

KLARSPRÅK FÖR EN VARIERANDE MOTTAGARGRUPP

Maiju Lari

Kandidatavhandling i svenska
Jyväskylä universitet
Institutionen för språk- och
kommunikationsstudier
2019

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta – Faculty Humanistinen tiedekunta	Laitos – Department Kieli- ja viestintätieteiden laitos
Tekijä – Author Lari, Maiju	
Työn nimi – Title Klarspråk för en varierande mottagargrupp	
Oppiaine – Subject Ruotsin kieli	Työn laji – Level Kandidaatin tutkielma
Aika – Month and year 05/2019	Sivumäärä – Number of pages 40
<p>Tiivistelmä – Abstract</p> <p>Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (2016/2102) julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta tuli voimaan 22.12.2016, ja direktiivin asettamien vaatimusten soveltaminen käynnistyy portaittain 23.9.2019. Monelle julkisen sektorin toimijalle on siis ajankohtaista päivittää verkkosivunsa saavutettavammiksi.</p> <p>Tässä tutkielmassa tarkastelen Maahanmuuttoviraston ruotsinkielisen verkkosivuston kielen selkeyttä saavutettavuuden näkökulmasta. Virkakielen selkeyteen kuuluu olennaisesti lukijalähtöisyys. Erityisesti haluan selvittää, millaisia eroja on teksteissä, jotka on kirjoitettu eri vastaanottajaryhmille. Metodina käytin Ruotsin Kielineuvoston selkeän virkakielen testiä (Klarspråkstestet).</p> <p>Keskeisimmät tutkimustulokset osoittavat, että virkkeiden keskimääräisellä pituudella on selvä yhteys kielen selkeyteen. Eri vastaanottajaryhmille suunnatut tekstit olivat kielellisesti yllättävän samankaltaisia, mikä voi osaltaan johtua siitä, että vaikka vastaanottajien toimiala vaihtelee, on heidän kielitaitonsa useimmiten suunnilleen samalla tasolla, ja heidän perehtyneisyytensä kyseiseen asiaan voi kaikilla ryhmillä vaihdella paljon.</p> <p>Tutkimustulokset herättävät kysymyksiä siitä, onko hyväksyttävää, että viranomaistekstit ovat niin haastavia, että esimerkiksi turvapaikanhakijoita koskevilla sivuilla oletettu vastaanottaja on turvapaikanhakijan edustaja eikä hakija itse.</p>	
<p>Asiasanat – Keywords klarspråk, Klarspråkstestet, tillgänglighet, tillgänglighetsdirektiv, selkeä virkakieli, saavutettavuus, saavutettavuusdirektiivi</p>	
<p>Säilytyspaikka – Depository JYX</p>	
<p>Muita tietoja – Additional information</p>	

INNEHÅLL

1	INLEDNING	5
2	TEORETISKA UTGÅNSPUNKTER	7
2.1	Viktiga begrepp	7
2.1.1	Tillgänglighet	7
2.1.2	Klarspråk	8
2.1.3	Funktionsnedsättning	9
2.1.4	Design for all	10
2.2	Bakgrund till denna undersökning	10
2.2.1	EU-direktivet om tillgänglighet	10
2.2.2	Om Migrationsverket	10
2.3	Tidigare forskning	11
2.3.1	Läsbarhetsindex (lix)	11
2.3.2	Klarspråkstestet	12
2.3.3	Begripligt eller obegripligt? En studie av förvaltningsbeslut före och efter Klarspråkstestet	12
3	MATERIAL OCH METOD	14
3.1	Material	14
3.2	Metod	15
4	ANALYS	17
4.1	Startsidan	17
4.1.1	Funktion	17
4.1.2	Bilder	18
4.1.3	Disposition	20
4.1.4	Språk	20
4.2	Sidor om asyl	21
4.2.1	Mottagargrupp och struktur på sidan	21
4.2.2	Texten och sambanden i texten	21
4.2.3	Stycken och rubriker	22

4.2.4	Meningar och ord.....	22
4.2.5	Annat.....	23
4.3	Sidor för media.....	23
4.3.1	Mottagargrupp och struktur på sidan	24
4.3.2	Texten och sambanden i texten.....	24
4.3.3	Stycken och rubriker	25
4.3.4	Meningar och ord.....	25
4.3.5	Annat.....	25
4.4	Sidor för läroanstalter	26
4.4.1	Mottagargrupp och struktur på sidan	26
4.4.2	Texten och sambanden i texten.....	26
4.4.3	Stycken och rubriker	27
4.4.4	Meningar och ord.....	27
4.4.5	Annat.....	28
4.5	Sidor för arbetsgivare	28
4.5.1	Mottagargrupp och struktur på sidan	28
4.5.2	Texten och sambanden i texten.....	28
4.5.3	Stycken och rubriker	29
4.5.4	Meningar och ord.....	29
4.5.5	Annat.....	30
5	SAMMANFATTNING	31
6	DISKUSSION.....	34
7	AVSLUTNING.....	36
	LITTERATUR	37

1 INLEDNING

Tjänster och information i vårt samhälle flyttas online. Allt oftare sker kommunikationen med myndigheterna skriftligt då man sköter ärenden på nätet istället för att faktiskt träffa en person. När fokuset med tillgängligheten för femton år sedan låg på den fysiska tillgängligheten, ska man nuförtiden också tänka på tillgängligheten av information och kommunikation.

Ett nytt tillgänglighetsdirektiv från Europaparlamentet och rådet trädde i kraft den 22 december 2016 och tillgänglighetskraven börjar tillämpas gradvis från och med den 23 september 2019. Direktivet kräver att myndigheterna gör sina digitala tjänster tillgängliga för användare, särskilt personer med funktionsnedsättning. Direktivet har gjort tillgängligheten och språkligt sett därmed också frågor om klarspråk aktuella igen. (Tillgänglighetsdirektivet 2006)

Syftet med denna studie är att undersöka tillgängligheten av de svenskspråkiga sidorna på det finska Migrationsverkets webbplats (Migrationsverket 2019a), speciellt när det gäller språket. Mitt intresse för just Migrationsverkets webbplats väcktes under en arbetspraktik inom integreringen av nyanlända invandrare. Jag märkte att webbplatsen fungerade som ett slags uppslagsverk för en bred skara människor: från olika myndigheter och lärare till invandrarna själva.

När man vill skriva på klarspråk är en av de viktigaste reglerna att man ska tänka på läsaren. Men hur gör man det om det är lika möjligt att läsaren pratar svenska som sitt modersmål som det är att läsaren förstår bara enkla meningar på svenska? På samma sätt varierar det också hur insatta läsarna är i temat. Jag kommer att utföra en klarspråksanalys av Migrationsverkets sidor som är riktade till olika mottagargrupper. Syftet med denna studie är inte att på något sätt värdera webbplatsens tillgänglighet som helhet, utan att kartlägga hur man har tagit hänsyn till den varierande mottagargruppen.

Den här studiens resultat kan utnyttjas i det klarspråksarbete som följs av det nya tillgänglighetsdirektivet. Det är långt ifrån bara Migrationsverket som kämpar med problemet med en bred mottagargrupp. Förhoppningsvis ger undersökningen några verktyg för andra myndigheter

med samma problem. Åtminstone erbjuder undersökningen sammanfattad information om tillgänglighet och klarspråksarbete som kan vara till nytta speciellt med tanke på beredningen inför tillgänglighetsdirektivet.

2 TEORETISKA UTGÅNSGPUNKTER

2.1 Viktiga begrepp

2.1.1 Tillgänglighet

Tillgänglighet är ett begrepp som kan betyda olika saker i olika sammanhang. Med tillgänglighet beskriver man hur till exempel byggnader, webbplatser, service och information fungerar för människor som besöker dem eller kommer i kontakt med dem. Det som gör begreppet svårt att definiera är att tillgängligheten betyder olika saker för olika människor. En webbsida som är fullt tillgänglig för människor med nedsatt hörsel kan vara otillgänglig för människor med nedsatt syn. Däremot kan ljudinnehåll på en webbsida orsaka problem om man har nedsatt hörsel, men för en person med nedsatt syn är det inget problem.

När man pratar om tillgänglighet kan man prata om (1) fysisk tillgänglighet – det går att ta sig omkring i den fysiska omgivningen, även med funktionsnedsättning, eller (2) tillgänglighet av information och kommunikation – det är möjligt att nå och förstå informationen som man behöver, även med funktionsnedsättning (Funka 2019). I denna studie ligger fokuset på det sistnämnda i och med att undersökningen handlar om en webbplats.

När det gäller tillgängligheten av webbsidor och webbservice finns det tre synpunkter som man ska lägga märke till:

1. Informationen ska vara tekniskt tillgänglig, vilket betyder att sidan till exempel fungerar med olika tekniska hjälpmedel.
2. Användargränssnittet ska vara tydligt så att det är lätt att navigera sig på sidan.
3. Innehållet ska vara förståeligt. (Celia 2019)

De två första punkterna handlar mer om webbplatsens tekniska förverkligande och faller i stort sett utanför min expertis och därmed utanför denna studie. Genom att följa till exempel rekommendationer i WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) 2.0 kan man bli säker att ens webbsida är tekniskt tillgänglig för en bredare mottagargrupp med olika typer av funktionsnedsättningar. WCAG 2.0 är en standard för webbtillgänglighet, utvecklad i samarbete med enskilda individer och organisationer över hela världen (WCAG 2008).

I denna studie koncentrerar jag mig alltså på den tredje punkten som handlar om förståeligheten av innehållet. Den tredje punkten innebär alltså att man kan hitta och förstå den information som man letar efter, vilket kan undersökas med hjälp av språklig analys.

Att alla har tillgång till information är en jämlikhetsfråga. Bra tillgänglighet är speciellt viktig för människor med funktionsnedsättning, men att man lätt kan förstå information nyttar alla. Det sparar både tid och pengar när människor lätt kan förstå informationen de får och inte behöver kontakta kundservicen.

2.1.2 Klarspråk

Klarspråk är ett begrepp för vårdat, enkelt och begripligt myndighetsspråk (Språkrådet 2019). Termen klarspråk ska inte blandas samman med termen lättläst information, som står för speciellt enkelt språk som bara innehåller det viktigaste (LL-Center 2019). I praktiken kan de här termerna ändå vara lite överlappande i och med att de båda siktar på ett klart språk. Skillnaden är förenklat i graden av klarhet. Kravet på klart myndighetsspråk stadgas i lagen, både i Finland (Förvaltningslag 434/2003, 9 §) och i Sverige (Språklagen 2009/600, 11 §).

För att texten skulle bli klarspråklig är det viktigt att skribenten planerar texten så att läsarna kan:

- hitta informationen som de letar efter
- förstå informationen som de hittar
- agera enligt informationen de får. (PLAIN 2011.)

En tanke som ligger bakom alla punkterna är att man ska tänka på läsaren när man skriver: Vem är den här texten riktad till? Vilken information letar de efter när de läser texten? Kan läsaren förstå texten eller ska man till exempel förklara några facktermer?

Klarspråk är en viktig del av tillgänglighet. Enligt Sveriges officiella språkvårdsorganet Språkrådet (2019) handlar klarspråk ytterst om demokrati: att alla ska ha tillgång till och rätt att förstå

vad som står i texter som skrivs av myndigheterna. Klara och tydliga texter ökar transparensen i beslutsfattandet och på så sätt ökar också medborgarnas förtroende för myndigheterna. Därmed nyttar klarspråk alla. Men vissa grupper, till exempel gamla människor, invandrare och personer med funktionsnedsättning, kan dra speciellt mycket nytta av klart och tydligt språk. Det gäller också klarspråk att man sparar både tid och pengar när man till exempel kan förstå ett brev från en myndighet den första gången man läser det och inte behöver kontakta avsändaren för att fråga en förklaring (Regeringskansliet 2006: 10).

Institutet för de inhemska språken är en ledande auktoritet inom språkvården i Finland. När det gäller att testa språket anmodar de att vända sig till Klarspråkstestet av Språkrådet i Sverige. Av detta kan man relativt tillförlitligt dra slutsatsen om att de klarspråksråd som gäller för svenskan i Sverige gäller också för svenskan i Finland. Jag beskriver närmare Klarspråkstestet senare i det här kapitlet.

2.1.3 Funktionsnedsättning

Enligt 1177 Vårdguiden betyder en funktionsnedsättning att man har nedsatt förmåga att fungera fysiskt, psykiskt eller intellektuellt. Det varierar mycket i vilken utsträckning en funktionsnedsättning påverkar ens liv. Den kan vara medfödd eller uppkomma efter till exempel en sjukdom eller en olycka. Man kan ha en funktionsnedsättning tillfälligt eller hela livet. (1177 Vårdguiden 2019)

1177 Vårdguiden delar in funktionsnedsättningar i tre grupper: fysiska, neuropsykiatriska och intellektuella funktionsnedsättningar. Fysiska funktionsnedsättningar innebär svårigheter med förmågan att röra på sig. Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar kan innebära svårigheter med det sociala samspelet. Exempel på neuropsykiatriska funktionsnedsättningar är autism och adhd. Intellektuella funktionsnedsättningar kan också kallas för kognitiva funktionsnedsättningar eller utvecklingsstörning. Enligt 1177 Vårdguiden innebär det "svårigheter att till exempel ta emot, bearbeta och förmedla information, vilket betyder att det krävs längre tid att förstå och lära sig saker". (1177 Vårdguiden 2019)

2.1.4 Design for all

I denna undersökning använder jag begreppet *Design for all* (ibland kallas för *Design för alla*, *universell utformning* eller *universell design* på svenska) som innebär tanken om att vår omgivning, till exempel byggnader och service, skulle planeras på så sätt att en version fungerar så bra som möjligt för olika användargrupper utan behov av anpassning eller specialutformning (Virtanen 2014). EU:s tillgänglighetsdirektivs (läs mer nedan) krav på tillgängligheten av myndigheternas webbplatser har förstärkt Design for all-principens spridning i skapandet av webbplatser.

2.2 Bakgrund till denna undersökning

2.2.1 EU-direktivet om tillgänglighet

I Europaparlamentets och rådets direktiv (2016/2102) om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer (Tillgänglighetsdirektivet 2016) sätter man nya riktlinjer för myndighetsspråk. Det språkliga fokuset ligger på främjandet av klarspråk. Direktivet trädde i kraft den 22 december 2016 och tillgänglighetskraven börjar tillämpas gradvis från och med den 23 september 2019.

Med tillgänglighetsdirektivet siktar Europaparlamentet och rådet på mer enhetliga lagar gällande tillgänglighet av offentliga webbplatser och mobila applikationer i medlemsstaterna. I direktivet kräver man att myndigheterna gör sina digitala tjänster tillgängliga för användare, särskilt personer med funktionsnedsättning. Myndigheterna ska också tillhandahålla ett utlåtande om sina webbplatser och mobila applikationers överensstämmelse med tillgänglighetsdirektivet. (Tillgänglighetsdirektivet 2016)

2.2.2 Om Migrationsverket

Man ska vända sig till Migrationsverket om man vill ansöka uppehållstillstånd, asyl eller medborgarskap i Finland. På Migrationsverkets webbsidor hittar man också information när det gäller invandring och integrering. Migrationsverket sammanfattar sin verksamhet i tre punkter:

- handlägger och avgör ärenden som hänför sig till utlänningarnas inresa till landet och vistelse i landet, flyktingskap samt finskt medborgarskap

- för ett utlänningsregister
- producerar informationstjänster för myndigheter och internationella organisationer. (Migrationsverket 2019b)

2.3 Tidigare forskning

I både Sverige och Finland har man under de senaste årtiondena arbetat speciellt hårt för bättre myndighetsspråk i form av till exempel På väg mot ett bättre myndighetsspråk (Statskontoret 2001), Klart myndighetsspråk – ett handlingsprogram (Undervisnings- och kulturministeriet 2014), Svenskt lagspråk i Finland (Statsrådets kansli 2017). Man delar ut också olika priser som till exempel Klarspråkskristallen som ges till myndigheter som lyckats med att skriva klarspråk. Det finns många klarspråksguider på nätet, varav de mest kända Myndigheternas skrivregler (Språkrådet 2014) och Klarspråk lönar sig (2006). Institutet för språk och folkminnen erbjuder på sin webbplats också en kort klarspråksutbildning som heter Att skriva bättre (Språkrådet 2017a). I det här kapitlet kommer jag att presentera tre forskningar som ligger till grund för denna undersökning.

2.3.1 Läsbarhetsindex (lix)

C. H. Björnsson (1968: 13) definierar begreppet läsbarhet så här: “Läsbarheten är summan av sådana språkliga egenskaper hos en text, vilka gör den mer eller mindre svårtillgänglig för läsaren.” Begreppet är alltså väldigt nära mina definitioner om klarspråk och tillgänglighet. Om en text är läsbar kan det tolkas betyda nästan samma sak om man säger att texten är klarspråklig. Klarspråkets karaktärsdrag har nuförtiden kanske blivit mer standardiserade än läsbarhetens, men i grunden handlar de båda begreppen om hur lätt man kan förstå en text.

För att mäta läsbarhet introducerade Björnsson (1968) läsbarhetsindex (lix). Enkelt kan man konstatera att $lix = \text{meningslängden} + \text{långa ord}$, där meningslängden är det genomsnittliga antalet ord per mening och långa ord är ord som har fler än sex bokstäver och de anges som procenttal. Björnsson tar själv upp att lix har ofta blivit misskrediterat på grund av att det finns

sådana långa ord som är lätta att förstå och sådana korta ord som är svåra att förstå. Han försvarar ändå lix med att det handlar om genomsnittet: långa ord är genomsnittligt svårare än korta ord, så det är meningslöst att koncentrera sig på enstaka långa eller korta ord.

2.3.2 Klarspråkstestet

I september 2000 fick Statskontoret i uppdrag att utforma ett diagnosinstrument för att bedöma kvaliteten av myndighetstexter. I rapporten På väg mot ett bättre myndighetsspråk (Statskontoret 2001) presenterar man Klarspråkstestet. Testet består av drygt 30 frågor som hjälper skribenten att utvärdera sina egna texter. Förutom att göra enskilda texter tydligare är testets syfte också att öka skribenternas förmåga att skriva mottagaranpassat. För att klarspråk skulle sprida sig så brett som möjligt i alla myndighetstexter kan man göra testet gratis på nätet på webbsidan av Institutet för språk och folkminnen (Språkrådet 2017b).

Klarspråkstestet finns för både korta texter (som till exempel beslut och brev) och längre texter (som till exempel rapporter). Den här undersökningen bygger sig på versionen för längre texter. Jag beskriver närmare de val som jag gjort när det gäller användningen av testet i denna undersökning i kapitel 3 Material och metod.

2.3.3 Begripligt eller obegripligt? En studie av förvaltningsbeslut före och efter Klarspråkstestet

Catharina Nyström som skapade Klarspråkstestet handledde följande år en uppsats om hur förvaltningsbeslut ser ut före och efter Klarspråkstestet (Appelgren, 2002). Appelgrens material består av sex förvaltningsbeslut från tre olika myndigheter före och efter handläggarna själva utfört Klarspråkstestet och gjort ändringar enligt resultaten. Två av handläggarna avstod från att göra några ändringar, så det blev fyra redigerade texter.

Appelgren lät en liten fokusgrupp bedöma förvaltningsbesluten före och efter Klarspråkstestet.

De skulle värdera texterna med hjälp av följande sju antonymerna:

1. Engagerad – oengagerad
2. Informell – oinformell
3. Intressant – ointressant

4. Konkret – abstrakt
5. Levande – stel
6. Lätt – svår
7. Personlig – opersonlig

Det visade sig att redan små ändringar i texten syntes i bedömningen. Skillnaderna i bedömningen var inte stora, men också ändringarna bestod oftast om bara ett fåtal små justeringar. En text var relativt begriplig redan innan Klarspråkstestet, men de andra texterna innehöll flera för myndighetstexterna typiska krångliga drag. I de flesta fall hade handläggarna hittat någonting att förbättra i sina texter, men Appelgren tar upp många otydliga drag också i en av de två texter som lämnats oändrade efter Klarspråkstestet. Alla ändringar som handläggarna gjorde på grund av Klarspråkstestet var bra, men Appelgren skulle oftast ha ändrat texterna på ännu fler ställen. Enligt Appelgrens undersökning kan Klarspråkstestet alltså vara till hjälp i skrivprocessen och på så sätt bidra till mer klarspråkliga myndighetstexter, men det kräver ändå mycket från skribenten att förhålla sig kritiskt till sin egen text.

3 MATERIAL OCH METOD

3.1 Material

Tillgänglighet är ett brett begrepp och det skulle vara för arbetsamt att noggrant studera alla tillgänglighetsfaktorer på en webbplats i en kandidatavhandling. Utöver detta har jag som språkexpert inte den expertis som krävs för att ta ställning till några tekniska lösningar på en webbplats. Av den anledningen kommer jag att koncentrera mig på de språkliga faktorerna och göra en klarspråksanalys av Migrationsverkets webbplats (Migrationsverket 2019a). Grunden till min undersökning är kvalitativ, men i klarspråksanalysen ingår några enskilda kvantitativa drag som till exempel när jag räknat orden per mening.

För att kunna analysera språket riktigt noggrant har jag valt ett relativt litet material. Startsidan ansåg jag som väldigt intressant på grund av dess nyckelroll i navigeringen. Som nämnts i inledningskapitlet försöker jag ta reda på hur Migrationsverkets språk varierar enligt den förmodade mottagargruppen. Det utreder jag genom att välja fyra mottagargrupper och analysera ett par undersidor riktade för gruppen. Åtta relativt korta texter kan inte ge någon exakt information om hur tillgängliga Migrationsverkets sidor är, men de ger någon sorts uppfattning om hur man anpassar språket till mottagargruppen. De två sidor som jag hade valt från sidorna för media slogs dock samman under undersökningstiden. Av den anledningen skriver jag om två sidor trots att man nuförtiden kan hitta texterna på samma sida.

Jag tog med i undersökningen sådana sidor som var tydligt riktade till den valda mottagargruppen och att det fanns tillräckligt med text på sidan för att utföra Klarspråkstestet. Mottagargrupperna valde jag ur länkarna på startsidan där det stod olika grupper i stil med "För media", "För arbetsgivare" osv. Några av länkarna ledde till sidor med en så pass bred mottagargrupp att det inte skulle ha varit meningsfullt att undersöka sidorna eftersom syftet var att hitta texter med tydligt skilda mottagargrupper.

3.2 Metod

Ett traditionellt läsbarhetsmått som lix skulle vara tydligt att använda, eftersom man kunde nå resultatet genom att bara mekaniskt räkna på någonting. Jag vill ändå nå en djupare förståelse om språket och speciellt om hur det syns i texterna att de har olika mottagargrupper. När jag studerar språket på Migrationsverkets webbplats bestämde jag mig att stödja min analys på Klarspråkstestet, eftersom det fokuserar sig just på mottagaranpassning. Av Klarspråkstestens två versioner har jag valt testet för långa texter genom att läsa noggrant igenom frågorna i båda testerna och väga vilken information är väsentlig med tanke på den här studien. I tabellen nedanför har jag listat innehållet av dokumentet Klarspråkstestet: rapporter - kommentarer och exempel och strukit över de frågor som jag inte tog med.

Tabell 1 Uppbyggnaden av Klarspråkstestet som jag har använt i denna undersökning. Jag har strukit över de frågor som finns i det ursprungliga testet men som jag inte har tagit med i analysen.

Större tema	Fråga
	1. Målgrupp och syfte
	2. Innehållet
	3. Dispositionen
Perspektivet och tonen	4. Välj rätt perspektiv
	5. Befolkat eller avfolkat språk
	6. Använd "vi" och "jag"
Överskådlighet	7. Framhäv huvudbudskapet
	8. Innehållsförteckning som ger överblick
	9. Läsanvisningar
	10. Sammanfattningar
	11. Sammanfatta också kapitel och avsnitt
	12. Punktuppställningar
Tabeller och diagram	13. Lättolkade tabeller och diagram
	14. Rubriker för tabeller och diagram
	15. Kommentera tabeller och diagram
Styckeindelningen	16. Logisk styckeindelning
	17. Markering av nya stycken
Rubrikerna	18. Informativa rubriker och underrubriker
	19. Symmetriskt utformade rubriker
	20. Relevanta rubriker
	21. Lagom många rubriknivåer
	22. Samband och syftningar
Sambanden i texten	23. Bindeord

	24. Tydliga hänvisningar
Meningarna	25. Varierande meningslängd
	26. Enkelt byggda meningar utan inskjutna sats- ser
	27. Se upp för vänstertunga meningar
Orden och fraserna	28. Använd aktiva verb
	29. Varning för substantivsjukan
	30. Undvik onödigt långa ord
	31. Använd korta prepositioner
	32. Förklara fackorden
	33. Var sparsam med förkortningar
	34. Undvik jargong, modeord och främmande ord
	35. Använd konkreta ord
	36. Använd nutida, begripliga och enkla ord
	37. Rapportens olika delar
	38. Stavfel och språkriktighetsfel

I överskådlighetsdelen är det ganska klart att frågorna inte gäller mitt material, eftersom texterna på Migrationsverkets webbplats är så pass korta att de knappast behöver någon innehållsförteckning, och inte heller några läsanvisningar eller sammanfattningar. Tabeller och diagramdelen har jag också utelämnat, eftersom texterna inte innehåller några tabeller eller diagram. Jag anser behandlingen av rubrikerna tillräcklig också utan den 19:e frågan som handlar om rubrikerna ur innehållsförteckningens synvinkel som inte är väsentlig här. Den 37:e frågan handlar om rapportens olika delar och jag bestämde mig för att helt utesluta frågan därför att webbsidorna inte har någon standardiserad struktur på samma sätt som rapporterna. För frågan om meningslängd räknade jag orden per mening. Det är viktigt att notera att jag inte tog med i räkningen några punktlistor, eftersom där kan man tolka meningsgränserna på olika sätt.

4 ANALYS

Migrationsverkets webbplats (Migrationsverket 2019a) fungerar som pålitlig källa när man behöver information om immigration, asyl i Finland, finskt medborgarskap, eller reglerna som gäller när man besöker Finland. Det är högst troligt att besökarna på webbplatsen brukar kolla på några enskilda fakta i stället för att läsa sidorna systematiskt i ordningsföljd, om det ens finns någon tydlig ordningsföljd.

På startsidan på Migrationsverkets webbplats har man lyft fram några grupper som ofta söker information från webbplatsen. Grupperna är: media, arbetsgivare, läroanstalter, familjemedlemmar i Finland, säsongsarbetare och representanter för asylsökande. Det finns en länk för varje grupp och när man klickar på länken kommer man på en sida med väsentlig information för just den mottagargruppen.

Det är troligt att det också finns många andra som använder Migrationsverkets webbplats än bara de ovannämnda grupperna. En betydande del av det finska samhället bygger sig på den tredje sektorn, dvs. de så kallade idéburna organisationerna. Tredje sektorn erbjuder bland annat utbildning, fritidssysselsättning och annan aktivitet som hjälper med att bli integrerad i samhället. Man kan alltså behöva information som Migrationsverket erbjuder i många olika kontexter och mottagaren för informationen kan vara såväl myndighet som volontärarbetare eller till och med själva invandraren och hens anhöriga.

4.1 Startsidan

Startsidan (Migrationsverket 2019a) innehåller så lite text att jag beslöt att inte utföra Klarspråkstestet om den. I stället presenterar jag sidan bara ytligt så att det är lättare för läsaren att förstå hur Migrationsverkets webbplats är byggd.

4.1.1 Funktion

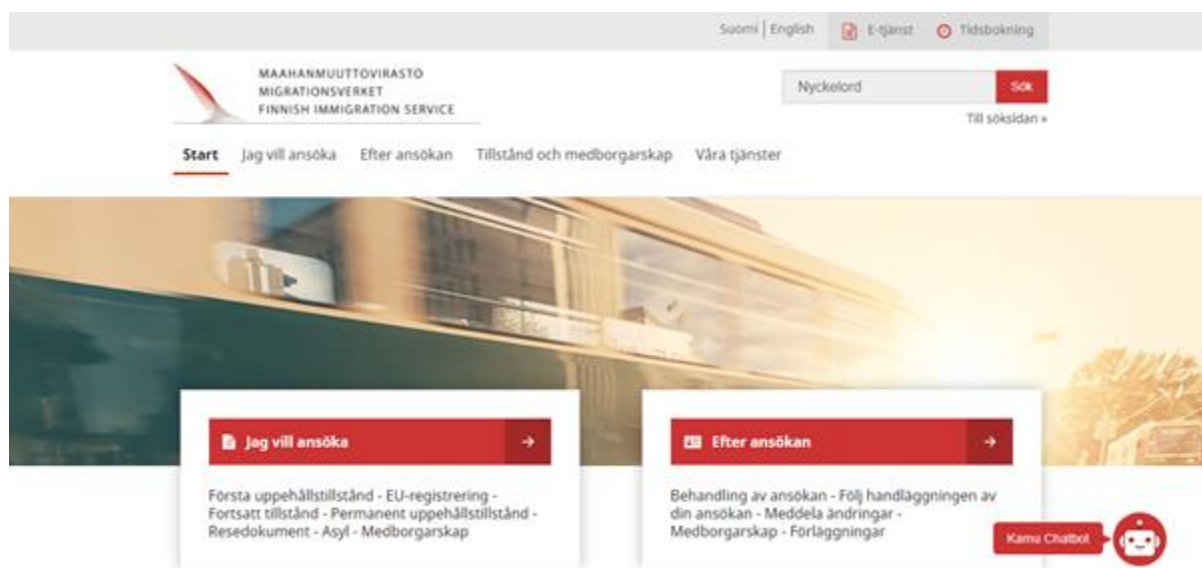
Startsidan är ofta planerat att vara sidan där man börjar besöket på en webbplats. Den är ändå inte den enda vägen in till webbplatsen - det är ofta man kommer in direkt på en undersida via

en sökmotor som till exempel Google eller via en länk (Buie & Murray 2012: 24). På Migrationsverkets webbplats är det lätt att navigera sig till startsidan från undersidor, för att man alltid kan se “Start”-rubriken i övre kant av sidan. Man kommer till startsidan också genom att klicka på logon. På undersidor kan man se var man befinner sig i en tråd av undersidor, till exempel: “Maahanmuuttovirasto > sv > Jag vill ansöka > Jag vill komma till Finland”.

4.1.2 Bilder

Bilderna ändrades under denna undersökning och här presenterar jag de äldre versionerna. Bildernas funktion förändrades ändå inte. På startsidan finns det en illustrationsbild (bild 1). Om man tittar på bilden noggrant kan man se att bilden handlar om trafik men trafikljus och spårwagnars förbindelse till migration är nästan obefintlig så bildens funktion är nog hellre att ge struktur åt sidan än att förmedla information.

Bild 2 Startsidan (<https://migri.fi/sv/start>, hämtad 7.8.2018)



Det finns små symboler i knapparna: en bild av ett dokument där det står “Jag vill ansöka” (bild 2) och en bild av en legitimation där det står “Efter ansökan” (bild 3). Man har också använt symboler för att stödja texten i en behandlingstest (bild 4), där man ska välja vad ens ansökan gäller. Symboler kan vara till hjälp när man vill söka information snabbt. Om symbolen är bra valt kan man hitta informationen man letar efter utan att riktigt behöva läsa någonting som inte rör en själv.

Bild 2 Jag vill ansöka (hämtad 7.8.2018)



Bild 3 Efter ansökan (hämtad 7.8.2018)



Bild 4 Behandlingstidstest (hämtad 7.8.2018)



Symbolerna kan också ge enhetlighet för en webbplats som innehåller information på olika språk. Den här möjligheten realiseras dock inte helt på Migrationsverkets webbsida, där de flesta symboler är likadana på de motsvarande finska och engelska sidorna, men till exempel symbolen i "Efter ansökan" är annorlunda på finska, där det står en symbol av ett hus istället för en legitimation (bild 5).

Bild 5 Efter ansökan, på finska (hämtad 7.8.2018)



4.1.3 Disposition

Informationsföljden på startsidan är byggd så att högst uppe har man språkval och länkar till e-tjänst och tidsbokning. Efter det har man logon som också fungerar som länk till startsidan och bredvid logon hittar man en sökfunktion. Nedanför illustrationsbilden har man två stora knappar "Jag vill ansöka" och "Efter ansökan" med exempel på båda två. Efter det har man en rubrik "Information" och under rubriken grupper som ofta behöver information från webbplatsen. I samband med informationsdelen har man också knappar för e-tjänsten och tidsbokning. Nedanför hittar man en behandlingstidstest, som man kan använda för att beräkna behandlingstiden för sin ansökan. Nedanför hittar man ännu kund- och pressmeddelanden och längst ned länkar till sådan information som man ofta söker när man besöker webbplatsen.

4.1.4 Språk

De största knapparna som man ser först är skrivna ur sökandens synpunkt, vilket man kan se i valet av pronomen i knappen "Jag vill ansöka". Språket är enkelt, vilket är motiverat för att de som informationen är riktad till inte alltid talar svenska som sitt första språk. Mängden information på startsidan verkar passande och informationsföljden rimlig.

Till höger står det en bild på en robot och bredvid den står det "Kamu Chatbot". När man klickar på roboten öppnar sig en chattruta och läsaren får meddelanden på engelska där roboten presenterar sig och uppmuntrar läsaren att fråga om hjälp i chattet. På de finsk- och engelskspråkiga sidorna står det "Hej! Kan jag hjälpa till?" i stället för "Kamu Chatbot". Ur Design for all synpunkten fungerar chattroboten säkert bäst på de andra sidorna, för att betydelsen av "Kamu Chatbot" är inte helt genomskinlig på svenska och dessutom får man service bara på engelska. Utöver detta märkte jag att det inte går att lyssna på startsidan på ReadSpeaker som på undersidorna hjälper mottagarna med nedsatt syn. På undersidorna kan man lyssna på Kamu Chatbot med ReadSpeaker som pratar engelska med en svensk brytning.

4.2 Sidor om asyl

Jag valde sidorna *Inkvartering på förläggning* (Migrationsverket 2019c) och *Juridisk rådgivning* (Migrationsverket 2019d) på grund av att de hade tillräckligt mycket text för att jag ska kunna dra några slutsatser om språket med hjälp av bara två sidor. För sidorna om asyl finns det inte så tydligt någon enskild mottagargrupp som texten skulle vara riktad till som det finns med andra sidorna jag har valt att ta med i undersökningen. Att mottagargruppen i verkligheten består av mindre grupper förändrar ändå inte det faktum att man ska tänka på läsaren när man skriver. Därför anser jag viktigt att ha också sidor med en bred mottagargrupp med i undersökningen.

4.2.1 Mottagargrupp och struktur på sidan

kommer till sidan genom att klicka på knappen “Jag vill ansöka” och man tilltalar läsaren som “du”, så enligt den explicita formen är sidan riktad till asylsökanden själv. Man kan också komma till sidan till exempel via “För representanter för asylsökande”-knappen eller en sökmotor. I praktiken är det antagligen ändå få asylsökanden vars svensk-kunskaper räcker till att själv läsa informationen de behöver på svenska, så mottagargruppen är väldigt bred, men torde bestå främst av människor med bra kunskaper i svenska. Förutom själva asylsökanden kan mottagargruppen bestå av representanter för asylsökanden eller aktörer på tredje sektorn som arbetar inom integreringen. Det kan alltså variera rejält hur insatta läsarna är i ämnet.

Båda sidorna består av en huvudrubrik och brödtext. Det finns inga bilder. Färger förmedlar information bara i länkar som är blå och bandet ovanför som visar att sidan handlar om asyl.

4.2.2 Texten och sambanden i texten

Innehållet är relevant för mottagargruppen. Innehållet tas upp i en tematisk-emfatisk ordning, så att ett stycke behandlar ett tema och temana följer varandra så att det viktigaste för läsaren nämns först och det mindre viktiga senare. Till exempel inleder man först att asylsökanden inkvarteras på en förläggning och först i slutet tar man upp hur måltiderna ordnas på förläggningarna.

Man använder mest du-tilltal, men ju vidare man läser i texten på *Inkvartering på förläggning*-sidan desto opersonligare blir tonen (mer s-passiv) och desto mindre viktig blir informationen för individen. Anmärkningsvärt är att man duar asylsökanden och inte till exempel representanter för asylsökanden. När man syftar på myndigheten som skrivit texten använder man namnet Migrationsverket i stället för till exempel "vi". Här fungerar namnet bra, eftersom då blir det klart och tydligt vem man talar om.

Det ökar tydligheten att man upprepar samma ord exakt i samma form när man nämner någonting på nytt utan att till exempel förkorta eller variera ordet. Hänvisningarna är tydliga och om man hänvisar till någonting på en annan sida har man en länk dit. Man skriver på en konkret nivå, så att läsaren får veta hur inkvarteringsprocessen går.

4.2.3 Stycken och rubriker

Styckeindelningen är i enlighet med Klarspråkstestets rekommendationer. Stycken är lagom långa och det finns lagom mycket innehåll per stycke. Det finns en huvudidé per stycke, som rekommenderat i Klarspråkstestet. Styckeindelningen är markerad tydligt med en blankrad.

Rubrikerna är relevanta. Innehållet hänger alltså ihop med rubriken. Det finns inga mellanrubriker i texterna trots att det finns delar som kan uppfattas handla om skilda helheter. Ofta söker man bara på några enskilda fakta på nätet och då ökar det överskådligheten att ha tydliga mellanrubriker. Till exempel informationen om huruvida familjen kan bo tillsammans och hur måltiderna är ordnade hänger inte så tätt ihop och det skulle därmed vara motiverat att skilja dem med en mellanrubrik.

4.2.4 Meningar och ord

På sidorna om asyl finns det märkvärdigt färre ord per mening (13,7 på *Inkvartering på förläggning*; 11,0 på *Juridisk rådgivning*) än på de andra sidorna (med undantag av *Läroanstaltens roll i uppehållstillstandsprocessen*), vilket tyder på enklare meningsbyggnad. Det syns i texten som till stor del består av huvudsatser. Meningslängden är varierande som rekommenderat i

Klarspråkstestet och det finns inte heller några problem med vänstertunga meningar. Man har lyckats undvika inskjutna satser.

Det finns inga onödigt långa ord eller krångliga substantivfraser. Det finns inga långa prepositioner som varnats för i Klarspråkstestet: angående, avseende, rörande, beträffande, gällande. Man har valt att skriva ut orden utan att använda förkortningar, vilket gör texten lättare att läsa. Man har använt begripliga nutida ord.

Det finns en del eventuellt svåra termer, vilket är väldigt vanligt för myndighetsspråk, men termerna förklaras antingen direkt eller via en länk. Man har använt bara nödvändiga termer och det finns därmed inte något problem med svår jargong.

4.2.5 Annat

På *Inkvartering på förläggning*-sidan finns det också en punktuppställning över olika måltids-system på förläggningar. Punktuppställningen ökar överskådligheten i den här situationen jämfört med om man hade skrivit allt i flytande text. Det finns inga stavfel eller språkriktighetsfel.

4.3 Sidor för media

Jag valde sidorna *Upplysningar om enskilda fall* (Migrationsverket 2019e) och *Sekretessen av personuppgifter*, men under undersökningstiden slogs den senare sidan samman med den första. Jag hade tillgång till de gamla sidorna och ändrade därmed inte mitt material halvvägs. Båda texterna finns ändå på sidan *Upplysningar om enskilda fall* under skilda rubriker, så jag kommer här att skriva om två separata sidor, men det går att läsa de båda texterna på en enda sida. Jag valde sidorna på grund av liknande skäl som med andra mottagargrupperna. De är tydligt riktade till just den här mottagargruppen och har tillräckligt mycket text för att kunna dra några riktlinjer om språket med hjälp av bara två sidor.

4.3.1 Mottagargrupp och struktur på sidan

Sidorna är riktade till personer som arbetar inom media. Det innebär att mottagargruppen har bra språkkunskaper i svenska men är inte nödvändigtvis insatta i migrationsfrågor.

Båda sidorna består av en huvudrubrik och brödtext. Det finns inga bilder. Färger förmedlar information bara i länkar som är blå och bandet ovanför som visar att sidan handlar om Migrationsverkets tjänster.

4.3.2 Texten och sambanden i texten

Innehållet är relevant för läsargruppen. På sidan *Upplysningar om enskilda fall* tas innehållet upp i en tematisk-emfatisk ordning, där temana har skiljts åt med underrubriker och de följer varandra så att det viktigaste nämns först. Temana följer varandra också kronologiskt med tanke på processen som börjar när en journalist begär information. På sidan *Sekretessen av personuppgifter* som baserar sig på lagtext kan man inte se någon tydlig informationsföljd.

Medan på sidor om asyl duar man asylsökanden, duar man här journalister och pratar ur deras synpunkt. När man syftar på myndigheten som skrivit texten använder man namnet Migrationsverket i stället för till exempel "vi". Här fungerar namnet bra, eftersom då blir det klart och tydligt vem som man talar om. Man använder aktivformer av verb alltid när det är bra för läsaren att få veta vem som gör eller har gjort vad. Texten är överskådlig med en tydlig informationsföljd och relevanta underrubriker.

Hänvisningarna är tydliga och om man hänvisar till någonting på en annan sida har man en länk dit. Det ökar tydligheten att man upprepar samma ord exakt i samma form när man nämner någonting på nytt utan att till exempel förkorta eller variera ordet. Man skriver på en konkret nivå, så att läsaren kan agera på basis av texten. Texten på sidan *Upplysningar om enskilda fall* innehåller speciellt mycket bindeord för att texten är längre och mer komplicerad än andra.

4.3.3 Stycken och rubriker

Styckeindelningen är i enlighet med Klarspråkstestetets rekommendationer. Stycken är lagom långa och det finns lagom mycket innehåll per stycke. Det finns en huvudidé per stycke, som rekommenderat i Klarspråkstestet. Styckeindelningen är markerad tydligt med en blankrad.

Rubrikerna är relevanta och det finns lagom många rubriknivåer. Underrubrikerna ökar textens överskådlighet och gör texten lättare att läsa.

4.3.4 Meningar och ord

På sidorna för media finns det betydligt flest ord per mening (20,4 på *Upplysningar om enskilda fall*; 22,8 på *Sekretessen av personuppgifter*), vilket tyder på mer komplex meningsbyggnad än i de andra texterna. Komplexiteten syns till exempel i ett relativt stort antal bisatser. Att texten är mer komplex än texten på andra sidorna, betyder det inte att texten skulle vara dåligt myndighetsspråk. Meningslängden är varierande som rekommenderat i Klarspråkstestet och det finns inte några problem med vänstertunga meningar. Man har lyckats undvika inskjutna satser.

Det finns inga onödigt långa ord eller krångliga substantivfraser. Det finns inga långa prepositioner som varnats för i Klarspråkstestet: angående, avseende, rörande, beträffande, gällande. Man har valt att skriva ut orden utan att använda förkortningar (bara en enda förkortning på sidan *Sekretessen av personuppgifter* som baserar sig på lagtext), vilket gör texten lättare att läsa. Det finns ett ord i texterna som finns med på Svarta listan (Regeringskansliet 2011). På Svarta listan har man rekommenderat att använda ordet "få" i stället för ordet "erhålla". Annars har man använt begripliga nutida ord och undvikit jargong.

4.3.5 Annat

På *Upplysningar om enskilda fall*-sidan finns det också en punktuppställning över kontaktuppgifter. Punktuppställningen ökar överskådligheten i den här situationen jämfört med om man hade skrivit allt i flytande text. Det finns inga stavfel eller språkriktighetsfel.

4.4 Sidor för läroanstalter

Jag valde sidorna *Läroanstaltens roll i uppehållstillståndsprocessen* (Migrationsverket 2019f) och *Arbete och praktik under studier* (Migrationsverket 2019g) på grund av liknande skäl som med andra mottagargrupperna. De är tydligt riktade till just den här mottagargruppen och har tillräckligt mycket text för att kunna dra några riktlinjer om språket med hjälp av bara två sidor.

4.4.1 Mottagargrupp och struktur på sidan

Mottagargruppen består av människor som arbetar på en läroanstalt. Det innebär att mottagargruppen oftast har bra språkkunskaper i svenska men är inte nödvändigtvis insatta i migrationsfrågor.

Båda sidorna består av en huvudrubrik och flytande text. Det finns en bild med naturtema i bandet ovanför som tillsammans med en rubriktext visar att sidan handlar om Migrationsverkets tjänster. Färger förmedlar information bara i länkar som är blå.

4.4.2 Texten och sambanden i texten

Innehållet är relevant för läsargruppen. Informationsföljden är tematisk-emfatisk, då temana har skiljts åt med underrubriker och de följer varandra så att det viktigaste nämns först men på sidan *Läroanstaltens roll i uppehållstillståndsprocessen* följer temana varandra också kronologiskt med tanke på uppehållstillståndsprocessen. Först förklaras hur man ansöker uppehållstillstånd och i slutet tar man upp behandlingstider för ansökan.

På första sidan är tilltalet vacklande. Man både duar läsaren (personal på en läroanstalt) och pratar om hur "läroanstalten" ska göra någonting: "Läroanstalten bör skicka till Migrationsverket förteckningar över sådana studerande som inte har påbörjat sina studier eller som har avbrutit studierna samt över sådana studerande som inte betalar sina studieavgifter på det sätt som läroanstalten kräver." På sidan *Arbete och praktik under studier* tilltalar man inte läsaren. När man syftar på myndigheten som skrivit texten använder man namnet Migrationsverket i stället för till exempel "vi". Här fungerar namnet bra, eftersom då blir det klart och tydligt vem som man talar om.

Texten är överskådlig med en tydlig informationsföljd och relevanta underrubriker. Det ökar tydligheten att man upprepar samma ord exakt i samma form när man nämner någonting på nytt utan att till exempel förkorta eller variera ordet. Hänvisning sker genom att upprepa ordet i bestämd form. Hänvisningen är tydlig trots att det finns relativt få bindeord. Om man hänvisar till någonting på en annan sida har man en länk dit. Man skriver på en konkret nivå, så att läsaren kan agera på basis av texten.

4.4.3 Stycken och rubriker

Styckeindelningen är i enlighet med Klarspråkstestets rekommendationer. Stycken är lagom långa och det finns lagom mycket innehåll per stycke. Det finns en huvudidé per stycke, som rekommenderat i Klarspråkstestet. Styckeindelningen är markerad tydligt med en blankrad.

Rubrikerna är relevanta och det finns lagom många rubriknivåer. Underrubrikerna ökar textens överskådlighet och gör texten lättare att läsa.

4.4.4 Meningar och ord

På sidan *Läroanstaltens roll i uppehållstillståndsprocessen* är det få ord per mening, bara 12,5. Siffran är på samma nivå med sidorna för asylsökande. Meningslängden varierar som rekommenderat i Klarspråkstestet. Det finns 9 bara 4 – 7 ord långa meningar, men också tre meningar som är längre än 25 ord. Anmärkningsvärt är ändå att jag inte har räknat med punktuppställningar som kunde tolkas som många långa meningar.

På sidan *Arbete och praktik under studier* är antalet ord per mening 17,8. Också här är meningslängden varierande om än inte på en lika bred skala. Det finns ett par inskjutna satser, vilket innebär en risk för vänstertunga meningar, men här blir meningarna ändå inte så komplexa att det skulle minska förståeligheten.

Det finns inga onödigt långa ord eller krångliga substantivfraser. Det finns inga långa prepositioner som varnats för i Klarspråkstestet: angående, avseende, rörande, beträffande, gällande. Det finns några vardagliga och nödvändiga förkortningar: mom., EU, EES. För det mesta har

man använt begripliga nutida ord samt bara nödvändiga termer. Det är bara termen rörlighetsåtgärder som kan anses vara jargong och skulle därmed bli mer klarspråklig med en kort förklaring.

4.4.5 Annat

På sidan *Läroanstaltens roll i uppehållstillståndsprocessen* finns det två punktuppställningar som ökar överskådligheten. Det finns inga stavfel eller språkriktighetsfel.

4.5 Sidor för arbetsgivare

Jag valde sidorna *Arbetsgivarens roll i tillståndsprocessen* (Migrationsverket 2019h) och *Arbetsgivarens skyldigheter* (Migrationsverket 2019i) på grund av liknande skäl som med andra mottagargrupperna. De är tydligt riktade till just den här mottagargruppen och har tillräckligt mycket text för att kunna dra några riktlinjer om språket med hjälp av bara två sidor.

4.5.1 Mottagargrupp och struktur på sidan

Sidorna är riktade till arbetsgivare i olika branscher. Det innebär att mottagargruppen oftast har bra språkkunskaper i svenska men är inte nödvändigtvis insatta i migrationsfrågor. Men det är inte givet att arbetsgivaren har bra kunskaper i svenska. Till exempel är det många invandrare som äger företag.

Båda sidorna består av en huvudrubrik och brödtext. Det finns en bild med naturtema i bandet ovanför som tillsammans med en rubriktext visar att sidan handlar om uppehållstillstånd. Färger förmedlar information bara i länkar som är blå.

4.5.2 Texten och sambanden i texten

Innehållet är relevant för mottagargruppen. Innehållet tas upp i en tematisk ordning, så man behandlar ett tema i taget. På sidan *Arbetsgivarens roll i tillståndsprocessen* är informationsföljden lätt att följa på grund av underrubriker, vilket resulterar i bra överskådlighet. På sidan *Arbetsgivarens skyldigheter* är informationsföljden däremot lite otydligare när det inte finns några underrubriker. Det går inte heller att få någon tydlig bild på helheterna i texten genom att

titta på styckena när de är så pass korta. Då tar det också en längre tid att hitta informationen man letar efter.

Man duar läsaren på båda sidorna, men på sidan *Arbetsgivarens roll i tillståndsprocessen* duar man först arbetsgivaren och sedan studeranden på samma sida, vilket kan anses vara lite förvirrande. Från kontexten framgår det ändå tydligt vem som man tilltalar. När man syftar på myndigheten som skrivit texten använder man namnet Migrationsverket i stället för till exempel "vi". Här fungerar namnet bra, eftersom då blir det klart och tydligt vem som man talar om.

Hänvisningarna är tydliga och det är alltid klart vad bindeorden syftar till. Om man talar om en person, använder man ibland personpronomen för att variera språket och då har man valt skriva "han eller hon". Om man hänvisar till någonting på en annan sida har man en länk dit. Man skriver på en konkret nivå, så att läsaren kan agera på basis av texten.

4.5.3 Stycken och rubriker

Rubrikerna är bra och relevanta. På sidan *Arbetsgivarens roll i tillståndsprocessen* finns det tillräckligt med underrubriker och styckeindelningen är i enlighet med Klarspråkstestets rekommendationer. Styckeindelningen är markerat tydligt med en blankrad. Underrubriker skulle öka överskådligheten på *Arbetsgivarens skyldigheter*-sidan.

4.5.4 Meningar och ord

Antalet ord per mening är 17,9 på sidan *Arbetsgivarens roll i tillståndsprocessen* och 16,6 på sidan *Arbetsgivarens skyldigheter*. Meningslängden varierar som rekommenderat i Klarspråkstestet. Det finns ett par inskjutna satser, vilket innebär en risk för vänstertunga meningar, men här blir meningarna ändå inte så komplexa att det skulle minska förståeligheten.

Det finns inga onödigt långa ord eller krångliga substantivfraser. Det finns inga långa prepositioner som varnats för i Klarspråkstestet: angående, avseende, rörande, beträffande, gällande. Det finns några eventuellt svåra termer, men termerna förklaras antingen direkt eller via en länk. Man har använt begripliga nutida ord samt bara nödvändiga termer så det finns därmed inte något problem med svår jargong. Det finns några vardagliga och nödvändiga förkortningar: EU, EES och FO-nummer.

4.5.5 Annat

Det finns många punktuppställningar som ökar överskådligheten. Det finns inga stavfel eller språkriktighetsfel.

5 SAMMANFATTNING

Jag har utfört ett Klarspråkstest för sammanlagt åtta undersidor. Jag har valt fyra olika mottagargrupper och granskat två undersidor från varje mottagargrupp. I valet av sidorna övervägde jag hur tydligt sidan var riktad till den valda mottagargruppen och att det fanns tillräckligt med text på sidan att det gick att utföra Klarspråkstestet. Mottagargrupperna valde jag ur mottagargrupperna listade på startsidan i form av länkar till undersidor som var relevanta till gruppen i fråga. Några av länkarna led till sidor med en så pass bred mottagargrupp att det inte skulle ha varit meningsfullt att undersöka sidorna med tanke på att meningen var att hitta texter med tydligt olika mottagargrupper.

På startsidan tar man hänsyn till att webbplatsen är riktad till en bred mottagargrupp och följer Design for all-idén. Från startsidan leder man besökarna vidare till undersidor enligt syftet på besöket eller enligt gruppen besökaren hör till. Dispositionen på startsidan är enkel och luftig. Det finns bara lite text och man har utnyttjat olika symboler för att stödja texten.

På sidorna om asyl är **mottagargruppen** mycket mer varierande än på de andra sidorna. På sidorna om asyl kan både språkkunskaperna och insattheten av läsarna variera rejält. På andra sidorna är mottagargruppens språkkunskaper oftast bra, men insattheten kan variera. Men inte heller på de andra sidorna är det på något sätt säkert att läsaren har bra kunskaper i svenska. Till exempel kan en invandrare ha ett företag och hen kan söka information om sin roll i personalens tillståndsprocess. På sidorna för media är det troligare än på andra sidorna att läsaren har bra kunskaper i svenska för att människor som arbetar inom media arbetar med språk. Och språket de arbetar med är högst troligt svenska om man i Finland väljer att läsa Migrationsverkets sidor just på svenska då sidorna finns också på finska och engelska.

Alla **sidor** är formade på samma sätt: De består av en huvudrubrik, eventuella underrubriker och brödtext. Man har inte utnyttjat färger och bilder förutom i bandet ovanför själva texten och länkarna som är blå.

Innehållet är väsentligt för mottagargruppen. Informationsföljden följer relativt samma mönster i alla texter. Det varierar lite hur klart informationsföljden är tematisk, emfatisk respektive kronologisk, men den vanligaste lösningen är nog en blandning av alla dessa.

Man strävar efter **du-tilltal**, som oftast fungerar bra. Ibland duar man någon annan än den som faktiskt läser texten. Till exempel på sidorna om asyl duar man asylsökanden trots att det ofta är representanten för asylsökanden som letar efter information på sidan. Valet av tilltal är ändå oftast systematiskt och orsakar därmed inte några problem i förståelsen.

Sambanden i texterna är tydliga. Man förkortar eller varierar inte ordet när man nämner någonting på nytt, vilket gör det tydligt att man pratar fortfarande om samma sak. Hänvisar man till någonting på en annan sida har man en länk dit.

Alla texter är skrivna på en konkret nivå. Det betyder till exempel att man inte onödigt använder några mer abstrakta överbegrepp om saker som man kunde beskriva med något mer konkret begrepp. Till exempel är det onödigt att prata om "rörlighet" om man i kontexten menar "att flytta".

Styckeindelningen är i enlighet med Klarspråkstestets rekommendationer i alla texter och den är tydligt och systematiskt markerad med en blankrad. **Rubrikerna** är relevanta och underrubrikerna fungerar bra om man har använt dem. På sidorna om asyl och på *Arbetsgivarens skyldigheter*-sidan skulle det öka överskådligheten att ha underrubriker.

På sidorna om asyl och på *Läroanstaltens roll i uppehållstillståndsprocessen*-sidan finns det få ord per mening. Anmärkningsvärt är ändå att jag inte har räknat med punktuppställningar och på *Läroanstaltens roll i uppehållstillståndsprocessen*-sidan finns det en punktuppställning som kunde tolkas som många långa meningar. Man kan alltså säga att på sidorna om asyl är antalet ord per mening betydligt minst. Däremot på sidorna för media finns det betydligt flest ord per mening. **Meningslängden** korrelerar med komplexiteten av texter. Det finns inget problem med vänstertunga meningar.

Man har lyckats undvika jargong och använder bara **begripliga nutida ord**. Eventuella svåra begrepp förklarar man eller leder till andra sidor där begreppet förklaras.

Alla punktuppställningar som finns är bra och det finns inte några tydliga ställen där det skulle hjälpa till att ha en punktuppställning men där det inte finns en. Det finns inga stavfel eller språkriktighetsfel.

6 DISKUSSION

Undersökningen baserar sig på Klarspråkstestet utvecklat av Institutet för språk och folkminnen, men stöder sig mycket på min egen expertis. Också Klarspråkstestet litar mycket på personen som utför testet. Dessutom finns testet bara för korta texter som blanketter och längre texter som rapporter. Det fanns inget test som skulle ha passat bra för webbsidor, så jag har själv valt frågorna som jag har tagit med i testet och använt min egen bedömning om hur det bäst går att anpassa frågorna till mitt material. Det finns mer objektiva sätt att mäta textens läsbarhet (till exempel lix som ytligt presenterats i kapitel 2), men i den här undersökningen ville jag betona mottagaranpassningen som knappast går att mäta med hjälp av rent objektiva kvantitativa sätt. Att undersökningen stöder sig till min expertis i den här utsträckningen har alltså både fördelar och nackdelar.

Valet av material har jag gjort genom att leta efter sådana undersidor som var tydligt riktade till skilda mottagargrupper och som hade tillräckligt med text för att kunna utföra Klarspråkstestet. Valet var alltså inte på något sätt slumpmässigt, vilket skulle förvränga resultatet om man ville nå kunskap om hur klarspråklig Migrationsverkets webbplats är. Men syftet med denna undersökning var att ta reda på hur man språkligt har tagit hänsyn till den varierande mottagargruppen på Migrationsverkets webbplats, så det är ändamålsenligt att välja texter som innehåller rikligt med olika sätt att ta hänsyn till mottagaren.

Klarspråkstestet var inte helt passande för undersökningens material trots att jag valde frågor som jag ansåg mest passande. Till exempel var det knepigt att studera informationsföljden så här noggrant i så här korta texter, men ännu märkligare hade det varit att inte alls ta med frågan om informationsföljd. Det var motiverat att följa testet, eftersom jag ansåg det bättre att analysera texterna för noggrant än för ytligt.

När man skriver klarspråk är det rekommenderat att använda aktiv form av verb och dua läsaren så att hen alltid vet vem som har gjort vad och hur hen ska agera enligt texten. I sådana här texter som på Migrationsverkets webbplats är det svårt att bestämma vem som man borde tilltala när mottagargruppen kan variera. I materialet till denna undersökning har man valt att dua läsaren oavsett att det till exempel kan vara antingen asylsökande eller hens representant som

läser texten. Intressant nog anser jag att det här inte påverkar begripligheten i någon stor utsträckning. Man duar den som informationen är relevant till och det framgår tydligt från texterna vad som texterna handlar om.

Trots att den språkliga analysen var relativt noggrann, blev resultatet ganska kortfattat. På många sätt tar man hänsyn till mottagaren, men inte så mycket till att mottagargruppen varierar. Visst varierar innehållet, men strukturellt sett är språket väldigt liknande i alla texter. Den enda större skillnaden mellan texterna var antalet ord per mening som också korrelerar med meningarnas komplexitet som syns till exempel i antalet bisatser. Likheten påverkas troligen av att mottagargrupperna till slut inte var så varierande när det gäller hur insatta mottagarna var i ämnet. Sidorna om asyl hade en speciell mottagargrupp, men alla andra mottagargrupper bestod av läsare som oftast har bra kunskaper i svenska, men är inte nödvändigtvis insatta i ämnet. Både svensk kunskaperna och insattheten varierar, men samma variation finns också inom en och samma grupp, vilket ledde till att jämförelsen av texterna inte var särskilt givande.

Det kan vara svårt att bestämma hur klart språket ska vara för att det räcker. Skriver man svår text, behöver mottagaren vara en expert. Det här resulterar i att mottagargruppen anpassar sig enligt textens begriplighet. I Migrationsverkets situation kan det här betyda till exempel att det bara är svenskspråkiga representanter som läser texterna och inte invandrarna själva. Är det här acceptabelt eller borde fler människor med lägre svensk kunskaper också kunna läsa texterna själva? Med tanke på Design for all-ideologin skulle användningen av bilder ge en möjlighet till att stödja texten speciellt om mottagaren har problem med språket. I nuläget finns det bilder bara på startsidan och inte heller dessa bilder alltid är så informationsrika.

7 AVSLUTNING

Frågor om tillgänglighet och klarspråk har blivit aktuella, åtminstone delvis på grund av det nya tillgänglighetsdirektivet från Europaparlamentet och rådet. Tjänster och information flyttas online, medan de ännu borde vara tillgängliga för alla. Det ställer höga krav på webbdesign där man på sistone har satsat på *Design for all*-principen. *Design for all* står för idén om att så många personer som möjligt borde ha tillgång till materialet utan behov av anpassning eller specialutformning. Webbsidorna ska vara tekniskt tillgängliga och lätta att använda samt innehållet lätt att förstå. I den här undersökningen ligger fokuset på det sistnämnda.

I denna avhandling har jag granskat språket på det finska Migrationsverkets webbplats. Det hör till klarspråk att man ska skriva mottagaranpassat och jag var intresserad av hur mottagaranpassningen syntes på undersidor riktade till olika mottagargrupper. Jag har stött min bedömning på Klarspråkstestet som är skapat i syfte att få myndigheterna att skriva mer klarspråkligt.

Resultatet visar att antalet ord per mening korrelerar med meningarnas komplexitet och där fanns det variation mellan texterna. Utöver detta skiljde sig språket inte märkbart enligt mottagargruppen. Detta kan bero på att mottagargrupperna till slut inte var så varierande när det gäller hur insatta mottagarna var i ämnet. Resultatet väcker frågor om hur klart språket ska vara för att det räcker.

LITTERATUR

- 1177 Vårdguiden 2019: <https://www.1177.se/Fakta-och-rad/Sjukdomar/Funktionsnedsattning/> (hämtad 15.5.2019)
- Appelgren, M. 2002. Begripligt eller obegripligt? En studie av förvaltningsbeslut före och efter Klarspråkstestet. Examensarbete vid Stockholms universitet, Institutet för nordiska språk. https://www.su.se/polopoly_fs/1.29546.1337872260!/madde.pdf (hämtad 15.5.2019)
- Björnsson, C. H. 1968. *Läsbarhet*. Stockholm: Bokförlaget Liber AB.
- Buie, E. & Murray, D. 2012. *Usability in government systems: User experience design for citizens and public servants*. Waltham, MA: Morgan Kaufmann.
- Funka 2019: <https://www.funka.com/design-for-alla/tillganglighet/> (hämtad 15.5.2019)
- Förvaltningslag 434/2003, 9 §: Krav på gott språkbruk.
- LL-Center 2019: https://www.ll-center.fi/lattlast/om_lattlast_ll/ (hämtad 15.5.2019)
- Migrationsverket 2019a: <https://migri.fi/sv/start> (hämtad 17.5.2019)
- Migrationsverket 2019b: <https://migri.fi/sv/om-migrationsverket> (hämtad 17.5.2019)
- Migrationsverket 2019c: <https://migri.fi/sv/inkvartering-pa-forlaggning> (hämtad 17.5.2019)
- Migrationsverket 2019d: <https://migri.fi/sv/juridisk-radgivning> (hämtad 17.5.2019)
- Migrationsverket 2019e: <https://migri.fi/sv/information-om-enskilda-fall> (hämtad 17.5.2019)
- Migrationsverket 2019f: <https://migri.fi/sv/laroanstaltens-roll-i-uppehallstillstandsprocessen> (hämtad 17.5.2019)
- Migrationsverket 2019g: <https://migri.fi/sv/arbete-och-praktik-under-studier> (hämtad 17.5.2019)
- Migrationsverket 2019h: <https://migri.fi/sv/arbetsgivarens-roll-i-tillstandsprocessen> (hämtad 17.5.2019)
- Migrationsverket 2019i: <https://migri.fi/sv/arbetsgivarens-skyldigheter> (hämtad 17.5.2019)
- PLAIN 2011: <https://www.plainlanguage.gov/guidelines/> (hämtad 15.5.2019)
- Regeringskansliet 2006. *Klarspråk lönar sig. Klarspråksarbete i kommuner, landsting och statliga myndigheter*.
- Regeringskansliet 2011. *Svarta listan*:
<https://www.regeringen.se/49b6b2/contentassets/7ea8845f72304d098640272782e5bc26/svarta-listan---ord-och-fraser-som-kan-ersattas-i-forfattningssprak> (hämtad 15.5.2019)
- Språklagen 2009/600, 11 §: Språkanvändningen i offentlig verksamhet.
- Språkrådet 2014. *Myndigheternas skrivregler*. 8 upplagan.

Språkrådet 2017a: <https://www.sprakochfolkminnen.se/sprak/klarsprak/att-skriva-klarsprak/webbutbildningen-att-skriva-bättre.html> (hämtad 17.5.2019)

Språkrådet 2017b: <http://www.sprakochfolkminnen.se/sprak/klarsprak/att-skriva-klarsprak/klarsprakstestet.html> (hämtad 15.5.2019)

Språkrådet 2019 <http://www.sprakochfolkminnen.se/sprak/klarsprak.html> (hämtad 15.5.2019)

Statskontoret 2001. *På väg mot ett bättre myndighetsspråk*: <http://www.statskontoret.se/globalassets/publikationer/2001/200118.pdf> (hämtad 15.5.2019)

Statsrådets kansli 2017: *Svenskt lagspråk i Finland Slaf – Ruotsinkielinen lakikieli*. Statsrådets kanslis publikationsserie 1/2017.

Tillgänglighetsdirektivet 2016: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/?uri=CELEX:32016L2102> (hämtad 15.5.2019)

Undervisnings- och kulturministeriet 2014: *Klart myndighetspråk – ett handlingsprogram*. Undervisnings- och kulturministeriets arbetsgruppspromemorior och utredningar 2014:3

Virtanen, S. 2014. Design for All -suunnittelun kaleidoskooppi – ehdotus Design for All -perusteisesta osallistavan suunnittelun toimintamallista. Opinnäytetyö: Laurea-ammattikorkeakoulu, Käyttäjäkeskeinen suunnittelu. <http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/73805/OpinnaytetyoYAMK-Sami%20Virtanen-DesignForAll-suunnittelun-kaleidoskooppi.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (hämtad 15.5.2019)

WCAG 2008 = Web Content Accessibility Guidelines 2.0: <https://www.w3.org/TR/WCAG20/> (hämtad 15.5.2019)