet 2015)

Klarspråkstestet

Klarspråkstestet:
test av beslut

Test av "hgj"

Tonen i texten

Fråga 1 av 31

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

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.

Ja
 Tveksamt
 Nej
 Ej relevant för min text

Spara och fortsätt

Tilltal

Använd *direkt tilltal* i texter som riktar sig till enskilda personer. Välj *du* med liten bokstav i första hand.

Skriv så här:

Du har ansökt om bygglov för ett garage.

Och inte så här:

Helga Älg har ansökt om bygglov för ett garage.

Bild 2. Klarspråkstestet

Efter testet kan man gå igenom resultaten och läsa feedbacken angående varje frågekategori. Resultaten presenteras genom följande respons: *Mycket bra, Bra, Mindre bra*. Ifall resultatet är mycket bra får man läsa vad som bidrar till att texten är begriplig. Ifall resultaten är bra eller mindre bra innehåller feedbacken konkreta tips på hur man kan göra sin text mer begriplig. Testet kan sparas och genom att ge sin e-postadress får man ett lösenord, som man kan använda för att få se resultaten på nytt. (Språkrådet 2015)

3.4 Myndighetskommunikation på webben

Informationsförmedlingen sker nuförtiden oftast via Internet och det är just därför som allt fler företag och organisationer bygger upp en webbplats. Webbkommunikationen håller på att bli en av de viktigaste informationskanalerna. Webtexterna har olika uppbyggnadsriktlinjer samt innehållsmässiga riktlinjer som de bör följa. (Kommunerna.net 2013) Användbarhet och design är viktiga att tänka på när man bygger upp webbplatser. Genom en bra användbarhet och en fungerande design får man mer kunder och företagets eller organisationens image förbättras.

När man designar webbplatser borde man vara användarvänlig; webbplatserna ska först och främst vara användarvänliga, inte häftiga. Man ska föredra användning av länkar; bra webbplatser innehåller länkar till olika sidor. Med en länk avses en funktion som för personen från en webbsida till en annan webbsida (Svenska Datatermgruppen 2013). Förutom länkar ska tydliga navigeringsspalter finnas tillgängliga. Med navigeringsspalt avses den funktion som innehåller länkarna. Navigeringsspalten hittas normalt på vänstra sidan av en webbsida eller längst ner. Webbsidorna kan innehålla bilder men ifall det finns bilder borde de vara tydliga, helst inte rörliga. (Englund & Guldbrand 2004: 27–28, 47–48, 55, 170–172; Nielsen 2001:12–14, 18–22, 51)

Webbplatserna kan inte vara avsedda för endast en användargrupp. De som bygger upp webbplatsen måste beakta de olika användargrupperna; användarnas kunskap och behov är olika. Därför måste det finnas olika sökfunktioner och hjälpfunktioner som underlättar webbplatsens användning. Bland kunderna finns det också olika behov och olika kunskaper. Olika undergrupper inom kunderna är till exempel studerande, seniorer och barnfamiljer. Teckenstorleken måste också kunna justeras på webbplatsen. Detta på grund av att människorna nuförtiden bläddrar igenom olika webbplatser på till exempel mobiltelefoner och med tanke på synskadade. (Englund & Guldbrand 2004: 23–24, 61; Kommunerna.net 2013; Nielsen 2001:12–14, 18–22, 29–51, 224)

Gällande innehållet av sidorna borde de vara korta och entydiga. Text på nätet borde vara kortare än tryckt text. Användarna besöker olika webbplatser för deras innehåll och därför är det viktigt att innehållet är bra och rätt. Text på webben ska vara minst 50 % kortare än normal tryckt text och den ska vara delad i korta stycken, punktlistor samt underrubriker. Språket på webbplatser borde vara tydligt och enkelt. (Nielsen 2001: 99–101, 111, 320) Informationen i webbplatsernas olika språkversioner borde vara desamma. All viktig information så som till exempel information om olika bidrag, meddelanden, kontaktuppgifter och grundläggande uppgifter måste finnas på de olika presenterade språken. (Kommunerna.net 2013)

Allt material som finns på webbplatserna behöver inte översättas men webbplatserna i tvåspråkiga kommuner får gärna vara så jämlika som möjligt (se hur Vasa stad främjar tvåspråkigheten i avsnitt 3.3.1). Jämlikheten kräver dock mycket tid och resurser. (Kommunerna.net 2013; Nielsen 2001: 320)

Myndighetskommunikation på webben har bland annat undersökts av Merja Koskela. I sin artikel *Tekstilajit verkossa – jotain uutta, jotain vanhaa ja jotain lainattua?* undersöker Koskela skattemyndigheternas webbsidor. Koskelas syfte är att undersöka texttypernas helheter på skattemyndigheternas webbsidor i Finland och Sverige, samt att utreda vad som kännetecknar webbtexter. Koskela utgår ifrån att studera webbtexterna för att göra slutledningar över hur de används, samt hur de förhåller sig till varandra. (Koskela 2007: 134–137)

Koskela kommer fram till att webbtexternas viktigaste uppgift är att informera läsaren. Man vill ge läsaren allmän information, samt till vissa delar vara dirigerande, samt deskriptiv. Sammanlagt urskiljde Koskela åtta allmänt förekommande texttyper i skattemyndigheters webbsidor i både Finland och Sverige. De vanligaste texttyperna var anvisning, broschyr, samt notis. Den texttyp som endast hittades på skattemyndigheternas webbsidor i Finland var statistik. Nya texttyper, som hittades på webbsidorna var beskrivning, e-tjänst, metatext, länklista, samt ofta ställda frågor (eng. FAQ: *frequently asked questions*) (se 2.1). Dessa texttyper är nuförtiden vanliga för webbtexter. (Koskela 2007: 138–141)

Enligt Koskela förblir texttypernas status på webbsidorna ofta oklar eftersom de kan ha flera olika uppgifter eller de kan verka i flera olika sammanhang. Hypertexter förekommer på skattemyndigheters webbsidor både i Finland och Sverige. En skillnad som Koskela framhäver är att det på skattemyndigheternas webbsidor i Finland finns tre korta notiser med en länk till mer information om ärendet medan det på skattemyndigheternas webbsidor i Sverige endast finns länkar.

Den som söker information hittar ofta informationen bakom tre länkar. I vissa fall kan denna tredje länk även leda läsarna bort från skattemyndigheternas webbsidor. (Koskela 2007: 142–143)

Som slutsats konstaterar Koskela att skattemyndigheternas webbsidor i både Finland och Sverige efterföljer de uppgifter som de är avsedda för. Webbtexterna har som uppgift att informera läsaren samt att uppmana till verksamhet. Skattemyndigheternas webbsidor i Finland är nästan likadana som skattemyndigheternas webbsidor i Sverige, vilket tyder på att skattemyndigheterna har vedertagna kutymer. Det som skiljer webbsidorna åt är att skattemyndigheternas webbsidor i Finland är mer direktiva än skattemyndigheternas webbsidor i Sverige. Skattemyndigheternas webbsidor i Sverige innehåller flera länkar. Länklister har inte förr räknats med som texttyper, men Koskela anser att de kan räknas med som texttyper eftersom de förekommer så rikligt inom webbtexter. (Koskela 2007: 144–145)

Även Katja Ojaniemi har undersökt webbtexter i sin avhandling pro gradu *Klarspråk på myndigheternas webbsidor* (2013). Ojaniemi undersöker myndighetstexter ur en klarspråklig synvinkel. Ojaniemis syfte är att utreda hur klarspråkliga arbets- och näringsbyråns samt polisens webbtexter är, samt hur de samspelar med läsaren. Som material har Ojaniemi webbtexter från dessa två myndigheters webbsidor. I avhandlingens analysdel drar Ojaniemi nytta av klarspråkstestet för att utreda hur läsbara webbtexterna är. (Ojaniemi 2013: 1–52)

Ojaniemi kommer fram till att du-tilltal används sällan och att ni-tilltal inte förekommer alls. Det som var typiskt för webbtexterna var omtal i tredje person, till exempel pronomen *han* eller *man*. Omtal i tredje person förekommer inte endast på tal om läsaren utan även när det talas om skribenten. Ojaniemi redogör för att det på de olika webbsidorna förekommer mycket varierande texter och det är flera olika aspekter som medverkar i om webbtexterna är lätta eller svåra. Oftast har man förklarat det viktiga i webbtexterna.

Enligt Ojaniemi skulle satsstrukturerna kräva mer omarbetning och hon anser att den tänkta läsaren förblir oklar. Ojaniemi påpekar att de undersökta webbtexterna kan anses vara typiska svenskspråkiga myndighetstexter i Finland, eftersom de är översättningar från finskan. Ojaniemi framhäver att det i webbtexterna syns att de är översättningar och att flera skribenter har medverkat i dem. Ojaniemi hittade flera slarvfel och påstår att vissa större enheter skulle behöva bearbetning. Slutligen påstår Ojaniemi att de undersökta webbtexterna kan anses vara typiska webbtexter. (Ojaniemi 2013: 82, 93–94)

4 FPA:S WEBBTEXTER OM ARBETSLÖSHETEN

I detta kapitel presenterar jag min analys av webbtexterna angående arbetslösheten. I avsnitt 4.1 analyserar jag webbtexternas läsbarhet: deras genre, textuella struktur samt samspel med läsaren. Detta gör jag genom att undersöka webbtextern med lägsta LIX -värde respektive webbtextern med högsta LIX -värde. I avsnitt 4.2 undersöker jag hur webbtexterna efterföljer myndigheternas skrivanvisningar genom att göra Kotus och Språkrådets klarspråkstester, samt genom att jämföra dem med normativa anvisningar angående myndighetstexter.

4.1 Läsbarhet i 13 texter

Enligt förvaltningslagen (1986: 223) ska: ”Myndigheten sträva efter att uttrycka sig lättbegripligt”. Detta innebär att webbtexterna på FPA:s webbplats inte borde få vara svårförståeliga. Nedan i tabell 3 presenteras LIX -värden för webbtexterna angående arbetslösheten. I tabellens tredje spalt uppges läsbarhetsindexens klassificering över LIX -värdet.

Tabell 3. Webbtexternas läsbarhet från lättaste till svåraste webbttext

Rubrik	LIX -värde	Klassificering
4. Arbetslöshetsförmåner på nätet	35	Lättläst, skönlitteratur, populärtidningar
6. Meddela om arbetslösheten fortsätter	41	Medelsvår, normal tidningstext
2. Anmäl arbetslöshetsdagar via nätet	42	Medelsvår, normal tidningstext
1. Alterneringsersättning	46	Medelsvår, normal tidningstext
7. Minneslista	46	Medelsvår, normal tidningstext
8. Stöd från FPA till nytutexaminerade	46	Medelsvår, normal tidningstext

5. Grunddagpenning	47	Medelsvår, normal tidningstext
12. Utan arbete	47	Medelsvår, normal tidningstext
3. Arbetsmarknadsstöd	48	Medelsvår, normal tidningstext
9. Stöd för äldre arbetslösa personer	48	Medelsvår, normal tidningstext
13. Ändringssökande	48	Medelsvår, normal tidningstext
11. Sysselsättningsfrämjande åtgärder	52	Svår, normalt värde för officiella texter
10. Stöd till arbetslösa invandrare	55	Svår, normalt värde för officiella texter

Enligt läsbarhetsindexen är 8 % (1 text) av webbtexterna lättlästa, 78 % (10 texter) medelsvåra och 16 % (2 texter) svåra. Medeltalet för webbtexterna är 46,7, vilket tyder på att webbtexterna placerar sig mellan medelsvåra skönlitterära och svåra saklitterära texter. Gränsen mellan medelsvår och svår går vid LIX -värdet 50. Text 4. Arbetslöshetsförmåner på nätet med brödtext är allra mest lättläst med LIX -värdet 35. Detta tyder på att webbtexterna är precis mellan lätt och medelsvår och man då kan tala om en skönlitterär text. Text 10. Stöd till arbetslösa invandrare var allra svårast med LIX -värdet 55. Detta tyder på att webbtexterna är svår, vilket är normalt för officiella texter.

LIX -värden är inte bundna till en texts längd, korta texter kan vara svårare än långa texter. Det som avger hur svår en text kan anses vara är meningslängden och procentantalet långa ord (se 2.2.3). I tabell 1 på sidan 9 kan man se att texten med det lägsta LIX -värdet (text 4.) är längre än texten med det högsta LIX -värdet (text 10.). Ett annat exempel på att LIX -värdet inte är bunden till en texts längd kan ses när man studerar längden på text 3 och på text 9 som fått samma LIX -värde fastän text 3 är 2564 ord längre än text 9.

4.1.1 Lättaste texten

Text 4. Arbetslöshetsförmåner på nätet fick LIX -värdet 35, vilket tyder på att texten kan anses vara lättläst. Texten handlar om arbetslöshetsförmåner och den innehåller numrerade direktiv på hur man ansöker om arbetslöshetsförmåner. I slutet av texten får man reda på var man kan få mer information om arbetslöshetsförmånerna. Nedan på bild 3 kan man se hur texten ser ut.

Så här ansöker du om arbetslöshetsförmåner

- 1 När du vet att ditt jobb snart kommer att ta slut lönar det sig att så fort som möjligt anmäla dig som arbetslös arbetssökande hos arbets- och näringsbyrån (TE-byrån). Om du inte är medlem av en arbetsplatskassa eller om arbetsvillkoret inte uppfylls t.ex. för att du arbetat en för kort tid kommer FPA att betala ut arbetsmarknadsstöd eller grunddagpenning till dig.
- Vill du få dina arbetslöshetsförmåner snabbare?

Logga in på e-tjänsten med dina nätbankskoder och ange dina arbetslöshetsdagar.

[Klicka och gör anmälan](#)
- 2 Ansök om arbetsmarknadsstöd eller grunddagpenning på nätet. Du behöver inte veta vilkendera förmån du ska söka – e-tjänsten berättar det för dig på basis av dina uppgifter.
 - 3 Bifoga de bilagor som tjänsten frågar efter, t.ex. arbets- och löneintyg. Skanna in bilagorna eller ta foto av dem med kamera eller mobiltelefon och skicka in dem via e-tjänsten.

Behöver du mer information?

- > [Läs mer om FPA:s arbetslöshetsförmåner](#)
- > [Beräkna hur mycket du får i arbetslöshetsförmåner](#)
- > [Så här använder du e-tjänsten – instruktioner med bilder](#)

Bild 3. Texten *Arbetslöshetsförmåner på nätet*

Texten är indelad i tre numrerade stycken. Tilläggsinformationen presenteras i en punktlista. Texten är indelad i 14 meningar och sammanlagt 165 ord. Ord, som enligt LIX anses långa, finns det sammanlagt 42 stycken av. På sidan 57 ett exempel på en kort (1) och en lång (2) mening på sju respektive 32 ord.

- (1) Ansök om arbetsmarknadsstöd eller grunddagpenning på nätet.
- (2) Om du inte är medlem av en arbetsplatskassa eller om arbetsvillkoret inte uppfylls t.ex. för att du arbetat en för kort tid kommer FPA att betala ut arbetsmarknadsstöd eller grunddagpenning till dig.

Texten är skriven av fackmän för lekmän, vilket tyder på att det kan tänkas vara populariserat språk. Texten innehåller termer såsom till exempel *arbetsvillkoret* och *grunddagpenning*. Avsändaren är FPA och mottagaren kan tänkas vara personer som blivit arbetslösa och söker stödet för första gången. Texten kan klassificeras som informerande faktatext eftersom man ger direktiv åt läsare hur hen ska söka arbetslöshetsförmåner på nätet. Läsaren får direkta anvisningar över hur hen ska agera när hen blivit arbetslös. Först uppmanas läsaren kontakta arbets- och näringsbyrån för att anmäla sig som arbetslös arbetssökande. Därefter uppmanas läsaren att söka arbetslöshetsförmåner på nätet. Sedan ber man läsaren bifoga alla bilagor via nätet. Slutligen får läsaren även veta var hen kan få mera information angående temat. Makrotemat i texten är arbetslöshet och mikroteman kan anses vara arbetsmarknadsstöd, samt grunddagpenning. Makropropositionen för hela texten är: så här ansöker du om arbetslöshetsförmåner. Makropropositionen för punkt (1) är: så här gör du när du blir arbetslös, för punkt (2): ansök om stödet på nätet och för punkt (3): så här gör du med bilagorna. Makropropositionen för tilläggsinformationen är: läs mer om arbetslöshetsförmånerna.

Processer som dessa propositioner uttrycker i texten är handlingar. De flesta verben är dynamiska, till exempel *bifoga*, *anmäla* och *ansöka*. Det finns ändå även några statiska verb, som till exempel *är* och *ska*. Texten innehåller både konkreta och abstrakta substantiv. Konkreta substantiv är bland annat *bilagor*, *kamera* och *mobiltelefon* medan abstrakta substantiv är bland annat *arbetsvillkor*. Adjektiv som finns i texten är bland annat *kort*. Gällande perspektiven kan man urskilja ett läsarperspektiv genom du-tilltal, till exempel: När **du** vet att **ditt** jobb snart kommer att ta slut [...] **Du** behöver inte veta vilkendera förmån **du** ska söka [...].

Därtill kan ett frånvarande författarperspektiv urskiljas genom att personpronomen som jag/vi och ord och vändningar som uttrycker känslor och värderingar saknas. Gällande språkhandlingar kan man se att texten innehåller uppmaningar. Texten är präglad av imperativ, vilket förstärker dess instruktiva och informativa stil. Till exempel: **Bifoga** de bilagor tjänsten frågar efter [...] **Skanna** in bilagorna eller **ta** foto av dem [...]. Det finns en viss tematisk bindning i texten, det vill säga det nya bygger på det gamla och steg för steg uppnås en viss handling. Textmönstret i texten är klart eftersom texten följer de principer en informerande text bör efterfölja, det vill säga texten lyckas med att informera läsaren så att hen agerar på önskat sätt.

4.1.2 Svåraste texten

Text 10. Stöd till arbetslösa invandrare fick Lix -värdet 55, vilket innebär att texten är svår. Texten berättar hur en arbetslös invandrare ska gå till väga för att få stöd från FPA. Texten informerar läsaren hur stödet söks och vad stödet går ut på. Bild 4 visar hur texten ser ut.

Stöd till arbetslösa invandrare

Om du är arbetslös ska du anmäla dig hos TE-byrån som arbetslös arbetssökande så snabbt som möjligt.

TE-byrån meddelar FPA med ett bindande utlåtande att du är arbetslös arbetssökande och att du har rätt till arbetslöshetsersättning.

Efter att du har anmält dig hos TE-byrån kan du ansöka om arbetslöshetsersättning från FPA.

Arbetsmarknadsstöd eller grunddagpenning beviljas tidigast från den dag då du anmälde dig som arbetslös arbetssökande hos TE-byrån.

Frivilliga studier med integrationsstöd

Integrationsutbildningen genomförs i regel som arbetskraftspolitisk vuxenutbildning.

En invandrare som deltar i frivillig utbildning har rätt till arbetsmarknadsstöd i form av integrationsstöd om TE -byrån har konstaterat att invandraren har behov av utbildning och byrån bedömer att frivilliga studier stöder invandrarers integration och sysselsättning, studierna har överenskommit i integrationsplanen, och i övriga villkor som uppfylls.

Du kan söka ersättning för uppehälle och för resekostnaderna under utbildningstiden i arbetskraftspolitisk vuxenutbildning eller frivilliga studier på samma sätt som övriga arbetssökande som deltar i utbildningen.

Bild 4. Texten *Stöd till arbetslösa invandrare*

Texten är indelad i sju stycken och sju meningar och sammanlagt 157 ord. Ord, som enligt LIX anses svåra finns det sammanlagt 59 stycken av. Den kortaste meningen innehåller sju ord medan den längsta meningen innehåller 46 ord. Nedan i exempel (3) och (4) kan man se den korta kontra den långa meningen på sju respektive 46 ord.

- (3) Integrationsutbildningen genomförs i regel som arbetskraftspolitisk vuxenutbildning.
- (4) En invandrare som deltar i frivillig utbildning har rätt till arbetsmarknadsstöd i form av integrationsstöd om TE-byrån har konstaterat att invandraren har behov av utbildning och byrån bedömer att frivilliga studier stöder invandrarens integration och sysselsättning, studierna har överenskommit i integrationsplanen, och övriga villkor som uppfylls.

Texten kan anses vara allmänspråk fastän LIX -värdet är högt. Det att LIX -värdet är högt beror på antalet långa ord som det fanns närmare 60 stycken av, till exempel *arbetslöshetsersättning*, *arbetskraftspolitisk*, samt *integrationsutbildningen*. Likt den lättaste texten, kan man anse att den svåraste texten också är skriven av fackmän för lekmän. Jämfört med den lättaste texten har den svåraste texten längre meningslängd, vilket gör att texten närmar sig fackspråk. Textens avsändare är, liksom i den lättaste texten, FPA och mottagaren är en arbetslös invandrare eller kanske en person från utlänningsbyrån som hjälper en arbetslös invandrare att söka olika förmåner.

Texten kan anses vara en informativ faktatext. Läsaren får veta hur man ska agera ifall man är en arbetslös invandrare. Först får läsaren veta att man ska anmäla sig som arbetslös arbetssökande till arbets- och näringsbyrån och att arbets- och näringsbyrån meddelar FPA ifall man har rätt att få arbetslöshetsförmåner. Därefter får läsaren veta att hen kan ansöka om arbetslöshetsersättning från FPA dock tidigaste från det datum när man meddelat sig som arbetslös arbetssökande. Slutligen får läsaren information om hur man som invandrare kan genomföra frivilliga studier med integrationsstöd. Makrotemat för texten är arbetslöshet och mikroteman arbetsmarknadsstöd, grunddagpenning samt integrationsstöd. Makropropositionen för hela texten är: så här gör du om du är en arbetslös invandrare.

Makropropositionen för första stycket är: gör så här om du blir arbetslös och för det andra stycket är: det här är frivilliga studier med integrationsstöd.

Processer som dessa propositioner uttrycker i texten är handlingar och händelser. Det finns både dynamiska och statiska verb i texten och dessa förekommer i stort sätt i samma mängd. Exempel på dynamiska verb är *anmäla*, *genomföra*, samt *söka* medan exempel på statiska verb är *har*, *ska*, samt *är*. Vad som kommer till substantiven förekommer det både konkreta och abstrakt substantiv. Exempel på konkreta är *arbetsökande* och *invandrare* och exempel på abstrakta är *arbetskraftspolitisk vuxenutbildning* och *bindande utlåtande*. Adjektiv som finns i texten är bland annat *arbetslös*, *arbetskraftspolitisk*, samt *bindande*. Alla dessa är absoluta adjektiv.

Med tankar på perspektiv kan man urskilja ett läsarperspektiv genom användningen av du-tilltal, till exempel: Om **du** är arbetslös ska **du** anmäla **dig** [...] Efter att **du** har anmält **dig** hos TE -byrån kan **du** [...]. Likt den lättare texten kan även ett frånvarande författarperspektiv urskiljas. Gällande språkhandlingar finns det endast en uppmaning i texten: [...] **ska du** anmäla dig hos TE -byrån som arbetslös arbetsökande så snabbt som möjligt. Upplysningar finns några, till exempel: **Du kan söka** ersättning för uppehälle [...], **En invandrare** som deltar i frivillig utbildning **har rätt till** [...]. Största delen av språkhandlingarna i texten är upplysande och förklarande, till exempel upplyser och förklarar avsändaren vad integrationsstöd är.

I textens första stycke finns en tematisk bindning, det berättas steg för steg hur en invandrare ska agera när hen blivit arbetslös och kan söka arbetslöshetsförmåner. En viss tematisk bindning kan även sägas urskiljas i det andra stycket eftersom det bygger på det tidigare. Textmönstret är klart eftersom läsaren informeras hur hen ska agera när hen blir arbetslös och hurudana stöd hen kan söka. Det som är anmärkningsvärt är att texten som är avsedd för invandrare fick det högsta LIX -värdet, vilket resulterar i att invandrarna läser den text som kan anses vara mest byråkratisk.

Det som enligt LIX skiljer den lättaste texten från den svåraste texten är antalet stycken. Den lättaste texten har tre stycken medan den svåraste texten har sju stycken. Den lättaste texten är uppdelad i 14 meningar medan den svåraste texten är uppdelad i sju meningar. Ordmängden är ungefär lika i de båda texterna. I den lättaste texten finns det 42 långa ord (enligt LIX) och i den svåraste texten 59 (enligt LIX). Den kortaste meningen i både den lättaste och den svåraste texten innehåller sju ord medan den lägsta meningen i den lättaste texten innehåller 32 ord och i den svåraste 46 ord. Båda texterna anses vara populariserat språk, informativa faktatexter med du-tilltal.

4.2 Efterföljning av myndigheternas skrivanvisningar i 13 texter

I detta avsnitt undersöker jag hur FPA:s webbtexter efterföljer myndigheternas skrivanvisningar som presenterades tidigare i kapitel 3. Jag gör både Kotus *Virkakielitesti* samt Språkrådets *Klarspråkstest* för att få reda på hur klarspråkliga texterna är. Nedan i tabell 4 presenteras resultaten i *Virkakielitesti*.

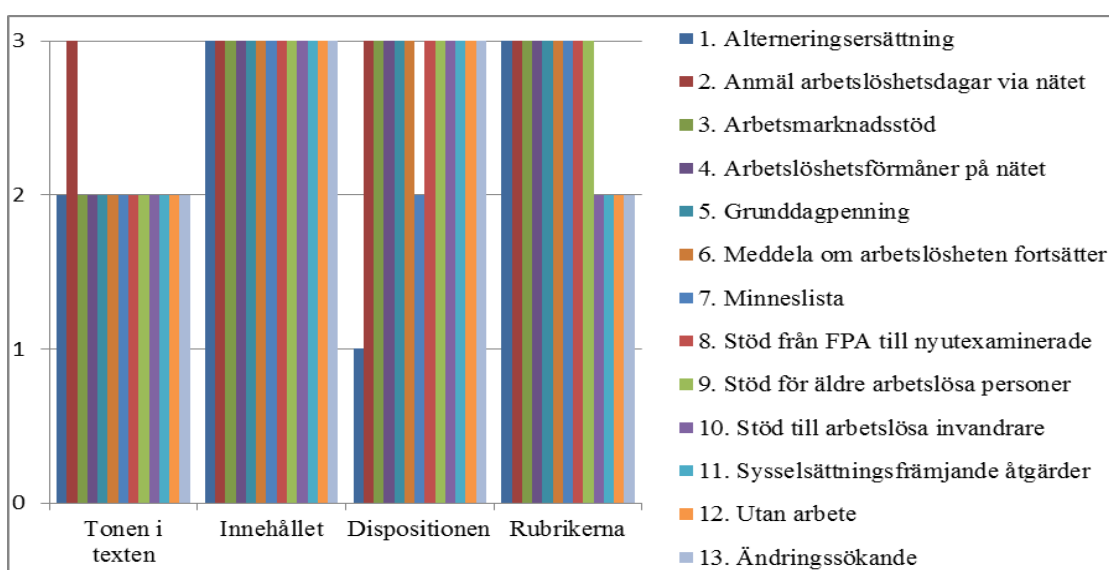
Tabell 4. Resultat i *Virkakielitesti*

Rubrik	Poäng (Max 44)	Klassificering
3 Arbetsmarknadsstöd	33	Relativt bra myndighetstext
5 Grunddagpenning	33	Relativt bra myndighetstext
10 Stöd till arbetslösa invandrare	34	Relativt bra myndighetstext
7 Minneslista	38	Bra myndighetstext
6 Meddela om arbetslösheten fortsätter	39	Bra myndighetstext
1 Alterneringsersättning	40	Bra myndighetstext
8 Stöd från FPA till nyutexaminerade	40	Bra myndighetstext
9 Stöd för äldre arbetslösa personer	40	Bra myndighetstext
11 Sysselsättningsfrämjande åtgärder	40	Bra myndighetstext
4 Arbetslöshetsförmåner på nätet	41	Bra myndighetstext

12 Utan arbete	41	Bra myndighetstext
2 Anmäl arbetslöshetsdagar via nätet	42	Bra myndighetstext
13 Ändringssökande	42	Bra myndighetstext

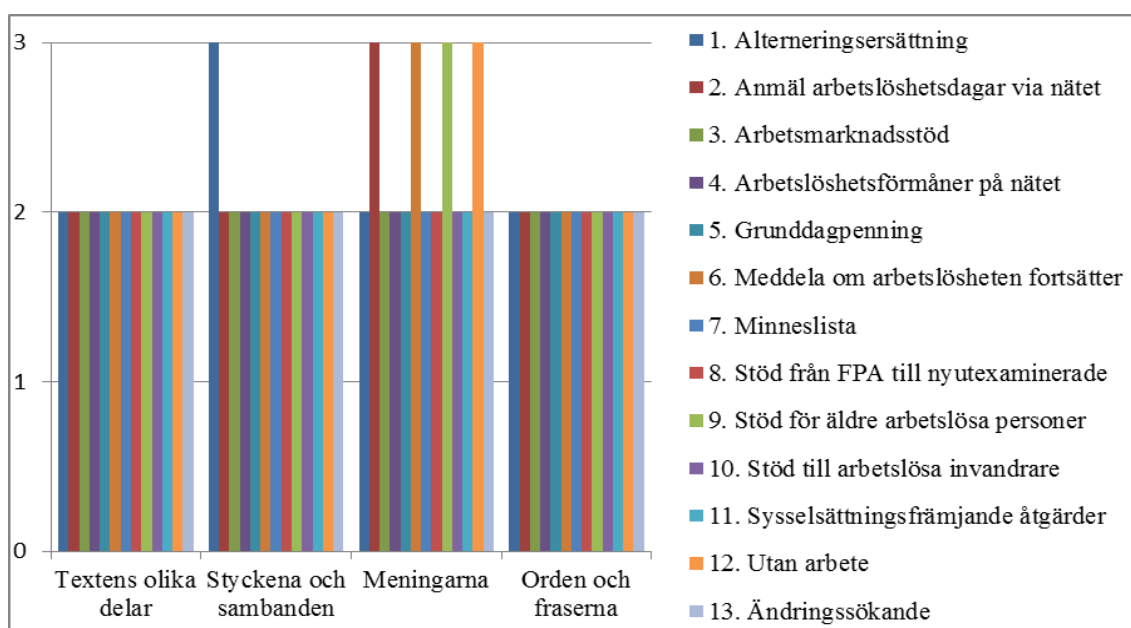
Text 3. Arbetsmarknadsstöd och text 5. Grunddagpenning fick de lägsta poängen medan text 2. Anmäl arbetslöshetsdagar via nätet och text 13. Ändringssökande fick högsta antal poäng. Texterna fördelade sig mellan två olika poängkategorier: 23–35 poäng och 36–42 poäng. Texterna som fick resultatet mellan 23–35 poäng, anses vara relativt bra myndighetstexter, men flera aspekter borde ännu förbättras. Texterna som fick resultatet mellan 36–42 poäng, anses vara bra myndighetstexter, men vissa aspekter borde ännu förbättras. Av texterna hamnade 23 % i kategorin relativt bra och 77 % i kategorin bra.

Nedan i figur 1 och figur 2 på sidan 64 presenteras resultaten angående Klarspråkstestet. Som redan tidigare nämndes i avsnitt 3.2, så är frågorna angående korta texter indelade i åtta olika delar: tonen i texten, innehållet, dispositionen, rubrikerna (dessa i figur 1), textens olika delar, styckena och sambanden, meningarna samt orden och fraserna (dessa i figur 2). Siffrorna på figurens vänstra sida presenterar resultaten enligt följande: 1: Mindre bra, 2: Bra, 3. Mycket bra.



Figur 1. Resultat i Klarspråkstestet del 1

Som man kan se i figur 1 så varierade resultaten lite mellan texterna. Tonen i texten var mycket bra i 8 % av texterna, medan 92 % av texterna fick resultatet bra. Vad gäller innehållet fick 100 % av texterna resultaten mycket bra. Dispositionen var mycket bra i 84 % av texterna, bra i 8 % av texterna och mindre bra i 8 % av texterna. Rubrikerna var mycket bra i 69 % av texterna och bra i 31 % av texterna.



Figur 2. Resultat i Klarspråkstestet del 2

I figur 2 ser man att resultaten även varierar lite i de andra klasserna. Textens olika delar fick resultatet bra i 100 % av texterna. Styckena och sambanden var mycket bra i 8 % av texterna och bra i 92 % av texterna. Meningarna var mycket bra i 31 % av texterna och bra i 69 % av texterna. Orden och fraserna var bra i 100 % av texterna. Bästa resultat fick text 2. Anmäl arbetslöshetsdagar via nätet som fick resultatet mycket bra i fem olika kategorier och resultatet bra i tre olika kategorier. Sämsta resultat fick text 1. Alterneringsersättning som fick resultatet mycket bra i tre olika kategorier, bra i fyra kategorier och mindre bra i en kategori och texterna 7. Minneslista, 10. Stöd till arbetslösa invandrare, 11. Sysselsättningsfrämjande åtgärder och 13. Ändringssökande som fick resultatet mycket bra i två kategorier och bra i sex kategorier.

Bästa resultat i båda klarspråkstesterna fick text 2. Anmäl arbetslöshetsdagar via nätet. Texterna som fick de sämsta resultaten varierade i klarspråkstestets olika versioner. Det som var intressant var att text 13. Ändringssökande var en av de bästa i Kotus klarspråkstest men en av de sämsta i Språkrådets klarspråkstest. Det att resultaten varierar mycket beror på att klarspråkstesterna ger resultaten i olika kategorier.

4.2.1 Mottagaranpassning och typografi

Den tänkta mottagaren förblir inte oklar i de 13 utvalda texterna. Varje text berättar för vem texten är avsedd. I text 1 finns det ett helt avsnitt med titeln *Till vem*. Nedan exempel på en klar mottagare.

- (5) Arbetsmarknadsstödet av avsett för [...]
- (6) Om du har arbetat eller varit företagare och uppfyller arbetsvillkoret när du blir arbetslös kan du ansöka om grunddagpenning.
- (7) Stöd från FPA till nytutexaminerade
- (8) Stöd för äldre arbetslösa
- (9) Stöd till arbetslösa invandrare

I exempel (5) får läsaren veta till vem arbetsmarknadsstödet är avsett för medan läsaren i exempel (6) får veta åt vem grunddagpenningen är avsett för. Exempel (7), som även är en rubrik, berättar genast vem texten är avsedd för. Exempel (8) och exempel (9) blottar direkt vem den tänkta läsaren är. Syftet med de 13 texterna är att informera läsaren om de olika förmånerna samt hur man ansöker om förmånerna och hur förmånerna fungerar i praktiken. Målet med kommunikationen är att få läsaren att agera på rätt sätt, att ansöka om rätt förmån och att agera på rätt sätt i olika situationer. På sidan 66 i bild 5 ett exempel på hur man informerar läsaren.

Så här anmäler du dina arbetslöshetsdagar via nätet

- 1 När du får arbetsmarknadsstöd eller grunddagpenning måste du höra av dig var fjärde **vecka** och meddela om du varit arbetslös, på jobb eller deltagit i arbetspraktik. När FPA får ditt meddelande fortsätter vi betala ut förmånerna till dig.
- 2 Logga in på e-tjänsten med dina nätbankskoder eller mobil ID.
- 3 Välj Arbetslöshetsförmåner > Ansökan eller anmälan om arbetslöshetstid.
- 4 Fyll i anmälan och skicka in den.
- 5 Om din ansökan kräver att du skickar in bilagor berättar programmet det för dig innan du skickar in ansökan. Du kan fotografera eller scanna bilagorna och skicka dem via e-tjänsten.
- 6 Om du gör din anmälan på webben får du pengarna snabbare. Största delen av anmälningarna går automatiskt till betalning. Du alltid en bekräftelse när din anmälan kommit fram.

Vill du få dina arbetslöshetsförmåner snabbare?

Logga in på e-tjänsten med dina nätbankskoder och ange dina arbetslöshetsdagar.

Klicka och gör anmälan

Bild 5. Texten *Anmäl arbetslöshetsdagarna på nätet*

Läsaren får steg för steg veta hur man ska gå till väga när man vill anmäla sina arbetslöshetsdagar via nätet. Dispositionen är bra i alla 13 rubriker. Det viktigaste kommer först, rubrikerna är informativa och sammanfattningarna är tydliga. Längden på rubrikerna varierar eftersom de behandlar olika teman. Mest information finns i rubrik 3 och rubrik 5 eftersom de handlar om själva förmånerna. Innehållet kan påstås vara kort och relevant så som texter på nätet borde vara. Stilen i rubrikerna är personlig eftersom varje rubrik är skriven i du -form: Du kan få förhöjd grunddagpenning om [...], anmäl dig som arbetslös arbetssökande[...], Dina inkomster som förtjänats[...].

Meningarnas längd varierar i rubrikerna. Vissa meningar är korta medan andra är långa. Enligt skrivreglerna ska man varva långa meningar med korta meningar. Nedan exempel på en kort (10) och en lång (11) mening.

(10) Utbetalas för fem dagar i veckan.

- (11) Du får reda på hur arbetsinkomsterna inverkar på alterneringsersättningens belopp, om du har deltidsarbete eller företagsverksamhet under din alterneringsledighet, med ett beräkningsprogram.

Font, radavstånd samt marginaler är samma i alla texter. Rubrikerna och mellanrubrikerna är skrivna med större stil. Rubrikerna är till och med förtjockade och medan brödtexterna är svarta är alla rubrikerna blåa. Texten är inte hoppackad och det finns tillräckligt med mellanrum mellan styckena. Man har ökat läsbarheten genom att använda sig av punktlister, diagram, samt nummeruppställningar.

4.2.2 Lexikogrammatik

Enligt Språkrådets Skrivregler blir en text lättläst ifall man placerar långa bestämmningar efter huvudordet och väljer att använda en aktiv form av verbet och ordet man. (Språkrådet 2014: 15–20) I de 13 texterna har man ställt långa bestämmningar efter huvudordet till exempel i följande mening: Arbetsmarknadsstödet är avsett för en arbetslös, som för första gången står till arbetsmarknadens förfogande och inte har arbetat på senare tid. I texterna har man valt att använda både aktiv (exemplen 12–14) och passiv form av verbet (exemplen 15–17):

- (12) Arbetsgivaren förbinder sig att för den stipulerande tiden anställa en person som har anmält sig som arbetslös arbetsgivare på arbets- och näringsbyrån.
- (13) Du loggar in till e-tjänsten på webben.
- (14) Du har rätt till grunddagpenning om du uppfyller arbetsvillkoret.
- (15) Vid behovsprövningen beaktas främst dina egna inkomster men också dina föräldrars inkomster om du bor i samma hushåll med dem.
- (16) Arbetsmarknadsstödet eller grunddagpenningen utbetalas till det konto du uppgett.
- (17) Pensionen betalas endast till personer födda åren 1941–1947.

Som jag redan tidigare nämnt är tonen i texterna personlig. Du-formen har använts inom alla texter. Man används endast några gånger. Nedan ett exempel (18):

(18) Man kan inte lägre bli alterneringsledig[...]

Enligt Språkrådets Skrivregler borde man använda enkla och begripliga ord. Man borde undvika ord med flera betydelser, ålderdomliga ord, samt modeord. Ifall man använder fackord och facktermer borde de förklaras. Det är svårt att dra gränsen vid hurudant ett enkelt och begripligt ord är och hurudant ett svårt och obegripligt ord är. Enligt LIX är ord på över sex bokstäver långa. Ju fler långa ord desto svårare räknas en text vara, enligt LIX. Mitt material innehåller både korta och långa ord. Några korta och samtidigt enkla ord är: *jobb*, *arbetslös*, *barn*, *maka* och *lön*. Ordet *arbetslös* har över sex bokstäver men är ändå enligt min mening ett enkelt ord. Några långa och samtidigt svåra ord är enligt min åsikt följande: *stipulerande*, *behovsprövning*, *lönesubvention*, *integrationsplan* och *pendelingsområde*.

Gemensamt för dessa ord är att de alla har över sex bokstäver och de är facktermer. Inga av dessa ord har förklarats. Ord med flera betydelser fanns det endast några av, dessa var bland annat: *man*, *få* och *gift*. Det fanns inga ålderdomliga ord eller modeord i texten. Förutom att texten ska vara lättläst och att man ska förklara svåra ord borde man använda sig av korta prepositioner, undvika onödiga avstavningar, använda könsneutrala ord och använda *ska* istället för *skall*. I alla 13 texter har man föredragit att använda korta prepositioner som till exempel: *på*, *och*, *eller*, samt *till*. Det fanns inga onödiga avstavningar. Man har valt att använda könsneutrala ord samt föredragit användningen av *ska* istället för *skall*. Stavfel eller slarvfel samt några språkfel förekommer i materialet:

(19) Son

(20) På basisn

(21) Du alltid en bekräftelse [...]

I exempel (19) och (20) kan man påstå att det är fråga om slarvfel. Exempel (19) borde vara *som* och exempel (20) borde vara *På basis av*. Exempel (21) är ett exempel på ett rent språkfel, det borde stå *Du får alltid en bekräftelse*.

4.2.3 Förkortningar, siffror och teckenanvändning

Enligt Språkrådet (2014: 89–100) ska man inte förkorta i onödan och ifall man förkortar ska man förklara förkortningarna. Därtill borde man undvika användandet av *bl.a.* och *m.m.*. Att använda förkortningen *kl.* är däremot acceptabelt. I alla 13 texter används förkortningar. De vanligast förekommande är FPA och TE-byrån. Dessa två förkortningar förklaras i några av texterna medan det inom vissa texter antas att läsaren vet vad förkortningarna står för:

- (22) Du kommer överens med arbets- och näringsbyrån (TE-byrån) vid uppgörande av en sysselsättningsplan om deltagande i sysselsättningsfrämjande åtgärder.
- (23) Observera att bilagorna du lämnar in på TE-byrån inte skickas till FPA.
- (24) Folkpensionsanstalten (FPA) betalar grunddagpenning och arbetsmarknadsstöd.
- (25) FPA kontrollerar beslutet och rättar det om det är felaktigt.

I exempel (22) och (24) har man valt att presentera förkortningen inom parentes. I exempel (23) och (25) har man valt att använda endast förkortningar. Förkortningarna förklaras inte på logiska ställen till exempel i rubrikerna om arbetsmarknadsstödet och grunddagpenningen (själva förmånerna) utan till exempel i rubriken om sysselsättningsfrämjande åtgärder. Ibland har man i samma mening skrivit ut den ena förkortningen medan man använt förkortningen av det andra namnet (se exempel 26).

- (26) Arbets- och näringsbyrån meddelar FPA med ett bindande utlåtande att du är arbetslös arbetssökande och att du har rätt till arbetsmarknadsstöd.

När man skriver borde man på förhand komma överens om man använder förkortningar eller skriver ut dem. I de 13 texterna har man valt att både använda förkortningar och att skriva ut dem. Förutom de ovannämnda förkortningarna har även använts följande: *e*, *t.ex.*, *bl.a.*, *p.g.a.*, *o.s.v.*, *ams*, *d.v.s.*, *s.k.*, *a-kassan*, *FöPL*, *LFöPL*, *ArPL*, *ca*, *dvs.*. Till exempel *det vill säga* har förkortats på två olika sätt: *d.v.s.* och *dvs.*. Förkortningarna *e*, *t.ex.* samt *p.g.a.* har emellanåt skrivits *euro*, *exempelvis*, *till exempel* och *på grund av*.

Siffror ska alltid nämnas då de står i väsentlig form och tal under 12 ska skrivas med bokstäver. Skiljetecken och andra tecken ska användas liksom i vanligt språk. (Språkrådet 2014: 101–118) I alla utom 3 rubriker har siffror använts i någon form. Exempel på sidan 69:

- (27) Alterneringsersättningen är 70 eller 80 procent beroende på hur länge den alterneringsledige har varit i arbetslivet.
- (28) Om du inte har en yrkesexamen an du få arbetsmarknadsstöd först efter en väntetid på 5 månader (21 veckor).
- (29) Utan barnförhöjning är arbetsmarknadsstödet belopp ungefär 705 e/mån. (21,5 x 32,80 euro).

I exempel (27) talar man om alterneringsersättningen i procent. I exempel (28) redogör man för hur många veckor fem månader är. I exempel (29) har man räkningsformulären inom parentes. Siffrorna som nämns i texterna är alla väsentliga eftersom de informerar läsaren om förmånen i allmänhet. Som redan tidigare nämnts borde tal under 12 skrivas med bokstäver. Nedan exempel på hur tal under 12 använts i mitt material:

- (30) sju dagar/ 5 dagar/ den sjätte vardagen/ fem dagar i veckan
- (31) två veckor/ 4 veckor/ var fjärde vecka/ var 4:de vecka/ fyra veckors mellanrum
- (32) 5 månader/ 3 månader/ fyra månader/ tre månader/
- (33) två år/ 3 år/ 10-årigt barn

(34) tre olika/ 4 arbetsdagar

Som man kan se i exemplen ovan (30–34) har man inte alltid skrivit tal under 12 med bokstäver. Fastän det är fråga om samma uttryck efter siffran har man ibland använt siffror och ibland bokstäver. Detta fenomen framkommer i alla de texter som innehåller siffror. Liksom siffror har även skiljetecken och andra tecken använts på olika sätt (se 35–37):

(35) 70 % / 80 procent/

(36) 17-64/ 17 – 64/ 65–67

(37) e/dag/ euro per dag

Man har inte varit konsekvent med användningen av olika tecken. Även detta fenomen märks i alla texter. Punkt ska komma sist i meningen, men inte i rubriker. Parentes ska användas vid beteckningar, definitioner och hänvisningar. (Språkrådet 2014: 119–134) I texterna har man inte använt punkt efter rubriker eller mellanrubriker. Däremot har man använt frågetecken i vissa mellanrubriker. Det förekommer en mening där punkten fattas. Det torde vara ett skrivfel. Parentes har använts i vissa av texterna:

(38) (mer information på [www.te-tjänster.fi](http://www.te-tjanster.fi))

(39) Arbets- och näringsbyrån (TE-byrån)

(40) 54,17 euro (1 164,75 : 21,5)

(41) Ansökan om grunddagpenning för arbetslösa/ arbetsmarknadsstöd (TT1r)

I alla exemplen ovan har man använt parentes på olika sätt. I exempel (38) har man valt att sätta tilläggsinformationen inom parentes. I exempel (39) har man satt förkortningen inom parentes. I exempel (40) har man satt räkningsformulären inom parentes och i exempel (41) har man valt att sätt formulären kod inom parentes.

5 KUNDERNAS ÅSIKTER OM FPA:S SPRÅK UR DE ANSTÄLLDAS SYNVINKEL

I detta avsnitt presenterar jag mina resultat gällande temaintervjuerna. I avsnitt 5.1 presenterar jag informanternas bakgrund. I avsnitt 5.2 beskriver jag allmän kundrespons om FPA:s språk angående de olika informationskanalerna. Slutligen i avsnitt 5.3 jämför jag kundresponsen angående de olika informationskanalerna med varandra.

5.1 Informanternas bakgrund

Namnen på de fyra informanterna är fingerade: Anna, Filip, Lisa, samt Päivi. Informanternas ålder varierar mellan 24 år och 47 år och tjänstetiden varierar mellan två år och nio år (se tabell 5). Under sina första tjänsteår arbetade Anna i kundtjänsten, samt gjorde förmånsarbete inom handikappbidrag för personer över 16 år. Senare började Anna göra förmånsarbete inom hjälpmedel, näringsstöd, rehabilitering samt företagshälsovård. Nuförtiden arbetar Anna i kundtjänsten samt gör förmånsarbete inom sjukvårdsersättningar. Sammanlagt har Anna arbetat nio år vid FPA. Annas modersmål är finska och därför har jag intervjuat Anna på finska. Under sina sju tjänsteår har Filip arbetat som förman på FPA:s samservicekontor. Till hans arbetsuppgifter hörde då förutom förmånsarbete även kundtjänst per telefon. Som biträdande distriktschef deltar Filip i planeringen av försäkringsdistriktets verksamhet, handledning, samt övervakning. Därtill ansvarar han tillsammans med sina förmän om kundtjänstens funktionsduglighet och kvalitet. Fredriks modersmål är svenska och därför har jag intervjuat honom på svenska.

Under sina två tjänsteår har Lisa arbetat både i kundtjänsten och inom förmånsarbete. Lisa började med förmånsarbete inom sjukvårdsersättningar och så småningom deltog hon i kundtjänsten. En liten tid gjorde hon även förmånsarbete inom arbetslöshetsförmåner. För tillfället arbetar Lisa i kundtjänsten och gör delvis förmånsarbete inom sjukvårdsersättningar, samt fungerar som kassör.

Lisas modersmål är svenska och därför har jag intervjuat henne på svenska. Under sina fem tjänsteår har Päivi arbetat i kundtjänsten samt gjort förmånsarbete inom sjukvårdsersättningar. Därtill har Päivi gjort förmånsarbete inom studiestödsförmånerna, samt fungerat som förmånsansvarig inom sjukvårdsersättningar. För tillfället arbetar Päivi likt Lisa i kundtjänsten och gör delvis förmånsarbete inom sjukvårdsersättningar, samt fungerar som kassör. Päivis modersmål är finska och därför har jag intervjuat henne på finska. Nedan i tabell 5 presenteras informanterna.

Tabell 5. Informanternas bakgrund

Informant	Kön	Ålder	Yrke	Tjänstetid (år)	Språk
Anna	Kvinna	47	Socialhandledare	9	Finska
Filip	Man	35	Biträdande distriktschef	7	Svenska
Lisa	Kvinna	24	Kundsekreterare	2	Svenska
Päivi	Kvinna	27	Tradenom	5	Finska

Största delen av informanterna arbetar för tillfället som kundrådgivare. Kundrådgivarna har som uppgift att sitta i kundtjänsten, samt att delvis göra förmånsarbete inom sjukvårdsersättningar. Kundrådgivarna kan även ha andra arbetsuppgifter som till exempel fungera som kassör. Kundrådgivarna ansvarar för byråttjänsten som helhet. Till kundrådgivarnas uppgifter hör även bland annat tidsbokning, tjänst per telefon samt skannande och indexering av olika dokument som anländer till byråerna. Kundrådgivarna ger service på finska, svenska samt delvis på engelska. Förmånsarbete inom sjukvårdsersättning innebär att kundrådgivarna beviljar olika ersättningar i form av till exempel reseersättning, fysioterapiersättning eller rehabiliteringsersättning.

En av informanterna arbetar som biträdande distriktschef. Biträdande distriktschefen har som arbetsuppgift att fungera som förman för sjukvårdsersättningsgruppen och för dem som gör förmånsarbete inom företagshälsovård.

Därtill ansvarar biträdande distriktschefen över skannande och indexering, fungerar som AAVA – ansvarig (tidsbokningsprogrammet) och godkänner räkningar och inköp när distriktschefen är frånvarande.

5.2 Kundernas åsikter om FPA:s språk

I avsnitt 5.2.1 presenteras åsikterna angående FPA:s webbtexter. I avsnitt 5.2.2 presenteras åsikterna angående FPA:s formulär. I avsnitt 5.2.3 presenteras åsikterna angående FPA:s e-tjänst. I avsnitt 5.2.4 presenteras åsikterna angående FPA:s beslutstexter. Slutligen i avsnitt 5.2.5 jämför jag resultaten angående de olika informationskanalerna.

5.2.1 Kundrespons angående FPA:s webbtexter

Anna anser att största delen av kunderna är nöjda med FPA:s webbtexter och att kunderna läser och använder dem mycket (se exempel 42). Anna anser också att kunderna besöker FPA endast när de inte har förstått vad de har läst eller om de vill veta mer om det de läst.

(42) Anna: No mun mielestä suurin osa ihmisistä on tyytyväisiä niihin, ja niitä aika paljo luetaan, ja käytetään, ja sitte tullaan Kelalle vasta sitten kun on vähä vaikeampi, vähä kinkkisempiä erikoistapauksia. Kyllä mää uskon, että niitä aika paljon luetaan, että ainakin tuntuu, että asiakaspalvelussa paljon ihmiset sanoo, että mää oon käynny sieltä kattomassa sitä ja tätä, ja sitte halutaan tulla. Ne tulee toimistoon kun jotenkin haluaa tarkistaa sen vielä että onko se oikein tai että onko tähän tullu jotain muutoksia.

Anna påstår (exempel 43) att kunderna förstår sakinnehållet och att de förstår grundprinciperna. Men om de vill veta mer om något, så kommer de till byrån får att få noggrannare information. Anna anser att webbtexterna har fått positiv kundrespons.

(43) Anna: Mulle ei siitä asiasisällöstä oo hirveesti sanottu, että oikeestaan vaan sanottu, että siellä on ihan selvästi ne perusasiat, mutta tietenkin sitte jos pitää vähä enemmän tietää jotain niin eihän semmosta sieltä löydy, positiivista palautetta siitä.

Enligt Filip (exempel 44) tycker de interna kunderna att webbtexterna är lättlästa och väl formulerade. Filip tycker själv att webbtexterna fungerar bra på båda språken. Filip har inte fått någon respons gällande webbtexterna av de kunder som kommer in till byrån.

(44) Filip: Här som dihäa interna kunderna så tycker hedii kela.fi fpa.fi e lättlästa o sen domhär riktiga kunderna som komme ti byrån så har ja egentligen int fått nå respons av. Jag tycker att di fungerar på båda språken.

Lisa har inte fått direkt kundrespons angående webbtexternas läsbarhet (exempel 45). Själv tycker hon att texterna är enkla och allmänspråkliga och hon uppmanar kunderna att läsa dem. Ändå är det vissa kunder som vill besöka byrån får att försäkra sig om att de förstått texterna på rätt sätt.

(45) Lisa: Angående webbtexterna så då man sitter i kundtjänsten så kommer int de direkt nå myki kommentarer att di sku vara lätta eller svåra och att man int sku föstå innehållet. Vi har ganska myki webbtexter och åtminstone själv så tycke ja att di e ganska klara o allmänspråkliga, men ja har int direkt fått nå respons angående dem. Själv fösöke ja berätta åt kunderna att vi har myki information på våra hemsidor och allt om man vill veta mer om nåt förmån så kan man gå dit o läsa om dem. Fast kunderna själv kan läsa därifrån om dem där så tycks di vila koma ti byrån o få mer information av oss.

Päivi berättar att hon till en viss grad fått positiv feedback angående webbtexterna. Hon säger att det ändå finns sådant som folk inte förstår. Päivi har märkt att kunderna inte förstår sakinnehållet och att det är både äldre och yngre personer som söker bekräftelse på byrån:

(46) Päivi: Eli jonkin verran positiivista palautetta on saatu, toki noita epäselviä asioita löytyy. Asiasisältöä ei ymmärretä. Ainakin tuntuu, että asiakkaat netistä itse ei etsi tätä tietoa ainakaan niinkö vanhemmat henkilöt välttämättä. Nuoret etsii enemmänki sitä tietoa, mutta sitte ihan näihin sama niinkö nuorilla ja vanhoilla, että näihin asioihin haetaan vielä varmistus täältä toimistosta, elikkä käytännössä se teksti ei välttämättä oo niin selvää tai se sisältö on siellä hankalaa, halutaan sitten niinku oikeen puheesta että ymmärretään se teksti oikein.

(47) Päivi: Mutta ite työntekijöiltä oon kuullu, että siellä on ihan siis niinku asiavirheitä kelan sivuilla, ja niitä on sitte heti laitettu sinne onkohan se osastolle tiedoks, että ne korjataan sieltä, mutta ruotsinkielisestä on löytyny niitä.

Päivi berättar att hon av hört kollegerna att det till och med finns sakfel i de svenskspråkiga webbtexterna (exempel 47). När sådana fel upptäcks skickas de dock direkt vidare så att de blir korrigerade.

5.2.2 Kundrespons angående FPA:s formulär

Anna säger att det alltid finns människor som inte kan fylla i formulär eller anser att det alltid är svårt (exempel 48). Vissa av FPA:s formulär är fyra sidor långa och detta resulterar i att vissa kunder redan ger upp när de ser sidmängden. När kunderna koncentrerar sig kan de till slut fylla i formulären.

(48) Anna: Ainahan on niitä ihmisiä jotka ei osaa täyttää mitään lomakkeita tai se on aina niinkö vaikeeta ja sitte jos ne lomakkeet tai kun osa Kelan lomakkeistahan on nelisivuisia ja näin, niin silloin tulee vähä jo alussa semmonen hermostuneisuus että ku tässä on niin monta kysymystä. Mutta sitte ku ne alkaa keskittymään ja näin niin kyllä ne oikeesti menee.

Anna påstår att det i verkligheten finns människor som inte förstår hur man ska fylla i formulären. Anna anser att frågorna kan vara svåra för vissa människor. Anna tycker att det är främst personer som saknar utbildning, är arbetslösa eller pensionerade eller sådana som på något sätt hamnat på ”fel spår”(exempel 49).

(49) Anna: Mutta kyllähän osa ihmisistä varmaan on oikeesti semmosia jolle aina kaikki lomakkeet on vaikeita, että mun mielestä osalle ne kysymykset voi olla vaikeita. Kyllä mää uskon, että se on enemmän että tämmösiä ihmisiä jotka on kouluttautuneetkin vähemmän on ehkä niinkö sillä tavalla monesti on työmarkkinatuella tai on eläkkeellä tai on jollakin tapaa sosiaalisesti ehkä tippunu kelkasta.

Filip har fått kundrespons angående formulärens längd (exempel 50). I och med att formulären är så långa blir de svåra och tar mycket tid att fylla i. Kunderna har varit tacksamma över möjligheten att fylla i formulären på nätet.

(50) Filip: Mesta kundresponsen angående formulären sådehär berör egentligen längden på formulären, att di blir långa och att de den vägen blir lite svårfyllda o tar lång tid och krävs myki bilagor ti dem... men någon har då tacka fö möjligheten att man kan fylla i elektroniskt.

Filip skiljer på två olika användargrupper: de som ger upp när de ser att formulären är fyra sidor långa och de som faktiskt inte förstår innehållet i formulären (exempel 51). Filip säger att lagstiftningen påverkar texternas innehåll.

(51) Filip: Ja sku väl kanske skilj på två grupper. Att en del sir att he e fyra sidor att fyll i så tå tycke di att he val tungt o en deil tycker på riktigt att in di föstår hande orden som man använder i formulären. Nån ha no sakt att va menar ni egentligen me denhä mening o man sku kanske behöv få dem översatt ti en mer allmän format men då sätter lagstiftningen vissa gränser som gör att man int kan använda så vardaglig text.

Lisa berättar att hon dagligen får repsons angående formulären. Kunderna kommer till byrån för att försäkra sig om att de fyllt i formulären rätt och att de inte ansöker om fel förmån (exempel 52).

(52) Lisa: Angående formulären så får vi no dagligen respons o största delen anser ju no att di e svåra. Di kommer in me våra formulär angående vilken som helst förmån. Di vill kanske själv helst komma ti byrån för att försäkra att di ha förstått frågorna rätt o dedäran att di verkligen svarar rätt på didär frågona så int de komme nå sakfel och att int hela förmånen liksom så att di int söker fel sak.

Lisa säger att kunderna anser att språket i formulären är svårt och mycket byråkratiskt. Oberoende hur enkel själva förmånen är så vill kunderna vara säkra på att de fyllt i formulären på rätt sätt (exempel 53).

(53) Lisa: Så di tycker no att de e svår text på dihää, mycke byråkratisk text på dihää formulären att di e no om man tillexempel jämför me dihää webbtexterna så tycker kunderna no säkert att formulären e svårare. Och di vill no ha försäkring från byrån att di har verkligen svara rätt o di vill att man ska kolla igenom dem, fastän de sku va så enkelt som att dedäran söka ersättning för sjukvårdskostnader, då vill di ändå komma o försäkra att di har svara rätt.

Päivi berättar att kundernas första reaktion angående formulären är att de inte kan fylla i dem eftersom de är så svåra (exempel 54). Hon anser ändå att om man uppmuntrar dem att själv fylla i blanketterna, så märker kunderna att de kan göra det. Päivi tycker att språket kan vara en aspekt som påverkar svårigheten men även det att kunderna är rädda för att svarar fel på frågorna.

(54) Päivi: Ainaki ensimmäinen reaktio niillä on heti ku ne tulee tänne asiakaspalveluun että ne on niin vaikeita että mä en osaa niitä täyttää. Sitte ku vaan rohkasee niitä niin tuota ne on saattanut just ite täyttää niitä ja huomaa, että tuota ne tuleeki sitte vähän ajan päästä takaisin, että eihän tää ollukkaan niin hankalaa. Että se voi olla siinä ku ne ei ymmärrä , mitä niillä kysymyksillä haetaan välttämättä siinä asiahteydessä, ja sitte pelko siitä että mitä jos ne vastaa väärin ja sitte ne asiat menee pieleen.

(55) Päivi: Ei mun mielestä oo eroa suomen ja ruotsin kielen välillä, mun mielestä se riippuu ihan hirveesti siitä ihan asiakkaasta. Ensinnäkin etuudesta mitä haetaan ja siinä sivussa siitä asiakkaasta että minkä se kokee vaikeaksi tai näin, että mun mielestä ei oo semmosta yhtä mitä koetaan hankalaks. Asiasisältö ymmärretään vaihtelevasti, kyllähän ne haluaa niinku lähinnä että ku jos se hakemus käydään läpi niin ne haluaa aina niitä niinku tarkentaa niitä kysymyksiä niin ne haluaa tietää että no mitä mun pitää vastata tähän. Sitte pitää vastata että kerro miten asia on että ei siihen tarvi olla vaan ei tai kyllä vastaus että kyllä sitä tilannetta voi selventää.

Päivi tycker att det inte är någon skillnad mellan finskspråkiga och svenskspråkiga ansökningar (exempel 55). Det beror mer på kunden hur de uppfattar formulären. Kunderna vill ofta att man berättar rent allmänt vad det är som man vill åstadkomma med frågorna.

5.2.3 Kundrespons angående FPA:s e-tjänst

Anna påstår att en del kunder tycker om e-tjänsten eftersom den är lätt att använda. Anna anser att främst yngre personer samt barnfamiljer använder e-tjänsten. Hon säger också att många sjukvårdsersättningar och reseersättningar fylls i via e-tjänsten. Vissa kommer ändå till byrån eftersom de inte vågat skicka formulären via e-tjänsten, då de inte varit säkra på om de svarat rätt på frågorna. Även en del äldre personer fyller i olika formulär på e-tjänsten. Anna anser att det inte är någon skillnad mellan finska och svenska formulär (exempel 56).

(56) Anna: Suurin osahan tykkää siitä että se on helppoa että varmaan justiin opiskelijat ja lapsiperheet varmasti niinku eniten käyttää ja onhan niitä iha paljo tullu niitä sairaanhoitokorvauksia ja matkakorvaushakemuksia [...] Mutta tuota niin kyllähän sitte jonkin verran on niitä jotka tulee just että mulla jäi johonki kohtaan, että mä en oikeen tienny mitä siihen laitetaan ja mä jäin niinkö epäilemään sitä en enää sitte uskaltanu mennä eteenpäin siinä etten mä laita mitään väärää [...] mutta kyllä jonkin verran näkee että on jotain 70 – kymppisiä jota tulee ja sanoo että he on siellä täyttäne. Aika tasasta että onko suomi vai ruotsi kielenä.

Filip har fått både positiv och negativ kundrespons angående e-tjänsten (exempel 57). Speciellt mycket positiv respons har FPA fått angående det att bilagorna kan skickas in via e-tjänsten genom att man tar bild på bilagorna med mobiltelefonen. Den negativa responsen gäller de äldre kunderna som inte borde glömmas bort. ADB kunskaperna är inte så bra hos alla personer.

(57) Filip: Joo så di flesta som tackar angående e-tjänsten så tycker att he e bra att man kan lämna in ansökningarna och bilagorna via näte att då vi tog i bruk att man kan ta bild me mobiltelefonen o lägg he som bilaga, he ha fått myki tack [...] dehää sen om man tänker andra vägen så tycker eller i överlag så äldre personer tycker att de e ganska svårt att göra över e-tjänsten [...] att he kommer respons att glöm int bort didää äldre kunderna. Där kan de ju hända att man int i överlag har hande ADB kunskapen som i grund o botten o då e de ju förstås svårt att använda e-tjänsten.

Lisa strävar efter att marknadsföra e-tjänsten. Hon anser att vissa kunder tycker att e-tjänsten är svår och vissa att den är enkel. Lisa säger att både unga och gamla använder e-tjänsten (exempel 58). Mest ifylls arbetslöshetsförmånerna via e-tjänsten.

(58) Lisa: Angående e-tjänsten så försöker ja också själv säga att kunderna sku kuna göra ansökningarna via e-tjänsten. Kunderna tycker att de e både lätt och svårt. Där finns ju jättebra me information om va man ska svara på vilken ställe. Där finns ju sådana frågetecken som man kan klicka på så får man mer uppgifter på om va man ska varar o på vilke ställe. Jag har kanske märkt att de e både unga o gamla som försöker fara o göra på nät. Mest gör man säker dihää arbetslöshetsförmånerna på näte och skickar dihää anmälan om arbetslöshetsdagarna.

Lisa berättar att det ändå är vissa som besöker byrån trots att de fyllt i formulären på e-tjänsten. Kunderna vill försäkra sig om att de fyllt i formulären rätt och att de verkligen kommit fram (exempel 59).

(59) Lisa: Men sen ede ändå en viss del som kommer ändå in ti byrån o di vill försäkra sig om att de har verkligen kommi igenom då di har gjort på näte. Några gånger har de sen hänt att di int har gjort denhä ansökan ti slut så att den ha int fari igenom o kommi fram ti oss, så då gör di ändå en i pappersversion [...] då kommer di in till byrån o vill som försäkra sig om att di verkligen svar rätt på dihää blanketterna på e-tjänsten.

Päivi anser att kunderna först anser att e-tjänsten är svår att använda. När man berättat att det finns hjälptexter på e-tjänsten, så märker kunderna att formulären är lätta att fylla i där (exempel 60). Största problemet anser kunderna är att de inte riktigt vet vad de ska svara och på vilken ställe.

(60) Päivi: Tiiän sanoa sen että niillä on aluks semmonen käsitys heti että ne on niinku vaikeita täyttää tai niillä on se kynnyks vaan mennä sinne nettiin. Kyllä ne kokee, että sen että ne on siellä helppoja täyttää ja sitte ku niille on sanonu, että sillähän löytyy niitä aputekstejä niitä sinisiä kysymysmerkkejä että niistä löytyy sitä tietoa. Tottakaihan niillä on epäselvää niillä asiakkaila se että mitä ne täyttää niihin että se on varmaan se suurin mitä ne kokee vaikeimmaks siihen.

Päivi anser att sakinnehållet kan vara lite förvirrande för kunderna (exempel 61). Efter att kunderna använt e-tjänsten ett par gånger, så märker de att e-tjänsten är lätt att använda. Kunderna är osäkra över vad som finns på e-tjänsten och om de uppfattar frågorna på formulären rätt. Fast frågorna skulle vara lätta anser kunderna att svaret är svårt och det finns inte så mycket utrymme att de skulle få skriva ner hela svaret.

(61) Päivi: Ja onhan se asiasältö semmosta että siellä voidaan kysyä ihan ihmeellistä niitten mielestä. Kynnyks nettiasiointiin osalla on korkea, mutta sen asioinnin jälkeen ku ne huomaa että se onki aika helppoa nii ne tekee sit sitä tosi paljon siellä ja sanooki että se on kätevä siellä tehdä ja mitä mää oon sanonu niin epävarmuus tulee siitä että ne ei tiedä mihin tai mitä sieltä sivuilta löytyy ja mistäki kohasta ja että just että ymmärretäänkö ne kysymykset oikein. sitte no sitte vaikka ne kysymykset ois siellä helppoja niin ja vastas ei oo niin ehkä niille tulee vielä hankalammaksi se kirjottaa tai ei tiedä mitä siellä netissä vastaa ku siellä ei välttämättä sitä tilaa oo niin paljon tai mitään niin sen takia niillä mää koen että niillä on enempi sitä epävarmuutta mennä sinne nettiin koska ne ei sitte ehkä itse niin sanallisesti siellä voi kirjottaa mitään.

(62) Päivi: Mun mielestä ehkä mää en tiää no niin ku työttömiä on niin paljo nii mää huomaa että työttömyysetuus että aika moni niistä asio netissä niin tuota siinä mää en pysty sanoa, että tietyt vanhemmat. on se ehkä vanhempien puolelle menee tai että vanhemmat 40 kymppiset tai vähä sitä vanhemmat. kyllä nuoret aika hyvin täyttää ne sillä ihan vaa iteksee, tokihan kyllä opiskelijatki tulee ko kyllähän neki sillä netissä jonkin verran asioi on niin kyllä neki tulee sitte niinku varmistamaan niitä tilanteita esimerkiksi että onhan se hakemus tullu perille tai mitä tähän pitää vastata tai mää vastasin tähän näin, tai sitte ne tulee ihan korjaamaan mää vastasin tähän näin, että korjaatko sen. Vaikkakin niissä pitäs lähteä se että hakemus on saapunut niin ei ne välttämättä luota just niihin.

Päivi anser att arbetslösa använder e-tjänsten mycket, främst personer över 40 år. Unga personer fyller också i formulären på e-tjänsten, men kommer likasom de äldre till byrån för att försäkra sig om att formulären kommit fram till FPA och för att korrigera vissa svar (exempel 62).

5.2.4 Kundrespons angående FPA:s beslutstexter

Anna anser att beslutstexterna fortfarande är svåra: först kan man bevilja något och sedan avslå något eller sedan först avslå något men ändå bevilja något. Anna har märkt att kunderna endast läser beslutets början och inte hela beslutet. De kommer till byrån och är irriterade över att de fått ett avslag. När de sedan läser igenom hela beslutet så förstår de att de kanske ändå blivit beviljade något (exempel 63).

(63) Anna: No nuo päätöstekstit niin onhan ne vieläki vaikeesekosta, koska niissähan ensin voidaan myöntää ja sitte hylätä joku tai ensin hylätään ja sitte myönnetään joku esimerkiksi. Ja sitte ainaki sen oon huomannu, että monesti voi olla se että ihminen ottaa sen alun siitä ja lukee mutta se ei jaksa lukee sitä päätöstä, että sitte voi olla että ne tulee ja sanoo että tässä sanottiin näin ja sitte kun sanoo että hei lueppa tää teksti loppuun niin tällä sanotaan näin. Että monesti voi olla että se ihminen hermostuu heti alusta että mulle ei oo myönnetty tai jotain tämmöstä vastaavaa, että onhan ne aika pitkiä monestikkini.

Anna säger att hon märkt att personer med svenska som modersmål kommer in till byrån och vill byta beslutspråket till finska. Anna säger att de svenskspråkiga kunderna har sagt att språket i de svenskspråkiga besluten är svårt och att beslutet förstås bättre på finska (exempel 64).

(64) Anna: sen verran oon huomannu niin että äidinkieleltään jotka ovat ruotsinkielisiä niin on jonkun verran tulee semmosia jotka haluaa, että suomenkielelle muutetaan ne päätöstekstit ihan sen takia koska he sanoo, että se ruotsinkieli on vaikeemmin ymmärrettävää siinä päätöksessä. Vaikka olis äidinkieleltään ruotsinkielinen jotenkin sen ymmärtää paremmin suomeks, siitä on tullu jonkin verran, se varmaan eniten siinä huomaa.

Filip anser att de som får ett positivt beslut sällan kommer med besluten in till byrån, medan de som fått ett negativt beslut kommer in till byrån och tycker att beslutstexterna är för juridiska (exempel 65). Räkneformulären anses vara svåra ibland.

(65) Filip: Där så kan man kanske o skilja på två olika grupper: på di som får ett positivt beslut så hör int av sig så myki angående dihäa beslutstexterna men då hande gruppen som får ett negativt besked eller ett avslag så kan ibland uppleva att beslutstexterna e lite fö juridiska o he kan vara svårt att speciellt föstå dihäa räkningsformulären som finns i domdää breven.

Filip har fått respons från några kunder angående svenskan i beslutstexterna. Det har uppkommit stavfel. I allmänhet tycker Filip ändå att beslutstexterna fungerar bra på båda språken (exempel 66).

(66) Filip: Jag har fått två respons som har gällt svenska i domhä kundbesluten o där fanns he ganska många stavfel o hedee helt klart så borde man ha haft nån som kunde ha översatt domdä besluten fö he va som man kunde uppfatta domdä besluten på fel sätt i den text som di hadd satt i besluten. Men i övrigt så största allmänheten tycke att de fungerar bra på med båda språken.

Lisa anser att kunderna mest kommer in till byrån med beslutstexterna, oberoende av om beslutet är på finska eller svenska. Engelspråkiga kommer ofta in till byrån eftersom de inte förstår det finskspråkiga beslutet (exempel 67). Kunderna anser att texten i besluten är svår.

(67) Lisa: Dehä e kanske de som kunderna mest komme me ti byrån me dihää beslutstexterna. Oavsett vilke språk de e finska eller svenska. Ganska stor del komme som engelskspråkiga me dihää beslutstexterna eftersom di ju int föstår nå finska nå, så då vill di att vi översätter dehä beslutstexterna till engelska. Men finsk- o svenskspråkiga så di komme no ganska myki i lika mängd di vill att man riktigt som allmänt ska berätta om vad de står i beslute. Di tycker att de e fö svår text, fö byråkratisk di vet int, di vet int fast di kan läsa där att man int har fått nå visst förmån eller att man ha blivi bevilja nå förmån så då vill di veta vafö man ha blivi o vafö man in ha blivi beviljad.

Lisa berättar att de ibland måste gå igenom hela beslutet steg för steg för att kunderna ska förstå hela innehållet: (exempel 68).

(68) Lisa: O så måst vi föklara åt dihää kunderna då att vafö di int har fått nå visst beslut till exempel att vaffö di int ha fått arbetslöshetsförmåner eller allmänt bostadsbidrag så då går vi igenom hela besluten me kunderna o försöker så enkelt som möjligt föklara att vafö di int har fått dehä vissa förmånerna då.

Päivi anser att kunderna ganska ofta kommer in med besluten till byrån då de inte förstår sakinnehållet. Päivi anser att kunderna har en sådan uppfattning att FPA-ärenden är svåra. Vissa orkar inte ens läsa igenom hela beslutet innan de besöker byrån och vill ha hjälp med den (exempel 69). Päivi säger, liksom Lisa, att engelskspråkiga kommer till byrån för att någon ska översätta beslutet åt dem.

(69) Päivi: Joo hehehe niitten kans tullaan toimistoon kyllä useammin kun kerran, että niitten asiasältöä ei ymmärretä. [...] ne tulee sen päätöksen kanssa, ne ei ymmärrä sitä. Niitten mielestä ne kelanasiat on jotenki niin vaikeita, että tuntuu en tiiä onko niillä asiakkailla semmonen ennakkokäsitys siihen, että nää on vaikeita niin vaikeita asioita, että ne ei viitti niitä ees lukea läpi, että ne tulee ensimmäisenä, että selitä mulle tämä muka ihan niinku joku perus laskukaava tai joku ihan selkeesti ilmaistu asia mun mielestä niin se on heille tosi vaikeeta lukea. [...] ja sitte totta kai englanninkielisiä päätöksiähän meillä ei kovin paljon lähetetä ollenkaan asiakkaille niin tottakaihan niitä tulee ku meillä on englanninkielisiä asiakkaita jotka ei osaa suomea niin niitähän täällä löytyy paljon, että meidän ihan pitää englanninkielelle kääntää niitä päätöksiä sitte asiakkaille, ja tuota niin joo siinä ne oikeestaan oli.

(70) Päivi: Varmaan ehkä mulle tulee enemmän niitä suomenkielisiä koska mä en niin yhtä hyvin palvele niitä ruotsinkielisiä, [...] mutta kyllä mä oon huomannu että kyllähän meillä on enemmän suomenkielisiä asiakkaita niin sen takia mä koen että suomenkielisiä tulee enemmän. Mutta senhän huomaa kyllä etuuksissa sitte, mutta kyllähän aika tasapuolisesti kaikista tulee [...] miksi tämä on niinku oikeesti hylätty että vaikka se on kirjoitettu siihen auki niin edelleen se, että mun pitää puheella varmistaa ja selittää, että hän ymmärtää sitte oikein vai, että hän haluaa vaan sen vielä puheella selvittää.

Päivi kommer mest i kontakt med finskspråkiga beslut som hon måste förklara åt kunden (exempel 70). Enligt Päivi vill kunderna reda ut beslutet oavsett vilken förmån det är frågan om. Kunderna vill att man förklarar beslutet så att de uppfattar det på rätt sätt.

5.3 Jämförelse mellan informationskanalerna

FPA:s webbtexter har fått positiv feedback och kunderna anser att de får bra grundinformation. Kunderna besöker byrån när de vill försäkra sig om att de läst rätt eller förstått något på rätt sätt. Vissa kunder tycks inte förstå sakinnehållet i webbtexterna och besöker byrån för att någon ska förklara sakinnehållet på ett lättare sätt. Ibland finns rena sakfel i webbtexterna. När sådana fel upptäcks skickas de direkt vidare till personerna som uppdaterar sidorna, så att de kan rättas. Kunderna har inte gett feedback angående sakfel eller stavfel. FPA:s interna kunder upplever att webbtexterna är lättlästa och bra formulerade.

Formulären anses för det mesta vara svåra och gällande dem kan kunderna delas i två olika grupper: de som inte orkar fylla i formulären eftersom de är så långa men kunde fylla i dem ifall de skulle ens försöka och de som på riktigt inte förstår sig på formulären. Liksom med webbtexterna kommer kunderna till byrån för att försäkra sig om att de fyllt i formulären på rätt sätt och att de verkligen uppfattat frågorna på rätt sätt. De vill också försäkra sig om att de har rätta bilagor med. Svårigheten med formulären anses ibland bero på språket och ibland på den förmån som söks. Jämfört med webbtexterna kan formulären anses vara svårare.

E-tjänsten anses vara enkel att använda, speciellt bland unga och barnfamiljer. En del äldre använder också e-tjänsten. Vissa äldre anser ändå att e-tjänsten är svår att använda. Fastän e-tjänsten anses vara enkel att använda kommer ändå vissa kunder, liksom med webbtexterna och med formulären in till byrån för att försäkra sig om att de fyllt formulären på rätt sätt. Ibland har kunderna inte vågat sända ansökan via e-tjänsten eftersom de inte varit säkra på om de svarat rätt på frågorna. Ibland har utrymmet tagit slut och de kommer in till byrån för att komplettera ansökan. Några gånger har det hänt att kunderna inte gjort ansökan till slut och inte alls skickat iväg den. Detta upptäcks när de kommer in till byrån och funderar över varför inget beslut har kommit. Det som fått mycket positiv respons gällande e-tjänsten är det att även bilagorna kan skickas via den. Kunderna kan till exempel ta en bild på bilagan med mobiltelefonen och skicka bilden via e-tjänsten. Det som skiljer e-tjänsten från de andra informationskanalerna är att den kräver ADB kunskaper. Ifall man har dåliga ADB kunskaper har man direkt svårare att använda e-tjänsten.

Beslutstexterna anses vanligtvis vara svåra, detta kan delvis bero på att ett beslut kan innehålla både något som man avslagit och något som beviljats. Kunderna orkar sällan läsa igenom hela beslutet innan de besöker byrån och vill att någon ska förklara vad beslutet egentligen betyder. I vissa fall vill personer som har svenska som modersmål byta sitt beslutsspråk till finska eftersom de anser att besluten är mer lättlästa på finska.

Någon kundrespons som FPA har fått gällande språket är att de svenska besluten innehåller stavfel. Vissa kunder anser, oavsett språket, att beslutstexterna är för byråkratiska och de kommer in till byrån för att kundrådgivarna ska berätta om besluten på ett mer allmänt språk. Personer med något annat modersmål än finska och svenska besöker ofta byrån och ber att kundrådgivarna översätter besluten till engelska. Vissa gånger ber man kundrådgivarna berätta hur man räknat ut förmånsbeloppet, eftersom kunderna inte förstår räkneuppgifterna på beslutet. Jämfört med webbtexterna, formulären och e-tjänsten anses beslutstexterna vara de svåraste.

Det som de ovannämnda informationskanalerna har gemensamt är att de ibland anses svåra men efter uppmuntran av kundrådgivarna förstår sig vissa kunder bättre på dem. En stor del av kunderna kan använda informationskanalerna men vill ändå försäkra sig om att de använt dem på rätt sätt. Trots uppmuntran finns det ändå kunder som faktiskt behöver hjälp med dem. Sedan finns det ännu den gruppen som kanske kan anses vara lat eftersom de kan och förstår men inte själv orkar reda ut något eftersom det är så mycket lättare att komma in till byrån och få svaret direkt. Språket är inte alltid den aspekten som gör att informationskanalerna känns lätta eller svåra. Det beror även på kunderna själva, eftersom alla personer är olika med olika bakgrund och alla har olika uppfattningar om vad de upplever. Det spelar också roll på vilket förmån det är fråga om.

6 SAMMANFATTANDE DISKUSSION

Syftet med denna avhandling är att undersöka Folkpensionsanstaltens (FPA) språk. Jag undersöker FPA:s webbtexter för att utreda hurdan FPA:s språk är, samt hur språket efterföljer myndigheternas skrivanvisningar. Därtill undersöker jag hurdan kundrespons de anställda fått gällande språket på FPA:s olika informationskanaler. Mina forskningsfrågor är: Vad kännetecknar FPA:s svenskspråkiga webbtexter?, Hur efterföljs myndigheternas skrivanvisningar i FPA:s svenskspråkiga webbtexter?, och Hurdan kundrespons har kunder gett anställda om FPA:s språk?

Mitt undersökningsmaterial består av FPA:s svenskspråkiga webbtexter samt temaintervjuer. Första delen av materialet utgörs av svenskspråkiga webbtexter som behandlar arbetslösheten. Texterna omfattar 61 A 4 sidor under 13 rubriker. Andra delen av materialet utgörs av temaintervjuer med fyra FPA-anställda. Intervjufrågornas syfte var att utreda vad kunder anser om FPA:s språk gällande FPA:s webbtexter, formulär, e-tjänst, samt beslutstexter. Intervjuerna omfattar sammanlagt cirka 30 minuter och transkriberat omfattar materialet sammanlagt 5 A 4 textsidor.

Min avhandling är kvalitativ med kvantitativa inslag. För att hitta svar på mina två första forskningsfrågor har jag använt mig av både kvalitativa samt kvantitativa metoder. För att kunna svara på min tredje forskningsfråga har jag använt mig av kvalitativa metoder. Först har jag med hjälp av läsbarhetsindex analyserat de svenskspråkiga webbtexterna för att ta reda på hur läsbara de är och därefter har jag undersökt deras textuella struktur genom brukstextsanalys. För det andra har jag analyserat de svenskspråkiga webbtexterna för att utreda hur de efterföljer myndigheternas skrivanvisningar. Som stöd har jag haft Kotus *Virkakielitesti*, Språkrådets *Klarspråkstest*, samt anvisningar över hur myndigheterna borde skriva. För det tredje har jag gjort en temaintervju med fyra anställda hos FPA. Jag utredde hurdan kundrespons de anställda fått gällande FPA:s språk.

Läsbarhetsindexen visade att 8 % av materialets webbtexter var lättlästa, 78 % var medelsvåra medan 16 % var svåra. Majoriteten av webbtexterna var alltså medelsvåra eller svåra. Gränsen mellan medelsvår och svår går vid LIX -värdet 50. Medeltalet av webbtexterna var 46,7, vilket tyder på webbtexterna kan tänkas vara normala tidningstexter eller normala officiella texter, vilka de ju är. Den lättaste texten fick LIX -värdet 35 och den svåraste texten LIX -värdet 55. Det som skiljde den lättaste och den svåraste texten åt var antalet stycken, antalet meningar, antalet långa ord samt antalet ord i den längsta meningen. Det att webbtexterna fick så höga LIX -tal kan delvis bero på den rikliga användningen av långa ord och facktermer, vilka höjer LIX -värdet.

Kotus *Virkakielitesti* gav resultatet att majoriteten av webbtexterna kan anses vara bra myndighetstexter, men att vissa aspekter ännu borde förbättras. Enligt Språkrådets *Klarspråkstest* fick webbtexterna i stort sätt resultatet *Bra*, dock bör vissa aspekter ännu förbättras. Myndigheternas skrivanvisningar följdes i stort sätt. Mottagaren, syftet, samt målet var klara i alla webbtexterna. Dispositionen var bra, det viktigaste kom först och rubrikerna var informativa synliga och sammanfattningarna tydliga. Innehållet kunde sägas vara kort och relevant. FPA har valt att dua i alla webbtexter. Läsbarheten har ökat genom användningen av punktlister, diagram, samt nummeruppställningar.

Som tidigare nämndes kan webbtexterna anses vara medelsvåra ur LIX synvinkel men bra myndighetstexter ur Kotus och Språkrådets synvinkel. När man skriver bra myndighetstexter borde svåra facktermer förklaras och det har FPA inte gjort konsekvent. FPA har inte varit konsekvent med användningen av förkortningar, siffror och tecken. Förkortningarna förklarades på ologiska ställen, siffror och tecken användes på flera olika sätt. Till och med i samma mening kunde siffror och tecken anges på olika sätt. Sammanfattningsvis kan man ändå påstå att FPA:s webbtexter i stort sätt efterföljer myndigheternas skrivanvisningar.

I temaintervjuerna kom fram att största delen av kunderna är nöjda med FPA:s webbtexter. De läses av en varierande användargrupp och informationen som söks varierar mellan lätta och svåra teman. Kunderna tycks ändå vilja komma in till byrån för att kontrollera att det förstått webbtexternas innehåll. Ibland har anställda hittat stavfel i webbtexterna och dessa fel korrigeras genast.

Gällande formulären kan man dela kunderna in i två olika grupper: 1. De som kan men inte ids fylla i formulären, eftersom det är så mycket lättare att komma in till byråerna så att kundrådgivarna fyller i dem och 2. De som på riktigt inte har kunskapen att fylla i formulären. De som hör till grupp 1 fyller sist och slutligen i formulären på egen hand efter att kundrådgivarna uppmuntrat dem. De som hör till grupp 2 kan till exempel vara handikappade, blinda eller personer med lässvårigheter. I dessa fall hjälper kundrådgivarna naturligtvis kunderna att fylla i formulären. Informanterna uppgav att formulären är svåra att ifylla och att språket i dem kan anses svårt. Fastän kunderna har kunnat fylla i dem på egen hand, vill de komma in till byråerna för att försäkra sig att de verkligen fyllt i dem på rätt sätt.

E-tjänsten används av en varierande kundgrupp, de är både unga och äldre som använder den. E-tjänsten kräver ADB-kunskaper, vilket orsakar att inte alla FPA:s kunder kan använda den. De som använder e-tjänsten anser att språket både är lätt och svårt. Kunderna besöker byrån för att försäkra sig att de fyllt i formulären på e-tjänsten på rätt sätt och att de förstått frågorna på rätt sätt. Det som fått positiv respons är att kunderna kan skicka bilagorna via e-tjänsten. Det som skiljer sig e-tjänsten från de andra informationskanalerna är det tekniska. Kunderna besöker byrån även för att försäkra sig över att formulären och bilagorna verkligen kommit fram till FPA. Ibland har det hänt att ansökningarna inte kommit fram.

Största delen av kunderna anser att beslutstexterna är svårförståeliga. Det som kan förvirra kunden är att ett beslut kan både innehålla något som beviljas och något som avslås.

Det som vållar problem är det att kunderna sällan läser igenom hela beslutet innan de besöker byrån och vill ha hjälp med att förstå innehållet. Oftast reds kundernas problem ut när kundrådgivarna läser beslutstexterna för kunderna och förklarar med allmänspråkligt vad det egentligen är som beslutstexten vill säga. Personer med svenska som modersmål besöker byrån ofta för att byta beslutsspråket till finska. Dessa kunder anser att beslutstexterna är mer begripliga på finska. Engelskspråkiga kunder besöker ofta byrån med beslutstexterna eftersom de får finskspråkiga beslutstexter. Kundrådgivarna hamnar då att översätta beslutets viktigaste punkter så att kunderna förstår innehållet. Ibland bes kundrådgivarna även förklara räkneformulären som finns på besluten.

Sammanfattningsvis kan man säga att språket på de olika informationskanalerna anses vara ganska svårt. Kunderna förstår sällan innehållet och vill att kundrådgivarna berättar innehållet på ett mer allmänspråkligt sätt. Det faktum att personer med svenska som modersmål anser att FPA:s finskspråkiga texter är mer begripliga än svenskspråkiga texter är värt att fundera över. Detta kan delvis bero på att en del svenskspråkiga texter kan vara översättningar från finskspråkiga texter.

Jag antog att FPA:s webbtexter är lättlästa, men att vissa facktermer kan orsaka att webbtexterna får höga LIX -värden. Detta antagande kan delvis verifieras eftersom största delen av webbtexterna var relativt svåra, men det som gjorde dem svåra var långa ord. Jag antog även att myndigheternas skrivanvisningar efterföljs i webbtexterna. Detta kan verifieras delvis eftersom FPA efterföljde myndigheternas skrivanvisningar i stora drag. Webbtexterna var bra myndighetstexter, men vissa aspekter kunde ännu förbättras. Gällande de olika informationskanalernas språk antog jag att kunderna tycker att språket på webbtexterna och på e-tjänsten är lätt, medan språket i formulären och i beslutstexterna är svårt. Detta antagande kan även delvis verifieras, men mer allmänt kunde man ändå påstå att största delen, oberoende av informationskanalen anser att FPA:s språk är svårt.

Gällande vidare forskning skulle det vara intressant att jämföra vilket språk som FPA använder sig av (finska-svenska) är mer klarspråkligt. Materialet kunde vara mer omfattande och innehålla texter angående flera olika förmåner. Det skulle också vara intressant att arrangera en enkätundersökning åt FPA:s kunder för att närmare utreda deras åsikter om FPA:s språk. Enkätundersökningen kunde vara tvådelad, så att finskspråkiga och svenskspråkiga fick svara skilt angående finskan och svenskan. På detta sätt kunde man förutom kundernas åsikter om FPA:s språk även utreda om det finns skillnader mellan finskan och svenskan. Genom vidare forskning kunde FPA förbättra språkbruket och bli kundvänligare.

LITTERATUR

Undersökningsmaterial

FPA:s webbplats. Tillgänglig: www.kela.fi

Övrig litteratur

af Hällström-Reijonen, Charlotta (2010). Ledare i Språkbruk 2/2010. [Citerad 06.04.2016]. Tillgänglig: <http://www.kotus.fi/?1=sv&s=3640>.

Björnsson C.H (1968). *Läsbarhet*. Stockholm: Tryckeribolaget Ivar Hæggström.

Englund, Helena & Karin Guldbrand (2004). *Klarspråk på nätet*. 3:e upplagan. Stockholm: Pagina Förlag Ab.

Finlands språklag 6.6.2003/423

Finlands förvaltningslag 6.6.2003/434

FPA (2015a). [Citerad 2015]. Tillgänglig: www.kela.fi/web/sv/historia.

FPA (2015b). [Citerad 2015]. Tillgänglig: www.kela.fi/web/sv/strategi.

FPA (2015c). [Citerad 2015]. Tillgänglig: www.kela.fi.

FPA (2015d). [Citerad 2015]. Tillgänglig: www.kela.fi/web/sv/utanarbete.

FPA (2016). [Citerad 31.03.2016]. Tillgänglig: www.kela.fi/palvelut.

Heikkinen, Vesa, Pirjo Hiidenmaa & Ulla, Tiililä (2001). *Teksti työnä, virka kielenä*. Tammer: Tammer- Paino Oy.

Hellspång, Lennart (2011). *Metoder för brukstextanalys*. Lund: Studentlitteratur.

Hellspång, Lennart & Per Ledin (1997). *Vägar genom texten. Handbok i brukstextanalys*. Lund: Studentlitteratur.

Hirsjärvi, Sirkka, Pirkko Remes & Paula Sajavaara (1997). *Tutki ja kirjoita*. Tampere: Tammer -Paino Oy.

Hirsjärvi, Sinikka & Helena Hurme (2008). *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino.

- Joseffson, Gunlög (2009). *Svensk universitetsgrammatik för nybörjare*. Lund: Studentlitteratur Ab.
- Julkunen, Verna (2002). Ystävällisesti Kansaneläkelaitos. I verket: Vesa Heikkinen (red.). *Virkapukuinen kieli*. Tampere: Tammer-Paino Oy. 107–122.
- Kommunerna.net (2013). [Citerad]. Tillgänglig: http://shop.kommunerna.net/product_details.php?p=.
- Koskela, Merja (2007). Tekstilajit tietoverkossa – jotain uutta, jotain vanhaa ja jotain lainattua? *Vakki* 34: 134–145.
- Kotus (2014). [Citerat 20.10.2014]. Tillgänglig: <http://www.kotus.fi/index.phtml?l=sv&s=7608>.
- Kotus (2015). Virkakelitestit. Tillgänglig: http://www.kotus.fi/ohjeet/kieli-ja_nimitestit/virkakielitestit/virkakielitesti
- Kotus (2016a). Tillgänglig: http://www.kotus.fi/kielitieto/virkakieli/yleista_virka_kielesta/virkakielikampanja_2014_2015
- Kotus (2016b). [Citerad 27.02.2016]. Tillgänglig: <http://www.sprakinstitutet.fi/sv/sprakhjalp/sprakhjalp/klarsprak>
- Läsbarhetsindex (LIX) (2015). [Citerad]. Tillgänglig: www.lix.se.
- Nielsen, Jakob (2001). *Användbar Webbdesign*. Stockholm: Liber Ab.
- Nyström-Höög, Catharina (2009). Textvård mellan två kulturer. Verk: Catharina Nyström-Höög (red.). *Medborgare och myndigheter*. Uppsala: Universitetstryckeriet. 7.
- Ojaniemi, Katja (2013). *Klarspråk på myndigheternas webbsidor. En studie av myndighetstexter på arbets- och näringsbyråns och polisens webbsidor ur klarspråklig synvinkel*. Pro gradu i nordiska språk. Tammerfors universitet.
- Peltola, Rauni-Sisko (2011). *Virkakieltä verkossa. Miten Kela lähestyy asiakasta?* Pro gradu i det finska språket. Jyväskylä universitet.
- Pettersson, Olof (2013). *Klarspråket effekter för myndighetsspråk. En studie av utformning och effekter av ett autentiskt klarspråksarbete*. Examensarbete. Institutionen för nordiska språk. Uppsala universitet.
- Sjöström, Sören (2006). *Språkets struktur, betydelse och användning*. Falun: ScandBok.

- Sommardahl, Eivor (2012). *Klarspråk i kommunen – en skrivhandledning*. Helsingfors: Kommunförbundets tryckeri.
- Sorjonen, Merja-Leena & Liisa Raevaara (2006). *Arjen asiointia. Keskustelua Kelan tiskin äärellä*. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Språkrådet (2014). *Myndigheternas skrivregler*. Åttonde upplagan. Stockholm: Elanders Sverige AB.
- Språkrådet (2015). Klarspråkstestet. Tillgänglig: <http://www.sprakochfolkminnen.se/sprak/klarsprak/att-skriva-klarsprak/klarsprakstestet.html>
- Språkrådet (2016). [Citerad 30.03.2016]. Tillgänglig: <http://www.sprakochfolkminnen.se/sprak/klarsprak.html>.
- Statsrådets kansli (2010). *Svensks lagspråk i Finland*. 1/2010. Helsingfors.
- Svenska Datatermgruppen (2013). [Citerat 03.01.2014]. Tillgänglig: <http://www.datatermgruppen.se>.
- Tiililä, Ulla (2007). *Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja kontekstista*. Helsinki: SKS.
- Tiililä, Ulla (2011). *Hyvä hallinto – kielenkäytön kysymyksiä*. [Citerad 05.04.2016]. Tillgänglig: <http://www.kielikello.fi/index.php?mid=2&pid=11&aid=2314>.
- Undervisnings- och kulturministeriet (2014). *Klart myndighetsspråk – ett handlingsprogram*. 2014: 3. Helsinki.

BILAGOR

Bilaga 1. Intervjufrågorna

Myndighetsspråk ur klarspråklig synvinkel En förklarande samt beskrivande undersökning om Folkpensionsanstaltens språk

I min avhandling Pro gradu undersöker jag hurdan FPA:s språk är och hur kunderna enligt anställda upplever språket. Målet med min undersökning är att utreda hurdan FPA:s språk är, hur FPA:s webbtexter efterföljer myndigheternas skrivanvisningar samt hurdan kundrespons kunderna har gett anställda om FPA:s språk.

Med hjälp av dessa intervjufrågor vill jag få reda på kundernas åsikter om FPA:s språk. Jag är intresserad av hurdan kundrespons anställda vid FPA har fått gällande FPA:s språk.

Om du har frågor kan du kontakta mig via e-post:

t95250@student.uva.fi

Linda Lillhonga

Myndighetsspråk ur klarspråklig synvinkel En förklarande samt beskrivande undersökning om Folkpensionsanstaltens språk

Pro gradu – tutkimuksessani tutkin millaista Kelan kieli on, ja miten asiakkaat sen Kelan työntekijöiden mielestä kokevat. Tavoitteenani on selvittää, millaista Kelan kieli on, miten Kelan verkkotekstit seuraavat viranomaisten kirjoitusohjeita, sekä millaista kieleen liittyvää palautetta asiakkaat ovat antaneet Kelan työntekijöille.

Näiden haastattelukysymysten avulla haluan selvittää, mitä mieltä asiakkaat Kelan kielestä ovat. Olen kiinnostunut työntekijöiden saamista kieleen liittyvistä asiakaspalautteista.

Vastaa mieluummin kysymyksiinne sähköpostitse:

t95250@student.uva.fi

Linda Lillhonga

Bakgrundsfrågor:

Man ()

Kvinna ()

Ålder: _____

Yrke : _____

Hur länge har du varit anställd vid FPA?: _____

Kundrespons angående FPA:s webbtexter:

Hurudana allmänna åsikter har kunderna om FPA:s webbtexter?

Anser kunderna webbtexterna vara lätta/svåra. Ge exempel!

Anser kunderna att de förstår innehållet. Ge exempel!

Kundrespons angående FPA:s formulär:

Hurudana allmänna åsikter har kunderna om FPA:s formulär?

Anser kunderna formulären vara lätta/svåra. Ge exempel!

Anser kunderna att de förstår innehållet. Ge exempel!

Kundrespons angående FPA:s e-tjänst:

Hurudana allmänna åsikter har kunderna om FPA:s e-tjänst?

Anser kunderna e-tjänsten vara lätt/svår. Ge exempel!

Anser kunderna att de förstår innehållet. Ge exempel!

Kundrespons angående FPA:s beslutstexter:

Hurudana allmänna åsikter har kunderna om FPA:s beslutstexter?

Anser kunderna beslutstexterna vara lätta/svåra. Ge exempel!

Anser kunderna att de förstår innehållet. Ge exempel!