



LUNDS
UNIVERSITET

Hur läser mottagaren?

Effekter av klarspråk i läsning

Mikael Berger

Lunds universitet
Centrum för språk och litteratur
Masteruppsats 30 hp
Språk och språkvetenskap
Svenska/Nordiska språk

Handledare: Anna W Gustafsson

Sammanfattning

Klarspråk är ett språkligt koncept som myndigheter kan tillämpa i syfte att göra sina texter vårdade, enkla och begripliga. På så sätt antas myndigheten kunna uppnå kraven i Språklagen. I denna uppsats testar jag effekter av klarspråk på ett nytt sätt: genom ögonrörelsemätningar och två typer av intervjuer studerar jag samspelet mellan en specifik typ av mottagare och en specifik typ av myndighetstext. Denna studie ska alltså ses som en förstudie i vilken jag använder en ny metodkombination för att testa om och hur en kombination av några utvalda klarspråksråd påverkar mottagarens observerbara läsmönster, läsförståelse och läsupplevelse.

Sammanfattningsvis antyder resultaten följande: (i) ögonrörelsemåtten gav inga säkra utfall; (ii) svaren från förståelsefrågorna är mycket osäkra; (iii) resultaten från intervjuerna indikerar dels att vissa av de utvalda klarspråksråden tycks påverka läsarens läsmönster, dels att annat än de utvalda klarspråksråden också tycks påverka läsarens läsmönster; (iv) metoden bidrar därmed till insikter om vad klarspråk är och kan vara ur ett mottagarperspektiv; (v) intervjuerna ger också en vag indikation på att klarspråk genererar en positiv läsupplevelse, dvs. att läsaren bedömer att läsbarhet (och i viss mån även förståelsen) förbättras genom de klarspråkligt omarbetade textvarianterna.

Nyckelord

Klarspråkseffekter, läsning, läsupplevelser, offentlig svenska, myndighetstext, Språklagen, ögonrörelsemätning.

Acknowledgement

I will write this in English, since there are some people who deserve appreciation but who do not read Swedish. First and foremost, I would like to thank my supervisor, Anna W Gustafsson. Thank you, Anna, for reading and discussing different versions of my thesis with enthusiasm in order to improve it. I also thank you for giving me support when I was unconvinced by my own ideas.

Secondly, I would like to thank the Humanities lab, and especially, Diederick C. Niehorster. Thank you, Dee, I really appreciate that you took the time to discuss my progress in the lab and my progress with the statistics. In this connection, I also wish to thank Roger Johansson from the department of Psychology, Victoria Johansson from the department of Psycholinguistics and Alexander Strukelj from the department of English. Thank you all for giving me invaluable comments and suggestions concerning suitable eye movement measures and which design to prefer for my thesis.

Third, I wish to thank all of you who participated at the seminar in May, when I first presented my results. In this connection, I would also like to thank the administrators at CSN who helped me with the texts that were used in the experiments.

Fourth, I thank all of you who participated in my investigation – without you, the thesis would not have been possible. Thank you very much for all the interesting discussions on how you read and experience Swedish official texts.

Last, but certainly not least, I would like to thank my family for your support and endurance during my work with this thesis. I have received your full support all this time and I am truly grateful for that. This thesis is yours as much as it is mine.

Lund 2016-06-06

Mikael Berger

Innehåll

1 Inledning	7
1.1 Klarspråk och klarspråksråd – Vad är klarspråk?	7
1.2 Har klarspråksråden något empiriskt stöd?	9
1.3 Syfte och frågeställningar	10
1.4 Uppsatsens disposition.....	12
2. Teoretisk bakgrund.....	13
2.1 Läsbarhet.....	13
2.2 Begriplighet.....	14
2.3 Läsning och ögonrörelser.....	16
2.4 Klarspråksforskning ur ett mottagarperspektiv	19
3. Metod och material	22
3.1 Genomförandet – en översikt.....	22
3.2 Förståelsefrågor	26
3.3 Intervjutyper – SRI och fokusiintervjuer	27
3.3.1 Deltagarna	29
3.4 Klarspråksvariabler	29
3.4.1 Texterna – ”Beslut” (Ax och Ay) och ”Årsbesked” (Bx och By).....	33
3.5 Operationaliseringar.....	36
3.6 Metodkritik.....	43
4. Resultatredovisning.....	44
4.1 Effekter av klarspråk för läsbarhet och begriplighet	44
4.1.1 Ögonrörelsemått – variant Y och variant X.....	45
4.1.2 SRI efter läsordning Ax → By och By → Ax	55
4.1.3 SRI efter läsordning Bx → Ay och Ay → Bx.....	60
4.1.4 Effekter av klarspråk för begriplighet.....	66
4.3 Läsupplevelsen.....	67

4.3.1 Fokusintervjuer.....	67
4.4 Sammanfattning.....	72
5 Resultatdiskussion.....	74
5.1 Hur påverkas läsningen av klarspråk?	74
5.2 Hur påverkas läsoplevelsen av klarspråk?	78
7. Litteratur.....	82
7.1 Övriga källor.....	85
7.1.1 Opublicerat material	85
8. Bilagor.....	86
8.1 Bilaga 1 – Text A (variant x och y): "Beslut"	86
8.1.1 Skriftlig bakgrundsinformation till text A	86
8.1.2 Text A.....	87
8.2 Bilaga 2 – Text B (variant x och y): "Årsbesked"	90
8.2.1 Skriftlig bakgrundsinformation till text B	90
8.2.2 Text B.....	91
8.3 Bilaga 3 – Frågor till text A och B	94
8.4 Fokusintervjuer – teman.....	99

Tabeller och figurer

Tabell 1. Regressionsfrekvens	47
Tabell 2. Total lästid för ord	48
Tabell 3. Total lästid för text.....	49
Tabell 4. Genomsnittlig fixeringslängd	51
Tabell 5. Genomsnittlig sackadlängd	52
Tabell 6. Resultat från förståelsefrågorna.....	66
Figur 1. Experimentell design (2×3) och läsordning	24
Figur 2. Text A ("Beslut").....	34
Figur 3. Text B ("Årsbesked").....	35
Figur 4. Hypotetisk läsning	38
Figur 5. Synfältet.....	39
Figur 6. Felstaplar, huvudeffekter och interaktion	46
Figur 7. Regressionsfrekvens	47
Figur 8. Total lästid för ord	49
Figur 9. Total lästid för text	50
Figur 10. Genomsnittlig fixeringslängd	51
Figur 11. Genomsnittlig sackadlängd	53
Figur 12. Fixeringsmönster i första stycket i text Ax (TS1)	55
Figur 13. Fixeringsmönster i första stycket i text By (TS1)	56

1 Inledning

Denna uppsats handlar om klarspråk och läsning. Med hjälp av ögonrörelsemätningar och två typer av intervjuer undersöker jag hur personer med akademisk utbildning läser och upplever två olika varianter av två texter från Centrala studiestödsnämnden (hädanefter CSN). Mer specifikt använder jag klarspråkligt och icke-klarspråkligt omarbetade textvarianter för att testa effekter av klarspråk i läsningen, vilket i förlängningen skulle kunna bidra till en evidensbaserad språkvård.

1.1 Klarspråk och klarspråksråd – Vad är klarspråk?

Ytterst är klarspråk en fråga om demokrati. Klarspråk är nämligen ett språkligt koncept som innebär att myndigheter bearbetar sina texter i syfte att tillgängliggöra dem. På så sätt antas kraven i Språklagen (2009:600) kunna uppnås. Dessa krav finner man i den ofta citerade ”klarspråksparagrafen” i Språklagen, där det bl.a. framgår hur språket i statliga, regionala och kommunala verksamheter bör vara: ”Språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt” (SFS 2009:600 § 11). Vad detta innebär mer specifikt i skapandet av en myndighetstext uttrycks inte i lagen, men Språkrådet (2011) skriver så här för att förtydliga just den här delen i lagen:

Ett *enkelt* språk innebär att avsändaren undviker krånglig meningsstruktur, svårbegripliga ord, ålderdomliga uttryck, onödiga förkortningar och facktermer som inte förklaras. Med *begripligt* språk menas att språket ska vara anpassat så att mottagaren bör kunna förstå, och att den som skriver ska tänka på läsaren när man exempelvis väljer ut vilken information en text ska innehålla, i vilken ordning innehållet ska presenteras, hur texten ska delas in i stycken och vilka rubriker som ska användas. (Språkrådet 2011:28)

Här pekar Språkrådet alltså ut några allmänna klarspråksråd, men deras förtydligande antyder också att avsändaren måste förhålla sig till en hypotetisk mottagare med ett okänt mått av förkunskap. Detta påpekas också i Rikstermbankens definition av *klarspråk* och här understryker man att ett ”[b]egripligt språk förutsätter [...] att avsändaren gör en korrekt och grundlig analys av vilka som är mottagare [...] och hur mottagaren ska använda texten” (Ehrenberg-Sundin & Sundin 2015:24). Det gäller alltså för avsändaren att identifiera

mottagaren och textens användbarhet, vilket kallas *mottagaranpassning*. Sett ur ett avsändarperspektiv innebär klarspråk (eller klarspråksarbetet) alltså att myndighetstexter anpassas språkligt till mottagarens förkunskaper.

Normalt brukar klarspråk också förknippas med konkreta råd om hur det offentliga språket bör vara för att kunna bli ”enkelt och begripligt” för den avsedda mottagaren. Det finns flera praktiska klarspråksråd och ett flertal källor att tillgå när avsändaren ska mottagaranpassa sina texter. Idag kan man t.ex. använda Språkrådets ”Klarspråkstest” på webben eller skaffa handböcker med olika (mer eller mindre specifika) klarspråksråd och riktlinjer (se Nord 2011 för överblick). Några exempel på klarspråksråd presenteras i listan nedan:

- Skriv för mottagaren
 - Använd tilltal istället för omtal
 - Undvik lagtekniska termer
- Organisera texten
 - Använd informativa rubriker
 - Vägled läsaren med sambandsord

Också i andra länder finns det handböcker med specifika och allmänna klarspråksråd som i mångt och mycket liknar klarspråksråden ovan (jfr t.ex. Federal Plain Language Guidelines 2011), och förutom med demokratiaspekten i klarspråkskonceptet brukar klarspråksråden ofta motiveras så här: (i) ”Klarspråk ger bättre kommunikation”, (ii) ”Klarspråk ökar medborgarnas förtroende” eller (iii) ”Klarspråk sparar tid och pengar” (se t.ex. Hedlund 2011). Frågan är dock om (och i så fall hur) specifika och allmänna klarspråksråd faktiskt påverkar mottagandet, det vill säga läsningen av en myndighetstext. Frågan kan också formuleras så här: vilket empiriskt stöd har klarspråksråden i forskningen? I 1.2 nedan diskuterar jag klarspråksrådets befintliga forskningsstöd utifrån Wengelin (2015).

Den tidigare klarspråksforskningen har bidragit till en djupare kunskap om vad klarspråk innebär och hur klarspråk påverkar såväl textproduktion som mottagande (se t.ex. Nyström 2001, Nyström Höög 2009, Rahm & Ohlsson 2009, Sörlin 2011, Nord 2011, Pettersson 2014 osv.). Josephson (2009) urskiljer fyra centrala områden inom denna forskning: begriplighets- och läsbarhetsforskning, textetnografi, kritisk textanalys och sociolingvistik med inriktning mot språkval, språkideologi och språkattityder (jfr Josephson 2009:102). I denna uppsats ligger fokus på läsning (dvs. informationsbearbetning, textförståelse och läsupplevelse), och

min studie kan därför placeras inom åtminstone två områden i den tidigare klarspråksforskningen. Studien kan nämligen ses som en utvidgad läsbarhets- och begriplighetsstudie, eftersom jag testar effekter av klarspråk för informationsbearbetning och textförståelse. För att testa detta kombineras en intervjumetod som är vanlig inom etnografi med teori och metod från läsbarhets-, begriplighets- och kognitionsforskning. Framförallt testar jag alltså att föra samman två metoder som inte har använts inom klarspråksforskningen tidigare, nämligen ögonrörelsemätningar och intervjuer med minnestriggande stimuli (hädanefter ”SRI”¹). På så vis bidrar jag till metodutvecklingen inom klarspråksforskningen.

1.2 Har klarspråksråden något empiriskt stöd?

Som nämndes ovan är det i många fall oklart om de allmänna klarspråksråden faktiskt har empiriskt stöd. Wengelin (2015) riktar uppmärksamheten mot denna fråga när hon undersöker några klarspråksråd i ljuset av äldre läsbarhets- och begriplighetsforskning. Den nämnda forskningen har inte specifikt undersökt klarspråk, men Wengelin (2015) finner likväl ett visst empiriskt stöd för några typiska klarspråksråd. Dock understryker hon också att det finns betydande problem med att formulera klarspråksråd utifrån forskningen som diskuteras i hennes artikel, eftersom forskningen antingen undersökt enstaka variabler eller alltför många variabler samtidigt.

Wengelin (2015) delar in klarspråksråden i två huvudsakliga nivåer, *ordnivån* och *meningsnivån*, och först behandlar hon klarspråksråd på ordnivån. Här redogör hon för forskning om ordförståelse och ordigenkänning som till viss del stödjer klarspråksråden. Wengelin (2015) finner framförallt att *frekvens* tillsammans med *familjaritet* (dvs. hur vanligt ett specifikt ord är för en specifik mottagare) kan anses vara betydande faktorer, eftersom de tycks påverka ordförståelsen. Utifrån detta kan man utforma klarspråksråd som uppmanar till att exempelvis undvika modeord och ålderdomliga ord, eftersom det är svårt att avgöra hur vanliga sådana ord är för den specifika mottagaren (jfr Wengelin 2015:7).

Även för klarspråksråd på meningsnivå finner Wengelin (2015) ett visst empiriskt stöd, och främst pekar hon ut Platzack (1974). Platzack (1974) visar bland annat att satsinbäddning (t.ex. mellan finit verb och objekt) och placering av komplexa satsled påverkar bearbetningen av en text. Ur detta härleder Wengelin (2015) klarspråksråd som rör den så kallade viktprincipen, vilken innebär att avsändaren bör undvika så kallad ”vänstertyngd”, dvs.

¹ På engelska kallas denna typ av intervju *Stimulated Recall Interviews* (se Dempsey 2010), och i brist på en bra svensk översättning kommer jag att skriva *intervjuer med minnestriggande* eller förkortningen ”SRI”.

undvika att bädda in långa bisatser initialt i en mening eller att ha långa framförställda bestämmningar i fraser (jfr Wengelin 2015:11 och Gunnarsson 1982:38).

I övrigt menar Wengelin (2015) att resultaten från tidigare forskning är så pass osäkra att det blir svårt att formulera klarspråksråd utifrån dem. Dessutom tydliggör hon två anmärkningsvärda problem: (i) det finns ett visst empiriskt stöd för några av de typiska klarspråksråden men forskningen behöver uppdateras, och (ii) klarspråksforskningen riskerar att hamna i ett metodologiskt moment 22. Det senare är ett forskningsproblem, och det kan beskrivas på följande sätt: om man testar enstaka variabler kan man inte avgöra huruvida olika (textuella) kontexter också påverkar exempelvis förståelse. Om man däremot testar flera variabler samtidigt kan man inte avgöra huruvida specifika variabler påverkar mer eller mindre än andra. På grund av detta pekar Wengelin (2015) ut exempelvis ögonrörelseexperiment som en möjlig väg framåt för den framtida klarspråksforskningen. Detta för oss till uppsatsens syfte och frågeställningar.

1.3 Syfte och frågeställningar

Denna undersökning syftar till att fördjupa vår kunskap om klarspråkseffekter genom att med hjälp av bland annat ögonrörelsemätningar testa hur några utvalda klarspråksråd påverkar mottagarens läsning och läsupplevelse. På så sätt hoppas jag kunna bidra till en evidensbaserad språkvård.

Undersökningen består av två delar. Den första delen är primärt kvantitativ, och här lägger jag fokus på ögonrörelsemått och förståelsefrågor. Den andra delen är kvalitativ, och här lägger jag fokus på läsupplevelsen och generella läsmönster. Mot bakgrund av tidigare forskning formulerar jag varsin hypotes för uppsatsens två delundersökningar: (H₁) och (H₂) nedan. Till att börja med testas (H₁), och till denna formulerar jag forskningsfråga (1a) och (1b):

(H₁) Klarspråk förenklar läsningen.

1. a. På vilka sätt påverkas läsarens observerbara läsmönster av klarspråk?
- b. Hur påverkas läsarens textförståelse av klarspråk?

Med fråga (1a) och (1b) avser jag alltså att undersöka klarspråkseffekter i läsningen. Mer specifikt testar jag om (och på vilka sätt) klarspråk gör det lättare att läsa och förstå en text. Detta testas dels genom att jag mäter ögonrörelser när deltagare läser två texter från CSN, dels

genom SRI (dvs. intervjuer med minnestriggande stimuli) direkt efter läsningen. Det senare gör att jag kan få insikt i tänkandet bakom läsningen, och det förra gör att jag kan observera hur några typiska klarspråksråd påverkar ögats rörelser. I samband med detta är jag intresserad av informationsbearbetning och textförståelse, och jag antar att lätthet och svårighet i läsningen kan manifesteras i olika typer av ögonrörelser (se vidare i kapitel 2 och kapitel 3). Med förståelsefrågor som följer efter texterna i läsexperimenten får jag en indikation om huruvida klarspråk också påverkar deltagarnas förståelse av texterna. Notera här att förståelsefrågor också har funktionen att uppmana deltagaren att läsa noggrant.

I uppsatsens andra delundersökning testar jag (H_2), och till denna formulerar jag forskningsfråga (2):

(H_2) Klarspråk genererar en positiv läsupplevelse.

2. På vilka sätt påverkas läsupplevelsen av klarspråk?

Eftersom jag antar att läsning är en interaktiv aktivitet mellan text och läsare blir syftet med fråga (2) att också undersöka om och hur läsupplevelsen skiljer sig mellan två varianter av två olika texter från CSN. Här kombinerar jag verbal data från SRI med fem fall då jag specifikt diskuterar läsupplevelsen i en längre intervju baserad på förutbestämda teman (se bilaga 8.4 nedan). På detta sätt kan jag peka ut potentiella faktorer som gör att läsaren upplever texterna på olika sätt.

I denna uppsats testar jag alltså klarspråkseffekter på ett sätt som inte testats inom den tidigare klarspråksforskningen. Med hjälp av ögonrörelsemätning, förståelsefrågor och två typer av intervjuer kan jag dels observera hur vissa variabler i olika (textuella) kontexter påverkar hur texterna läses och upplevs, dels få en indikation på hur klarspråk påverkar deltagarens textförståelse. Detta är således ett försök att testa en kombination av metoder som kan leda klarspråksforskningen bort från risken att hamna i ett metodologiskt moment 22.

1.4 Uppsatsens disposition

Denna uppsats är disponerad på följande sätt. I kapitel 2 behandlar jag uppsatsens teoretiska bakgrund. Här diskuterar jag centrala begrepp inom den tidigare forskningen, såsom *läsbarhet* och *begriplighet*. Här diskuterar jag också klarspråk i holistisk mening, vilket innebär att klarspråk inte enbart knyts till faktorer i texten, utan även till exempelvis situationskontext och läsarens förkunskaper. I kapitel 3 diskuterar jag metoden, genomförandet, operationaliseringar och avgränsningar. Här förklarar jag till exempel hur jag har kombinerat ögonrörelsemätning med två olika typer av intervjuer, fokusintervjuer och SRI. Förutom detta diskuterar jag även vilka klarspråksråd som jag testat och hur jag omarbetat texterna som deltagarna fick läsa och diskutera. I kapitel 4 redovisar jag uppsatsens resultat och i kapitel 5 diskuterar jag min tolkning av resultaten. I det avslutande kapitlet knyter jag ihop resultaten i en diskussion om hur studien kan bidra till en evidensbaserad språkvård.

2. Teoretisk bakgrund

2.1 Läsbarhet

Som tidigare nämnts är klarspråk ett sätt att tillgängliggöra myndighetstexter, vilket delvis innebär att klarspråk antas kunna göra texter enklare att läsa. Flera tänkbara faktorer, såsom innehåll, ordval etc., kan tänkas avgöra huruvida en text är enkel eller svår att läsa, och inom textlingvistik har en stor del av forskningen länge fokuserat på olika språkliga faktorer i texten. Dessa faktorer har sedan kopplats till begreppet *läsbarhet*.

Forskare inom textlingvistik har testat hur olika språkliga faktorskombinationer påverkar en texts läsbarhet, och därigenom har man tagit fram läsbarhetsformler. Språkliga faktorer som kan ingå i sådana läsbarhetsformler är till exempel antal olika ord, ordlängd mätt i stavelser eller bokstäver, antal meningar som består av enbart huvudsats etc. LIX, eller *läsbarhetsindex*, som Björnsson (1968:44f) tagit fram är en känd läsbarhetsformel för svenska texter. Måttet är tillgängligt på webben, och med det kan man få fram procentantalet långa ord och genomsnittlig meningslängd i en text. Detta värde relaterats i sin tur till en skala som omfattar olika texttyper, och detta ger en indikation på hur enkel eller svår en text är att läsa (se t.ex. Björnsson 1968, Falkenjack m.fl. 2013).

Ett problem med ovan nämnda läsbarhetsformler är dock att det inte nödvändigtvis är så att långa ord eller meningslängd per definition gör att en text blir svår att läsa. Såväl Platzack (1974) som Björnsson (1962) framhåller detta i sina studier (jfr Wengelin 2015:4). Långa meningar och svåra ord kan snarare betraktas som symptom på än orsaken till att en text är svår att läsa. Problemet ligger alltså i begreppet läsbarhet, och istället för att enbart koppla begreppet till textuella faktorer har läsbarhetsstudier definierat läsbarhet i linje med Dale & Chall (1949):

[Readability is] the sum total (including all the interactions) of all those elements within a given piece of printed material that affect the success a group of readers have with it. The success is the extent to which they understand it, read it at optimal speed, and find it interesting (Dale & Chall 1949:1)

Med denna definition är det alltså en kombination av samverkande faktorer – textuella såväl som kontextuella, dvs. situationsspecifika – som antas påverka huruvida en text är svår eller

lätt att läsa. Kintsch & Viponds (1979) lägger till ytterligare en aspekt till i sin definition av läsbarhet:

Readability is not somehow an inherent property of texts but is the result of the interaction between a particular text (with its text characteristics) and particular readers (with their information processing characteristics) [...] Readability must be defined for specific texts and specific readers (Kintsch & Vipond 1979:326)

I båda definitionerna understryker man *interaktionen* mellan läsare och text. Kintsch & Viponds (1979) understryker dessutom läsarens förmåga att bearbeta information i en specifik text. Med dessa definitioner blir läsbarhet alltså en integrerad del i interaktionen mellan en specifik läsare och en specifik text. Vissa texter kan därför vara lätta eller svåra att läsa beroende på den specifika läsarens förmåga att processa informationen i den specifika texten. Om klarspråk ska kunna förenkla läsningen i den meningen att texten blir lättare att läsa behöver man därför ta hänsyn till faktorer utanför texten.

2.2 Begriplighet

Klarspråk antas också kunna göra myndighetstexter mer begripliga. Nord (2011:9) noterar dock en potentiell motsättning i att sträva efter både lättare texter och mer begripliga texter: ”är det enkla alltid det mest begripliga?”. Redan i Gunnarsson (1982) konstateras också att ett enklare språk inte *alltid* underlättar begriplighet. Framförallt beror detta på vad läsaren har för *läsmål*, det vill säga vad läsaren har för syfte med läsningen. Här ska det dock påpekas att Gunnarsson (1982) inte undersöker klarspråk specifikt. Observera också att Gunnarsson (1982) använder *begriplighet* och *förståelse* synonymt, vilket även jag gör härnäst.

Som nämnts ovan har läsning betraktats som ett interaktivt samspel mellan en specifik läsare och en specifik text. Detta gäller även för Gunnarsson (1982). I sin avhandling modifierar hon flera faktorer i Medbestämmandelagen för att undersöka hur detta påverkar deltagarnas förståelse för hur man använder lagtexten. Med ett funktionellt perspektiv på text utvecklar hon sedan en teori om begriplighet. Denna innebär i korthet att olika nivåer av förståelse hänger samman med läsarens tidigare kunskaper/erfarenheter och fem huvudsakliga läsmål. I den lägsta nivån memorerar läsaren textytan; i den högsta nivån integreras texten i läsarens egen verklighet på ett sådant sätt att läsaren förstår hur man bör handla i en given situation.

Enligt Gunnarsson (1982) är läsmål centralt för att överhuvudtaget kunna definiera begriplighet. Läsmålet kan bland annat vara att läsa för att lösa en uppgift, att läsa för att minnas något i en text eller att läsa för att kunna använda textinnehållet till något. Dessa läsmål kan bestämmas av någon annan (t.ex. en forskare eller en lärare) eller av läsaren själv som (mer eller mindre medvetet) kan välja vad läsaren vill uppnå med läsningen. Oavsett vem som ställer upp läsmålet tycks det i varje fall påverka vilken typ av begriplighet som uppnås (jfr också Hyönä & Kaakinen 2003, 2007, 2011):

Vad man funnit [i den tidigare forskningen] är att läsmål tycks styra vår bearbetning vad gäller djupet i förståelsen men också arten av förståelse. Olika läsmål har visat sig leda till olika läsprocesser som skiljer sig åt med avseende på vilken nivå i texten som fokuseras men också hur bearbetning går till. (Gunnarsson 1982:74)

Gunnarsson (1982) menar alltså att läsarens läsmål påverkar både förståelse och läsprocesser (dvs. hur man bearbetar olika delar och vilka delar man fokuserar på i en text). Med andra ord skriver hon fram två huvudpoänger: (i) läsmål påverkar läsarens förståelse av texten, och (ii) läsmål påverkar vad som främst bearbetas och fokuseras i texten.

Gunnarsson (1982) pekar också ut läsarens tidigare kunskaper och erfarenheter som centrala faktorer vid läsning och informationsbearbetning. I samband med detta skriver hon (1982:45ff) om så kallade *inferenser*, som innebär att läsaren på olika sätt konstruerar förbindelser såväl i texten som mellan texten och läsarens förkunskaper/tidigare erfarenheter. Detta antas dels kunna trigga olika typer av förväntningar på texten som ska läsas, dels leda till att läsaren behöver göra inferenser för att skapa *koherens* i en text (dvs. tydligare samband) om texten saknar tydlig textbindning (jfr Gunnarsson 1982 och Nyström 2001). Med andra ord betraktar Gunnarsson (1982) läsaren som medskapare av betydelser vid läsning, dvs. att läsaren bygger ”upp semantiska helhetsbeskrivningar [...] utifrån själva texten och dess sammanhang, men också utifrån sina kunskaper och erfarenheter” (Gunnarsson 1982:47).

Ställt i relation till klarspråk medför Gunnarssons (1982) teori om begriplighet alltså konsekvenser för vilka effekter klarspråksråden kan ha. Å ena sidan kan klarspråksråden påverka vilka inferenser som behövs för att kunna skapa tydliga samband i texten och för att kunna konstruera förbindelser mellan text och läsare. Å andra sidan räcker det inte med enstaka klarspråksråd för att öka en texts begriplighet, vilket t.ex. Smålander (2015:10)

skriver fram så här: ”[a]tt ändra ytspråkliga faktorer som syntax och ordsemantik har alltså endast marginell effekt på begripligheten om läsaren har ett högt läsmål. Ändrar man dock texten på djupet, till exempel så att texten tar läsarens perspektiv, ökar begripligheten avsevärt”. Om klarspråk också ska kunna göra en text mer begriplig behöver man alltså återigen ta hänsyn till faktorer utanför texten, såsom läsarens läsmål och läsarens förkunskaper/tidigare erfarenheter. Detta gäller alltså för både läsbarhet och begriplighet.

2.3 Läsning och ögonrörelser

Läsforskning har bedrivits på många olika sätt. Såväl inom kognitionsvetenskapen som inom psykolingvistik har forskare studerat läsning med hjälp av ögonrörelsemätningar, vilket har visat sig vara en fruktbar metod av flera skäl: (i) med ögonrörelsemätningar kan man observera exakt vad, när och hur länge ögat fixerar något i en text eller en mening, och (ii) i samband med detta kan man få insikt i hur läsaren tänkte vid läsningen genom att t.ex. be läsaren kommentera de läsmönster som spelats in med ögonrörelsekameran (jfr t.ex. Holsanova 2010). På detta sätt kan man alltså få fram en detaljerad bild av den faktiska läsningen, vilket i sin tur kan komplettera resultaten från olika typer av förståelse- och läsoplevelsetester.

Ögonrörelsestudier är experimentella, och forskare som använder metoden har vanligtvis ambitionen att blottlägga kausala effekter. Detta kräver att forskaren kontrollerar potentiella samverkande faktorer i så hög utsträckning som möjligt, och därför manipulerar forskaren oftast bara några enstaka oberoende variabler (såsom specifika ord i en mening) för att testa hur detta påverkar de beroende variablerna (dvs. ögats rörelser). I ögonrörelseexperimenten är forskaren främst intresserad av två typer av ögonrörelser, nämligen *sackader* och *fixeringar*:

The most reported event in eye-tracking data does not in fact relate to movement, but to the state when the eye remains still over a period of time, for example when the eye temporarily stops at a word during reading. This is called *fixation* and lasts anywhere from some tens of milliseconds up to several seconds. It is generally considered that when we measure fixation, we also measure attention to that position. [---] The rapid motion of the eye from one fixation to another (from word to word in reading, for instance) is called a *saccade*. (Holmqvist m.fl. 2011:22ff).

Med ett videobaserat inspelningssystem kan dessa rörelser mätas temporalt och spatialt. Ögat belyses med infrarött ljus så att pupillens centrum och hornhinnans reflex lokaliseras, och eftersom förhållandet mellan dessa två punkter förändras när man läser kan forskaren få ut

information om hur en text eller en mening har blivit läst (jfr Holmqvist m.fl. 2011). Till exempel kan man titta närmare på antalet fixeringar eller genomsnittsvärden för fixeringslängd, men tekniken är känslig och flera faktorer kan också påverka den data som spelats in. I 3.5 nedan återkommer jag till specifika ögonrörelsemått som jag använder, hur dessa mäts och vilka kriterier jag använder för att inkludera eller exkludera data.

Om man antar att ögats rörelser är (direkt eller indirekt) förbundna med informationsbearbetning vid läsning kan ögonrörelserna också ge indikationer om vad som är svårt eller lätt för läsaren att bearbeta (jfr Just & Carpenter 1980). Detta antagande brukar kallas "the Eye-Mind Hypothesis", och i exempelvis Liversedge m.fl. (1998) uttrycks det så här:

Importantly, there is an underlying assumption that, on the whole, there is a close correspondence between the pattern of eye movements made by a reader and the mental processes needed to understand the text that they are currently inspecting. Thus, the direction of gaze indicates (to a large extent at least) what part of the text is being currently processed, and the time taken to process the text is indicative of the ease of with which processing occurred (s. 56).

Till viss del kan ögonrörelsemått alltså användas för att testa läsbarheten i en text, eftersom informationsbearbetning kan relateras till spatiala och temporala aspekter i ögonrörelsemönstret. Till detta återkommer jag nedan. Dock kan ögonrörelsemått inte användas enskilt för att testa textförståelse. Vanligtvis kompletteras ögonrörelsemåtten därför med förståelsefrågor, även om sådana troligen bara ger en indikation om läsarens förståelse. I avsnitt 3.2 nedan återkommer jag till förståelsefrågorna i den här undersökningen. Om man vill testa textförståelse i vidare mening behöver förståelsefrågorna troligen vara noggrant anpassade till läsmål och den specifika lässituationen (jfr t.ex. Gunnarsson 1982, Hyönä & Kaakinen 2011).

De flesta ögonrörelsestudier inom läsforskningen har haft fokus på lexikala och/eller syntaktiska faktorer vid läsning av enskilda ord eller meningar, eftersom det medför en hög kontroll över samverkande faktorer. Några aspekter som kan påverka läsbarhet och förståelse på den här nivån har tagits fram. Till exempel framhåller Rayner (1998) att ögonrörelsestudier visat att långa ord sannolikt får fler fixeringar än korta ord och att tillbakablickar tyder på förståelseproblem i läsningen. När det gäller korta och långa ord tycks läsaren dessutom hoppa över korta ord oftare än långa ord (se Rayner 1998:387). Av detta följer dock inte att

fixeringarna i varje ord nödvändigtvis måste bli längre om ordet är långt. Rayner (1998:387f) skriver t.ex. att "readers look longer [...] at low-frequency words than at high-frequency words" och att "words that are highly constrained by the preceding context are skipped more frequently than words that are not constrained".² Med andra ord kan man anta att korta ord kan göra texten lättare att läsa, men troligen är det ordsemantik och ordfrekvens snarare än ordlängd i sig som påverkar läsningen. Därutöver har ögonrörelsestudier indikerat att ord som används för att återkoppla till kontext också kan underlätta läsbarheten.

Inom ögonrörelsebaserad läsforskning finns det också de som testat ögonrörelsemätningar vid läsning av längre texter, såsom Hyönä & Kaakinen (2007, 2008, 2011). Hyönä & Kaakinen (2011:27ff) visar t.ex. att läsaren hoppar över fler ord i en text med ett för läsaren bekant innehåll, jämfört med läsning av en för läsaren obekant text. Hyönä & Kaakinen (2007:1324) påpekar dessutom att "a text cue can make available a whole subset of information in the readers' knowledge base", vilket alltså antyder att textuella ledtrådar (såsom sambandsmarkörer, dvs. rubriker och återkopplande ord) kan användas för att upprätta en tydlig förbindelse mellan text, kontext och läsare (se också Holsanova 2010:91f). Detta ligger alltså i linje med vad som framhållits av Rayner (1998).

Ovan nämnde jag att Wengelin (2015:6f) härleder ett visst stöd för klarspråksråd på ordnivån genom att peka på forskning som visat att frekvens tillsammans med familjaritet påverkar läsningen (se avsnitt 1.2 ovan). Ett visst empiriskt stöd för detta finner man i den ögonrörelsebaserade läsforskningen. Sammanfattningsvis kan några aspekter som kan göra att en text blir lätt att läsa lyftas fram ur den ögonrörelsebaserade läsforskningen: ordsemantik, ordfrekvens tillsammans med ordfamiljaritet och textbindning (dvs. sambandsmarkörer i texten). Genom att klarspråkligt omarbeta texter kan man dels förse en text med fler och tydligare textuella sambandsmarkörer, dels göra texten mer anpassad (och relevant) för den specifika mottagaren. Till detta återkommer jag i 3.3 nedan.

² Se också Liversedge m.fl. (1998:58).

2.4 Klarspråksforskning ur ett mottagarperspektiv

I avsnitt 2.1 och 2.2 ovan har jag i korthet diskuterat två studier som varit viktiga för såväl klarspråksforskningen som det praktiska klarspråksarbetet: Platzack (1974) och Gunnarsson (1982). Dessa två behandlar inte klarspråk specifikt, men deras mottagarundersökningar har på olika sätt bidragit till större insikter om begriplighet och läsbarhet i texter. I detta avsnitt tar jag upp fyra exempel på nyare studier som specifikt undersökt klarspråk i myndighetstexter ur ett mottagarperspektiv: Sörlin (2011), Holmgren (2014), Hansson (2013) och Pettersson (2014). Framförallt har dessa studier visat att klarspråk påverkar läsoplevelsen.

Pettersson (2014) applicerar en systemisk-funktionell textanalys (se Holmberg & Karlsson 2006) på två olika varianter av en text från CSN. Genom att göra detta menar Pettersson (2014) att han kan urskilja hur CSN har arbetat med klarspråk för att mottagaranpassa den ena textvarianten och vad de specifika omarbetningarna kan göra med textens funktionalitet. Pettersson (2014) konstaterar bland annat att de klarspråkliga omarbetningarna ”medför ett visst mildrande av hur kraftigt CSN:s auktoritet framställs” och att klarspråksvarianten fokus inte är ”att framställa interaktionen som en mellan två jämlingar, utan snarare att genom ökad begriplighet göra det lättare för mottagaren att rätta sig efter myndighetens direktiv” (Pettersson 2014:34). I detta sammanhang förklarar han dock inte vad han menar med *ökad begriplighet*. I 3.5 återkommer jag till begreppet begriplighet.

Pettersson (2014) understryker dock flera gånger att han undersöker hur mottagaren upplever de olika textvarianterna. Alltså undersöker han läsoplevelsen, och detta testas främst genom en enkätundersökning bland CSN:s primära målgrupp (dvs. studenter). Närmare bestämt undersöker han hur en klarspråksvariant påverkar läsoplevelsen i jämförelse med en originalvariant. Totalt deltog 100 informanter (indelade i två grupper) i Petterssons (2014) undersökning, och jämförelsen mellan grupperna blottlägger vissa klarspråkseffekter i läsoplevelsen: ”Klarspråksvarianten uppfattas som mer begriplig, informativ och förtroendeingivande, samt som något mindre professionell och noterbart mindre auktoritär än den ursprungliga varianten” (Pettersson 2014:38). Detta indikerar att läsarnas omdömen påverkas positivt av klarspråk. I kapitel 3 återkommer jag till Pettersson (2014), eftersom jag dels använder det textmaterial från CSN som Pettersson (2014) använder och dels textmaterial från en annan text från CSN när jag testar effekter av klarspråk.

Även i Sörlin (2011) används enkäter för att testa hur mottagare upplever en myndighetstext. Sörlin (2011) använder ett autentiskt utskick från Skatteverket, och hon visar att detta har orsakat missförstånd bland mottagarna, trots att språket i utskicket bedöms vara

väl utformat ur ett klarspråksperspektiv (jfr Sörlin 2011:123). Att utskickets språk upplevs som enkelt och begripligt stöds av mottagarnas självrapportering, och Sörlin (2011) pekar därför ut informationsurvalet i utskicket som orsaken till de missförstånd som uppstår. Genom att också analysera kommunikationssituationen kan Sörlin (2011) även peka på potentiella orsaksfaktorer som gör att huvudbudskapet missförstås. Hon skriver bl.a. att det är oklart huruvida utskicket ”har ett informerande syfte [...] eller ett instruerande syfte” och att ”[p]assivsätser och det opersonliga pronomenet *man* gör att det inte klart framgår” vad mottagaren ska använda informationen till (Sörlin 2011:142). Resultaten pekar alltså delvis i samma riktning som Pettersson (2014), eftersom utskickets språk bedöms vara enkelt och begripligt. Däremot visar Sörlin (2011) att klarspråkligt omarbetade texter likväl kan orsaka missförstånd.

I Holmgren (2014) testas läsoplevelsen med en annan metod. Holmgren (2014) utgår bl.a. från Björkvall (2003) när hon lägger fokus på relationen mellan den hypotetiska mottagaren som konstruerats i texten och den faktiska läsaren som läser texten. I sin uppsats använder Holmgren (2014) fem texter som inte uttryckligen blivit klarspråkligt omarbetade av myndigheten, och därefter genomför hon fokusgruppintervjuer för att komma åt hur myndighetstexterna upplevs av två olika mottagargrupper: en primär grupp (kommunanställda politiker och tjänstemän) och en sekundär grupp (allmänheten). Härigenom får hon fram resultat som bland annat pekar på att texterna upplevs som svåra eftersom de förutsätter ”bakgrundskunskaper [...] som den faktiska läsaren saknar” (Holmgren 2014:21). Detta ligger i linje med Gunnarsson (1982), det vill säga att läsarens förkunskaper påverkar läsningen.

Också Hansson (2013) testar klarspråkseffekter ur ett mottagarperspektiv, men hon fokuserar inte på läsoplevelsen, och hon använder inte enkäter. I hennes studie testas klarspråkseffekter istället experimentellt med hjälp av tre varianter av en text från Arbetsförmedlingen: en originalvariant, en modifierad variant och en klarspråksvariant (se Hansson 2013:2 för detaljer). Genom att låta 93 deltagare läsa och besvara frågor får Hansson (2013) fram förståelsedata som hon sedan prövar mot hypotesen att klarspråk underlättar förståelsen av en text. Resultaten ger dock inte stöd åt hypotesen (jfr Hansson 2013:6f.). Tvärtom noterar hon att deltagare som läst klarspråksvarianten fick sämre resultat på frågorna än de som läste originalvarianten. Däremot bedömde många deltagare att klarspråksvarianten var mer begriplig, och Hansson (2013:10) frågar sig därför följande: ”Is this an indication that plain language giving[!] the reader the feeling they understand, even though they do not?”.

Även om jag inte fokuserar på denna fråga i denna studie återkommer jag till upplevd kontra faktisk begriplighet i kapitel 3 och kapitel 4 nedan.

I denna uppsats testar jag resultaten i Sörlin (2011), Hansson (2013), Holmgren (2014) och Pettersson (2014) genom ögonrörelseexperiment, två typer av intervjuer och förståelsefrågor. Med dessa metoder avviker denna studie alltså från tidigare studier av klarspråkseffekter ur ett mottagarperspektiv, och härigenom hoppas jag tillföra nya insikter till deras undersökningar.

3. Metod och material

I den föreliggande studien testar jag klarspråkseffekter genom att mäta ögonrörelser och därefter intervjua deltagarna. Deltagarna har fått läsa två olika varianter av texter från CSN, samtidigt som ögonrörelser spelats in under läsningen. Experimenten har arbetats fram och genomförts i Humanistlaboratoriet i Lund, och klarspråkseffekter testas genom att jag mäter ögonrörelser med EyeLink 1000. Efter experimenten har jag alltid spelat upp inspelningen för deltagaren med hjälp av EyeLink Data Viewer, och under uppspelningen har jag intervjuat deltagaren. På detta sätt kombineras ögonrörelsedata från läsningen med verbal data från intervjuerna. Notera dels att jag har genomfört SRI med samtliga deltagare, och i fem fall har jag också genomfört kompletterande fokusintervjuer. De förra intervjuerna genomfördes direkt efter experimenten, och de senare genomfördes max tio minuter efter experimenten. I detta kapitel diskuterar jag experimentstruktur, genomförande, applicerade klarspråkråd och textmaterial, deltagarnas bakgrundsinformation, intervjuer och vilka ögonrörelsemått som använts som beroende variabler.

3.1 Genomförandet – en översikt

Ögonrörelseexperimenten i denna uppsats har genomförts på följande sätt: först manipulerade jag ett antal variabler i två texter från CSN. Hädanefter kallas en av texterna för ”Beslut” (eller ”text A”), och den andra kallas hädanefter för ”Årsbesked” (eller ”text B”). När jag manipulerade texterna utgick jag främst från översikten av klarspråkråd i Nord (2011), vilka jag återkommer till i 3.3 nedan. Sammanlagt arbetade jag fram fyra experimentella texter, två icke-klarspråkliga (variant X av text A och text B) och två klarspråkliga (variant Y av text A och text B). Dessutom delade jag in texterna i tre konsekutiva delar som jag kallar *textskärm* 1, 2 och 3 (eller TS1, TS2, och TS3). Detta förenklar dels presentationen av textvarianterna på datorskärmen, dels ögonrörelsemätningen (se t.ex. Strukelj m.fl. u.å., s. 9). Detta innebär också att jag har en så kallad 2×3 design, där de två första nivåerna är varianterna X och Y, och de tre senare nivåerna är de tre textskärmarna, dvs. TS1, TS2 och TS3.

Utöver detta valde jag att arbeta med att ha lika många ord i textskärmarna som jämfördes. Detta gjorde jag för att kunna utesluta att antalet ord också påverkar läsningen.³ Därefter bad

³ Notera följande: om det totala antalet ord överskrider 300 försvåras också skärmpresentationen. Till exempel kan det medföra att texten måste delas in i flera konsekutiva delar för att kunna få precisa ögonrörelsemått.

jag två handläggare på CSN (en i Göteborg och en i Sundsvall) att bedöma X-varianterna för att på så vis försäkra mig om att texterna är realistiska.

I nästa del konstruerade jag en experimentell struktur med programmet Experiment Builder, vilket innebar att jag t.ex. arbetade med skärmupplösning, typsnitt, bakgrundsinformation till texterna och den ordning som datorprogrammet presenterar X- och Y-varianterna och förståelsefrågorna i experimentet. När jag arbetade med detta förde jag även in en testtext (om "God man" och "Förvaltare"), för att på så vis låta deltagarna få testa att läsa en myndighetstext på det här sättet innan huvudexperimenten genomfördes. Därutöver förde jag in förståelsefrågor till varje text. Totalt använde jag fem förståelsefrågor med fem svarsalternativ vardera (se bilaga 8.3 nedan).

När experimentstrukturen var klar hade jag fyra versioner av experimentet, vilket medför fyra läsordningar. Jag genomförde därefter en pilotstudie med två deltagare för att åtminstone testa två versioner. En av deltagarna läste versionen med läsordningen $Ax \rightarrow By$, medan den andra läste i omvänd ordning, dvs. $Ay \rightarrow Bx$. Texterna lästes i olika ordningar eftersom det utjämnar risken att läsordning och frågetyper påverkar läsningen olika mycket. I figur 1 nedan illustreras läsordningen och den experimentella designen för experimentet. Notera att förståelsefrågor följer efter varje avslutad text och att varje "läsordningsgrupp" har fyra deltagare, vilket alltså innebär att fyra läser ordningen $Ax > By$, medan fyra andra läser ordningen $By > Ax$ osv.

Efter pilotexperimenten kunde jag förbättra experimentens struktur, eftersom jag då fick syn på några problem. Bland annat kunde jag upptäcka några stavfel, att bakgrundsinformationen behövde tydliggöras ytterligare och att vissa frågor upplevdes som mer onaturliga än andra av deltagaren. Med piloten kunde jag också testa SRI-metoden (se 3.2 nedan).

Sannolikt blir det också svårare för deltagaren att minnas detaljer ur en text som är längre än 300 ord, vilket kan leda till att intervju typer som är beroende av deltagarens minne riskerar att tillföra otillförlitlig data.

		Varianter X och Y	
4 deltagare i varje grupp ↓		Text	Text
Läsordning 1		Ax	By
Läsordning 2		By	Ax
Läsordning 3		Ay	Bx
Läsordning 4		Bx	Ay

Figur 1. Experimentell design (2×3) och läsordning

I figur 1 illustrerar jag läsordning 1 till 4 och att varje deltagare läser en X-variant (dvs. en icke-klarspråklig variant) och en Y-variant (dvs. en klarspråklig variant). Därefter jämförs deltagarens läsning av de olika varianterna i de olika delarna, det vill säga att en deltagares läsning av textvariant X jämförs med samma deltagares läsning av variant Y. Notera också att (i) textvarianterna är indelade i tre konsekutiva textskärmar; (ii) en deltagare läser aldrig två olika varianter av samma text. Genom att deltagaren inte läser två varianter av samma text minimeras risken att ögonrörelsemått påverkas av inlärningseffekter, dvs. att deltagaren läser en textvariant snabbare för att hen har lärt sig innehållet.

I nästa del bjöd jag in deltagare till huvudexperimenten. Ambitionen var att ha 24 deltagare, och i första hand riktade jag mig till personer som hade läst åtminstone en termin på universitet eller högskola. Förutom detta riktade jag mig till personer med svenska som modersmål. Deltagarna skulle alltså ha läst minst en termin på universitet/högskola och ha svenska som modersmål. Denna grupp valdes ut av praktiska skäl: (i) personer med akademisk utbildning (och svenska som modersmål) har troligen läst texter från CSN och (ii) personer som studerar är lätta att komma i kontakt med via universitetet. I möjligaste mån har jag också undvikit att bjuda in deltagare som läser (eller har läst) språkvetenskap, eftersom klarspråkkonceptet behandlas inom språkvetenskapen. Sådan förkunskap kan nämligen störa läsningen och påverka resultaten.

Tidsramen för studien tillät emellertid inte ett statistiskt representativt urval eller en helt och hållet homogen grupp. Bortsett från pilotundersökningen deltog totalt 16 personer med liten eller ingen erfarenhet av studier inom språkvetenskap, men på grund av bl.a. tekniska problem när jag samlade in data använder jag endast verbal data från 12 av 16 deltagare i SRI-delen. Av dessa 12 använder jag enbart data från åtta deltagare till ögonrörelsemätningen. I 3.2.1 återkommer jag till information om deltagarna i min studie, och i 3.5 återkommer jag till tekniska problem och kriterier för den data som jag använder.

I nästa del genomfördes huvudexperimenten. Deltagarna blev alltid ombudda (muntligt) att läsa i sin egen takt, och de blev ombudda (muntligt och skriftligt) att läsa texterna så noggrant att de kunde svara på frågor om texterna efteråt. Därefter underströk jag (muntligt och skriftligt) att de skulle föreställa sig att texterna var riktade till dem och att vi skulle diskutera texterna efteråt.⁴ Troligen har detta uppmuntrat deltagarna att läsa noggrant. Därpå startade experimenten. Inför varje text fick deltagarna läsa bakgrundsinformation (se bilaga 1 och 2, avdelning 8.1.1 och 8.2.1 nedan), vilket sannolikt underlättat för deltagaren att komma ihåg en del av syftet med läsningen, det vill säga att föreställa sig att texterna var riktade till dem. Efter inspelningen genomfördes SRI, och i fem fall genomfördes också fokusintervjuer. Till intervjutyperna återkommer jag i 3.2 nedan.

Sammanfattningsvis genomfördes huvudexperimenten genom fyra faser: (A) deltagaren läste instruktioner till en testtext, och därefter följde läsning av en testtext. Efter en kort diskussion om texttexternas tre textskärmar följde experimentfas (B): deltagaren läste instruktionen till en av experimenttexterna, och därpå började deltagaren läsa en X- eller en Y-variant av text A eller text B (jfr läsordningarna i figur 1 ovan). När deltagaren var klar med de tre textskärmarna i den första textvarianten (dvs. antingen en X- eller en Y-variant) följde förståelsefrågor. Härefter upprepades samma tillvägagångssätt för den andra textvarianten, dvs. (1) instruktioner > (2) läsning > (3) förståelsefrågor. I experimentfas (C) genomfördes SRI, och i fem fall genomfördes fokusintervjuer, vilket är experimentfas (D). Här ska jag understryka att (C) genomfördes direkt efter läsningen, medan (D) genomfördes max tio minuter efter avslutat experimentet. I listan nedan illustrerar jag dels den temporala relationen mellan experimentfaserna (A) – (D), dels vilken funktion experimentfaserna har i min undersökning (i avsnitt 3.5 nedan återkommer jag till distinktionen faktisk/upplevd förståelse):

⁴ I bilaga 2 och 3 finns de skriftliga instruktionerna (och bakgrunds informationen till texterna) som deltagarna fick läsa innan de läste experimenttexterna.

A. Instruktioner till testtext > läsning av testtext > diskussion om testtext >

[Funktion: minska risken för onaturlig läsning]

B. Instruktioner till experimenttext 1 > läsning > förståelsefrågor >

Instruktioner till experimenttext 2 > läsning > förståelsefrågor >

[Funktion: testa läsbarhet + faktisk förståelse]

C. Intervjuer med minnestriggande stimuli ("SRI") >

[Funktion: undersöka läsbarhet + upplevd förståelse]

D. Fokusintervjuer (max tio minuter efter avslutat experiment)

[Funktion: undersöka läsoplevelse]

Efter alla avslutade experimenten bad jag deltagarna att lämna bakgrundsinformation om sig själva och fylla i en medgivandeblankett som bl.a. bekräftar att de deltagit frivilligt och att jag får använda all insamlad data i min studie. I mitt experiment följer jag de etiska riktlinjer som tillhandahålls av Vetenskapsrådet.⁵ Allra sist gav jag deltagarna en fikakupong som tack för hjälpen.

3.2 Förståelsefrågor

Som tidigare nämnts använde jag förståelsefrågor till varje text. Totalt använde jag fem frågor, och till dessa hade jag fem svarsalternativ vardera (se bilaga 8.3 nedan). Att det totala antalet svarsalternativ är fem till antalet medför nämligen en förenkling av den statistiska beräkningen i efterhand.

När jag utformade frågorna fokuserade jag på att testa tre aspekter: (i) minne, (ii) förståelse av huvudbudskap och (iii) förståelse av förhållningsätt i en viss given situation som omnämnts i texten. Minnet testas genom att jag frågar efter exempelvis summor eller veckoantal som nämnts i en text; förståelse av huvudbudskap testas genom att jag frågar efter exempelvis motivet bakom ett förändrat beslut, och förståelse för förhållningsätt testas

⁵Se Vetenskapsrådets hemsida: <http://www.vr.se/inenglish/ethics.4.69f66a93108e85f68d48000116.html> (Hämtad 2016-03-03)

genom att jag exempelvis frågar efter hur deltagaren bör förhålla sig då hen vill överklaga ett beslut.

Dessa aspekter motsvarar inte alla fem förståelsenivåer som tas upp i Gunnarsson (1982), vilket alltså innebär att jag inte testar förståelse i samma utsträckning. Istället ska förståelsefrågorna betraktas som en kompletterande komponent till ögonrörelsemätningarna, eftersom mätningarna inte kan användas enskilt för att testa förståelse. Sammanfattningsvis har förståelsefrågorna följande funktioner i experimentet: (1) uppmana till noggrann läsning, och (2) indikera begriplighetsproblem.

3.3 Intervjutyper – SRI och fokusintervjuer

För att få en djupare förståelse för hur deltagarna tänkte när de läste texterna använder jag en specifik typ av intervju där deltagaren får se sina inspelade läsmönster direkt efter experimentet. Eftersom jag observerade läsningen i realtid noterade jag intressanta ögonrörelser (såsom långa sackader och långvariga fixeringar), och dessa diskuterades i detalj vid intervjun med minnestriggande stimuli (dvs. ”SRI”).

Inom sociologin har studier visat att SRI fungerar väl för att få insikt i tänkandet bakom olika typer av beteenden. Dempsey (2010) kallar intervjutypen för *stimulated recall interview* (eller ”SRI”), och han använder den för att få bättre insikt i hur individer förstår sin egen interaktion i en social situation där de inte använder verbal kommunikation. Så här motiverar Dempsey (2010) metoden:

SRI arguably bring us close to understanding individuals’ experience of an activity, of how they understand what they are doing, and bring us to the wherefore of social action. [---] SRI can help [...] to better understand intrasubjective processes, like thinking in terms of metaphor that allow informants to think critically about their behavior. By gaining these kinds of knowledge, we may not only develop a richer understanding of how people guide their interactions in various situations, but may also be able to better guide policy with regard to anything from how highway patterns are designed to how stock and bond trading are regulated (Dempsey 2010:353).

Dempsey (2010) menar alltså att SRI kan användas för att få insikt i hur personer tänker när de interagerar på olika sätt. Samtidigt nämner Dempsey (2010) i citatet ovan att intervjun också kan användas för att förbättra principer och regler för olika typer av interaktioner, såsom principer för trafik och aktiemarknad.

Inom ögonrörelseforskningen är SRI vanligt för att testa t.ex. webbsidors utformning och därigenom testa användbarheten (jfr ”cued retrospective reports” i Holmqvist m.fl. 2011:104f). Intervjutyper är dock mindre vanlig inom den ögonrörelsebaserade läsforskningen. Det finns emellertid anledning att testa metoden även inom denna läsforskning, eftersom tidigare ögonrörelsestudier har visat att intervjuer med stöd av uppspelade ögonrörelsemönster triggat deltagarnas minne (se t.ex. Foulsham & Underwood 2008). Detta stöds också av studier som visat att deltagare kan särskilja sina egna ögonrörelsemönster från någon annans ögonrörelsemönster när de konfronteras med olika exempel på inspelad ögonrörelsedata (se Foulsham & Kingston 2013a, 2013b).

SRI används i min studie för att generera data som kan blottlägga hur deltagarna tänkt vid specifika läsmönster. Ur detta kan jag studera hur de utvalda klarspråksråden betraktas ur mottagarens perspektiv. Det är emellertid viktigt att SRI sker i nära anslutning till läsningen, eftersom deltagarens minne av läsningen annars riskerar att blekna (se t.ex. Holmqvist m.fl. 2011:104f).

I den här studien varade SRI-tillfällena i ca 20 minuter, och frågorna som jag ställde var konfrontativt utformade, vilket till exempel betyder att jag frågade varför deltagaren stannade länge vid, hoppade över eller läste om ett specifikt ord eller en specifik mening i texten. Detta medför att jag kan peka ut specifika delar i texten som påverkat läsningen på olika sätt.

Ytterligare ett syfte med min studie är att fördjupa kunskapen om hur klarspråk påverkar läsoplevelsen. Därför genomförde jag fem kompletterande fokusintervjuer (se t.ex. Trost 2010). Dessa genomfördes max tio minuter efter avslutat experiment, och de varade i ca 40 minuter, och här ställde jag mestadels öppna frågor. Under dessa presenterades också förutbestämda teman som diskuterades löpande under intervjun. Till exempel bad jag deltagarna att berätta om sin tidigare erfarenhet av myndighetstexter och hur de brukar läsa sådana texter. Till dessa intervjuer konstruerade jag en semistrukturerad intervjuguide (se bilaga 8.4 nedan), vilket innebär att man diskuterar bestämda teman och att den tematiska relevansen kan stegras allteftersom intervjun genomförs (jfr Dalen 2008:31). På så vis kunde jag undvika allt för mycket styrning och diskussionerna kunde genomföras på ett naturligt sätt.

Med deltagarnas medgivande har alla intervjuer spelats in, vilket genererat mycket verbal data. Mängden har därför avgränsats genom att jag enbart transkriberat det material som används i uppsatsen. I samband med detta har jag fokuserat på innehåll snarare än uttrycksätt, vilket innebär att jag utelämnat prosodiska inslag, såsom betoning eller

upprepningar. Dock har jag markerat mindre pauser med [.] , längre pauser markeras med [...], citat som inte kom i nära anslutning till föregående citat markeras med [---]. Det redovisade materialet har anpassats till skriftspråkliga normer i hög utsträckning, och för att garantera anonymiteten hänvisar jag till deltagarna med fingerade efternamn.

3.3.1 Deltagarna

Totalt deltog 16 personer i min studie. Den som hade läst flest terminer på högskola/universitet hade läst 17 terminer, och den som hade läst minst hade läst 2 terminer (Medel: 9,5, Median: 8,5). Som nämnts tidigare bjöd jag i första hand in personer som inte läst språkvetenskap på avancerad nivå. Detta till trots deltog ett fåtal personer som hade läst kurser i språkvetenskap; det genomsnittliga värdet för studier inom språkvetenskap/lingvistik är 0,33 terminer.

När det gäller typ av utbildning var det inget krav att deltagarna skulle uppge detta efter experimenten, men några rapporterade att de för tillfället läste socionomprogrammet, medan andra uppgav att de läste (eller nyligen hade läst) litteraturvetenskap. Andra utbildningstyper som också rapporterades in var läkarprogrammet, juridikprogrammet och psykologprogrammet.

Alla som deltog hade svenska som modersmål, och även om ålder och kön inte undersökts i denna studie bad jag deltagarna att rapportera in detta efter varje avslutat experiment.⁶ Av totalt 16 deltog sju män och nio kvinnor, och åldrarna varierar mellan 20 och 51 (Medel: 31, Median: 29,5). Även om det kan finnas åldersrelaterade skillnader i läsning har jag av tidsmässiga och omfångsrelaterade skäl valt att bortse från denna aspekt i min studie.

Sist rapporterades eventuella synfel. De flesta rapporterade då att de inte hade några synfel, men vissa deltagare angav någon typ av synfel. Dessa deltagare använde linsar eller glasögon vid lästillfället, och därför räknar jag med att de kunde läsa texterna utan att läsningen påverkats av deras synfel.

3.4 Klarspråksvariabler

I huvudexperimenten fick deltagarna läsa en X-variant av antingen text A eller text B, samt en Y-variant av antingen text A eller text B. Detta innebär dels att deltagarna aldrig läser två

⁶ Notera att en av deltagarna uppgav att hen inte hade svenska som förstaspråk. Dock uppgav deltagaren att hen hade lärt sig svenska när hen var sex år. Därför antar jag att personen har en tillräcklig kunskap i svenska och att hen inte påverkats nämnvärt av att ha ett annat språk som förstaspråk.

varianter av samma text, dels att deltagarna läser två innehållsligt olika texter. Vad detta kan få för möjliga konsekvenser för undersökningen återkommer jag till nedan.

Text A som jag kallar ”Beslut” har tidigare använts som undersökningstext i Pettersson (2014), vilket möjliggör en jämförelse mellan min studie och Pettersson (2014). För att hålla fast vid denna jämförbarhet har jag endast omarbetat vissa delar av text A. Däremot har jag också tillfört klarspråkliga omarbetningar i Y-varianten av text A, vilket alltså innebär att jag har identifierat och utfört klarspråkliga omarbetningar i text A så att det matchar de klarspråksvariabler som jag testar (se I-IV nedan). För båda varianterna av text A behövde jag också göra omarbetningar för att det totala antalet ord skulle vara lika för båda texterna. Att jag valt att utgå från texten i Pettersson (2014) medför alltså att framtida studier i viss utsträckning kan jämföra min undersökning med Pettersson (2014).

I text B har jag fått göra omvänd omarbetning för att få fram en X-variant. CSN hade nämligen redan använt många klarspråksvariabler i originaltexten, vilket dels innebär att Y-varianten enbart omarbetas så att variablerna matchar de variabler som testas i min undersökning, dels att X-varianten helt och hållet har konstruerats av mig. På grund av detta lät jag två handläggare på CSN bedöma X-varianterna (dvs. för både text A och B), och deras bedömningar har jag tagit hänsyn till när jag färdigställt X-varianterna. Utöver detta har även text B (variant X och Y) omarbetats så att det totala antalet ord är lika för båda varianterna.

När jag utförde omarbetningar och identifierade redan applicerade klarspråksråd i text A och text B använde jag främst Nords (2011) sammanställning av vanligt förekommande klarspråksråd. Nord (2011:47) ställer upp en lista där han kategoriserar mer eller mindre åtskilda klarspråksråd. Första punkten innehåller allmänna klarspråksråd, såsom att avsändaren bör analysera vem som ska läsa texten, vilket kallas mottagaranpassning. Här framhäver Nord (2011:48f) också vikten av ”funktionsmedvetenhet” hos avsändaren, dvs. att det tydligt ska framgå vad ”läsaren ska kunna göra efter att ha läst” texten. Andra punkten i Nords (2011:47) lista rör textens övergripande struktur och den visuella formen. Här inryms exempelvis översiktlighet med hjälp av rubriker och olika typer av utformning av tabeller osv. Därefter följer en tredje punkt som inrymmer klarspråksråd som rör grammatiska och textlingvistiska aspekter, såsom textbindning, meningslängd, passiveringar, nominaliseringar osv. Den sista punkten i Nords (2011:47) lista omfattar andra språkliga aspekter, såsom ordval och bruk av skiljetecken.

I min undersökning valde jag att testa klarspråksråd under de tre första punkterna i Nords (2011:47) lista. Valet har avgränsats och vägts mot följande aspekter: (i) kravet att ha kontroll

över ordantal i texterna, (ii) kravet att ha trovärdiga texter i linje med bedömningarna från två handläggare från CSN, och (iii) kravet att förenkla för upprepade tester. Nedan ger jag en lista som liknar den i Nord (2011:47), och genom den definierar jag vad klarspråk är i denna undersökning. Därutöver kategoriseras och preciseras de utvalda klarspråksråden i listan. Under listan diskuterar jag skillnader mellan min lista och Nords (2011:47) lista, och här ska jag påpeka att för (Ia) och (IIb) nedan använder jag ”Svarta listan” och ”Federal Plain Language Guidelines” (2011:11). Dessa två pekar nämligen ut specifika ålderdomliga ord (dvs. verbet *erhålla*) och specifikt lämpliga former för rubriker. Observera också att varje enskild klarspråksvariabel inte testas var för sig.⁷

- I. Identifiera mottagaren (Vem ska läsa texten?)
 - a) Matcha mottagare och text
 - b) Undvik ålderdomligt språk
- II. Organisera texten så att sambanden blir tydliga
 - a) Använd informativa rubriker
 - b) Använd satskonnektion
- III. Skriv till mottagaren
 - a) Använd pronomen för tilltal
 - b) Undvik att omtala läsaren
- IV. Tydliggör relationer i texten.
 - a) Använd aktiva verb (helst i presens)
 - b) Undvik verbalsubstantiv

Punkt (I) ovan faller in väl under första punkten i Nords (2011:47) lista, dvs. att den understryker vikten av att matcha läsarens förkunskaper/tidigare erfarenheter med textens innehåll och funktioner. Ur denna punkt följer matchningen av text och målgrupp: texter från CSN läses av personer med akademisk bakgrund. För att testa hur väl texterna förmedlar vad läsaren ska kunna göra efter läsningen har jag valt att fokusera på denna aspekt i förståelsefrågor (se avsnitt 3.2 ovan). Utöver detta testas läsarens förkunskaper/tidigare erfarenhet genom valet av texter: en specifik text och en allmänt orienterad text. En skillnad mellan första punkten i Nord (2011:47) och (I) i listan ovan är dock att jag har valt att placera

⁷ Notera att det dock vore möjligt att testa varje enskild variabel i en ögonrörelsestudie med markerade områden runt varje lexikalt element, se vidare om ”Areas of Interest” i avsnitt 3.5 nedan.

ordval (dvs. ”undvik ålderdomliga ord”) under (I). Detta råd placeras under sista punkten i Nords (2011:47) lista, men i min undersökning utgår jag från att de som ska läsa undersökningstexterna inte vanligtvis möter verbet *erhålla*, vilket är det enda ålderdomliga ord som används i undersökningen. Därför gör jag bedömningen att ordets ålderdomlighet också kan relateras till analys av mottagare/målgrupp.

Med punkt (II) ovan följer jag Nord (2011:47) i den meningen att rubriker syftar till att på olika sätt framhäva huvudbudskap i en text eller en textdel, vilket i sin tur kan relateras till textens översiktlighet. Detta testar jag genom att ha olika former på rubrikerna, dvs. antingen frågeformade eller nominalfrasformade rubriker. Dessutom testar jag att lyfta ut teman (såsom bestämmelser med paragrafhänvisningar) och placera dem under egen underrubrik. På så sätt testas hur detta påverkar översiktligheten och förståelse av textsyfte. En skillnad mellan andra punkten i Nords (2011:47) lista och (II) ovan är att Nord (2011:52) placerar satskonnektion under grammatiska och textlingvistiska råd, medan jag har valt att placera satskonnektion under (II). Detta gör jag för att jag lägger tyngd på *samband*, dvs. samband *inom* och *utom* texten som sådan. Detta testar jag genom hypotaktisk eller parataktisk meningsstruktur, dvs. att jag antingen skriver fram budskap genom meningar utan konnektiver (dvs. att de är skilda med interpunktion), eller genom samordning med hjälp av konnektiver.

Eftersom den tredje punkten i Nords (2011:47) lista inkluderar såväl textlingvistiska som grammatiska aspekter har jag valt att dela in den i två delar i listan ovan, dvs. (III) och (IV). Detta innebär att jag testar en aspekt ur vardera delen, närmare bestämt (III) tilltal kontra omtal och (IV) implicita kontra explicita relationer. När det gäller relationer ska jag påpeka här att Nord (2011:58) skriver att nominaliseringar, liksom passiver, ”kan undertrycka information om vem som gör vad”. Därför har jag valt att placera detta råd under kategori (IV).

Det finns såklart också andra klarspråksvariabler som man skulle kunna testa i en undersökning av den här typen. Till exempel skulle man kunna testa olika typer av interpunktion för att inkludera aspekter ur den fjärde punkten i Nords (2011:47) lista. Därutöver skulle man kunna laborera med meningslängd, ordlängd, fundamentalslängd, nominalfraskvot kontra verbalkvot osv. Som tidigare nämnts har variablerna ovan framförallt blivit vägda mot avgränsningskrav, trovärdighetskrav och kontroll över ordantal. Att inkludera fler variabler skulle försvåra avvägningen. De utvalda variablerna har dessutom valts för att i så stor utsträckning som möjligt förenkla för framtida studier att testa klarspråk på samma sätt. Därför har jag mestadels valt konkreta variabler, eftersom de pekar ut

specifika lexikala element som omarbetats i texterna. Däremot är variablerna (I) och (II) problematiska; de är tydligt relaterade till innehåll och kontext. Med dessa måste texternas innehåll och deltagarens bakgrund matchas innan klarspråksråden kan appliceras. Av tidsskäl har jag dock inte gjort någon förundersökning bland mina deltagare, utan matchingen är valet av målgrupp och text.

Eftersom tidigare forskning indikerat att enstaka variabler inte påverkar förståelsen i någon vidare bemärkelse har jag valt att arbeta med kombinationen av klarspråksvariabler i listan ovan för att konstruera två experimentella förhållanden: X och Y (dvs. två varianter av texterna). I nästa avdelning visar jag exempel på X- och Y-varianter av texterna A och B. I samband med detta ger jag också en översiktlig beskrivning av texternas innehåll.

3.4.1 Texterna – ”Beslut” (Ax och Ay) och ”Årsbesked” (Bx och By)

Till att börja med vill jag understryka att varken text A eller text B innehåller *all* information som förekommer i CSN:s autentiska utskick. Detta är en följd av de experimentella villkoren (dvs. kravet att ha samma antal ord) och designen (se 3.1 ovan). Notera dock att X-varianterna har bedömts vara realistiska av två handläggare från CSN.

När det gäller innehållet är text A en beslutstext från CSN. Den förmedlar information om ett nytt beslut i ett specifikt fall. I texten har en student tidigare blivit antagen för två terminers studier vid en folkhögskola i Örebro, och i det nya beslutet blir studenten informerad om förändringar som rör studiemedelsbeloppet och utbetalningsperioder. Dessutom framgår det att det nya beslutet innebär att studenten måste betala tillbaka en viss summa av det studiemedel som CSN redan har betalat ut till studenten. Återbetalningen ska enligt texten ske genom att Försäkringskassan minskar studentens aktivitetsstöd.

Innehållet i text B är mer allmänt orienterad. Denna text förmedlar information om hur mycket en student ska betala tillbaka till CSN under 2016. Alla med akademisk utbildning som har studerat och samtidigt fått studielån från CSN får ett sådant brev, vilket innebär att innehållet i denna text borde vara (mer eller mindre) bekant för alla deltagare i min studie. Däremot innehåller text B inte all information som finns med i originalversionen, och den innehåller dessutom en specifik detalj. Det framgår nämligen att den specifika mottagaren studerar och att CSN har tagit hänsyn till detta när de räknat ut årsbeloppet för 2016. Detta borde dock inte ha påverkat läsningen i särskilt stor utsträckning.

För variant X av text A har jag följt originalversionen i Pettersson (2014)⁸ i stor utsträckning. Till exempel har jag använt samma rubrik i textskärm 1 i variant X och Y av denna text. I X-varianten har jag dessutom använt samma uppordning av information i första stycket. Notera dock att jag justerat perioderna i X- och Y-varianterna för att anpassa tidsperioderna till tidsperioden för experimentets genomförande. I figur 2 nedan illustrerar jag hur CSN radar upp information om vilken typ av utbildning som studenten sökt, samtidigt som de också definierar den studieperiod som studenten ska studera med studiemedel:⁹

Originalversion (jfr Pettersson 2014)	X (icke-klarspråklig)	Y (klarspråklig)
	Första stycket i TS1	Första stycket i TS1
Beslut om ändring av studiemedel	Beslut om ändring av studiemedel	Beslut om ändring av studiemedel
CSN beslutar att du kan få studiemedel för studier vid Örebro konstskola, Konstnärlig utbildning, gymnasienivå, 400 poäng 20 veckor, år 2008 vecka 03 – år 2008 vecka 22, studietakt heltid.	CSN har beslutat att studiemedel kommer utbetalas till ditt konto för studier vid Örebro konstskola, Konstnärlig utbildning, gymnasienivå, 400 poäng, 20 veckor, år 2016 vecka 35 – år 2017 vecka 02, studietakt heltid.	Du har ansökt om studiemedel för heltidsstudier vid Örebro konstskola. CSN beslutar att du endast kan få studiemedel för hösterminen 2016, vilket innebär studiemedel för 400 poäng, under 20 veckor (vecka 35, år 2016 – vecka 02, år 2017).

Figur 2. Text A ("Beslut")

I figur 2 framgår det bland annat att innebörden av det nya beslutet impliceras i första meningen i variant X (och i originalversionen): "CSN har beslutat att studiemedel kommer att utbetalas till ditt konto för studier [...] 20 veckor, år 2016 vecka 35 – år 2017 vecka 02, studietakt heltid". Här får studenten alltså räkna ut att studiemedel enbart utbetalas för en termin (dvs. för 20 veckor). I figur 2 illustrerar jag också hur jag omorganiserat samma information i Y-varianten. Detta har jag gjort dels för att tydliggöra perioderna och det nya

⁸ Se bilagorna i Pettersson (2014)

⁹ Observera att jag inte testat originalversionerna i denna studie. Anledningen till att de finns med i figur 2 och figur 3 är att jag på så vis illustrerar skillnader och likheter mellan originaltexterna och de texter som jag testar.

beslutet, dels för att tydliggöra de kausala sambanden. Till exempel har jag delat in informationen i två meningar istället för en, och jag har skrivit fram att utbetalningen ”enbart” gäller ”höstterminen 2016”.

Förutom detta testar jag även att lyfta ut information genom att placera det i separata stycken med egna underrubriker. Här har jag valt att bland annat lyfta ut hänvisningar till paragrafer, och i samband med detta testar jag också olika typer av rubriker som jag utformat efter att ha identifierat innehållsliga teman. Med ett undantag finns det inga underrubriker i X-varianterna (se dock TS1 i X-varianten av text B). I figur 3 nedan illustrerar hur jag lyft ut information ur brödtexten i text B för att testa hur detta påverkar läsningen:

Originalversion	X (icke-klarspråklig)	Y (klarspråklig)
Extra Informationsblad till ”Årsbesked”	Första stycket i TS1	Sista stycket i TS1
<p>Med årsbelopp menas det du ska betala för ett visst år (utan administrativa avgifter).</p> <p>[---]</p> <p>Bestämmelser</p> <p>[...]</p> <p>Expeditionsavgift</p> <p>6 kap. 5 § SsF (2000:655)</p> <p>6 kap. 1 § CSNFS 2001:3</p>	<p>Med årsbelopp avses det belopp som ska betalas ett visst år och därpå tillkommer administrativa avgifter (6 kap. 5 § SsF (2000:655) och 6 kap. 1 § CSNFS 2001:3).</p>	<p>Bestämmelser</p> <p>Att du ska betala administrativa avgifter utöver årsbeloppet har CSN grundat på kapitel 6, 5 § i SsF (2000:655) och kapitel 6, 1 § i CSNFS 2001:3.</p>

Figur 3. Text B (”Årsbesked”)

I figur 3 visar jag hur det innehållsliga temat motiverar underrubriken ”bestämmelser” och att hänvisningar till paragrafer har lyfts ut ur den löpande texten. Troligen har CSN också identifierat teman på samma sätt, eftersom de använder samma underrubrik för denna typ av

information i det medföljande informationsbladet till senare versioner av "Årsbesked" från CSN. I Y-varianterna testar jag även frågeformade rubriker och imperativrubriker, vilket ska jämföras med andra typer av rubriker, såsom "Skäl till ändring av beslut". Kravet att ha lika många ord i texterna medför dock att rubrikerna inte alltid kan vara frågeformade.

När det gäller de språkliga variablerna har X-varianterna i stort sett bara passiva verb, medan i stort sett alla verb är aktiva i Y-varianterna. I X-varianterna använder jag också verbet "erhålla" som i "Svarta listan" klassas som ålderdomligt, verbalsubstantiv såsom "återbetalningen" och substantivfraser för referenter, såsom "låntagaren" för att omtala mottagaren. Omvänt gäller för Y-varianterna, vilket innebär att Y-varianterna inte innehåller ålderdomliga ord; de har verb istället för verbalsubstantiv; de har pronomen i större utsträckning för att tydliggöra referenter och för att tilltala mottagaren direkt. Därutöver innehåller Y-varianterna också satskonstruktion (såsom *därför* och *eftersom*) i högre utsträckning, vilket tydliggör textuella samband.

Varianterna är alltså både språkligt och innehållsligt olika. Ovan har jag klargjort att text A och text B är innehållsligt olika i den meningen att den förra förmedlar information till en mottagare i ett specifikt fall, medan den senare förmedlar information som någon gång ska läsas av alla som studerat och samtidigt mottagit studielån av CSN (jfr X- och Y-varianterna i bilaga 8.1 och 8.2). Av detta följer att den specifika texten som inte blivit klarspråkligt omarbetad (dvs. text A, variant X) troligen är svårare att läsa och förstå, jämfört med den allmänna texten som blivit klarspråkligt omarbetad (dvs. text B, variant Y). Till detta återkommer jag i kapitel 4 nedan.

I följande avdelning diskuterar jag operationaliseringar av några centrala begrepp som nämnts i kapitel 2 ovan. Därefter avslutar jag kapitel 3 med kritik mot den valda metodkombinationen.

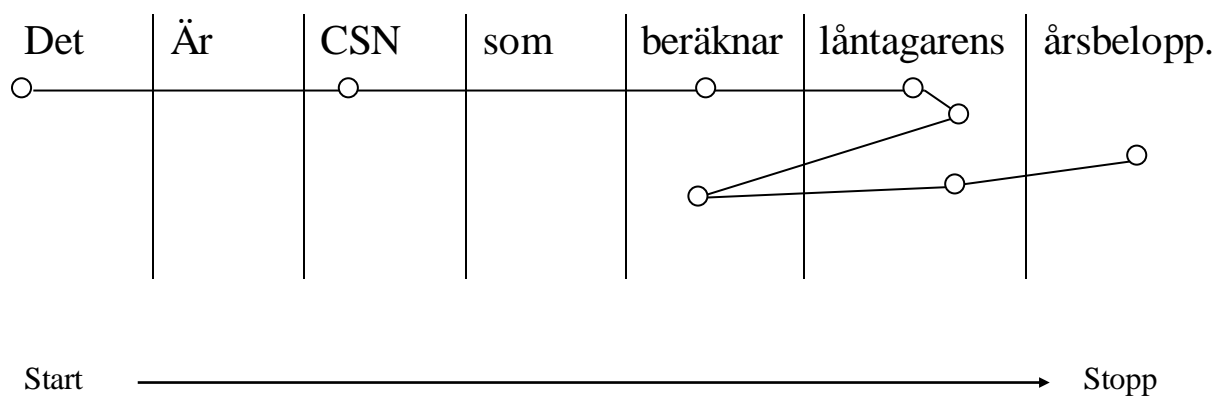
3.5 Operationaliseringar

Mot bakgrund av den tidigare forskningen som beskrivits ovan är det rimligt att anta att en kombination av klarspråksvariabler kan påverka läsningen av en myndighetstext. Det vill säga att klarspråksvariabler kan påverka såväl läsbarhet och förståelse som läsupplevelse. I denna avdelning diskuterar jag centrala begrepp relaterade till läsupplevelse, läsbarhet och förståelse i relation till klarspråk. Därutöver diskuterar jag de ögonrörelsemått som jag har valt att använda. Här vill jag också påminna om att jag använder begriplighet och förståelse synonymt.

Till studien har jag bjudit in deltagare som troligen har erfarenhet av att läsa texter från CSN. Detta har jag gjort av två centrala skäl: (i) jag antar att *förkunskaper/tidigare erfarenheter* är viktiga faktorer för såväl textförståelse som läsbarhet, och (ii) det är en viktig aspekt av klarspråk att den specifika texten matchas mot den specifika mottagarens situation. Därutöver antar jag att *läsmål* kan påverka läsningen, dvs. att syftet med läsningen också kan påverka läsbarhet och förståelse. Läsmålet i den här studien är följande: (i) att föreställa sig att texterna är skrivna till deltagaren som läser texten; (ii) att läsa för att kunna besvara frågor om myndighetstexterna efter läsningen.

I den här studien utgår jag också från att *förståelse* kan testas på åtminstone två sätt, dels genom intervjuer, dels genom förståelsefrågor (och två typer av ögonrörelsemått, vilka jag återkommer till nedan). Av operationella skäl vill jag därför särskilja två typer av förståelse: *upplevd* och *faktisk* förståelse. Det första antar jag att man kan koppla till läsoplevelsen, dvs. att en deltagare kan uppleva att en text är svår eller lätt att förstå. Som tidigare nämnts har klarspråksforskningen visat att upplevelsen av ökad förståelse inte nödvändigtvis leder till ökad faktisk förståelse (se exempelvis Sörilin 2011 och Hansson 2013, som nämnts i 2.3 ovan). Här antar jag därför att upplevd förståelse är kopplad till en allmän känsla efter att ha läst en specifik typ av text, medan faktisk förståelse snarare innebär att läsaren vet hur hen ska förhålla sig till informationen i texten. Dessutom innebär faktisk förståelse att läsaren förstått de centrala budskapen i texten så pass väl att hen kan svara på frågor om detta efter läsningen. Den faktiska förståelsen testas därför genom förståelsefrågor.

Vidare kopplar jag läsbarhet och begriplighet till temporala och spatiala egenskaper av ögonrörelserna i läsningen. Av praktiska skäl använder jag dock endast ett fåtal av alla tänkbara ögonrörelsemått för *fixeringar* och *sackader*. För att tydliggöra måtten som används i min undersökning har jag utgått från exemplet i Liversedge m.fl. (1998:57) och konstruerat hypotetisk data i figur 4 nedan. Observera att cirkelarna föreställer fixeringar, och linjerna föreställer sackader, dvs. ögats rörelse från ord till ord vid läsning:

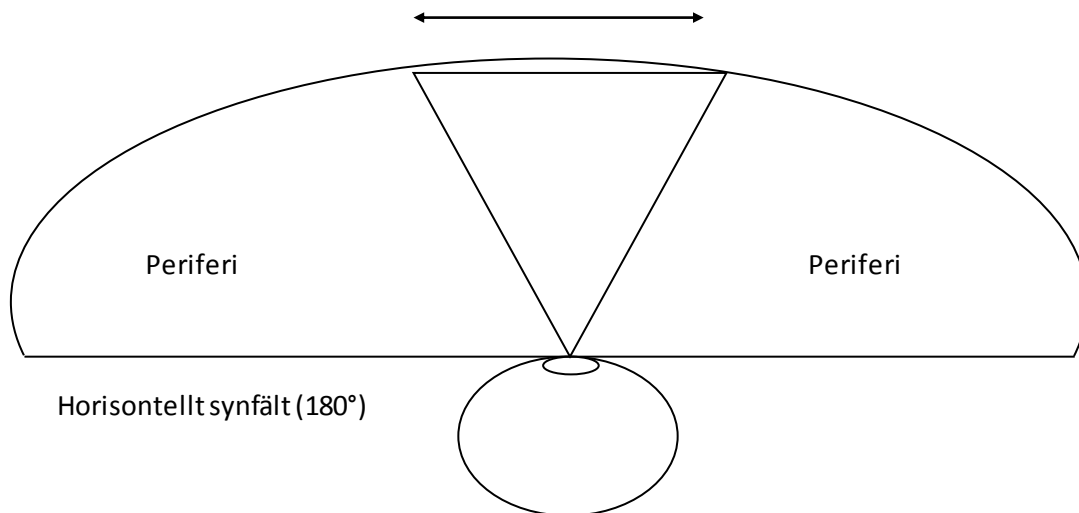


Figur 4. *Hypotetisk läsning*

Ur mönstret ovan kan man räkna antalet fixeringar för ordet "låntagarens", eller jämföra det genomsnittliga avståndet mellan fixeringar (dvs. sackadlängd) i olika texter. Om man antar att fixeringarna vid "låntagaren" i figur 4 varade i 270, 243 och 235 millisekunder (hädanefter "ms") vardera kan man sedan räkna ut den totala lästiden för ordet, dvs. 748 ms. Eftersom jag antar att fixeringstid kan kopplas till informationsbearbetning tar det alltså 748 millisekunder att bearbeta ordet "låntagarens" i figur 4 ovan.

Utifrån mönstret i figur 4 ovan kan man också räkna ut *regressionsfrekvens*, dvs. det totala antalet tillbakablickar i relation till det totala antalet sackader som går från vänster till höger. I figur 4 är en regression, dvs. från "låntagaren" tillbaka till "beräknar". När det gäller sackader ska jag också påpeka här att *sackadlängd* vanligtvis mäts i grader i synfältet, och i linje med Holmqvist m.fl. (2011:24f) illustrerar jag det mänskliga synfältet för att tydliggöra hur ögat svänger vid läsning:¹⁰

¹⁰ Notera att bilden är en förenkling av det visuella synfältet, men exakta grader är inte relevant här.



Figur 5. *Synfältet*

Genom bilden i figur 5 ovan blir det tydligt att ögat kan svänga antingen till höger eller till vänster och att det då kan svänga olika många grader i det horisontella synfältet. Det är därför vanligt att man mäter sakkadlängd i grader i förhållande till det horisontella synfältet. Observera också att två grader i det visuella synfältet ungefär motsvarar åtta bokstäver (jfr Rayner 1998:373).

Därutöver förenklas ögonrörelseberäkningar om man använder så kallade "Areas of Interest" (hädanefter "AOI"), vilket innebär att man definierar området runt varje ord. Ögat stannar nämligen inte exakt på varje ord när man läser, och det kan därför vara svårt att avgöra vilket ord som fixerats om man inte använder AOI (jfr Holmqvist m.fl. 2011, kapitel 5). Detta innebär också att alla fixeringar som faller utanför AOI inte räknas med och därmed exkluderas osäker data. Med dessa definierade områden blir det dessutom möjligt att specificera olika typer av lexikala element, såsom passiva verb kontra aktiva verb osv. I denna studie har jag valt att avgränsa undersökningen genom att inte mäta varje enskild variabel.

Eftersom min studie har fokus på läsning av längre texter finns det inga självklara ögonrörelsemått, vilket försvårar valet av mått. Det vanliga är nämligen att ögonrörelsemätning används för enstaka meningar och ord. Enligt Strukelj (personlig kommunikation) är exempelvis *regressionsfrekvens*, *total lästid* (för ord respektive text), *ord per minut* och *ordskippning* några lämpliga mått att starta med för en undersökning med utgångspunkt i längre texter.¹¹ Dessa mått kan kopplas till begriplighet och läsbarhet, och i

¹¹ Även Roger Johansson (personlig kommunikation) föreslår samma mått för en undersökning med längre texter som utgångspunkt.

min undersökning har jag valt ut fyra mått som antingen kan kopplas primärt till läsbarhet eller primärt till begriplighet. Huvudskälet till att jag väljer dessa fyra mått är att de har använts i tidigare studier med utgångspunkt i längre texter (se t.ex. Liversedge m.fl. 1999). Det första måttet kan primärt kopplas till förståelse, och de senare måtten kan främst kopplas till läsbarhet, dvs. bearbetningsprocesser. Nedan presenteras de mått som har valts ut, och därefter diskuterar jag måtten:

1. *Regressionsfrekvens*
2. *Genomsnittsvärde för sackadlängd.*
3. *Total lästid: ord respektive text*
4. *Genomsnittlig fixeringslängd*

De två första måtten ovan är spatiala mått, och ett av dem kan antas indikera begriplighetsproblem vid läsning (se Rayner 1998:393 och Liversedge m.fl. 1999:58). Med måttet *regressionsfrekvens* räknar jag ut hur många av det totala antalet sackader som gick från höger till vänster, dvs. hur många tillbakablickar som läsaren gjorde under läsningen. Med måttet *genomsnittlig sackadlängd* mäter jag avståndet mellan fixeringar vid läsning, vilket här kopplas till lätthet eller svårighet i bearbetningsprocesserna. Observera också att fixeringstid inte nödvändigtvis påverkar sackadlängden, men antalet fixeringar ökar däremot om den genomsnittliga sackadlängden minskar.

De två senare måtten är temporala mått som antas kunna visa lätta eller svåra bearbetningsprocesser. I denna undersökning betraktar jag *total lästid* som ett enda mått, men jag delar in det i två underkategorier: *total lästid för ord* och *total lästid för text*. Detta gör jag därför att total lästid för ord inte inrymmer fixeringar i exempelvis tecken. De aktuella måtten har använts på längre texter i t.ex. Strukelj m.fl. (u.å.), och där förklaras dem på följande sätt:

A global eye-tracking measure such as the average fixation duration, signifying the total duration of all fixations on a word divided by the total number of fixations, approximates the mean amount of processing during each fixation on a word during a trial (Rayner et al. 2009). However, the measure may underestimate the actual time spent on the word that is inspected. Therefore, the measure *total reading time* is often used in reading research. Total reading time is the total time a word has been read, that is, the sum of all fixations. This measure gives an indication of how long each word was processed during reading, and when used on all words in a text, it gives an approximation on how long participants spent processing the text (Rayner 1998). (Strukelj m.fl., u.å., s. 4)

Strukelj m.fl (u.å.) framhåller alltså att temporala aspekter i ögonrörelsemönstret kan blottlägga vissa bearbetningsprocesser. I denna studie använder jag måttet total lästid som ett ungefärligt mått på hur mycket bearbetningstid varje ord och varje text kräver. Genomsnittsvärdet för fixeringslängd använder jag som ett ungefärligt mått på hur mycket bearbetningstid varje ord i varje del kräver. Dessa mått borde alltså kunna ge indikationer på bearbetningssvårigheter i texterna.

När man spelar in ögonrörelser kan det uppstå flera praktiska problem som potentiellt kan påverka den data som spelas in. Till exempel kan kameran störas av extra reflektioner i ögonvitan, av bubbliga linser eller väta, av reflexioner från glasögon eller av allt för mörk sminkning runt ögonen (se Holmqvist m.fl. 2011). Också vid intervjuer kan det uppstå problem, såsom att intervjuaren av misstag formulerar frågorna på ett alltför styrande sätt. Av dessa skäl använder jag ett antal kriterier för att rensa bort otillförlitlig data: (i) jag använder ingen data från deltagare som uttryckt att de känner till klarspråkskonceptet, det vill säga att jag exkluderar såväl ögonrörelsedata som verbal data utifrån detta kriterium; (ii) jag använder inte verbal data om frågorna varit så ledande att de drivit fram ett specifikt svar; (iii) jag använder inte ögonrörelsedata från experiment med betydande språkfel (såsom stavfel och ojämnt antal ord); (iv) jag använder inte ögonrörelsedata från experiment där kameran inte kan följa ögats rörelser, dvs. att jag exkluderar data om merparten av ögonrörelserna hamnat utanför AOI-områdena i texten.

Sammanfattningsvis använder jag totalt fyra ögonrörelsemått för att testa begriplighet och läsbarhet, dvs. *regressionsfrekvens* för att testa begriplighet samt *total lästid* (ord respektive text), *genomsnittlig fixeringslängd* och *genomsnittlig sackadlängd* för att testa läsbarhet. För

att beräkna måtten använder jag dels Microsoft Excel, dels statistikprogrammet JASP.¹² Med det förre beräknar jag bl.a. medelvärden, och med det senare gör jag variansanalys med upprepade mätningar (dvs. ”repeated measures ANOVA”, se Heiman 2006 eller Hassmén & Koivula 1996). För att förenkla ögonrörelsemätningen har jag dessutom låtit Experiment Builder generera AOI automatiskt runt varje ord, vilket innebär att all data som fallit utanför texten exkluderas i beräkningen av genomsnittsvärden. Därutöver utgår jag från Gunnarssons (1982) teori om begriplighet, vilket innebär att läsmål och tidigare kunskap/erfarenheter antas kunna påverka hur lätt eller svår en text är att läsa och förstå. Ett ungefärligt mått på faktisk begriplighet får jag dels genom frågorna, dels genom två av ögonrörelsemåtten. Med SRI och fokusintervjuer får jag sedan insikt i deltagarens tankar och upplevda skillnader i begriplighet vid läsningen. Det finns dock problem med de valda metoderna, och några potentiella sådana diskuterar jag i följande avsnitt. Därefter följer resultatredovisningen.

¹² Notera att JASP är ett statistikprogram som är jämförbart med SPSS (dvs. ”Statistic Program for Social Sciences”).

3.6 Metodkritik

I avsnitten ovan har jag nämnt några viktiga fördelar som följer av metodkombinationen i denna uppsats, och för tydlighetens skull upprepar jag dem här: (i) med ögonrörelsedata och data från förståelsefrågor har man möjlighet att peka ut vad, när och hur mycket olika delar i en text fokuseras vid läsning, vilket i sin tur kan indikera hur lätt eller svårt det är att läsa och förstå en text; (ii) efteråt kan man också få insikt i hur deltagare tänker när de läser den här typen av text, om man kompletterar ögonrörelsemätningen med t.ex. SRI, och (iii) med kompletterande fokusintervjuer kan man tillföra djupare insikter om hur deltagare upplevde läsningen.

Det finns emellertid också potentiella problem som följer av metoderna: (i) de experimentella villkoren bestämmer vilka klarspråksvariabler som man kan testa; (ii) eftersom ingen annan än jag själv språkgranskade experimenttexterna missade jag språkfel, vilket medfört att jag tvingats ersätta (och utesluta) data; (iii) om man sitter vid sidan om deltagaren och observerar läsningen i realtid kan man inte utesluta att observatörens närvaro påverkar läsningen (se "Observers paradox" i Podesha & Sharma 2014); (iv) experimentella undersökningar kräver hög kontroll, och av undersökningstekniska skäl har jag inte kunnat kontrollera deltagarnas bakgrund.

I min studie har jag inte kunna undvika problem (i), (ii), (iii) och (iv), men i varierande utsträckning går det att undvika åtminstone (ii), (iii) och (iv) i ett ögonrörelseprojekt. Om man låter oberoende bedömare granska experimenttexterna kan man lättare undvika problem (ii), och genom att placera ögonrörelsekamerans styrdator i ett annat rum kan man undvika problem (iii). Problem (iv) kan minimeras genom att man gör grundliga förundersökningar i den målgrupp som ska genomföra experimenten.

4. Resultatredovisning

I kapitlet nedan redovisar jag resultaten från ögonrörelsemätningen, förståelsefrågorna och intervjuerna. På grund av tekniska problem vid datainsamlingen använder jag inte data från alla deltagare i avdelning 4.1, 4.2, 4.3.1 och 4.3.2 nedan. Till exempel har jag exkluderat data där väta i ögonvitan reflekterade extra ljus, vilket i sin tur medförde inspelningsproblem. Av totalt 16 deltagare använder jag verbal data och förståelsesdata från 12 deltagare när jag redovisar SRI; för ögonrörelsemätningarna använder jag enbart data från åtta av 12 deltagare. I avdelningarna nedan redovisar jag ögonrörelsemått, verbal data som samlats in vid SRI-tillfällena och resultat från förståelsefrågorna. Kapitlet är disponerat enligt följande: först redovisar jag resultaten från ögonrörelsemätningen och SRI, vilka främst relateras till läsningen och fråga (1a): på vilka sätt påverkas läsarens observerbara läsmönster av klarspråk? Efter det redovisar jag resultaten från förståelsefrågorna, och dessa relateras till fråga (1b): hur påverkas begripligheten av klarspråk? Därefter redovisar jag resultaten från fokusintervjuerna, vilka helt relateras till läsoplevelsen och fråga (2): hur påverkas läsoplevelsen av klarspråk? Sist sammanfattar jag resultaten.

4.1 Effekter av klarspråk för läsbarhet och begriplighet

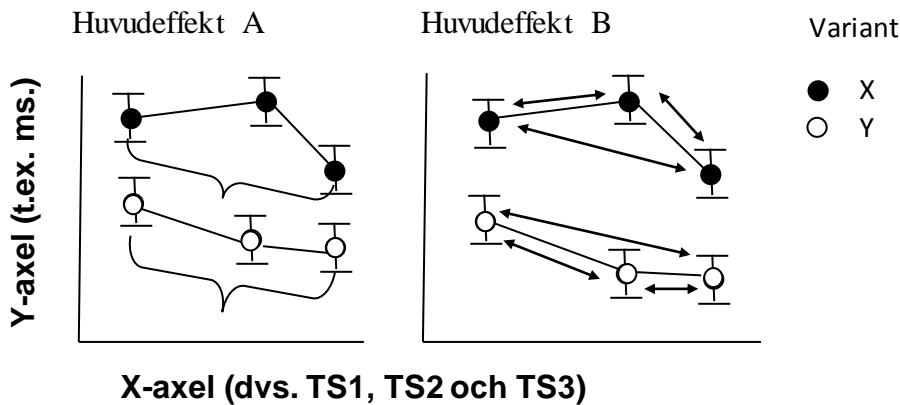
Fokus i denna avdelning ligger på bearbetningsprocesser i texterna, textförståelse och hur deltagarna tänker när de utför olika ögonrörelser i texterna. När jag redovisar verbal data använder jag [.] för att markera korta pauser, [...] för att markera längre pauser och [---] för att markera att något som hör till samma tema som föregående citat nämns senare i intervjun. Dessutom använder jag hakparenteser när jag tillägger något för att tydliggöra vad deltagaren åsyftar, och kursivering används när deltagaren citerar något ur de experimentella texterna. Nedan hänvisar jag till deltagarna med fingerade svenska efternamn, eftersom det ger dem ökad anonymitet.

4.1.1 Ögonrörelsemått – variant Y och variant X

Att jag enbart inkluderar ögonrörelsedata från hälften av alla deltagare som deltog beror dels på tekniska problem vid inspelningen, dels på att experimentet gav data som inte uppfyller kriterierna (i) och (iii) i avsnitt 3.5 ovan.

Genomgående inleder jag genom att redovisa deskriptiv statistisk för varje mått, och därefter redovisar jag signifikanstesten för samma värden. Vidare ska det noteras att jag har beräknat medelvärden i Microsoft Excel och att jag använt statistikprogrammet JASP när jag genomfört signifikanstester, dvs. variansanalys med upprepade mätning (dvs. 2×3 ANOVA). En variansanalys med upprepade mätningar innebär att man testat nollhypotesen, dvs. att det inte förekommer skillnader i genomsnittsvärdena. Genomgående har jag använt $\alpha = .05$, vilket innebär att $p < .05$ är signifikant (se t.ex. Heiman 2006).

Till att börja med har jag konstruerat hypotetiska linjegrafer i figur 6 nedan för att underlätta förståelsen och läsningen av *felstaplar*, *huvudeffekter* och *interaktionseffekt* (jfr Hassmén & Koivula 1996:53f och kapitel 8). *Felstaplarna* i ett linjediagram representerar medelfel (dvs. "SE"), vilket är ett mått på osäkerheten när man uppskattar den bakomliggande populationens medelvärde. Med andra ord kan man säga att upprepade experiment med samma villkor borde hamna inom spannet som representeras av felstaplarna. Huvudeffekter och interaktionseffekt är två centrala begrepp som representerar följande: (i) om och hur det genomsnittliga värdet för de tre textskärmarna skiljer sig mellan textvarianterna (huvudeffekt A), (ii) om och hur genomsnittsvärdet för textvarianterna skiljer sig mellan textskärmarna (huvudeffekt B) och (iii) hur genomsnittsvärdet för huvudeffekt A förhåller sig till genomsnittsvärdet för huvudeffekt B (interaktionseffekt). Notera också att en interaktion mellan textvariant och textskärm inte existerar om linjerna i linjegraferna löper parallellt (se Hassmén & Koivula 1996). Huvudeffekter och interaktion i linjegraferna ska alltså läsas så här:



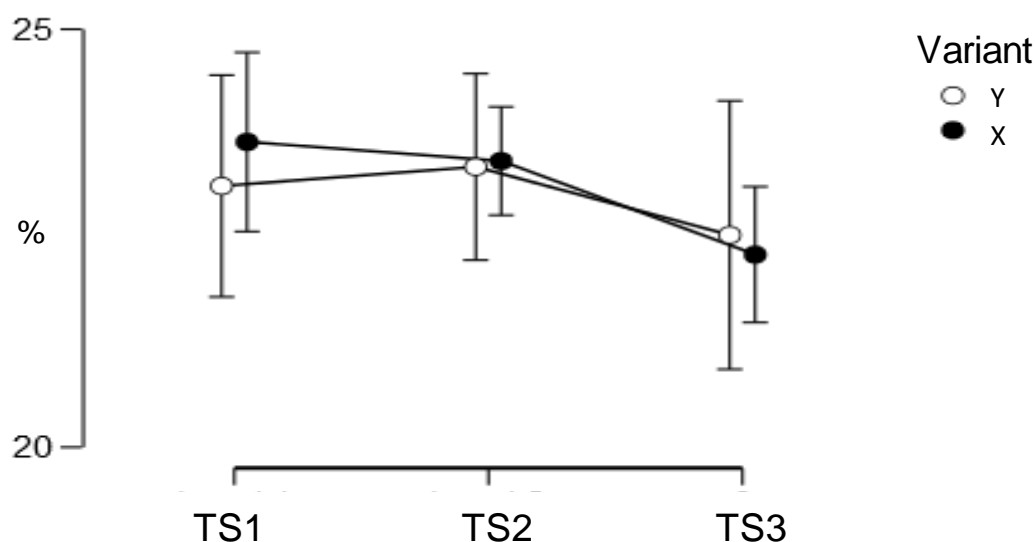
Figur 6. Felstaplar (dvs. medelfel), Huvudeffekter och interaktion. Felstaplar = upprepade experiment borde hamna inom spannet som felstaplarna illustrerar. Huvudeffekt A = skillnaden mellan två genomsnittliga värden (dvs. klarspråk kontra icke-klarspråk, eller variant Y kontra variant X) i förhållande till Y-axeln (t.ex. i antal millisekunder, eller "ms."). Huvudeffekt B = förhållandet för genomsnittliga värden mellan textskärmar (dvs. TS1, TS2 och TS3, för variant X och variant Y var för sig). Interaktion = huvudeffekterna A och B i förhållande till varandra.

Om vi nu tittar på de olika ögonrörelsemått noterar jag först att regressionsfrekvensen (dvs. antalet tillbakablickar av det totala antalet blickar från vänster till höger) tenderar att ligga omkring samma procentuella medelvärde för båda varianterna. Detta innebär alltså att deltagaren gör i genomsnitt lika många tillbakablickar, oavsett variant. I tabell 1 nedan redovisar jag medelvärden, standardavvikelse (STDAV) och totalt antal deltagare (N) för regressionsfrekvens. Här ska det tydliggöras att *standardavvikelse* är ett värde för hur mycket värdena omkring medelvärdet avviker från medelvärdet; "N" står för *totalt antal deltagare*. Linjegrafen i figur 7 illustrerar huvudeffekter och interaktionseffekt för samma mått:

Tabell 1. *Regressionsfrekvens*

Variant	Textskärm (TS)	Medelvärde (%)	STDAV.	N
Y (Klarspråk)	1	23.13	5.279	8
	2	23.35	3.502	8
	3	22.54	4.512	8
X (Icke-klarspråk)	1	23.65	3.493	8
	2	23.42	3.267	8
	3	22.30	3.086	8

Även om tabell 1 ovan indikerar små skillnader mellan varianterna (och textskärmar) framgår det av variansanalysen (2×3 ANOVA med upprepade mätningar) att huvudeffekterna (A = textvariant och B = textskärm) är icke-signifikanta ($p = 0.907$ och $p = 0.666$). Det framgår också att interaktionen är icke-signifikant ($p = 0.931$).¹³



Figur 7: Linjegraven visar *regressionsfrekvensen* vid textskärm (TS) 1, 2 och 3 för båda varianternas medelvärden. Felstaplarna representerar medelfel (eller "SE").

Av linjegraven i figur 7 ovan framgår alltså följande: regressionsfrekvensen för de olika textvarianterna ligger nära samma genomsnittliga värde (huvudeffekt A);

¹³ Nedan rapporterar jag samtliga värden i noter för att underlätta granskning: För huvudeffekt A, dvs. textvariant, får jag ($F(1,7) = 0,015$, $p = 0,907$) och för huvudeffekt B, dvs. mellan textskärmar får jag ($F(2,14) = 0,418$, $p = 0,666$). För interaktion mellan textvariant och textskärm får jag följande utfall: ($F(2,14) = 0,072$, $p = 0,931$).

regressionsfrekvensen ligger också omkring samma värde mellan de olika textskärmarna (huvudeffekt B), och regressionsfrekvensen förändras parallellt (dvs. att det inte finns någon interaktionseffekt mellan textvariant och textskärm). Med andra ord noterar jag inga utmärkande skillnader i antalet tillbakablickar, vilket indikerar att experimenten inte visar att klarspråk underlättar förståelse. Deltagaren behöver alltså inte läsa om fler delar i en icke-klarspråklig textvariant för att förstå en sådan text. Dock kan ett av mina experimentella villkor ha påverkat detta mått, vilket jag återkommer till i kapitel 5.

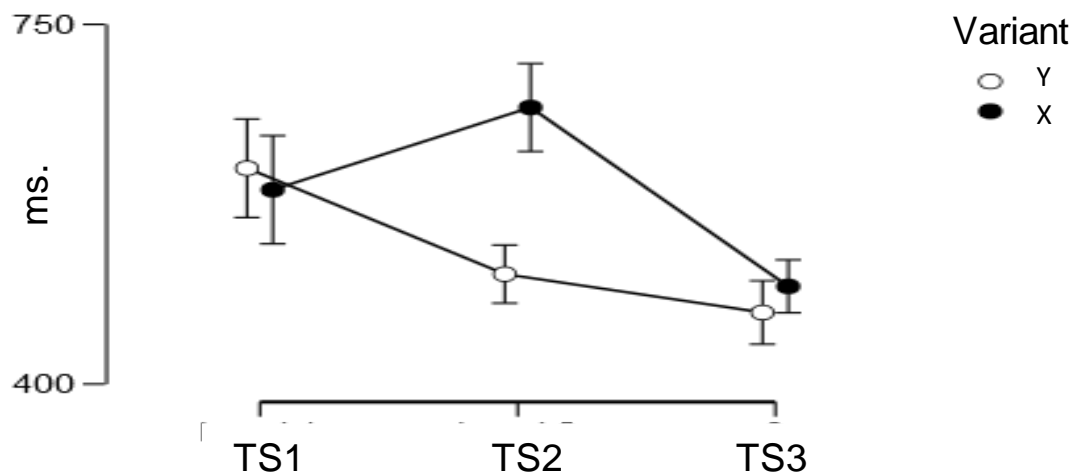
För variablerna *total lästid* (ord respektive text) och *genomsnittlig fixeringslängd* noterar jag också skillnader i värdena. I tabell 2 och 3 nedan illustreras medelvärdena, standardavvikelse (STDAV) och totalt antal deltagare (N) för *total lästid* (dvs. lästiden för ord i tabell 2 och lästiden för textskärmar i tabell 3). I tabell 4 visas sedan medelvärdena, standardavvikelse (STDAV) och totalt antal deltagare (N) för *genomsnittlig fixeringslängd*. Linjegraferna i figur 8, 9 och 10 illustrerar skillnader mellan genomsnittliga värden efter variansanalysen:

Tabell 2. Total lästid för ord

Variant	Textskärm (TS)	Medelvärde (ms.)	STDAV.	N
Y (Klarspråklig)	1	610.0	208.49	8
	2	507.0	100.17	8
	3	469.6	75.39	8
X (Icke-klarspråklig)	1	589.1	148.30	8
	2	669.2	199.36	8
	3	495.1	116.96	8

Här visar tabellen att det förekommer skillnader mellan textvarianterna (dvs. klarspråk kontra icke-klarspråk) i total lästid för ord. Av variansanalysen (2×3 ANOVA upprepade mätningar) framgår det dock att en av huvudeffekterna (dvs. huvudeffekt A, dvs. mellan textvarianter) är icke-signifikant ($p = 0.064$), medan den andra huvudeffekten (dvs. huvudeffekt B, dvs. mellan textskärmar) är signifikant ($p = 0.024$). Interaktionen är dock icke-signifikant ($p = 0.105$).¹⁴ I figur 8 nedan illustreras detta i en linjograf:

¹⁴ För huvudeffekt A, dvs. textvariant, får jag följande utfall: ($F(1,7) = 4,820, p = 0,064$). För huvudeffekt B, dvs. mellan textskärmar, får jag följande utfall: ($F(2,14) = 4,911, p = 0,024$). För interaktion får jag följande utfall: ($F(2,14) = 2,664, p = 0,105$).



Figur 8. Linjgraf som visar *total lästid för ord* som fixerats vid textskärm (TS) 1, 2 och 3 för båda varianterna. Felstaplarna representerar medelfel (eller "SE").

Resultatet som illustreras i figur 8 indikerar följande: det finns skillnader mellan klarspråk kontra icke-klarspråk textvariant, men dessa skillnader är inte statistiskt säkra. Observera dock att p-värdet ligger nära signifikans, dvs. $\alpha = .05$ jfr med $p = 0,064$ för huvudeffekt A i total lästid för ord. Att skillnaderna däremot är signifikanta mellan textskärmar antyder att det kan vara innehållet i textskärmarna som påverkar lästiden för ord. Detta återkommer jag till i kapitel 5.

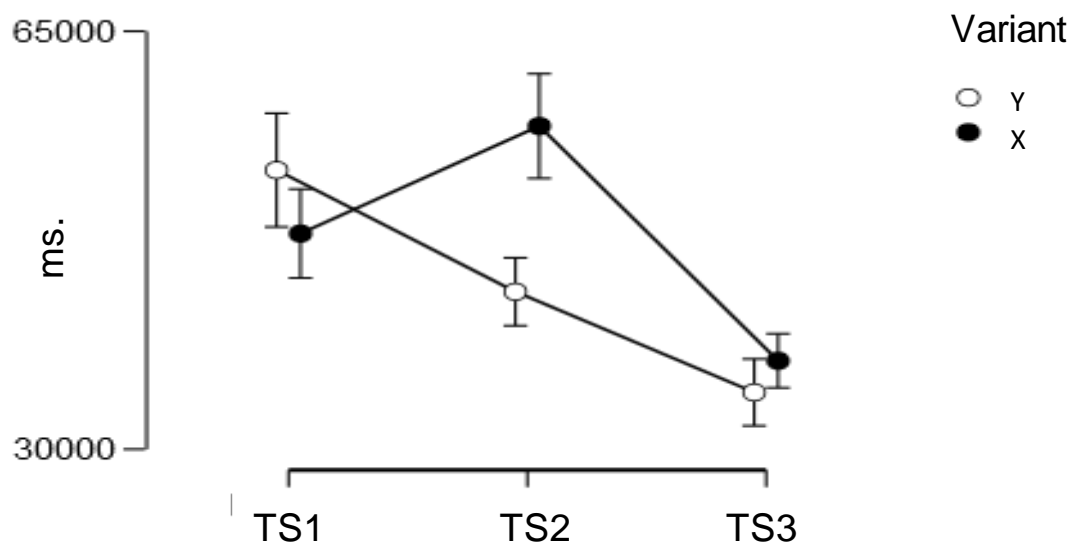
Inte helt oväntat får jag liknande effekter för den totala lästiden för textskärm. Här får jag dessutom en interaktionseffekt. I tabell 3 nedan redovisas medelvärden, standardavvikelse (STDAV) och totalt antal deltagare (N) för detta värde:

Tabell 3 Total lästid för text

Variant	Textskärm (TS)	Medelvärde (ms.)	STDAV	N
Y (Klarspråklig)	1	53375	19463	8
	2	43190	9980	8
	3	34762	6283	8
X (Icke-klarspråklig)	1	48061	12775	8
	2	57062	20164	8
	3	37408	12131	8

Också här visar tabellen att det förekommer skillnader i total lästid för text. Liksom i figur 8 framgår det av variansanalysen (2×3 ANOVA med upprepade mätningar) att en av

huvudeffekterna (dvs. huvudeffekt A, dvs. mellan textvarianterna) är icke-signifikant ($p = 0.236$), medan den andra huvudeffekten (dvs. huvudeffekt B, dvs. mellan textskärmarna) är signifikant ($p = 0.002$). Här är också interaktionseffekten signifikant ($p = 0.046$).¹⁵ I figur 9 nedan illustreras detta i en linjegrav.



Figur 9: Linjegraven visar *total lästid för text* vid textskärm (TS) 1, 2 och 3. Felstaplarna visar medelfel (eller "SE").

Även om skillnaderna mellan textvarianterna (dvs. klarspråk kontra icke-klarspråk) är icke-signifikant indikerar resultatet i figur 9 att det finns signifikanta skillnader mellan textskärmar och en signifikant interaktion. Detta innebär att skillnaderna mellan textskärmar också påverkas och/eller är beroende av textvariant, dvs. klarspråk kontra icke-klarspråk. Möjligen kan klarspråk till viss del minska den totala lästiden för textskärm. Dock indikerar skillnaden mellan textskärmar återigen att innehållsliga skillnader/likheter mellan de olika textskärmarna bör uppmärksammas i tolkningen av resultatet. Detta återkommer jag till i kapitel 5.

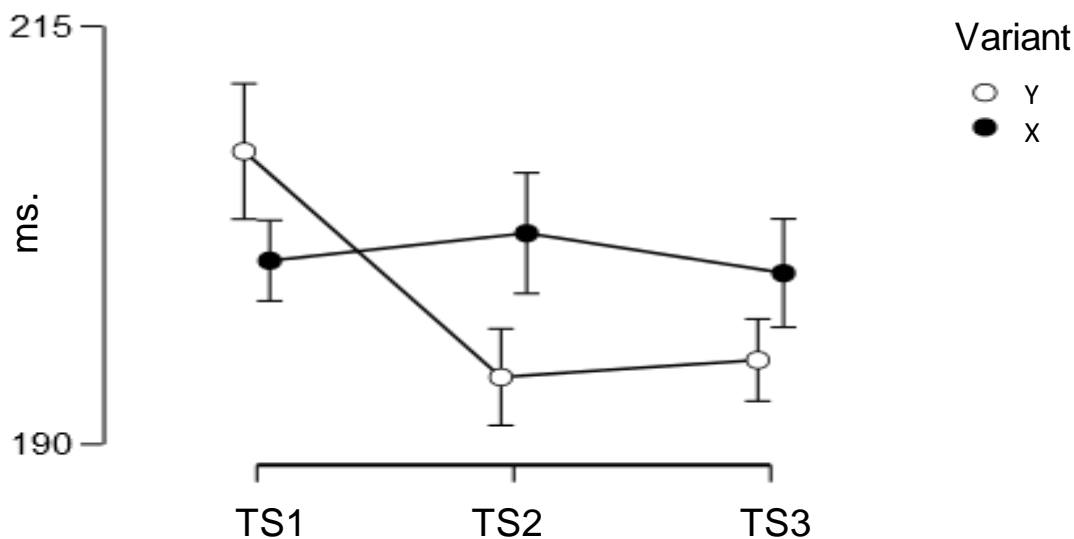
Tvärtemot resultatet i figur 7 och 8 ovan indikerar dock det genomsnittliga värdet för varje fixering att det varken förekommer skillnader mellan textvarianter eller textskärmar. I tabell 3 nedan redovisas medelvärden, standardavvikelse (STDAV) och totalt antal deltagare (N) för genomsnittlig fixeringslängd:

¹⁵ För huvudeffekt A, dvs. textvariant, får jag följande utfall: ($F(1,7) = 1,680, p = 0,236$). För huvudeffekt B, dvs. mellan textskärmar, får jag följande utfall: ($F(2,14) = 10,034, p = 0,002$). För interaktion får jag följande utfall: ($F(2,14) = 3,852, p = 0,046$).

Tabell 4. *Genomsnittlig fixeringslängd*

Variant	Textskärm (TS)	Medelvärde (ms.)	STDAV	N
Y (Klarspråklig)	1	207.5	22.15	8
	2	194.0	11.28	8
	3	195.0	15.62	8
X (Icke-klarspråklig)	1	201.0	18.56	8
	2	202.6	17.86	8
	3	200.2	13.32	8

Liksom tabell 2 och 3 visar tabell 4 att det förekommer små skillnader mellan varianterna. Här framgår det dock av variansanalysen (2×3 ANOVA med upprepade mätningar) att båda huvudeffekterna är icke-signifikanta ($p = 0.426$ och $p = 0.165$). Dock är interaktionseffekten signifikant ($p = 0.020$).¹⁶ I figur 9 nedan illustreras detta i en linjegrav:



Figur 10: Linjegraven visar *genomsnittlig fixeringslängd* vid textskärm (TS) 1, 2 och 3. Felstaplarna visar medelfel (eller "SE").

När det gäller *genomsnittlig fixeringslängd* visar figur 10 att skillnaderna i det genomsnittliga värdet inte är särskilt stora, varken mellan varianterna eller mellan textskärmarna. Däremot

¹⁶ För huvudeffekt A, dvs. textvariant, får jag följande utfall: ($F(1,7) = 0,713, p = 0,426$). För huvudeffekt B, dvs. mellan textskärmar, får jag följande utfall: ($F(2,14) = 2,054, p = 0,165$). För interaktion får jag följande utfall: ($F(2,14) = 5,281, p = 0,020$).

förekommer en interaktionseffekt, vilket indikerar att det genomsnittliga värdet för textvariant påverkas och/eller är beroende av det genomsnittliga värdet för textskärm. Detta kan dock vara en effekt av den experimentella designen i min studie, vilket jag återkommer till i kapitel 5.

Vad man kan utläsa i linjegraferna i figur 8, 9 och 10 är alltså motstridig information om tidsrelaterade bearbetningsprocesser i texterna, men även om skillnaderna inte är signifikanta mellan textvarianter antyder linjegraferna likväl ett generellt mönster: värdena ökar mellan textskärmar för X-varianterna, medan det motsatta gäller för Y-varianterna. Observera dock att jag inte har gjort uppföljningstester, vilket alltså innebär att jag inte har räknat ut exakt mellan vilka textskärmar som effekterna uppstår. I figur 8 och 9 tycktes värdena för båda varianterna dock sjunka efter andra textskärmarna, dvs. mellan textskärm 2 och 3. Dessutom kunde vi notera en interaktionseffekt i figur 8 och 9, vilket indikerar att värdet för textskärm påverkas och/eller är beroende av värdet för textvariant. Hur allt detta kan tolkas återkommer jag till i kapitel 5.

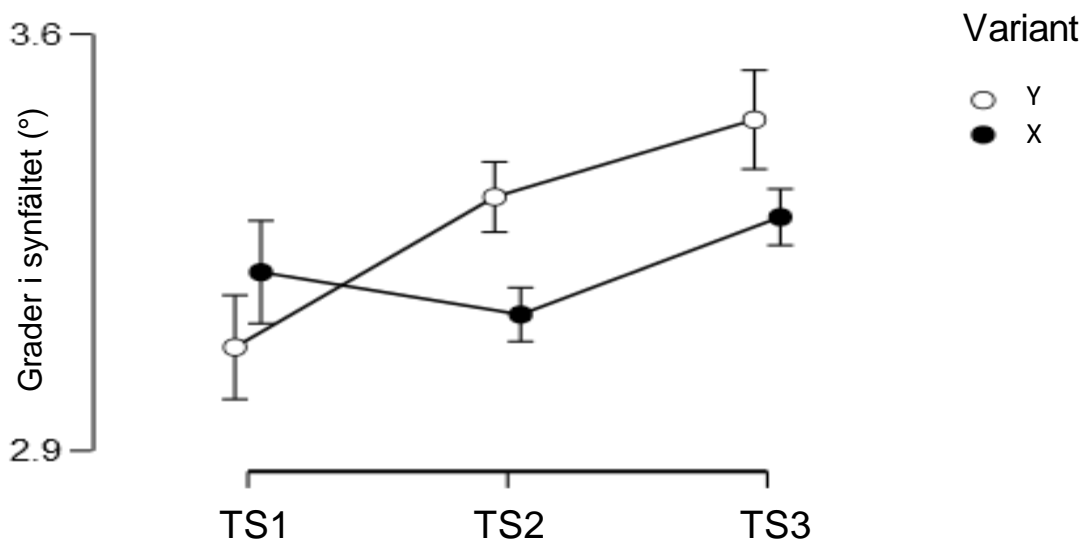
Med det sista måttet mäter jag en spatial aspekt i läsningen, nämligen *genomsnittlig sackadlängd*. Här antar jag att längden för sackader minskar om en text är svår att läsa (se 3.4 ovan). I tabell 5 redovisar jag medelvärden, standardavvikelse (STDAV) och totalt antal deltagare (N) för genomsnittlig sackadlängd:

Tabell 5: *Genomsnittlig sackadlängd*

Variant	Textskärm (TS)	Medelvärde (°)	STDAV	N
Y (Klarspråklig)	1	3.074	0.378	8
	2	3.326	0.446	8
	3	3.456	0.538	8
X (Icke-klarspråklig)	1	3.200	0.300	8
	2	3.129	0.333	8
	3	3.292	0.400	8

Här visar tabellen återigen att det förekommer små skillnader mellan varianterna. Det framgår dock av variansanalysen (2×3 ANOVA) att en av huvudeffekterna (dvs. huvudeffekt A, dvs. mellan textvarianter) är icke-signifikant ($p = 0.277$), medan den andra huvudeffekten (dvs. huvudeffekt B, mellan textskärmar) är signifikant ($p = 0.010$). Interaktionseffekten är ett

gränsfall, men den är likväl icke-signifikant ($p = 0.062$).¹⁷ I figur 11 nedan illustreras detta i en linje graf:



Figur 11: *Genomsnittlig sackadlängd* beräknat på medelvärden vid textskärm (TS) 1, 2 och 3. Felstaplarna visar medelfel (eller ”SE”).

Ovan illustrerar figur 11 en specifik spatial information vid läsningen. Den visar om sackadlängden ökar eller minskar som en följd av textvariant eller textskärm. Mer specifikt kan man utläsa följande i figur 10: skillnaderna i det genomsnittliga värdet för textskärmarna är icke-signifikant mellan textvarianterna (dvs. huvudeffekt A); genomsnittsvärdet mellan de olika textskärmarna (huvudeffekt B) är signifikant, och interaktionen mellan textvariant och textskärm är icke-signifikant. Med andra ord ser vi betydande skillnader mellan textskärmar, men inte mellan textvarianter. Dessutom ser vi i figur 11 att den genomsnittliga sackadlängden i X-varianterna först minskar (se linje mellan TS1 och TS2), för att sedan öka igen (se linje mellan TS2 och TS3). Detta mönster korrelerar väl med mönstret som vi såg i figur 7, 8 och 9, och det antyder att värdet möjligen påverkas av innehållet i textskärmarna. Till innehållets eventuella påverkan återkommer jag i kapitel 5.

Sammanfattningsvis kan man konstatera följande om effekterna av klarspråk för ögonrörelserna: (i) fyra av fyra mått ovan visar att skillnaderna för de genomsnittliga värdena för textvarianterna var icke-signifikanta; (ii) två av fyra mått (dvs. *total lästid*, dvs. ord

¹⁷ För huvudeffekt A, dvs. textvariant, får jag följande utfall: ($F(1,7) = 1,391, p = 0,277$). För huvudeffekt B, dvs. mellan textskärmar, får jag följande utfall: ($F(2,14) = 6,430, p = 0,010$). För interaktion får jag följande utfall: ($F(2,14) = 3,416, p = 0,062$).

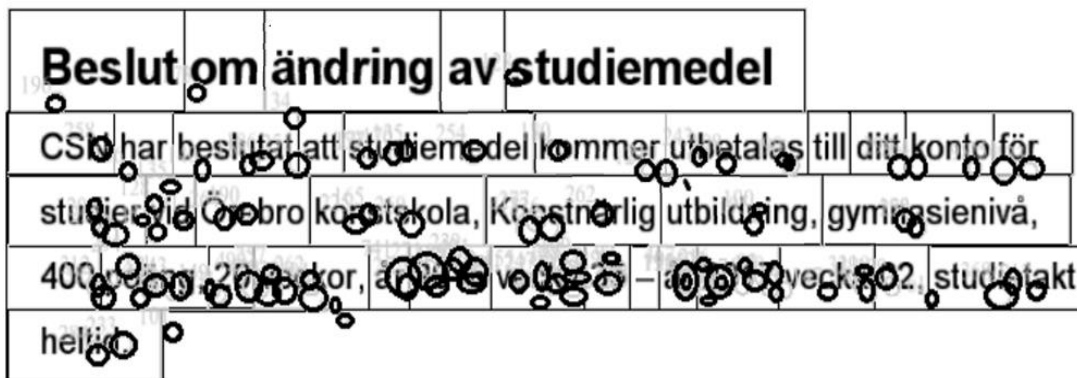
respektive text, och *genomsnittlig sackadlängd*) visar signifikanta skillnader i genomsnittliga värden mellan textskärmarna; (iii) för *genomsnittlig fixeringslängd* kan vi endast konstatera att de genomsnittliga värdena påverkas och/eller är beroende av interaktionen mellan textvariant och textskärm; (iv) för *regressionsfrekvensen* såg vi inga signifikanta skillnader överhuvudtaget; (v) för såväl total lästid (ord och text) som genomsnittlig fixeringslängd och genomsnittlig sackadlängd såg vi ett generellt mönster i linjegraferna: värdena tycktes öka mellan textskärm 1 och 2, medan värdena tycktes utjämnas igen mellan textskärm 2 och 3.

Till viss del visar resultaten alltså effekter för läsbarheten och begriplighet, men flera aspekter är problematiska. Detta får konsekvenser för hur resultaten kan tolkas, och detta återkommer jag till i kapitel 5. I nästa avsnitt redovisar jag verbal data från intervjuer med minnestriggande stimuli (dvs. SRI).

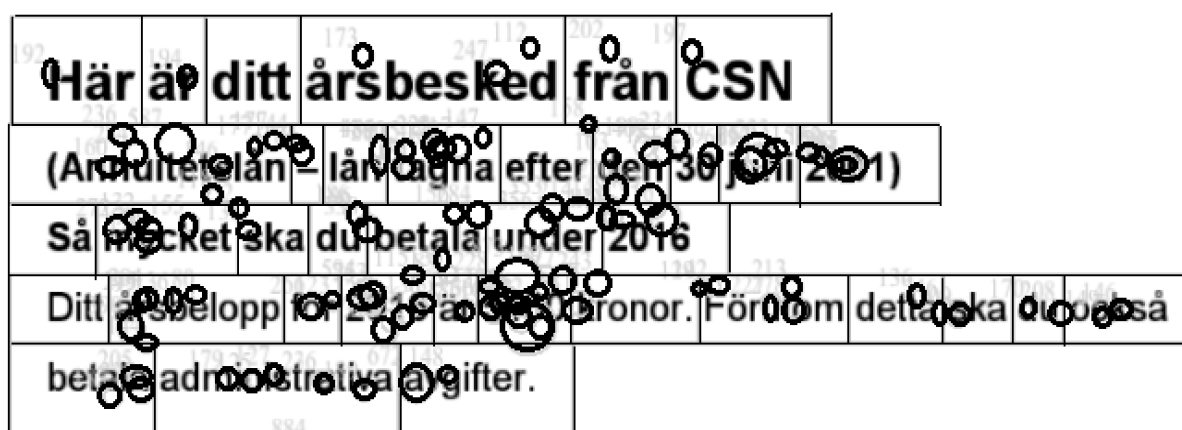
4.1.2 SRI efter läsordning Ax → By och By → Ax

I denna avdelning redovisar jag data från de SRI som jag genomfört med deltagare som har läst läsordningen Ax → By och By → Ax. Med andra ord har deltagarna läst den icke-klarspråkliga varianten av "Beslut", det vill säga Ax, och den klarspråkligt omarbetade varianten av "Årsbesked", det vill säga By. Tre deltagare (Karlsson, Larsson och Månsson) läste ordningen Ax → By, medan tre andra deltagare (Nilsson, Olsson och Pettersson) läste texterna i omvänd ordning, alltså By → Ax. Efter läsningen diskuterade vi utmärkande fixeringar (dvs. fokuserade ord eller siffror), sackader (dvs. långa eller korta "hopp" från vänster till höger) och regressioner (dvs. tillbakablickar) i varje del av båda texterna, dvs. textskärm 1, 2 och 3.

Till att börja med noterar jag att deltagarna tycks ha gjort fler fixeringar i Ax än i By. Däremot bedömde jag att deltagarna tycktes ha liknande läsmönster i första textskärmarna (dvs. TS1) av båda texterna, oavsett läsordning. I figur 5 och 6 nedan illustrerar jag ett typiskt mönster som jag observerade vid läsningen. I figur 5 och 6 illustreras alltså samma deltagares läsning av Ax och By, men fixeringsmönstret observerades även hos de andra deltagarna. Observera att cirklarna i bilderna representerar samtliga fixeringar i första stycket av text A, variant X. Mönstret motiverade mina frågor:



Figur 12. Fixeringsmönster i första stycket i text Ax (TS1)



Figur 13. Fixeringsmönster i första stycket i text By (TS1)

Utifrån mönstret i figurerna ovan bedömde jag att samma deltagare lade mycket fokus vid numerisk information (dvs. perioder och belopp) i båda texterna, vilket fick mig att ställa frågor om just detta:

Karlsson: Här försöker jag nog mata in så mycket som möjligt i närminnet, för jag förstod vilka frågor som skulle komma. Det är förmodligen ren gissning [...] eller, det var så här jag tänkte: det här känns viktigt att komma ihåg och det är det här som kommer att komma i frågorna. Det handlar om tid och pengar och då är det siffrorna som är det viktiga.

Larsson: Jag vet inte [...] jag tror att jag ville försöka komma ihåg det specifika: *Örebro, konsthögskola, konstnärlig utbildning* [...] jag ville komma ihåg det för att jag skulle kunna återberätta det sedan [dvs. svara på frågorna efter texterna]. Jag tänkte att jag kanske skulle behöva komma ihåg alla siffror [...] Det var svårt och jag glömde bort det sen.

Här påpekar Karlsson och Larsson dels att de förutsätter att det kommer att ställas frågor på perioder och belopp, dels att sådan information är viktig i sammanhanget. Också Månsson lägger till att första stycket kräver omläsningar: ”jag tycker att det svåra med information som skrivs i siffror är att få en uppfattning om vilken del av året det är [dvs. terminer, veckor och månader]”.

Även deltagarna som läste texterna i omvänd ordning påverkas av den numeriska informationen (dvs. perioder och belopp) i första stycket av TS1 i texten Ax. Till exempel säger Nilsson så här: ”jag har svårt att läsa siffror”. Olsson tillägger att hen gjorde

tillbakablickar till detta stycke ”för att det var så mycket att hålla reda på, särskilt med perioderna”. Pettersson verkar hålla med om detta: ”det var ju mycket siffror [...] och det här med veckor också [...] det tänker man inte normalt i, så jag tror att jag fastnade där för att [...] konnekta [dvs. koppla samman] det till min uppfattning om hur jag ser ett år framför mig”.

I andra textskärmen (dvs. TS2: ”Skäl till ändring av studiemedel”) av text Ax noterar jag att Karlsson, Larsson, Månsson och Nilsson går tillbaka till ordet *aktivitetsstöd* i både första och andra genomläsningen. Av detta skäl pausar jag uppspelningen och frågar om de minns varför de avbröt genomläsningen för att läsa om detta. Larsson svarar så här:

Larsson: Jag är inte bekant med det [dvs. ordet *aktivitetsstöd*]. Först står det om studiemedel och sedan om *aktivitetsstöd*: Vad är kopplingen, vad kan det här betyda? [...] Det står [...] *du har beviljats aktivitetsstöd*, men jag har ingen relation till det, så jag försökte väl förstå det.

Också Nilsson påpekar att hen inte ”vet vad det [dvs. *aktivitetsstöd*] innebär”, men Karlsson och Månsson svarar att de misstänkte att ordet *aktivitetsstöd* var ett nyckelord för att förstå varför CSN hade ändrat beslutet. Dessutom tillägger Karlsson att hen gjorde en omläsning, eftersom det ”var ett sätt att få in det i närminnet”.

Även i tredje delen (dvs. TS3: ”Information”) av text Ax noterar jag några ögonrörelser som jag tar upp med deltagarna. Exempelvis avbryter Karlsson första genomläsningen för att gå tillbaka till hänvisningarna till paragrafer som är placerade i den löpande texten i text Ax. Karlsson, Larsson och Månsson gjorde tillbakablickar till dem i TS3, och så här motiverar exempelvis Larsson sin omläsning:

Larsson: Jag tror att jag kanske gick tillbaka med blicken, men jag tror inte att jag aktivt läste den [dvs. paragrafhänvisningen]. Jag tror att jag bara tittade på det och tänkte [...] nej, det här kommer jag inte memorera. Jag gav upp det [dvs. struntade i att läsa paragrafhänvisningarna].

Larsson påpekar alltså att hen inte läser hänvisningar till paragrafer, även om de drar till sig uppmärksamhet. Detta stämmer delvis överens med hur Karlsson förklarar sin omläsning av dem: ”jag tror att jag letade siffror i min läsning och det tog en stund för mig innan jag fattade att det här [dvs. hänvisningar till paragrafer] bara var en referens”. Deltagarna upplever alltså att de stannar till vid hänvisningar till paragrafer innan läsningen kan fortsätta.

När jag frågar varför deltagarna läser om hela första stycket efter första genomläsningen av TS3 i text Ax svarar Larsson att hen försöker förstå ”vad det [dvs. innehållet] innebar” för Larsson. Olsson svarar så här: ”det var mycket att hålla reda på här” och ”jag läste den en gång och tänkte [...] vänta nu, vad var det nu jag läste”. Också Nilsson påpekar att det är ”mycket information” i TS3. I samband med detta noterar jag att Karlsson går tillbaka flera gånger till huvudrubriken i TS3, vilket hen motiverar så här:

Karlsson: Så gjorde jag nog för att jag inte riktigt förstod informationen som stod under [dvs. under rubriken] *information*. Det är skrivet som om det är skäl för beslut, men det tog några sekunder innan jag fattade att detta bara var allmän information och att jag måste komplettera och att det [dvs. innehållet] inte egentligen har med det andra att göra.

Deltagarna påpekar alltså att flera aspekter i TS3 av text Ax har påverkat deras läsning, och de verkar eniga i sina bedömningar att textskärmen behöver läsas om för att de ska kunna få en övergripande förståelse av texten. Märk också att Karlsson antyder att hen påverkas av rubrikens utformning i relation till de tidigare textskärmarna.

När det gäller text By, vilket är den klarspråkligt omarbetade varianten av text B (dvs. ”Årsbesked”), påstår Larsson, Månsson och Nilsson att de upplevde att denna text var lättare att läsa. Emellertid bedömde jag att första textskärmen (dvs. TS1: ”Här är ditt årsbesked”) tycktes innehålla samma fixeringsmönster som första delen av text Ax (jfr figur 5 och 6 ovan). Av detta skäl ställde jag inte några specifika frågor om numerisk information i TS1 av text By.

Ett annat utmärkande drag i första textskärmen (dvs. TS1) av text By är att alla utom Olsson fixerar och gör flera tillbakablickar till ordet *annuitetslån* i andra underrubriken (se fixeringar i figur 6). Detta ord finns endast med i underrubriken, och när jag frågar om deras läsning svarar Larsson att hen ”aldrig hört det [dvs. annuitetslån] förut”. Karlsson säger så här: ”jag vet helt ärligt inte vad det ordet betyder [...] men sen misstänkte jag att det har något med regler att göra”. Pettersson svarar på ett liknande sätt:

Pettersson: Jag vet ju inte specifikt vad *annuitetslån* är, alltså vad *annuitet* är i det ordet [...] jag tror att jag behövde fokusera extra på det för att det inte sätter sig naturligt för mig [dvs. i minnet].

Här motiverar deltagarna alltså varför underrubriken drar till sig deras uppmärksamhet. Några säger att de inte vet vad ordet *annuitetslån* betyder, medan andra inte säger att de inte har hört det förut. Däremot motiverar Månsson sin läsning av ordet så här: ”jag har läst ekonomi, så jag tyckte att det var roligt att fundera lite på det, [det vill säga] vad det innebär rent teoretiskt”. Det verkar alltså som att deltagarna kopplar ordet till sina förkunskaper och sina tidigare erfarenheter.

Vidare noterar jag att hänvisningar till paragrafer som är placerade under en egen rubrik i TS1 av By ger upphov till olika läsmönster. Exempelvis noterar jag att Karlsson och Månsson hoppar över stycket, att Olsson fixerar informationen (men inte specifikt hänvisningar till paragrafer) under rubriken några enstaka gånger, medan Larsson, Nilsson och Pettersson däremot läser detta stycke mer noggrant:

Karlsson: Det var nog för att jag inte hittade något nyckelord och det såg ut att bara vara lagar och regler [...] Det kändes inte så viktigt just nu.

Olsson: Det där ska nog inte vara med, tänkte jag. Det blir bara för mycket, det är bara en massa paragrafer [...] Det kan man inte minnas.

Larsson: Det här med att man ska betala administrativa avgifter känner jag inte igen från när jag har haft kontakt med CSN. Jag tror att det var därför jag läste om det [...] Det [dvs. informationen] var obekant. Sedan accepterade jag att jag skulle göra det [dvs. betala administrativa avgifter].

Pettersson: Där blev jag nog lite nervös för att jag tänkte att jag kanske skulle behöva komma ihåg siffrorna här också. Det kändes intuitivt lite svårare att komma ihåg [...] Jag kommer ihåg att jag satt där och tänkte att jag skulle försöka memorera just de siffrorna [dvs. inom hänvisningarna till paragraferna].

Placeringen av hänvisningar till paragrafer under en egen rubrik tycks alltså kunna påverka läsningen på olika sätt. Några av deltagarna tycks välja att läsa stycket mer noggrant i det här fallet, medan andra direkt bedömer att det som står under rubriken inte är relevant vid lästillfället.

I andra textskärmen (dvs. TS2: ”Kan jag få ett nedsatt årsbelopp om jag studerar?”) av text By noterar jag att Karlsson, Månsson, Nilsson och Pettersson läser om bisatsen *eftersom vi vet*

att du studerar. Detta sker antingen i första genomläsning eller direkt efter första genomläsningen. Dock får jag inget entydigt svar när jag frågar om detta. Till exempel påpekar Karlsson att omläsningarna i denna del beror på att hen försöker komma ihåg mer av texten, och det hjälpte hen att minnas varför årsbeloppet blivit nedsatt. Månsson menar att hen ”inte förstod meningen första gången”, och Nilsson svarar att hen misstänker att hen ”kanske läste denna del för snabbt första gången”.

Vidare noterar jag att underrubriken ”Kom ihåg!” i tredje delen (dvs. TS3: ”Vad gör jag om årsbeloppet är fel?”) fångar deltagarnas uppmärksamhet, men det är bara Nilsson som kommer ihåg hur hen tänkte när hen gick tillbaka till denna rubrik: ”jag reagerade på att det stod just *kom ihåg* [...] då antar man ju att det [som står där under] är viktigt att veta och då vill man ju läsa det tydligt så att man verkligen kommer ihåg”.

Sammanfattningsvis kan jag konstatera att utfallet inte är helt väntat. Det har nämligen visat sig ovan att specifika ord (dvs. begrepp såsom *annuitetslån* och *nedsättning*) och numerisk information (dvs. perioder, belopp och år) tycks generera liknande tankar hos deltagarna, oavsett läsordning. Dessa aspekter omfattas inte av klarspråksvariablerna i den här studien. Däremot omfattas utformningen av rubriker och placeringen av hänvisningar till paragrafer, vilka båda tycks kunna ge upphov till olika läsmönster och tankar. I kapitel 5 återkommer jag till dessa läsmönster i en sammanfattande diskussion. I nästa avdelning redovisar jag data från de som läst Bx och Ay.

4.1.3 SRI efter läsordning Bx → Ay och Ay → Bx

I denna avdelning redovisar jag verbal data från de intervjuer som jag genomförde med deltagare som läst ordningen Bx → Ay och Ay → Bx. Det vill säga att jag här redovisar data från SRI med dem som läst den icke-klarspråkliga varianten av ”Årsbesked”, det vill säga Bx, och den klarspråkligt omarbetade varianten av ”Beslut”, det vill säga Ay. Liksom ovan läste tre deltagare ordningen Bx → Ay (Rasmusson, Svensson och Torstensson), medan tre andra deltagare läste texterna i omvänd ordning, alltså Ay → Bx (Viktorsson, Zackrisson och Åkesson).

Till att börja med noterar jag att även dessa deltagare gör tillbakablickar till ordet *annuitetslån*. Svensson läser Bx → Ay och Viktorsson läser i omvänd ordning, och i första textskärmen (dvs. TS1) av Bx noterar jag att båda har många fixeringar vid beloppet i första stycket. Detta tycks vara ett typiskt mönster, oavsett variant. Därför pausar jag uppspelningen

även här och frågar om deltagarna kunde minnas varför de lade fokus på beloppet och ordet *annuitetslån*:

Svensson: Det var väl för att fastställa lite vad det [dvs. textdelen] handlade om, eller vad det övergripande var. Det var nog också lite, eller jag var lite osäker på ordet [dvs. *annuitetslån*] i sig. Det är väl att det [dvs. lånet] är årligt? Det var också mycket kapitel och så [i texten]. Det ville jag sortera in under rubriken [.] Jag tror att det var därför jag gick tillbaka dit.

Viktorsson: Det var nog för att försäkra mig ifall den [dvs. underrubriken] var viktig eller inte. Efter att jag läst den en gång till tänkte jag att det nog inte var så viktigt [.] Det var också att det stod ett annat årtal där än 2016 [och det motiverade tillbakablickarna]. Jag tänkte om det hade någon relevans [.] Jag vet att när jag läste den [dvs. underrubriken] andra gången, tänkte jag att detta nog inte är så viktigt.

Rasmusson tillägger att hen inte ”inte sett ordet [dvs. *annuitetslån*] innan” och att det därför ”var värt att läsa om det”. Ordet *annuitetslån* finns alltså enbart med i underrubriken text B (oavsett variant), och det verkar alltså dra till sig uppmärksamhet också i variant X av text B (jfr deltagarnas utsagor i 4.1.3 ovan). När det gäller belopp i text B svarar t.ex. Torstensson och Åkesson så här:

Torstensson: Jag var nog inte jättefokuserad när jag läste *ditt årsbelopp för 2016*, men sedan kom det en siffra som plötsligt kändes relevant att komma ihåg. Då ville jag se vad den syftade på och det var ju mitt årsbelopp för 2016.

Åkesson: Jag tror att jag försökte memorera dem [dvs. beloppen], så att jag kunde minnas dem. När det handlar om CSN är det ju siffror som gäller. Det är det enda man vill ha reda på egentligen.

Även här understryker deltagarna alltså att numerisk information – och i synnerhet belopp – är viktigt i sammanhanget, och de anger att detta motiverar deras läsmönster (såsom tillbakablickar och långa fixeringar). Dock nämner deltagarna att de också påverkas av lässituation och att de vet att de ska besvara frågor på texterna efter läsningen.

I andra textskärmen av text Bx (dvs. TS2: ”Nedsättning på grund av studier”) noterar jag att exempelvis Svensson och Zackrisson stannar innan första genomläsningen av första meningen i TS2 är helt genomförd. Sedan går de direkt tillbaka till ordet *nedsättning* (och den

omgivande kontexten) för att göra omläsningar. Deltagarna antyder här att det inte enbart är ordet i sig som motiverar omläsningarna. Så här svarar exempelvis Svensson:

Svensson: Jag funderar på om *nedsättning* var nedsättning av det man skulle betala eller om nedsättning var nedsättning för att man hade varit sjukskriven eller nått sånt. Jag tyckte nog att det var lite rörigt. Jag kommer inte ihåg exakt, men [...] jag undrade vad som menades med nedsättning.

Zachrisson tillägger att *nedsättning* är ett ”nytt begrepp som jag upplever som viktigt men som jag inte riktigt är bekant med”. Dessa två deltagare antyder alltså att de båda läser om hela eller delar av första meningen för att få en tydligare förståelse av *nedsättning* i sammanhanget.

I samma del noterar jag att Rasmusson och Svensson stannar till vid hänvisningar till paragrafer för att sedan hoppa över dem. Dessa hänvisningar är placerade i den löpande texten i text Bx. Jämfört med Larssons noggranna läsning av bestämmelserna som är placerade i en egen underrubrik i text By (se 4.1.3 ovan) noterar jag enbart enstaka fixeringar i hänvisningarna till paragrafer i den här texten. Så här motiverar Rasmusson och Svensson sina läsningar av hänvisningarna i den löpande texten i text Bx:

Rasmusson: Jag läser sådana här texter rätt ofta och min instinkt är att strunta i vad där står [inom parentes], särskilt i långa strängar med förkortningar och siffror och sånt. Jag vet att om det skulle vara så att jag kräver explicit information om detta kan jag gå tillbaka och slå upp den [specifika] förordningen.

Svensson: Jag tror att även när jag läser vetenskapliga artiklar och så [...] då hoppar jag över det för att det [dvs. det som står inom parentes] inte [...] tillför så mycket för mig.

Här påpekar deltagarna alltså att hänvisningar till paragrafer inte är relevanta vid lästillfället. Emellertid noterar jag att de stannar till precis innan hänvisningarna och att de verkar läsa dem i den löpande texten på ett sätt som liknar den andra gruppens läsning (se 4.1.2 ovan) av hänvisningar till paragrafer i löpande text. De tycks dock inte läsa dessa hänvisningar på ett lika utmärkande sätt. Av de övriga är det enbart Torstensson som kommenterar sin läsning av hänvisningar i den löpande texten: ”där gjorde jag det [dvs. fokuserade hänvisningarna][.] Sedan slutade jag nog med det. Jag var nog bara lite nyfiken på vilka lagar det var”.

Även i textskärm 3 av text Bx (dvs. TS3: ”Överklagan av CSN:s beslut om årsbelopp”) noterar jag att första stycket läses om av deltagarna. Här stannar flera av deltagarna vid ordet ”Förvaltningsrätten”, och flera av dem antyder att de upplever den här delen av texten på ett speciellt sätt:

Svensson: Jag ville nog säkerställa att jag förstod [innehållet] [...] Här vet jag att jag fokuserar på *Förvaltningsrätten* och [CSN i] *Göteborg*. Det var ju två olika [myndigheter] [...] Du börjar med att överklaga till CSN i Göteborg.

Zackrisson: Jag reagerade nog på *när det gäller fall då låntagaren anser att CSN inte beräknat årsbeloppet enligt gällande lag och förordning*. [---] Jag får en känsla av att det är lika bra att ge efter [...] Jag tror att jag reagerar på det och att hävda att CSN har fel verkar jobbigt [...] Det känns haveristiskt nästan.

Här tillägger Åkesson att hen kommer ihåg sin läsning och att det ”ibland känns [...] lite kafkaartat” med information om flera olika myndigheter. Deltagarna antyder alltså att stycket kräver omläsning för att de ska kunna uppnå förståelse och att det kan ge upphov till specifika känslor. Torstensson motiverar dock sin omläsning på ett annat sätt: ”jag relaterade det till min utbildning och vi har läst förvaltningsrättslagen” och ”jag tänkte att det här känner jag igen”.

I den första textskärmen av text Ay, vilket är den klarspråkligt omarbetade varianten av text A (dvs. ”Beslut”), lägger deltagarna återigen fokus på numerisk information. Däremot bedömer jag att några av deltagarna tycks göra längre sackader i denna text, jämfört med hur de läser variant X av text B. För att fråga deltagarna om sackadlängd i den första textskärmen av Ay pauser jag uppspelningen. Exempelvis motiverar Svensson detta genom att påtala att hen kände att ”det var för mycket siffror” och att hen tänkte att hen ”inte kommer kunna komma ihåg alla”. Detta antyder att deltagarna gör längre hopp i denna del eftersom de läser strategiskt.

Hänvisningar till paragrafer i den första textskärmen av denna text tycks också påverka deltagarnas läsning, även om de placeras under en egen rubrik. Här uttrycker sig alla utom Rasmusson på ett sätt som liknar hur den andra gruppens läsning av hänvisningar till paragrafer under en egen rubrik. Så här säger exempelvis Torstensson och Zackrisson:

Torstensson ”Det är nog att jag [...] hoppade över dem första gången [och sedan] insåg jag plötsligt [...] att jag nog inte hade läst vad det var för paragrafer [...] att det kanske jag ska göra, nu när jag ska läsa en text noggrant.

Zackrisson: Då uppfattar jag att det står massa kapitel och bokstavskombinationer [...] Jag tänker att det inte är relevant för att jag ska förstå vad som står här [under den här rubriken].

Deltagarnas utsagor antyder här att de kan välja olika strategier när de kommer till paragrafhänvisningar som står under en egen rubrik: Torstensson väljer att läsa dem noggrant för att kunna besvara eventuella frågor om de hänvisade paragraferna efter läsningen. Zackrisson väljer istället att inte läsa hänvisningarna alls, eftersom hen inte anser att de är relevanta för att kunna förstå texten.

I andra textskärmen av text Ay (dvs. TS2: ”Varför har CSN ändrat sitt beslut?”) noterar jag att alla utom Zackrisson gör tillbakablickar till orden *aktivitetsstöd* och *Försäkringskassan*. Dessutom läser de om den textuella kontexten omkring dessa ord. Några av deltagarna gör tillbakablickar redan i första genomläsningen, och jag frågar varför de läser denna del så här:

Svensson: Det var väl det att det kom in en ny myndighet i bilden här [...] Det känns också som en återknytning att jag tänker på varför [...] *Försäkringskassan har meddelat och därför måste du betala tillbaka*.

Åkesson: Jag kanske bara tänker att jag vanligtvis inte kopplar CSN till aktivitetsstöd. Så tänker jag att jag försöker skapa någon slags berättelse om vem det kan vara [...] ett scenario. Jag tror att det kanske också blir lättare för mig att minnas om jag har skapat ett sådant [...] Det var nog också för att komma ihåg att det var ett *aktivitetsstöd*.

Här antyder deltagarna att de tänker på de innehållsliga sambanden. Hos till exempel Åkesson är det också tydligt att hen vill försöka skapa ett samband mellan beslutet från CSN, Försäkringskassan och den egna studentsituationen. Också Viktorsson uttrycker detta, men på ett annat sätt:

Viktorsson: När jag började läsa det andra stycket [...] tyckte jag att det var svårt att relatera det till det första stycket [---] Den här var förvirrande, den här texten [...] man funderade över vad det står egentligen [dvs. om aktivitetsstöd]. Det som jag funderade mest över var [...] [att] man vill [...] förstå orsaken till det förändrade studiemedlet, alltså varför man inte får studiemedel.

Viktorsson antyder alltså också att hen vill skapa ett innehållsligt samband, men hen antyder därutöver att något i texten gör att hen inte lyckas med detta.

I sista textskärmen av text Ay (dvs. TS3: "Hur länge kan jag få studiemedel?") observerar jag att Rasmusson, Svensson och Viktorsson lägger mycket tid i andra stycket under rubriken "Redovisa studieresultat". Detta händer såväl i den första som i den andra genomläsningen. Så här motiverar Rasmusson och Viktorsson läsningen:

Rasmusson: Jag kommer ihåg att jag kände att det fanns en anledning för mig att läsa den här delen.

Jag hade levt mig in i situationen och det verkade som den här instruktionen var viktig, men jag var inte säker på om det var någonting som jag skulle göra, eller som jag kunde göra i framtiden [...] eller om det var någonting jag var tvungen att göra.

Viktorsson: "Ja, men det var nog bara att jag skulle läsa om den en gång till. Jag gick tillbaka dit för att memorera den [...] men det är samma sak här: jag kände att denna del, eller detta avsnitt, var mer kritiskt, för det handlar ju om framtida studier.

Här uttrycker båda deltagarna att de tänker att delen under underrubriken var extra viktig och att det var därför de lade fokus just i det här stycket. Svensson tillägger att underrubriken drog till sig uppmärksamhet, eftersom "själva rubriken säger vad som ska komma [dvs. att rubriken specificerar innehållet]". Dock framgår det också av Rasmussons utsaga ovan att det inte var tydligt hur hen skulle förhålla sig till informationen under underrubriken.

Sammanfattningsvis kan jag återigen konstatera att texterna innehåller element (såsom specifika ord och numerisk information) som mot förväntan drar till sig deltagarnas uppmärksamhet. Det var inte heller förväntat att Ay skulle ge upphov till tankar som kan kopplas till lässvårigheter (såsom otydligheten i hur man ska förhålla sig till informationen under underrubriken "Redovisa studieresultat"). Detta understryker att deltagarna primärt uppmärskammar aspekter i texten som inte omfattas av klarspråksvariablerna i den här undersökningen. Vad detta får för konsekvenser för undersökningen återkommer jag till i kapitel 5 nedan. Det som däremot kan kopplas till de klarspråkliga omarbetningarna är paragrafhänvisningarnas placering (dvs. i text eller under en egen rubrik). I nästa avdelning redovisar jag data från de förståelsefrågorna som följde efter varje text.

4.1.4 Effekter av klarspråk för begriplighet

I den här delen presenterar jag svaren från förståelsefrågorna som deltagarna besvarade efter varje text. Totalt har jag använt resultaten från 12 deltagare, och på dessa resultat har jag utfört ett t-test (se Heiman 2006 för detaljer) i Microsoft Excell. I tabellen nedan redovisar jag resultaten. Observera att SE betyder *medelfel* (jfr avsnitt 4.1.1 ovan) och att deltagarna svarar på fem frågor efter varje text.

Tabell 6. Resultat från förståelsefrågorna

Deltagare (läsordning)	Y-variant	X-variant	Skillnad	
Nilsson (ByAx)	5	0	5	
Pettersson (ByAx)	5	0	5	
Olsson (ByAx)	3	2	1	
Månsson (AxBy)	5	2	3	
Larsson (AxBy)	4	4	0	
Karlsson (AxBy)	5	3	2	
Viktorsson (AyBx)	3	4	-1	
Zackrisson (AyBx)	3	4	-1	
Åkesson (AyBx)	3	4	-1	
Rasmusson (BxAy)	4	4	0	
Svensson (BxAy)	3	5	-2	
Torstensson (BxAy)	4	4	0	
	p. 0.204 t = 1,34 SE: 0,67			Medel:0,91

Av tabellen ovan framgår det att 12 deltagare svarar rätt på fler frågor i genomsnitt efter att ha läst den klarspråkligt omarbetade varianten, oavsett text och läsordning (Medel: 0, 91). Detta tycks indikera att klarspråk kan underlätta förståelsen. Emellertid visar t-testet att det inte går att utläsa någon säker trend ($p = 0.204$), vilket alltså innebär att den genomsnittliga skillnaden i förståelse mellan en klarspråkligt omarbetad variant kontra en icke-klarspråklig variant kan bero på slumpen i den här studien.

Ett annat mönster som också framgår av tabell 6 är att skillnaden i antalet korrekt besvarade frågor mellan Ax och Ay är större än motsvarande skillnad mellan By och Bx. Ax ger endast elva korrekta svar, medan Ay ger 20 korrekta svar. Motsvarande för text B är att Bx ger 25 korrekta svar, medan By ger 27 korrekta svar. Det skiljer alltså endast två korrekta svar mellan de sistnämnda textvarianterna, medan det skiljer nio korrekta svar mellan de

förstnämnda textvarianterna. Detta är problematiskt. Att skillnaden i korrekta svar är stor mellan Ax och Ay och liten mellan Bx och By kan möjligen beror på faktorn specifik/allmän text, vilket i så fall ligger i linje med vad som kan förväntas. Dock kan det inte uteslutas att andra faktorer än de klarspråkliga variablerna också påverkar förståelseutfallet, eftersom båda varianterna av text B är tydligt mer begripliga än båda varianterna av text A.

Vidare uttryckte några deltagare explicit vid SRI-tillfällena att de upplevde att de lättare förstod de klarspråkligt omarbetade varianterna jämfört med de icke-klarspråkliga varianterna. För Nilsson och Månsson stämmer den angivna känslan överens med hur de svarade på förståelsefrågorna (Nilsson $Y = 5$ och $X = 0$; Månsson $Y = 5$ och $X = 2$). Däremot stämmer det inte lika väl för Larsson ($Y = 4$ och $X = 4$) och Svensson ($Y = 3$ och $X = 5$). Att man upplever att en text är lättare att förstå behöver alltså inte nödvändigtvis innebära att texten faktiskt är lättare att förstå.

Ovan har jag redovisat resultat som är osäkra av flera skäl. I kapitel 5 återkommer jag till resultaten och hur framtida forskning kan få ett säkrare resultat. I följande avsnitt redovisar jag verbal data från de fem kompletterande fokusintervjuerna. Fokus ligger på läsupplevelsen och tidigare erfarenheter av att läsa myndighetstext.

4.3 Läsupplevelsen

I denna avdelning redovisar jag resultaten från fokusintervjuerna. Det som behandlas är läsupplevelsen när deltagarna läste de olika varianterna. Detta innebär att jag behandlar hur klarspråk påverkar läsupplevelsen. Förutom detta diskuteras också tidigare erfarenheter av att läsa myndighetstext.

4.3.1 Fokusintervjuer

Fokusintervjuerna ska ses som en kompletterande del till SRI-delen, och det ska noteras att tre av intervjuerna kommer från deltagare vars ögonrörelsedata och SRI-intervjuer jag exkluderat av följande skäl: två läste en text där det stod fel årtal i en textdel (i TS1 av text Ay), och den tredje läste en text som innehöll en underrubrik för mycket (i TS1 av text Bx). Dessa får fingerade svenska efternamn som börjar med Ö, för att markera att jag enbart använder data från fokusintervjuerna med dessa deltagare

Det första som diskuterades vid fokusintervjuerna var tidigare erfarenheter av att läsa myndighetstexter. Det vill säga att jag varje gång sätter igång diskussionen genom att fråga om deltagaren läst myndighetstexter förut. Dessutom frågar jag hur de brukar läsa sådana texter och vad de tycker om att läsa sådana texter. Till detta ger jag några exempel på

myndighetstexter, såsom deklARATIONEN från Skatteverket, blanketter från Arbetsförmedlingen och olika texter från CSN.

Alla som deltog vid fokusintervjuerna säger att de har tidigare erfarenhet av att läsa myndighetstexter – i synnerhet texter från CSN. Redan vid SRI noterar jag också att flera av deltagarna uttrycker att de upplever ett särskilt allvar när de läser dessa texter. Till exempel sade Zackrisson så här vid SRI-tillfället:

Zackrisson: Det känns som att varje fiber i min kropp bara vill skjuta det [dvs. innehållet] ifrån sig. Speciellt utseendet, alltså parenteser och kapitel och paragrafer, gör att jag måste tvinga mig själv att ta in [budskapet].

Uttalanden liknande det ovan återkom såväl i SRI-delen som vid fokusintervjuerna. De deltagare som deltog vid fokusintervjuerna lägger dessutom till att de brukar läsa myndighetstexter noggrant och ibland flera gånger, för att försäkra sig om att de verkligen förstått vad texterna innebär för dem. Detta framkommer bland annat i följande citat:

Nilsson: Ja, jag har ju läst texter från CSN, men än så länge har jag inte haft några problem med CSN. Jag har ju sökt [dvs. studiemedel] och sen har jag fått det beviljat, men jag vet andra som har haft väldiga problem.

Öberg: Jag har läst den här typen av texter förut, speciellt från CSN [...] och ofta när jag läser sådana här brev från myndigheter, så behöver jag läsa dem mer än en gång för att förstå dem [...] Just när man får besked kan jag aldrig läsa det enbart en gång.

Öhlund: Jag känner igen mig i situationen [...] att man läser en sådan här text, ett beslut från CSN [...] sedan måste man ändå gå tillbaka för att förstå vad det [dvs. beslutet] egentligen betyder. De [dvs. beslutstexter] är inte lätta att läsa, även om jag är relativt van att läsa den här typen av text. Först tror man att man förstod, men sen [förstår man egentligen inte][...].

I citaten ovan antyder tre deltagare att de upplever myndighetstexter på ett speciellt sätt. Gemensamt är att de upplever att texter av den här typen kräver noggrann läsning och att de känner att det är viktigt att förstå vad texten innebär för den som läser texten. Detta indikerar att deltagarna läser myndighetstexter noggrant, oavsett lässituationen.

Diskussionerna övergick härefter till att handla om de specifika texterna som de hade läst i experimenten. Jag bad så deltagarna att beskriva texternas innehåll och deras övergripande upplevelse av de specifika texterna:

Nilsson: Jag tyckte att den [första texten, dvs. den klarspråkligt omarbetade varianten av text B] var betydligt lättare att förstå. Jag kan inte riktigt sätta fingret på varför [...] Kanske var det begrepp och svåra ord [som gjorde att den andra texten kändes svår att förstå]. I den andra [texten] tyckte jag att det fanns väldigt mycket information [.] med ord som man inte riktigt förstår. Då blir det att man kanske inte kan se hela sammanhanget.

Öhlund: Den [första texten, dvs. den klarspråkligt omarbetade varianten av text A] är ganska tydlig. Det är i alla fall tydligt att brevet kommer från en myndighet [...] Den [andra texten, dvs. den icke-klarspråkligt omarbetade varianten av text B] ligger mig närmare. Jag kan förstå den bättre, utifrån ett personligt perspektiv. Där tänker jag att man har möjlighet att överklaga [---] Jag känner ju igen innehållet i båda, men i första texten känner jag inte igen innebörden av *aktivitetsstöd* eller hur det hänger samman med studiestöd. Detta är min spontana upplevelse av texterna.

Svensson tillägger att ”jag upplevde den [dvs. den icke-klarspråkliga varianten av text B] var svårare att läsa än den [andra texten, dvs. den klarspråkligt omarbetade varianten av text A]”. Deltagarna verkar alltså uppleva att den klarspråkligt omarbetade varianten är lätt att läsa och förstå, oavsett läsordning. Detta verkar vara en återkommande bedömning.

Det ska också noteras att Öhlund sätter texterna i samband med sin egen erfarenhet, och det framgår i citatet ovan att detta påverkar hans bedömning av texterna. Utifrån den tidigare forskningen var det inte oväntat att tidigare erfarenhet påverkar bedömningen. Att Öhlund upplever att den lättare kan relatera till den mer allmänna texten (dvs. text B) är ett exempel på detta. Också i SRI-delarna ovan har det framgått att deltagarnas tidigare erfarenhet motiverar omläsningar av meningar och ord (jfr 4.12 och 4.1.4 ovan).

När jag sedan frågar vad som upplevs som lättare eller svårare i textvarianterna noterar jag några individuella skillnader som troligen kan ha påverkat deltagarnas bedömning av texterna. Till exempel pekar Svensson och Öberg ut helt olika orsaker till den upplevda lättheten i deras läsning av den klarspråkligt omarbetade varianten:

Svensson: Kanske läste jag bakgrundsinformationen till den första texten lite slarvigt. Jag trodde att det skulle vara [...] samma bakgrundsinformation som till testtexten. Det var kanske därför som jag upplevde den första texten som lite svårare än den andra texten.

Öberg: Jag tyckte att första [dvs. den icke-klarspråkliga texten] var svårare, mycket för att man blandar in paragrafer. Jag hade också lättare att ta till mig andra texten, just informativt. Det kändes mer som en löpande text, medan den första var [...] mer [...] kort och koncis.

Ovan nämner Svensson att hen hade behövt läsa bakgrundsinformationen mer noggrant, vilket antyder att lässituationen påverkar bedömningen. Det vill säga att hen antyder att den icke-klarspråkliga varianten möjligen hade uppfattats på ett annat sätt om den hade blivit läst under andra omständigheter. Öberg antyder att textuella aspekter är vägledande i hens positiva bedömning av den klarspråkligt omarbetade varianten.

Härefter frågar jag huruvida deltagarnas förtroende för CSN som myndighet har påverkats av deras läsning av texterna A och B (dvs. ”Beslut” och ”Årsbesked”). Detta gör jag dels för att inte leda samtalet för mycket, dels för att försöka komma åt andra övergripande känslor. Två av deltagarna (Nilsson och Öberg) säger att deras förtroende påverkades på ett negativt sätt, medan de andra tre enbart uttrycker positiva omdömen:

Nilsson: I den andra texten [dvs. den icke-klarspråkligt omarbetade varianten av text A] skulle jag nog få mindre förtroende för CSN [...] dels för att man inte riktigt förstår, dels för att de ändrar ett beslut [...] man ska väl inte kunna ändra ett beslut som är till fördel för den som söker? [...] I så fall tycker jag att detta kan framgå innan man söker [studiemedel].

Svensson: Även om man vet att det är CSN som skriver ger ju de [dvs. hänvisning till paragrafer i texten] förtroende. Det är ju inte bara som de [dvs. CSN] säger, utan det står ju också på ett annat ställe [dvs. att CSN motiverar sina beslut i lagar och förordningar]. Då blir det mer tyngd i det [dvs. i beslutet].

Här tycks åsikterna alltså gå isär, men det ska noteras att Nilsson kommenterar X-varianten medan Svensson kommenterar Y-varianten av text A. Med andra ord påstår Nilsson att hens förtroende påverkats negativt av den icke-klarspråkligt omarbetade varianten av text A, eftersom hen upplever att hen inte blivit informerad om att CSN har rätt att kräva tillbaka studiemedel. För Svensson är det förtroendeingivande att CSN inkluderar paragrafer i den klarspråkligt omarbetade varianten av text A, eftersom hen då känner att CSN har motiverat

sina beslut. Dock ska det understrykas att båda varianterna innehåller paragrafhänvisningar, vilket indikerar att det inte är troligt att Svensson enbart kommenterar den klarspråkligt omarbetade varianten. Det är mer troligt att hen upplever att hens förtroende för CSN påverkas på ett positivt sätt i båda varianterna på grund av att de innehåller hänvisningar till paragrafer.

Mot slutet av intervjuerna diskuteras textspecifika aspekter och hur dessa möjligtvis har påverkat läsoplevelsen. Det vill säga att exempelvis disposition, textuella samband och ord diskuteras mer i detalj, och här citerade jag specifika delar ur texterna för att hjälpa deltagaren att minnas läsningen. Så här säger Svensson att hen upplevde dispositionen:

Svensson: Det är bra med olika stycken [.] Då blir det luftigare. Det blir enklare att göra sådana tillbakablickar som jag gjorde [.] Jag tycker att de [dvs. rubrikerna] var bra. I den här första [texten, dvs. den icke-klarspråkliga varianten av text B] förvirrade det mig att det stod så här: *lån tagna efter den* [...] Jag tänkte [.] Okej, när började jag ta lån? Vad innebär det [som står i rubriken]?

När det gäller dispositionen har deltagarna mestadels svarat kort och positivt. Svensson antyder ovan att hen uppskattar indelning med blanksteg och rubriker. Därutöver bedömer exempelvis Svensson och Ögren att de upplever språkliga skillnader i texterna:

Svensson: Det kändes nog lite mer personligt i den andra [dvs. den klarspråkliga varianten av text A]. Det var lite mer *du* [...] om *du* vill överklaga [---] Den andra [dvs. den icke-klarspråkliga varianten av text B] var mer allmän. Den kändes mer formell [och] den riktade sig lite mer till studenter och inte till studenten [dvs. den som läser]. Det känns också som att det kanske var lite fler svåra ord i den första texten [.] inte jättesvåra, men några som man ändå fick fundera lite på, som *annuitetslån* och *nedläggning*.

Ögren: Det är nog ganska många [dvs. myndigheter] som använder *erhålla* och det kommer jag ihåg att jag hakade upp mig på någonstans. Jag tänkte [.] vänta nu, jag använder inte detta [.] Det måste jag nog läsa om några gånger.

Svensson och Ögren antyder alltså att det är specifika ord som påverkat deras bedömning av texterna, vilket ligger i linje med deltagarnas utsagor i SRI-delen. De specifika orden tycks alltså kunna påverka läsoplevelsen.

Sammantaget säger deltagarna att de upplever att de läser myndighetstexter på ett speciellt sätt; flera upplever att sådana texter vanligtvis är svåra att förstå och att de behöver läsa texterna flera gånger. Av intervjuerna att döma är det flera aspekter av den klarspråkligt omarbetade varianten (oavsett text) som tycks kunna påverka deltagarnas upplevelse. Det tycks särskilt vara ordval, disposition och struktur som påverkar bedömningarna, såväl negativt som positivt. Fokusintervjuerna ligger också i linje med de kortare intervjuerna i den meningen att förkunskaper och tidigare erfarenheter påverkar läsupplevelsen. Klarspråk (så som det definierats här) tycks alltså till viss del kunna bidra till en positiv inställning till texten, även om andra element också tycks påverka läsningen.

4.4 Sammanfattning

Sammanfattningsvis kan jag konstatera att effekterna av klarspråk varken manifesteras tydligt i läsningen, i svaren från förståelsefrågorna eller i intervju svaren. Även om resultaten från förståelsefrågorna indikerar att deltagarna svarar rätt på fler frågor i genomsnitt efter att ha läst en klarspråkligt omarbetad textvariant fann jag inga statistiskt säkra tendenser. Dessutom kunde jag konstatera att båda varianterna av text B var mer begripliga än båda varianterna av text A, och av variansanalysen framgick det att deltagarna inte gjorde fler tillbakablickar i de icke-klarspråkliga textvarianterna.

Vidare visade inget av de utvalda ögonrörelsemåtten några signifikanta skillnader mellan varianter; *den genomsnittliga fixeringslängden* visade enbart en interaktionseffekt; två av fyra ögonrörelsemått (dvs. *total lästid* och *genomsnittlig sackadlängd*) indikerar att genomsnittliga värden skiljer sig mellan textskärmar. Detta innebär att resultaten är mycket osäkra, vilket jag återkommer till i nästa kapitel.

I SRI-delarna har följande framgått: (i) numerisk information tycks dra till sig deltagarnas uppmärksamhet, eftersom sådan information upplevs som speciellt viktigt i sammanhanget; (ii) specifika ord (dvs. främst begrepp såsom *nedsättning* och *annuitetslån*) drar till sig deltagarnas uppmärksamhet, särskilt när deltagaren inte är bekant med ordet; (iii) paragrafhänvisningarnas placering (i texten eller under en egen rubrik och deras förekomst överhuvudtaget) tycks påverka läsupplevelse och läsmönster; (iv) utformningen av rubriker verkar också till viss del påverka hur deltagarna läser texterna.

Det ska också understrykas att lässituationen (dvs. experimentsituationen) kan ha påverkat deltagarnas läsning och läsupplevelse. Deltagarna nämner vid flera tillfällen att de läste texterna på ett specifikt sätt för att kunna minnas specifikt innehåll så att de skulle kunna

besvara frågorna som följde efter texterna. Å andra sidan antyder intervjuvaren (vid SRI-tillfällena och fokusintervjuerna) att deltagarna normalt upplever myndighetstexter på ett speciellt sätt och att de därför måste läsa dem extra noggrant. Att deltagarna läser för att minnas texternas innehåll kan alltså vara en normal del av att läsa myndighetstexter.

Fokusintervjuerna bidrog därutöver med att indikera att klarspråk tycks ge en positiv läsupplevelse. Här tycks det framförallt vara tidigare erfarenheter som är vägledande för deltagarnas bedömningar och för deras sätt att läsa den här typen av text. Dessutom framgick det att flera textspecifika aspekter (såsom innehållsliga samband, tilltal och ordval) också var vägledande i deltagarnas bedömning av texterna. I nästa kapitel diskuterar jag problem med resultaten.

5 Resultatdiskussion

Syftet med denna uppsats var att fördjupa vår kunskap om klarspråkseffekter genom att testa klarspråk på ett nytt sätt, nämligen genom att mäta ögonrörelser vid läsning av myndighetstexter och kombinera detta med intervjuer med minnestriggande stimuli. Mot bakgrund av tidigare forskning formulerade jag två hypoteser för uppsatsens två delundersökningar: (H₁) ”Klarspråk förenklar läsningen” och (H₂) ”Klarspråk ger en positiv läsupplevelse”. Till dessa två formulerade jag tre frågor, och i detta kapitel diskuteras frågorna i förhållande till resultaten från kapitel 4 ovan.

5.1 Hur påverkas läsningen av klarspråk?

I uppsatsens första del undersöktes läsbarhet och begriplighet med hjälp av ögonrörelsemätning, SRI och förståelsefrågor. Här användes data från 8 deltagare till ögonrörelsemätningarna; i SRI-delen och frågedelen användes data från 12 deltagare. Nedan relateras resultaten till de frågor som jag formulerade till (H₁) i 1.3 ovan, och för tydlighetens skull upprepar jag också de frågor som jag formulerade i samband med hypotesen:

1. a. På vilka sätt påverkas läsarens observerbara läsmönster av klarspråk?
- b. Hur påverkas läsarens textförståelse av klarspråk?

I 4.1 ovan noterade jag inga säkra effekter mellan textvarianter (dvs. klarspråk kontra icke-klarspråk), men väl effekter mellan textskärmar för måtten *den totala lästiden* (ord respektive text) och *den genomsnittliga sackadlängden*. Dock vill jag understryka här att det finns problem med måttet *genomsnittlig sackadlängd* i min undersökning: genomsnitten för detta mått är baserade på medelvärden, vilket innebär att extremvärden som kanske inte representerar läsning också inkluderas. Detta går dock att undvika i ett framtida projekt genom att noggrant definiera läsning i relation till ögats spatiala rörelser.

Ett annat problem är mätningen av *den genomsnittliga fixeringslängden*. Här noterade jag enbart en signifikant interaktionseffekt (se 4.1.1). Tekniskt sätt betyder detta att måttet påverkas och/eller tycks vara beroende av en interaktion mellan textskärm och textvariant,

men detta är svårt att förklara. Möjligen är interaktionen en testeffekt, dvs. att interaktionen kan vara en effekt av experimentsituationen eller experimentvillkor. En interaktionseffekt kan nämligen inte uppstå om textvariant och textskärm testas med hjälp av oberoende tester. Detta resultat säger alltså inte särskilt mycket om huruvida klarspråk påverkar denna aspekt av läsningen eller inte.

Vidare såg jag av linjegraferna i 4.1.1 att effekterna för *total lästid* (dvs. för både ord och textskärm) manifesterades i genomsnittliga skillnader i jämförelsen mellan textskärmar (dvs. huvudeffekt B). Därtill kunde vi urskilja ett gemensamt mönster för följande mått: *total lästid* (för ord respektive text), *den genomsnittliga sackadlängden* och *den genomsnittliga fixeringslängden*. I linjegraferna stiger linjerna för X-varianterna mellan textskärm 1 och 2, medan det omvända gällde för Y-varianterna mellan textskärm 1 och 2. Dock verkade dessa skillnader utjämnas mellan textskärm 2 och 3, oavsett variant. Utifrån detta mönster kan man dock inte dra några säkra slutsatser. Det är möjligt att det tar tid för klarspråkseffekterna att manifesteras och att vi därför inte ser några utmärkande genomsnittliga skillnader mellan klarspråklig kontra icke-klarspråklig variant i de första textskärmarna. Det som noterats kan alltså vara någon slags "starteffekt", där ny information alltid tar längre tid att bearbeta. Att effekterna manifesteras och utjämnas mellan textskärmarna 2 och 3 är däremot svårare att förklara. Möjligen kan utjämnningen bero på textförväntningar, dvs. att deltagaren vet att TS3 är den sista delen av texten.

Det gemensamma mönstret i linjegraferna skulle dock också kunna tolkas i relation till textskärmarnas innehåll, vilket får stöd av både ögonrörelsemätningarna och SRI-tillfällena. Oavsett textvariant förmedlas alltid numerisk information (dvs. belopp, perioder, år osv.) i första textskärmen (dvs. TS1), och det är möjligen därför vi inte ser några utmärkande skillnader mellan varianterna här. Detta ligger i linje med att deltagarnas upplevda svårighet med numerisk information. I de andra textskärmarna (dvs. TS2) förmedlas orsaken till (i) beslut om ändring av studiemedel, eller (ii) beslut om nedsättning. I de sista textskärmarna (dvs. TS3) förmedlas konditional information, dvs. att informationen bara är relevant för deltagaren om (i) hen ska överklaga ett beslut, eller (ii) om hen ska fortsätta att studera. Detta kan möjligen förklara att skillnaderna i lästid utjämnas mellan textskärm 2 och 3, oavsett variant. Utifrån detta skulle man alltså kunna anta att det inte enbart är de klarspråkliga variabler som tillämpats här (se 3.3 ovan) som påverkar informationsbearbetningen i texterna. Av detta skäl behöver resultaten testas vidare genom flera tester med längre texter och fler deltagare, vilket troligen kan ge ett säkrare resultat.

När det gäller begriplighet vill jag understryka dels att jag testat denna aspekt på olika sätt, dels att faktisk och upplevd begriplighet inte testats i samma utsträckning som den tidigare forskningen (jfr avsnitt 2.2 ovan). Som nämnts i avsnitt 3.5 ovan går det att koppla åtminstone ett av ögonrörelsemått till deltagarnas textförståelse. Om en text eller en mening är svår att förstå antar man normalt att läsaren gör fler tillbakablickar, dvs. att *regressionsfrekvens* ökar. Dessa resultat antyder dock att deltagarna inte gör fler tillbakablickar i de icke-klarspråkliga textvarianterna. Inte heller skiljer sig mönstret mellan textskärmar. Emellertid ska det understrykas att dessa resultat kan ha påverkats av villkoret att deltagarna fick läsa varje textskärm hur länge de själva ville. För att få ett säkrare resultat skulle man kunna mäta första, andra och tredje genomläsningarna var för sig, eftersom det skulle ge ett exaktare mått på hur den här aspekten av textförståelse påverkas. Detta är alltså något som framtida forskning bör ta hänsyn till.

För att testa faktisk förståelse använde jag också förståelsefrågor efter varje text. Resultaten visade dels att upplevd och faktisk förståelse inte nödvändigtvis korrelerar (vilket ligger i linje med Hansson 2013:10), dels att deltagarna svarar rätt fler gånger i genomsnitt efter att ha läst en klarspråklig textvariant, men detta resultat är osäkert av flera skäl: (i) svaren är inte statistiskt säkra¹⁸, och (ii) båda varianterna av text B är mer begripliga än båda varianterna av text A. Detta innebär dels att texterna blir svåra att jämföra, dels att jag inte med säkerhet kan avgöra huruvida klarspråk (såsom det definieras i denna undersökning) kan leda till att deltagarna i större utsträckning svarar rätt på frågor efter att ha läst en klarspråkligt omarbetad text. Ett säkrare resultat kan man få genom att dels använda ett säkrare textunderlag, dels inkludera fler deltagare.

I SRI-delarna noterade jag framförallt att deltagarna pekade ut specifika aspekter i texten: (i) numerisk information, (ii) specifika ord (såsom begreppen *nedläggning* och *annuitet*), (iii) hänvisningar till paragrafer (såväl deras placering som deras förekomst) och (iv) utformningen av rubriker. Dessa aspekter upplevs kunna påverka läsningen i den meningen att elementen drar till sig deltagarnas uppmärksamhet. Deltagarna nämner bland annat att de fokuserar första stycket i såväl text A som text B, oavsett variant, eftersom de upplever att numerisk information är ansträngande och viktigt att läsa och förstå. Tidigare erfarenhet och förkunskaper tycks också vara en avgörande faktor när det gäller läsmönstret för specifika ord

¹⁸ Notera dock att man skulle kunna göra andra statistiska tester på resultatet i denna studie. Genom t-testet beräknas resultatet i två grupper, dvs. klarspråk kontra icke-klarspråk. Med ett så kallat "Chi-2"-test skulle man möjligen kunna få ett noggrannare mått, eftersom man då kan testa skillnader i fler grupper.

såsom begreppet *aktivitetsstöd*. Flera deltagare antyder därutöver att de kan välja om de vill läsa paragrafhänvisningar när dessa placeras under egna rubriker. Andra antyder att vissa typer av satskonnektion (t.ex. *vilket* och *eftersom*) drar till sig uppmärksamhet. I viss utsträckning anmärker deltagarna också på rubrikernas utformning. Däremot tyder ingenting ur SRI-delen på att deltagarna medvetet reflekterar över passiva/aktiva verb, verbalsubstantiv eller ålderdomliga uttryck i någon vidare utsträckning. Detta bidrar alltså med insikten att andra variabler (såsom framställningen av numerisk information) också påverkar deltagarens läsmönster, vilket innebär att klarspråk blivit otillräckligt definierat i undersökningen.

Vidare ska det understrykas att lässituationen (dvs. att texterna lästes under experimentella förhållanden) kan ha påverkat deltagarnas läsmönster: deltagarna nämner vid SRI-tillfällena att de läst på ett specifikt sätt, eftersom de ville memorera texten för att kunna besvara frågorna som följde efter texterna. Det kan alltså vara så att läsmålet att läsa för att kunna besvara frågor efteråt går på tvärs med läsmålet att läsa för att relatera innehållet till sin egen situation.

Å andra sidan hävdar deltagarna också att de normalt läser en myndighetstext på ett särskilt noggrant sätt. Det kan alltså lika gärna vara så att viljan att minnas aspekter ur en myndighetstext är en normal del av deltagarnas sätt att läsa en myndighetstext. Flera deltagare antydde också att de upplever myndighetstexter på ett specifikt sätt. Värt att upprepa här är Zackrissons upplevelse av att läsa myndighetstexter:

Zackrisson: Det känns som att varje fiber i min kropp bara vill skjuta det [dvs. innehållet] ifrån sig.

Speciellt utseendet, alltså parenteser och kapitel och paragrafer, gör att jag måste tvinga mig själv att ta in [budskapet].

Citatet ovan är talande för den känsla av allvar som deltagarna anger efter att ha läst en myndighetstext. Detta allvar och noggrannheten i deltagarnas läsning av myndighetstexter indikerar att deltagarna möjligen hade läst myndighetstexter för att komma ihåg dem även vid en normal lässituation. Med andra ord kan testeffekterna (dvs. att deltagaren läser på ett specifikt sätt på grund av experimentsituationen) möjligen utjämnas av att deltagarna också antyder att de ändå hade läst den här typen av texter på ett sådant sätt.

Sammanfattningsvis visar ögonrörelsemåtten inga säkra skillnader mellan textvarianter, men väl mellan textskärmar. Detta antyder att innehållsliga aspekter påverkar läsningen i större utsträckning än de klarspråkliga variablerna som valts ut i denna undersökning.

Förståelsefrågorna gav inte heller några säkra utfall, vilket troligen beror på brister i kontroll över experimenttexterna. Intervjuerna visar att faktorer såsom *tidigare erfarenhet* i relation till *textinnehåll* tycks påverka läsningen i hög utsträckning. Därutöver pekades specifika textuella aspekter ut som uppmärksamhetskrävande. I synnerhet tycktes numerisk information (oavsett variant), ord (dvs. specifika begrepp), disposition (dvs. placering av paragrafhänvisningar) och rubrikernas utformning kunna dra till sig uppmärksamhet och påverka deltagarens läsmönster. Det sammantagna resultatet antyder alltså brister i kontroll i undersökningen och att klarspråk blivit otillräckligt definierat, dvs. att klarspråk ur ett mottagarperspektiv troligen omfattar mer än det som definierats här.

5.2 Hur påverkas läsoplevelsen av klarspråk?

Att klarspråk tycks påverka läsoplevelsen antyddes av deltagarna redan i SRI-delen (se 5.1 ovan). De kompletterande fokusintervjuerna bidrog med att peka på att klarspråk kan ge en positiv inställning till texten, vilket ligger i linje med Sörlin (2011), Hansson (2013) och Pettersson (2014). Detta resultat ger alltså ett empiriskt visst stöd åt (H₂). För tydlighetens skull upprepar jag (H₂) och den tillhörande frågeställningen här:

(H₂) Klarspråk genererar en positiv läsoplevelse.

3. På vilka sätt påverkas läsoplevelsen av klarspråk?

I båda intervjudelarna antydde deltagarna att de läser myndighetstexter på ett speciellt sätt och att de upplever ett allvar i läsningen (se 5.1 ovan). Känslan av allvar i läsningen verkar dock uppstå oavsett vilken variant som deltagaren läser. Samtliga deltagare nämner att de har läst texter från CSN tidigare, och i detta sammanhang uttrycker deltagarna att de känner att det är viktigt att de förstår vad myndighetstexterna innebär för dem. Här tillägger några också att de behöver läsa den här typen av texter på ett noggrant sätt.

Vid fokusintervjuerna diskuterades de specifika texterna mer i detalj. Dessa detaljer tycks också i viss mån vara vägledande i deltagarnas upplevelse av texterna. Också här antyder deltagarna att tidigare erfarenheter är vägledande för deras bedömningar och för deras sätt att läsa myndighetstexter. Dessa deltagare uttrycker alltså att de upplever att det är lättare att läsa och förstå en text som de kan koppla till egna erfarenheter, vilket ligger i linje med Gunnarsson (1982).

Vidare diskuterades också deltagarnas förtroende för CSN som myndighet utifrån deras läsning av klarspråkliga eller icke-klarspråkliga textvarianter av text A och text B. Två av deltagarna nämnde här att deras förtroende påverkades på ett negativt sätt, medan de andra tre enbart uttryckte positiva omdömen. Här tycks åsikterna alltså gå isär. Innehåll och tidigare erfarenhet kan ha gett upphov till negativa omdömen, medan t.ex. motivering av beslut genom att hänvisa till paragrafer i vissa fall tycks ha kunnat ge upphov till positiva omdömen.

När de specifika texterna sedan diskuterades närmre nämndes några textspecifika drag. Även här nämndes paragrafhänvisningar och specifika ord, vilket relaterades till deltagarens tidigare erfarenheter. Bland annat upplevdes en av de klarspråkligt omarbetade texterna vara bättre anpassad till en specifik läsare, eftersom texten innehöll pronomen (dvs. *du-tilltal*). Vid flera tillfällen nämndes också specifika ord, såsom *nedsättning* och *annuitetslån*, och att deltagarna upplevt att dessa var svåra att förstå. Detta ligger alltså i linje med tidigare forskning som visat att frekvens tillsammans med familjäritet (dvs. hur vanligt ett specifikt ord är för en specifik läsare) påverkar läsningen (jfr Wengelin 2015).

Sammanfattningsvis antyder resultaten från intervjuerna att deltagarna upplever skillnader mellan textvarianterna, oavsett läsordning. Många upplever att de läser myndighetstexter på ett speciellt sätt och att de behöver läsa sådana texter på ett noggrant sätt. Vissa uttrycker också att de upplever att en klarspråkligt omarbetad text är lättare att läsa och förstå, och här lyfts tidigare erfarenheter och specifika aspekter fram som centrala för bedömningarna som görs.

6. Avslutning

Syftet med denna studie var alltså att fördjupa vår kunskap om effekter av klarspråk i läsning av myndighetstexter. I studien har klarspråk testats på ett nytt sätt, nämligen genom ögonrörelsemätning, intervjuer med minnestriggande stimuli och kompletterande fokusintervjuer. Detta har bidragit med insikter, även om stora delar av resultatet är osäkert och problematiskt.

En insikt som studien bidrar med är att ögonrörelsemätningar och intervjuer med minnestriggande stimuli (dvs. SRI) kan kombineras för att bidra med insikter i hur en mottagare faktiskt läser och upplever en myndighetstext. Framför allt har vi sett att olika textuella aspekter lyfts fram som särskilt uppmärksamhetskrävande, såsom förmedlingen av numerisk information och framställning av specifika begrepp. Det förra är en aspekt som inte vanligtvis omfattas av klarspråksråd, vilket motiverar vidare undersökningar med fokus på olika framställningssätt av numerisk information. Med metoden som använts här öppnas alltså en möjlig väg som kan bidra med kunskap om vad klarspråk egentligen är ur ett mottagarperspektiv.

I inledningen påpekades att klarspråksforskningen behöver komma bort från problemet med alltför många eller alltför få variabler. I ett forskningsprojekt som kombinerar ögonrörelsemätningar med SRI kan man kombinera globala mått (som kan studeras med hjälp av SRI och ögonrörelsemått) med mått för specificerade lexikala element (som kan studeras med hjälp av ögonrörelsemätning). På detta sätt kan man mäta såväl effekter av enstaka variabler som effekter av en kombination av variabler. Det vore dock lämpligt för ett framtida projekt att skaffa högre kontroll över faktorer i och utanför texten, eftersom detta troligen ger säkrare resultat än de som framkommit i denna undersökning.

I övrigt ligger den här studien i linje med den tidigare forskningen. Vissa av resultaten indikerar nämligen att tidigare erfarenheter och förkunskaper påverkar hur deltagaren läser, upplever och förstår en myndighetstext. Dessutom ger resultaten en vag indikation på att klarspråk kan ge en positiv inställning till texten. Detta behöver dock testas vidare i framtida forskningsprojekt.

Avslutningsvis vill jag understryka att undersökningen inte kan avgöra huruvida klarspråk kan påverka förståelse och läsbarhet i läsningen av en myndighetstext. Det finns likväl anledning att testa detta vidare genom att kombinera ögonrörelsemätningar och intervjuer med minnestriggande stimuli, eftersom det kan bidra med kunskap om vad klarspråk är ur ett

mottagarperspektiv. Den som ger sig i kast med detta uppdrag bör dock uppmärksamma de problem som uppstått i denna undersökning.

7. Litteratur

- Björnsson, C. H. (1968). *Läsbarhet*. Stockholm: Liber
- Björkqvall, A. (2003). *Svensk reklam och dess modellläsare*. Diss. Stockholm : Univ., 2003
- Dalen, M. (2008). *Intervju som metod*. 1. uppl. Malmö: Gleerups utbildning
- Dale, E. & Chall, J. S. (1949). "The concept of readability". In: *Elementary English*, 26 (23). 19 – 26
- Dempsey, N.P. (2010). "Stimulated recall interviews in Ethnography"
I: *Qualitative Sociology*, 33 (3), 349 – 367
- Ehrenberg-Sundin, B. & Sundin, M. (2015). *Krångelspråk blir klarspråk: från 1970-tal till 2010-tal*.
1. uppl. Stockholm: Norstedt
- Falkenjack, J., Heimann Mühlenbock, K. & Jönsson, A. (2013).
"Features indicating readability in Swedish text."
I: *Proceedings of the 19th Nordic Conference of Computational Linguistics (NODALIDA 2013)*, s. 27–40.
- Foulsham, T. & Kingstone, A (2008). "What can saliency models predict about eye movements?
Spatial and sequential aspects of fixations during encoding and recognition"
I: *Journal of Vision* 8 (2):6, s. 1 – 17.
- Foulsham, T. & Kingstone, A (2013a).
"Fixation-dependent memory for natural scenes: An experimental test of scanpath theory"
I: *Journal of Experimental Psychology: General* 142, s. 41-56.
- Foulsham, T. & Kingstone, A (2013b).
"Where have eye been. Observers can recognize their own fixations".
I: *Perception* 42, s. 1085 – 1089.
- Gunnarsson, B. L. (1982). *Lagtexters begriplighet*.
En språkfunktionell studie av medbestämmandelagen. Liber Förlag.
- Hansson, T. (2013). *Does Plain Language Enhance Reading Comprehension and Content Recall?*
Masteruppsats. Lunds universitet.
- Hassmén, P. & Koivula, N. (1996). *Variansanalys*. Lund: Studentlitteratur
- Hedlund, A. (2013). *Klarspråk lönar sig: handbok för ett effektivt klarspråksarbete*.
2., [uppdaterade] uppl. Stockholm: Norstedts juridik
- Heiman, G. W. (2005). *Basic statistics for the behavioral sciences*. 5. uppl. Boston: Houghton Mifflin
- Holmberg, P. & Karlsson, A.- M. (2006). *Grammatik med betydelse:*
en introduktion till funktionell grammatik. Uppsala: Hallgren & Fallgren
- Holmgren, E. (2014). *Förslag till beslut: Torsbykommuns skrivelser ur ett mottagarperspektiv*
Kandidatuppsats. Stockholms universitet.

- Holmqvist, K (red.) (2011). *Eye tracking: a comprehensive guide to methods and measures*.
Oxford: Oxford University Press.
- Holšánová, J. (2010). *Myter och sanningar om läsning:
om samspelet mellan språk och bild i olika medier*. 1. uppl. Stockholm: Språkrådet
- Hyönä, J., Lorch, R. F., & Rinck, M. (2003).
”Eye movement measures to study global text processing.”
I: R. Radach, J. Hyönä, & H. Deubel (Eds.)
The mind’s eye: cognitive and applied aspects of eye movement research, 313–334
Amsterdam: Elsevier Science.
- Hyönä, J & Kaakinen, J.K.. (2007). Perspective effects in repeated reading.
An eyeTracking study. I: *Memory and cognition* 35, 1323 - 1336
- Hyönä, J. & Kaakinen, J.K. (2008). Perspective-driven text comprehension.
Applied Cognitive psychology 22, 319-334
- Hyönä, J. & Kaakinen, J.K. (2011).
“Effects of reading goal and reading task on eye fixation patterns.”
I: *Studies of Psychology and Behavior*, 9, 23–33.
- Josephson, O. & Melander, B. (2003) ”Läsare och läsarter”.
I: *Teoretiska perspektiv på sakprosa*. Englund, B. & Ledin, P. (red.)
Lund: Studentlitteratur. s. 125–160
- Josephson, O. (2009) ”Klarspråksforskningens framtid”. I: *Medborgare och myndighet*.
Nyström Höög, C. (red). Uppsala. FUMS. Uppsala universitet. s. 100 – 107
- Just M. A. & Carpenter P. A. (1980). “A theory of reading: From eye fixations to comprehension”
I: *Psychological review* 87: 4. s.329 – 354
- Kintsch, W. & Vipond, D. (1979).
Reading comprehension and readability in educational practice and pshychological theory.
I: Nilsson, L. G. (ed.), *Perspectives on memory research*.
Essays in honor of Uppsala University’s 500th anniversary. Hilldale, New Jersey.
- Liversedge, S. P., Paterson, K. B., & Pickering, M. J. (1998).
Eye movements and measures of reading time.
I: G. Underwood (ed.), *Eye guidance in Reading and Scene Perception*, 55-76 Oxford:Elsevier.
- Nord, A. (2011) *Att göra någon annans text tydlig: förutsättningar och språkideal vid
språkbearbetning av myndighetstext*.
Uppsala: FUMS, Institutionen för nordiska språk, Uppsala universitet.
- Nyström, C. (2001). *Hur hänger det ihop?: en bok om textbindning*.
Uppsala: Hallgren & Fallgren
- Nyström, Höög C. (2009). ”Textvård mellan två kulturer”. I: *Medborgare och myndighet*.

- Nyström Höög, C. (red). Uppsala. FUMS. Uppsala universitet. s.7 – 14
- Pettersson, O. (2014). *Klarspråkets effekter för myndighetsspråk: En studie av utformning och effekter av klarspråk.*
Kandidatuppsats. Uppsala
- Platzack, C. (1974). *Språket och läsbarheten: en studie i samspillet mellan läsare och text.*
Diss. Lund: Univ.
- Podesva, R. J. & Sharma, D. (red.) (2014). *Research methods in linguistics.* Johanneshov: MTM
- Rahm, H. (2009). "Klarspråksarbete, myndigheter och medborgare.
Exempel från äldreomsorgen och Malmö stad" I: *Medborgare och myndighet.*
Nyström Höög, C. (red). Uppsala. FUMS. Uppsala universitet. s. 25 – 42
- Rayner, K. (1998). Eye movements in reading and information processing:
20 years of research. *Psychological Bulletin*, 124(3), 372–422.
- Sörlin, M. (2012). "När texten lämnat myndigheten – mottagarupplevelser av ett Skatteverksutskick"
I: *Myndigheterna har ordet: om kommunikation i skrift,*
Nyström Höög, C., Söderlundh, H. & Sörlin, M. Norstedt, Stockholm 2012
- Smålander, A. (2015). *Klarspråk utan språkvetare: en studie av klarspråksarbetet på en mindre svensk kommun*
Masteruppsats. Lund.
- Trost, J. (2010). *Kvalitativa intervjuer.* 4., [omarb.] uppl. Lund: Studentlitteratur
- Wengelin, Å. 2015. "Mot en evidensbaserad språkvård?
– En kritisk granskning av några svenska klarspråksråd i ljuset av forskning om läsbarhet och språkbearbetning." I: *Sakprosa*, 7(2), art. 4

7.1 Övriga källor

”Svarta listan ”. Hämtad från: <http://www.regeringen.se/rapporter/2011/10/pm-20111/>

(Hämtad 2016-03-17)

Språklagen 2009:600.

http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Spraklag-2009600_sfs-2009-600/ (Hämtad 2016-04-24)

Federal Plain Language Guidelines (2011).

Hämtad från: www.plainlanguage.gov (Hämtad 2016-01-05)

Språkrådet (2006). *Klarspråk lönar sig*.

Språkrådet (2011). *Språklagen i praktiken. Rapporter från Språkrådet*.

Hämtad från:

<http://www.sprakochfolkminnen.se/download/18.1bc6136f1422723e4bfc23c/1398151033703/spraklagen-i-praktiken.pdf> (Hämtad 2016-03-17)

Vetenskapsrådet. 2011. *God forskningssed*.

Hämtad från: <https://publikationer.vr.se/produkt/god-forskningssed/> (Hämtad 2016-03-17)

7.1.1 Opublicerat material

Strukelj, A., Scheiter, K., Holmqvist, K., Nyström, M. (u.å.).

“Exploring the lack of a disfluency effect: evidence from eye movements”. Lund

8. Bilagor

8.1 Bilaga 1 – Text A (variant x och y): ”Beslut”

8.1.1 Skriftlig bakgrundsinformation till text A

Du har ansökt om studiemedel för två terminer vid Örebro Konsthögskola. Här ska du läsa kurser som motsvarar kurser på gymnasienivå.

Du har tidigare fått besked från CSN att du kommer att få studiemedel för två terminer. Nu får du dock ett nytt besked.

OBS!

Texten är indelad i tre delar.

Tryck SPACE en gång för att komma vidare till nästa del.

Läs varje del noggrant innan du trycker på space.

Det går INTE att klicka tillbaka i texten och du kommer att få besvara frågor på hela texten efteråt. När du kommer till frågorna behöver du inte längre luta huvudet mot stödet.

8.1.2 Text A

Beslut om ändring av studiemedel

(TS 1 Ax = 103 ord)

CSN har beslutat att studiemedel kommer utbetalas till ditt konto för studier vid Örebro konstskola, Konstnärlig utbildning, gymnasienivå, 400 poäng, 20 veckor, år 2016 vecka 35 – år 2017 vecka 02, studietakt heltid.

Uppgift om hur mycket studiemedel som beviljats samt datum för kommande utbetalningar framgår av den bifogade utbetalningsplanen på baksidan av detta utskick. I och med detta beslut har 92 veckor av maximalt 120 veckor med studiemedel på gymnasienivå utnyttjats.

Studiemedel kan lämnas längst till och med det kalenderår låntagaren fyllt 54 år. Från och med det år låntagaren fyllt 45 år begränsas sedan rätten till studiemedel.

Beslut om ändring av studiemedel

(TS 1 Ay = 103 ord)

Du har ansökt om studiemedel för heltidsstudier vid Örebro konstskola. CSN beslutar att du endast kan få studiemedel för hösterminen 2016, vilket innebär studiemedel för 400 poäng, under 20 veckor (vecka 35, år 2016 – vecka 02, år 2017).

I och med detta beslut har du utnyttjat 92 veckor av maximalt 120 veckor med studiemedel på gymnasienivå. I utbetalningsplanen på baksidan kan du se hur mycket studiemedel som du får och när pengarna kommer.

Bestämmelser

CSN har grundat beslutet att ändra ditt studiemedel på 3 kapitlet 25 § i studiestödslagen. Läs mer under rubriken "Varför har CSN ändrat beslutet?".

Skäl till ändring av beslut

(TS 2 Ax = 105 ord)

Du har beviljats aktivitetsstöd för arbetsmarknadspolitiskt program från den 11 januari 2016 till och med den 6 juni 2016. Studiemedel och aktivitetsstöd får inte erhållas samtidigt (3 kap. 25 § studiestödslagen). De studiemedel som CSN har betalat ut under innevarande period ska återbetalas.

I första hand ska återbetalningen ske genom att Försäkringskassan minskar aktivitetsstödet med det utbetalade studiemedelsbeloppet. Om hela beloppet inte kan återbetalas på detta sätt kan resterande belopp komma att krävas tillbaka av CSN. Det utbetalade studiemedelsbeloppet som kommer att avräknas mot Försäkringskassans aktivitetsstöd är 12 860 kronor, vilket är studiemedel för vecka 35 2016 – vecka 02 2017.

Varför har CSN ändrat beslutet?

(TS 2 Ay = 105 ord)

Du kan inte få studiemedel för vårterminen 2016, eftersom Försäkringskassan har meddelat att du får aktivitetsstöd från den 11 januari 2016 till och med den 6 juni 2016. Du kan inte få studiemedel och aktivitetsstöd samtidigt. Därför måste du betala tillbaka de studiemedel du redan fått.

I första hand kommer Försäkringskassan minska ditt aktivitetsstöd med det belopp som du fått i studiemedel. Om du inte kan betala tillbaka hela beloppet på detta sätt, kan vi kräva att du betalar tillbaka resten av beloppet direkt till oss. Det belopp som Försäkringskassan kommer att dra av från aktivitetsstödet är 12 860 kronor.

Information

(TS 3 Ax = 94 ord)

Om ett nationellt eller specialutformat program i gymnasieskolan eller motsvarande svensk eller utländsk utbildning inte har fullföljts kan studiemedel erhållas i sammanlagt högst 120 veckor för studier på gymnasienivå (allmänna råd till 5 kap. CSNFS 2001:1). Av de uppgifter som lämnats in till CSN framgår det att du saknar svensk treårig gymnasieutbildning eller motsvarande utbildning.

För att kunna få studiemedel efter den nu beviljade perioden måste bland annat tillräckliga studieresultat redovisas. Nästa gång en ansökan om studiemedel skickas in bör denna kompletteras med betyg eller intyg som visar att du klarat dina studier.

Hur länge kan jag få studiemedel?

(TS 3 Ay = 94 ord)

Av uppgifterna som du har lämnat in till CSN framgår det att du saknar svensk treårig gymnasieutbildning eller motsvarande utbildning. Därför kan du som mest få studiemedel i sammanlagt 120 veckor för studier på gymnasienivå (se allmänna råd till kapitel 5, CSNFS 2001:1).

Redovisa studieresultat

Om du söker studiemedel igen vid ett senare tillfälle ska du redovisa studieresultaten för den period som du nu får studiemedel för. Detta gör du genom att skicka med dina betyg eller ett intyg som visar att du har klarat av dina studier.

8.2 Bilaga 2 – Text B (variant x och y): ”Årsbesked”

8.2.1 Skriftlig bakgrundsinformation till text B

Du kommer nu att få läsa ett utskick om årsbesked från CSN.

Föreställ dig att det är ditt årsbesked för 2016.

OBS!

Texten är indelad i tre delar.

Tryck SPACE en gång för att komma vidare till nästa del.

Läs varje del noggrant innan du trycker på space.

Det går INTE att klicka tillbaka i texten och du kommer att få besvara frågor på hela texten efteråt. När du kommer till frågorna behöver du inte längre luta huvudet mot stödet.

8.2.2 Text B

Årsbesked från CSN

(TS 1 Bx = 103 ord)

(Annuitetslån – lån tagna efter den 30 juni 2001)

Med årsbelopp avses det belopp som ska betalas ett visst år och därpå tillkommer administrativa avgifter (6 kap. 5 § SsF (2000:655) och 6 kap. 1 § CSNFS 2001:3). Ditt årsbelopp för 2016 är 5130 kronor.

Det är CSN som beräknar låntagarens årsbelopp och i detta fall har årsbeloppet beräknats med hänsyn till att studiemedel utbetalats för innevarande period. I annat fall skulle årsbeloppet ha varit 6841 kronor.

Betalningsplan och inbetalningskort kommer i ett separat brev. Om betalning sker via autogiro kommer endast en betalningsplan. Mer information om återbetalning finns på www.csn.se.

Här är ditt årsbesked från CSN

(TS 1 By = 103 ord)

(Annuitetslån – lån tagna efter den 30 juni 2001)

Så mycket ska du betala under 2016

Ditt årsbelopp för 2016 är 5130 kronor. Förutom detta ska du också betala administrativa avgifter.

Det är CSNs uppgift att beräkna ditt årsbelopp och vi har tagit hänsyn till att du studerar. Om du inte hade studerat skulle årsbeloppet ha varit 6841 kronor. Betalningsplan och inbetalningskort kommer vi skicka ut i ett separat brev.

Bestämmelser

Att du ska betala administrativa avgifter utöver årsbeloppet har CSN grundat på kapitel 6, 5 § i SsF (2000:655) och kapitel 6, 1 § i CSNFS 2001:3.

Nedsättning på grund av studier

(TS 2 Bx = 105 ord)

Den som studerar och samtidigt erhåller studiestöd från CSN har rätt att få nedsättning av årsbelopp (4 kap. 13 § punkten 1 SsL (1999:1395) och 3 kap. 2-5 §§ CSNFS 2001:3). Det angivna årsbeloppet har blivit nedsatt för första delen av 2016. Studier för denna period har registrerats hos CSN, vilket innebär att återbetalningen blivit framskjuten till senare i år.

Även vid framtida studieperioder kan nedsättning ske, såvida kraven för detta uppfylls. Då CSN beslutat att utbetala ytterligare studiestöd sätts årsbeloppet ned för den innevarande studieperioden. Studieavbrott och förändrad studieperiod ska anmälas till CSN som då omprövar rätten till nedsättning.

Kan jag få ett nedsatt årsbelopp om jag studerar? (TS 2 By = 105 ord)

När du studerar har du rätt att få ditt årsbelopp nedsatt, vilket kallas nedsättning. CSN har beslutat att ditt årsbelopp sätts ned för första delen av 2016, eftersom vi vet att du studerar då. Detta betyder att du inte behöver betala något förrän senare i år.

Om du fortsätter att studera får du nedsättning även då. Så fort vi beslutat om ytterligare studiestöd minskar vi ditt årsbelopp också för denna tid. Om du avbryter dina studier eller förändrar din studieperiod ska du anmäla det till oss. Vi kommer då ompröva din rätt att få nedsatt årsbelopp.

Överklagan av CSNs beslut om årsbelopp

(TS 3 Bx = 94 ord)

När de gäller fall då låntagaren anser att CSN inte har beräknat årsbeloppet enligt gällande lag och förordning kan beslutet om årsbelopp överklagas till Förvaltningsrätten. Senast inom tre veckor från den dag då beslutet om årsbelopp meddelats ska ett överklagande skickas in till CSN i Göteborg som då omprövar ärendet. Adressen är CSN, Postgatan 13, 403 39, Göteborg.

I de fall då CSN inte ändrar beslutet enligt låntagarens önskemål skickas överklagandet vidare till Förvaltningsrätten i Malmö för prövning. Under prövningstiden gäller dock CSNs beslut om betalning av årsbelopp.

Vad gör jag om årsbeloppet är fel?

(TS 3 By = 94 ord)

Om du anser att CSN inte beräknat ditt årsbelopp på ett korrekt sätt kan du överklaga beslutet. Då ska du skicka ditt överklagande till CSN, Postgatan 13, 403 39 Göteborg, och sedan omprövar vi beslutet.

Om CSN inte ändrar beslutet skickar vi överklagandet vidare till Förvaltningsrätten. Under prövningstiden gäller dock CSN:s beslut om betalning av årsbeloppet 2016.

Kom ihåg!

Om du vill överklaga CSN:s beslut måste du skicka ditt överklagande till CSN i Göteborg senast inom tre veckor från den dag då du tagit del av beslutet.

8.3 Bilaga 3 – Frågor till text A och B

Text A (variant x och y) - ”Beslut om ändring av studiemedel”

CSN skriver att du bara kan få studiemedel för studier på gymnasienivå i ett visst antal veckor.

1. I hur många veckor kan du få med studiemedel på gymnasienivå?

- a) 89 veckor
- b) 110 veckor
- c) 90 veckor
- d) 120 veckor
- e) 92 veckor

CSN hänvisar till mer information om studiemedel och den kommande utbetalningen.

2. Var kan du få mer information om utbetalningen (enligt texten)?

- a) På sista sidan i den löpande texten
- b) På webben
- c) Genom att kontakta CSN
- d) I en utbetalningsplan som skickas ut separat
- e) I en utbetalningsplan som finns på baksidan av utskicket

I texten kräver CSN tillbaka det studiemedel som betalats ut.

3. På vilket sätt ska du betala tillbaka detta belopp (i första hand)?
 - a) Genom att betala inbetalningskortet som CSN skickar ut
 - b) Genom att betala in extra via min internetbank
 - c) Genom att Försäkringskassan minskar mitt aktivitetsstöd
 - d) Genom att CSN minskar mitt studiestöd under kommande studieperiod
 - e) Genom att CSN lägger till summan på mitt lån

I texten motiverar CSN beslutet att ändra ditt studiemedel och när du kommer att få studiemedel.

4. Av vilken specifik anledning har CSN ändrat sitt beslut om studiemedel?
 - a) Jag har blivit antagen för studier med för många poäng (över 45 hp)
 - b) Jag får aktivitetsstöd samtidigt som jag får studiemedel
 - c) Jag har tjänat för mycket under innevarande år
 - d) Jag har inte blivit registrerad på någon kurs
 - e) Jag saknar svensk treårig gymnasieutbildning

CSN skriver också vad som krävs av dig för att du ska kunna få studiemedel igen vid framtida studier.

5. Vad ska du göra för att kunna få studiemedel nästa gång du studerar?
 - a) Jag ska bli registrerad på en kurs
 - b) Jag ska redovisa resultat genom att skicka med ett betyg eller ett intyg
 - c) Jag ska betala tillbaka skulden jag har hos CSN
 - d) Jag ska läsa kurser på gymnasienivå
 - e) Jag ska söka en kurs som är tillräckligt lång

Text B - "Årsbelopp"

CSN har beräknat ditt årsbelopp och de har tagit hänsyn till att du studerar.

1. Hur mycket är ditt årsbelopp för 2016?

- a) 5130
- b) 5030
- c) 6430
- d) 5240
- e) 6530

CSN skriver om nedsättning av årsbelopp.

2. Vad innebär nedsättning i ditt fall?

- a) Eftersom jag har angivit särskilda skäl behöver jag inte betala årsbeloppet förrän under senare delen av 2016
- b) Eftersom jag har låg inkomst behöver jag inte betala årsbeloppet förrän under senare delen av 2016
- c) Eftersom jag har meddelat studieavbrott måste jag betala årsbeloppet under första delen av 2016
- d) Eftersom jag studerar behöver jag inte börja betala årsbeloppet förrän under senare delen av 2016
- e) Eftersom jag ändrat min studietid måste jag betala årsbeloppet under första delen av 2016

Du bedömer att CSN har räknat fel när de räknat ut ditt årsbelopp.

3. Vad ska du göra i första hand?

- a) Skicka en överklagan till Tingsrätten
- b) Skicka en överklagan till Förvaltningsrätten
- c) Skicka en överklagan till CSN
- d) Skicka en överklagan till Hovrätten
- e) Skicka en överklagan till Länsstyrelsen

4. Vad gäller under tiden då ditt överklagande prövas?

- a) Jag behöver inte börja betala årsbeloppet
- b) Jag behöver bara betala en viss del av årsbeloppet
- c) Jag måste börja betala årsbeloppet direkt
- d) Jag måste börja betala årsbeloppet, enligt CSNs beslut
- e) Jag måste betala hela årsbeloppet direkt, enligt Förvaltningsrättens beslut

5. När måste du senast skicka in ditt överklagande?

- a) Senast 2 veckor efter det att jag tagit del av CSN:s beslut
- b) Senast 1 vecka efter det att jag tagit del av CSN:s beslut
- c) Senast inom 3 veckor från det att jag tagit del av CSN:s beslut
- d) Senast inom 4 veckor från det att jag tagit del av CSN:s beslut
- e) Senast 1 månad efter det att jag tagit del av CSN:s beslut

8.4 Fokusintervjuer – teman

- ✓ Tidigare erfarenhet av att läsa myndighetstexter
- ✓ Texterna – upplevelsen relaterad till innehåll
- ✓ Texterna – upplevelsen relaterad till disposition
- ✓ Texterna – förtroende för CSN som myndighet
- ✓ Texterna – upplevelse relaterad till språk