

9. nordiske klarsprogskonference: Sprog og kommunikation i digital borgerbetjening

Abstracts



Konferencen afholdes d. 4.-5. maj 2017. Læs mere om konferencen på dsn.dk/klarsprog2017.

Konsulent Kresten Bjerg

Bjerg Kommunikation, Danmark

Den digitale læsers hjerne

Dette oplæg handler om, hvordan offentlige virksomheder i praksis arbejder med at gøre sproget entydigt og nemt at læse.

Hvis vi skal tale om klart sprog, så skal vi være klar over, hvad vi mener med metaforen "klar". En metode er at undersøge læseoplevelser: Hvad karakteriserer de tekster, som borgerne bruger metaforen "klar tekst" om? Der er to trin i den afklaring:

- Vi skal være sikre på, hvad der statistisk signifikant opleves som klart.
- Vi skal finde sproglige fællestræk i de tekster, som opleves som klare.

Det har Bjerg Kommunikation og Megafon søgt svar på i en undersøgelse af læsbarheden af digitale tekster fra offentlige virksomheder. Resultaterne viser, at to forhold især spiller ind på oplevelsen af klarhed: læserens forventning, og hvordan man bruger sætningsled.

Så hvordan kan den viden omsættes til brugbar information for dem, der sidder og skriver teksterne?

Offentlige virksomheder er afhængige af at kunne formidle komplekse forhold og nuancer, fx en lovs betydning for, om man får forældremyndighed. Derfor kan myndighederne ikke bare "fjerne det svære" fra tekster – de skal også gøre det komplekse læsbart. Til det er der visse sproglige former, der er særligt egnede til at gøre det abstrakte konkret, for det sprog, som vi er fælles om at opleve som klart, afspejler nogle kognitive processer i den læsende hjerne.

Vi viser nogle eksempler på skriveguider, som omsætter befolkningsundersøgelserne og kognitiv sprogteori til konkrete skraveråd.

Chef for oversættelse Carola Grönholm
Folkpensionsanstalten, Finland

Klarspråk på två språk

Folkpensionsanstalten (FPA), som ansvarar för den sociala tryggheten i Finland, var en av deltagarna i den nationella klarspråkskampanjen 2014–2015. FPA har redan i flera års tid arbetat med att ta fram bättre brev, beslut och blanketter och nu pågår en storsatsning på att omarbета och förenkla webbtexterna.

Det föll sig alltså naturligt att gå med i klarspråkskampanjen och till pilotprojekt valdes webbsidorna om handikappbidrag för personer under 16 år, som var hanterliga till omfattningen.

Texterna bearbetades enligt ett helt nytt koncept. Man tillsatte en arbetsgrupp som bestod av bl.a. handläggare, anställda inom kundtjänsten, jurister, it-expertter, informatörer, översättare och språkexpertter. Gruppen läste texterna ur olika perspektiv, formulerade om dem och granskade informationsinnehållet. Man bad också utomstående läsa och kommentera texterna.

Metoden fungerade väl både som ett sätt att arbeta fram klarare texter och att ta vara på den samlade kunskapen i ämnet.

Nu omarbetas de finska webbsidorna, ett ämnesområde i taget, i samarbete mellan sakkunniga inom de olika förmånerna och specialister inom kommunikation och webbkommunikation. Innan materialet skickas för översättning kan utkastet, både som text och i en testmiljö, kommenteras av alla inblandade och medan översättningsarbetet pågår sammanträder man för att diskutera eventuella behov av ändringar i texten.

De nya sidorna publiceras per ämnesområde samtidigt på finska, svenska och engelska.

Adjunkt og kurator Hlín Helga Guðlaugsdóttir
Íslands Kunstakademi, Ísland

Midt i det hele – forbedrede patientoplevelser

I maj 2012 da en gruppe designerne mødte op på Afdeling for Obstetrik og Gynækologi på Landspítali Universitetshospítal i Reykjavík for at hjælpe med renovationen, anede de ikke at de tre år senere ville arbejde på et nyt sprog til afdelingen.

Projektet handlede om at forbedre patientoplevelser ved at anvende designtænkning og designmetoder med mennesket i fokus (human-centred design). Designerne samarbejdede tæt med lægefaglige eksperter og brugere af afdelingen. Det var meningen at indretningen skulle udstråle velvære og samtidig reducere stress og angst gennem farver, materialer, forbedret layout og visuelle ledetråde, heriblandt et nyt skiltesystem.

Inddragelse af brugerne var afgørende for processen, fra de indledende samarbejdssessioner og forskning til prototypefasen; fra simpel feedback på størrelsen af bogstaverne på væggene eller siddepladserne til test af om brugerne kunne finde vej, og refleksion over tonen i vejanvisninger og advarsler. Empati er i den grad et afgørende aspekt i designtænkningen, ligesom også forståelse for kontekstbestemt adfærd og systemer der muliggør eller hindrer den ønskede handling fra folk, er det. Folks liv er fyldt med opgaver der skal klares, og "midt i det hele" er folk drevet af fundamentale kontekstbestemte behov som alt for ofte bliver udeladt når man udarbejder systemer og tjenesteydelser i det offentlige rum, såsom på hospitaler.

Chefkonsulent Margrethe Harbo
Digitaliseringsstyrelsen, Danmark

Borger.dk – digital borgerbetjening på tværs af myndigheder

Digitaliseringen af kommunikationen mellem borgere og myndigheder stiller nye krav til borgernes evne til at navigere og til at betjene sig selv i det offentlige, og nye krav til myndighederne, når de tilrettelægger kommunikationen og udvikler digitale løsninger til borgerne. Kompleksiteten er høj, og med den digitale udvikling udvides også mulighederne for at gå nye veje i den digitale borgerbetjening.

Borger.dk er borgernes samlede indgang til information og digital selvbetjening på tværs af det offentlige Danmark. Portalen skal give borgerne overblik, indblik samt nem og brugervenlig adgang til artikler, egne data og relevante selvbetjeningsløsninger – og dermed særligt understøtte borgere og myndigheder, når lovgivning, forvaltning og digitale løsninger går på tværs.

Det kræver stram styring af kommunikationen på borger.dk og tæt samarbejde mellem myndighederne, hvis visionen for borger.dk skal lykkes – fx ved at insistere på borgernes perspektiv, ved at sikre høj grad af ensretning af sprog og navigation og ved at udvikle værktøjer, som gør det nemt og attraktivt for myndighederne at indgå i portalsamarbejdet.

Borgernes tilfredshed med borger.dk er generelt høj. I oplægget er der fokus på borger.dk's særlige position, erfaringer og værktøjer til at understøtte arbejdet med at sikre god kommunikation og brugervenlige selvbetjeningsløsninger til borgerne. Endelig er der fokus på fremtidens borger.dk, hvor adgangen til personaliserede data og løsninger kan være med til at sætte nye standarder for den digitale borgerbetjening.

Kommunikationschef Maria von Knorring
Helsingfors stad, Byggnadskontoret, Finland

”I love byggnadskontoret” – Helsingfors byggnadskontorets Twitter vinner uppföljare och hjärtor med sin ton och djärvhet

På Twitter ger avsändaren mycket korta uppdateringar om pågående aktiviteter. Det är en kommunikationskanal bland andra sociala medier, som tillåter användare att kommunicera direkt med varandra genom exempelvis text, bild eller ljud.

Twitter används av både privatpersoner men också företag för externa kommunikation samt för opinionsbildning. Twitter är också en viktig kanal för olika intressegrupper inom kultur- och samhällsliv för att skapa diskussion kring händelser och sakfrågor. Twitter har prisats för att demokratisera tillgången till kommunikationsteknik och skapa ett jämlikt samtal.

Helsingfors stads byggnadskontor började 2012 informera stadsborna i Twitter, eftersom kontorets kommunikatörer upplevde att kontorets vanliga informationstexter och kanaler inte riktigt nådde fram. Nu har kontorets meddelanden blivit mycket populära och uppmärksammade. Den kortkorta formulan tvingar att ha en annan syn på innehållet och tillåter en annan ton än traditionella informationsblad eller pressmeddelanden gör. Byggnadskontorets twitterinformation blev vinnare med flest röster från publiken i tävling om bästa sättet att främja klarspråk i klarspråkskampanjen som Språkinstitutet organiserade 2015 och har vunnit andra viktiga medaljer och citeras ofta i branchens publikationer och forskningar. Hur Byggnadskontoret använder Twitter och varför?

Forskningsprofessor Ari Páll Kristinsson
Árni Magnússon-Instituttet, Island

Sprogkonsulent Sigrún Steingrímisdóttir
Islands Domstole, Island

(U)forståelige love, domme og digital formidling

Indtil for nylig havde man ikke foretaget konkret forskning i forståelsen af islandske myndighedstekster, mens der i den almindelige sprogdiskurs i Island findes anekdoter og påstande om „uforståelige“ tekster (jf. Kristinsson 2014). En kvalitativ pilotundersøgelse blev derfor udført i 2016 med det formål at finde ud af hvad den almindelige befolkning mener om lovtekster, og hvor godt man forstår dem (Guðmundsdóttir & Cilia 2016).

Resultaterne viste bl.a. at deltagerne ikke helt forstod almindelige lovtekster, at de havde negative forventninger til lovteksternes forståelighed, men at teksterne alligevel var nemmere at forstå end deltagerne havde regnet med i forvejen.

Når det gælder digitale tekster, er det også et problem at borgerne gerne bruger søgemaskiner i stedet for det islandske folketings website, www.althingi.is, for at finde lovteksterne. Google finder nemlig ikke altid den nyeste version af lovene.

Domme og love er nu tilgængelige for alle på internettet. Endnu er teknikken dog mere primitiv hos de islandske domstole end hos andre domstole i Norden. God teknik er dog ikke nok hvis man skal kunne forstå og finde rundt i domme og lovtekster. Sprog, tekstopbygning og fremstilling må være sådan at de som ikke er blevet uddannet på juridiske fakulteter i den juridiske tankegang og i lovsproget, kan forstå teksten og dommens resultat.

I den islandske byret har man sprogkonsulenter som ikke er juridisk uddannet. De læser teksten igennem og retter fejl, og fremfor alt udpeger de det som er uforståeligt for de „ulovlærde“ – et adjektiv jurauddannede bruger om os lægfolk.

Lektor Andreas Nord

Göteborgs universitet, Sverige

Klarspråk i nätinteraktion

I det svenska klarspråksarbetet har råd och riktlinjer för språket hittills varit anpassade för olika typer av traditionellt skriftspråkliga och monologiska texter, som informationstexter och beslutsbrev. Den nya typ av skriftlig kommunikation i olika digitala forum som börjar bli vanlig ställer krav på nya typer av råd och rekommendationer. Vad blir "klarspråk" när myndighetsföreträdaren inte bara ska tala till medborgaren utan faktiskt föra en dialog med hen?

I föredraget tar jag som utgångspunkt en undersökning av interaktionen i ett internetforum, nämligen det som erbjuds av Huddinge kommun på deras hemsida, för att diskutera detta.

Huddinge kommun är en av Sveriges större, med över 100 000 invånare. För att förbättra sin service till dessa har kommunen inrättat det de kallar ett servicecenter på kommunens Internetsidor, där vem som helst kan skriva in och ställa frågor som rör den kommunala verksamheten. Dessa offentliga frågor får lika offentliga svar från någon av de kommunikatörer som bemannar servicecentret. Ibland svarar de direkt på frågorna, ibland inhämtar de svaren från någon av de många tjänstemän som har specifik sakkunskap. Men vilka problem och dilemman i kommunikationen blir synliga? Vilka strategier använder deltagarna för att hantera de olika förväntningar och perspektiv som de kan väntas ha?

Sprogkonsulent Marianne Bugge Nordberg og Oda Stræte
Oslo kommune, Norge

Hvordan påvirker digitaliseringsprosessen den helhetlige kommunikasjonen med innbyggerne?

Gode digitale selvbetjeningsløsninger kan gi bedre kommunikasjon mellom forvaltninga og innbyggerne. Hvordan jobber vi med tekster i digitale løsninger i plan- og bygningsetaten i Oslo kommune? Hvordan opplever innbyggerne den helhetlige kommunikasjonen fra en etat som er i gang med digitaliseringsprosessen? Hvordan sikrer vi at digitale og trykte tekster kommuniserer godt sammen?

Oslo kommune er i gang med et omfattende digitaliseringsprosjekt. I perioden 2014–2018 har kommunen satt av rundt 700 millioner kroner til å utvikle brukerorienterte digitale tjenester. I plan- og bygningsetaten samarbeider fagpersoner innen språk og design med plan- og byggesaksbehandlere om innhold og struktur i tjenestene. Tekstarbeidet og den tekniske utviklingen foregår parallelt, slik at tekstarbeidet er med på å legge føringer for løsningenes struktur og funksjonalitet.

Språket i de digitale tjenestene må også ses i sammenheng med språket i andre tekster – brukerne må fortsatt forholde seg til tradisjonelle brev og skjemaer for å løse sine oppgaver, og det er viktig at tekstene kommuniserer godt sammen. Både digitalisering og klarspråksarbeid er en langvarig prosess, og underveis i arbeidet vil kommunikasjonen kunne oppleves til dels usammenhengende. Hva skjer når en innbygger må forholde seg til en offentlig etat som kommuniserer om det samme gjennom både digitale tjenester og brev med ulik stil, tone og språklig nivå?

Språkvårdare Gabriella Sandström
Språkrådet, Sverige

Kristallklara e-tjänster – arbetet bakom kulisserna

Språkrådet i Sverige delar varje år ut Klarspråkskristallen till en myndighet eller annan offentlig verksamhet som arbetat framgångsrikt med klarspråk. 2016 var temat för priset Klarspråk i e-tjänster.

I mitt föredrag vill jag ge en inblick i arbetet bakom de bästa nominerade bidragen. Trots att de skiljer sig åt när det gäller typ av tjänst, målgrupp och syfte har de mycket gemensamt. Exempelvis har de alla utvecklats utifrån tidigare erfarenheter och kunskaper om vad användarna tycker är svårt. Det visade sig att även komplexa tjänster går att utforma på ett enkelt sätt.

Här följer några av de gemensamma framgångsfaktorerna:

- Noggrann analys av användarnas behov utifrån t.ex. användartester och intervjuer
- Tydliga effektmål, t.ex. att minska antalet ansökningar som måste kompletteras
- Nära samarbete mellan olika kompetenser för en effektivare arbetsprocess
- Strävan efter att skala bort allt innehåll som inte är nödvändigt
- Enhetlig terminologi genom hela tjänsten
- Informativa rubriker och tydliga knappar, pilar och länkar
- Tydlig översikt över var i processen användaren befinner sig
- Kontinuerliga utvärderingar, revideringar och förbättringar under projektets gång – och en plan för uppföljning.

I föredraget kommer jag att presentera ett konkret exempel från en av myndigheterna och ge en djupare inblick i deras arbetsmetod, där skrivverkstäder är ett centralt inslag. Metoden ökar samtidigt kunskapen om klarspråk i organisationen.

Lektor Gitte Bang Stald

IT-Universitetet i København, Danmark

Literacy og medborgerskab i det digitale samfund

Fra første december 2015 foregår al interaktion mellem samfundsinstitutioner og borgere i Danmark ved lov digitalt og online. Det kræver en særlig tilladelse at slippe for de digitale systemer, og den er vanskelig at opnå. Den underliggende logik er, at Danmark er blandt de mest digitalt integrerede lande i en global kontekst, og at digitaliseringen allerede igennem de seneste årtier er blevet adapteret af samfundsinstitutioner, af grupper og, ikke mindst, af den enkelte borger. Helt generelt kan Danmark karakteriseres som et digitalt samfund.

Det centrale argument i denne præsentation er, at borgere i deres stræben efter at håndtere deres lokale hverdagsliv i forhold til små og store systemer håndterer det digitale samfunds muligheder og udfordringer meget forskelligt. De fokuserer i høj grad på deres lokale, personligt forankrede interesser og forhold, men de er samtidig nødt til på helt nye måder at være og blive aktive, deltagende borgere, der benytter sig af de digitale systemer for at være inkluderede og anerkendte, aktive medlemmer af samfundet. For at opnå dette og for at kunne håndtere deres eget hverdagsliv har alle borgere brug for at være digitalt kompetente og digitalt dannede.

Oplægget trækker på resultater fra en undersøgelse af mediekompetencer og media literacy i en dansk kontekst, som blev gennemført i efteråret 2014. De kvalitative resultater understøttes af de nyeste undersøgelser om mediebrug fra Danmarks Statistik.

Fil.dr. i nordiska språk Marie Sörlin
Umeå universitet, Sverige

Offentliga e-servicemöten som språkliga möten – forskningsläge och framtida forskning

Myndigheterna utför numera sitt serviceuppdrag även på nätet – i kommersiella nätverkstjänster som Facebook eller genom egna webbforum för kontakt. Här genomförs skrivna dialoger som initieras av en enskild person med en myndighet i en offentlig, digital kanal. Svenska Försäkringskassan svarar t.ex. på frågor om föräldraförsäkringen på en Facebooksida och många svenska kommuner har frågeforum på sina webbplatser där invånarna kan påtala brister i snöröjningen eller reda ut reglerna för att bygga ut altanen.

Den här typen av dialoger kan kallas offentliga e-servicemöten. Genom att erbjuda dessa möten har myndigheterna blivit mer lättillgängliga för allmänheten, men vad är det egentligen för sorts kommunikation som pågår i dem? I mitt föredrag ger jag en översikt över forskningsläget, ur en språkvetenskaplig synvinkel, och diskuterar behovet av framtida forskning om offentliga e-servicemöten som språkliga möten.

Doktorand Eveliina Tolvanen
Åbo universitet, Finland

Myndighetskommunikation på två språk – pensionstexterna på svenska och finska i Finland och Sverige i ett jämförande perspektiv

I föredraget presenterar jag resultat från min doktorsavhandling där jag undersökt myndigheternas informerande webbtexter om pensioner på svenska och finska i både Finland och Sverige. Materialet för avhandlingen består av fyra grupper av texter: finlandssvenska, sverigesvenska, finlandsfinska och sverigefinska texter. Texterna har producerats av Folkpensionsanstalten i Finland samt Pensionsmyndigheten i Sverige och de har samlats in 2012. Perspektivet i avhandlingen är jämförande och det övergripande syftet är att utreda vilka likheter och skillnader det finns mellan de undersökta texterna och diskutera vad likheterna och skillnaderna kan bero på. Avhandlingens fokus ligger på lingvistisk textanalys, men analysen omfattar även andra faktorer såsom texternas omfång och produktionssättet för texterna.

Resultaten visar bland annat att pensionsmyndigheterna i Finland och Sverige kommunicerar med medborgarna på något olika sätt: i texterna utgivna i Sverige använder man ett mer informellt och icke-auktoritativt språk, men i texterna utgivna i Finland uttrycks myndighetens auktoritet mer explicit, oberoende av språket. I föredraget diskuterar jag avhandlingens centrala resultat med hänsyn till språkvård och klarspråk: hur avspeglas klarspråksarbetet i de undersökta texterna och hur kan resultaten användas i myndighetsspråkvården?