



LUNDS
UNIVERSITET

Klarspråk i praktiken

Begriplighet i ett receptionsperspektiv

Svenska, Språk- och litteraturcentrum

Handledare: Katarina Lundin

Datum: 2016-05-31

Matilda Pohl

Språkkonsultprogrammet

SVEK63 Examensarbete

Sammandrag

Detta examensarbete beskriver läsares upplevelser av begripligheten hos en originalversion och en klarspråksbearbetad version av en text. Ur ett receptions perspektiv undersöks både hur läsare relaterar texternas begriplighet till språkliga och innehållsliga aspekter samt hur dessa uppfattningar kan hänga samman med läsarnas erfarenheter och förväntningar.

Undersökningens empiriska och viktigaste del består av intervjuer med sex personer ur en för texterna tänkt mottagargrupp. Varje respondent fick läsa de två textversionerna och därefter utifrån valda teman svara på frågor om hur de uppfattade texterna i jämförelse med varandra. Intervjuerna föregicks av en textanalys, avsedd som underlag för intervjuerna och tolkningar av dessa. Resultaten visar att åsikterna om de två texternas begriplighet varierar inom samma läsargrupp, och att argumenten är relaterade till texternas språkliga utformning såväl som till innehåll. Resultaten visar också att i mottagandet av texterna spelar läsarnas erfarenheter, föreställningar och förväntningar en avgörande roll.

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.1 Syfte och frågeställningar	1
1.2 Examensarbetets disposition.....	2
2. Bakgrund	3
2.1 Orosanmälan	3
2.2 Huddinge kommun	3
2.3 Tidigare forskning.....	3
2.4 Sakprosatexten som texttyp.....	5
3. Teoretiska utgångspunkter	6
3.1 Klarspråk, begriplighet och mottagaranpassning	6
3.2 Receptionsteori.....	7
3.2.1 Tre grundantaganden hos receptionsteori	7
3.2.2 Receptionsmonster.....	9
3.3 Textanalys enligt Hellspong & Ledin.....	10
4. Material och metod	11
4.1 De insamlade texterna.....	11
4.1.1 Kontexten: verksamhet, kommunikationssätt och deltagare	12
4.2 Textanalys.....	12
4.3 Intervjuer	13
4.3.1 Respondenter	13
4.3.2 Genomförande	14
4.3.3 Kommentar till intervjufrågorna	15
4.3.4 Metodproblematisering	17
5. Resultat	18
5.1 Resultat av textanalys	18
5.1.1 Komposition: textmönster och disposition.....	18
5.1.2 Deltagarroller och processer	19
5.1.3 Modalitet.....	21
5.1.4 Textjag och textdu	22
5.1.5 Konnektivbindning	23
5.2 Resultat av intervjuundersökning	24
5.2.1 Komposition: textmönster och disposition.....	24
5.2.2 Sändare och mottagare: textjag och textdu	27
5.2.3 Anmälarens deltagarroll: hur uppmanande är texterna?	30

5.2.4 Konnektivbindning	31
6. Sammanfattning och analys	32
6.1 Respondenternas värdering av texterna ur begriplighetssynpunkt	32
6.2 Respondenternas upplevelser av texternas begriplighet i relation till språklig utformning och innehåll	32
6.2.1 Komposition	32
6.2.2 Textdu och textjag	33
6.2.3 Texternas uppmanande karaktär	34
6.2.4 Informationsurval	34
6.2.5 Konnektivbindning	35
6.3 Förkunskapers och förutsättnings roll i mottagandet av texterna	36
6.3.1 Läsningsens sociala ram som grund för läsarens socialisation	36
6.3.2 Igenkänning och erfarenhet: öppenhet eller blockering	37
7. Avslutande diskussion.....	39
Källförteckning	41
Litteratur.....	41
Elektroniska källor	42
Muntliga källor.....	43
Bilagor	44
Bilaga 1.....	44
Bilaga 2.....	46

1. Inledning

Klarspråk är en självklar del av svensk språkvård, skriver Nyström Höög m.fl. (2012:19) i *Myndigheterna har ordet: om kommunikation i skrift*. Klarspråksforskningen går ständigt framåt och rekommendationer för hur personer som arbetar med att producera text ska skriva begripliga texter finns presenterade på flera håll (se till exempel Institutet för språk och folkminnen 2016 och Hedlund & Frödin 2006). Höög (2009:5) betonar dock att det ofta är oklart vilken forskning etablerade klarspråksråd bygger på och att svensk språkforskning relativt sällan fokuserar begriplighetsfrågor. Ett till stor del utforskat perspektiv i svensk klarspråksforskning är mottagarperspektivet som uppmärksammar hur informerande texter faktiskt tas emot av läsare. Detta innebär att rekommendationernas effekt inte undersökts i praktiken.

Ett sätt att undersöka mottagarens perspektiv är att tillämpa begrepp från receptionsteori. Teorin fokuserar på hur mottagaren läser, tolkar och analyserar en text, vilket i högsta grad är relevant i resonemang om en texts potential att vara klarspråklig. Genom att undersöka mottagarens upplevelse av begriplighet är detta examensarbete tänkt att bidra med ny forskning som tjänar som ett komplement till den rådande klarspråksnormen. I förlängningen kan undersökningen på så sätt tänkas dra klarspråksarbetets syfte ett steg längre genom att utforska vad klarspråksbearbetade texter ger för effekt och för vem en text egentligen är klarspråklig. Därmed är den relevant för personer som arbetar med att skriva informerande text, möjligen särskilt för exempelvis språkkonsulter som tillämpar och förespråkar klarspråksprinciper i sitt arbete.

1.1 Syfte och frågeställningar

Undersökningen baseras på två versioner av en text från Huddinge kommun som informerar om orosanmälan till socialtjänsten. De två textversionerna utgörs av en originalversion (*Om någon far illa* 2014) och en klarspråksbearbetad version (*Om ett barn inte har det bra* 2016). Syftet med examensarbetet är att undersöka begripligheten hos två texter med fokus på hur läsaren tar emot dem. Syftet konkretiseras med hjälp av följande frågeställningar:

1. Hur uppfattar läsare de två textversionerna ur begriplighetssynpunkt?
2. Hur relaterar läsare sina upplevelser av textversionernas begriplighet till deras språkliga utformning och innehåll?

3. På vilket sätt kan läsares förkunskaper och förutsättningar påverka mottagandet av textversionerna?

1.2 Examensarbetets disposition

Examensarbetet inleds med en beskrivning av orosanmälan och de undersökta texternas verksamhet samt en sammanfattning av tidigare forskning och en kommentar till sakprosatexten som texttyp. Därefter följer en beskrivning av klarspråk och begriplighet som begrepp samt en genomgång av examensarbetets teoretiska utgångspunkter, receptionsteori och brukstextanalys. Undersökningens material och metod presenteras sedan genom en beskrivning av de undersökta texterna, textanalysen samt intervjuerna. Därefter följer resultaten från textanalysen och intervjuerna. Slutligen presenteras en sammanfattning och analys av resultaten i relation till de teoretiska utgångspunkterna, följt av en avslutande diskussion.

2. Bakgrund

I detta avsnitt introduceras kort vad en orosanmälan innebär och de undersökta texternas verksamhet presenteras. Därefter följer en sammanfattning av tidigare begriplighetsforskning med relevans för undersökningen samt en beskrivning av sakprosatexten som texttyp.

2.1 Orosanmälan

Att göra en så kallad orosanmälan innebär att man meddelar kommunens socialtjänst att man är orolig för att ett barn får illa. En person som är anmälningsskyldig är enligt socialtjänstlagen (SFS 2001:453) skyldig att genast anmäla om hen får kännedom om eller misstänker att ett barn får illa. Anmälningsskyldig är den som i sitt arbete kommer i kontakt med eller fullgör uppgifter som berör barn eller unga, antingen som anställd eller i enskild verksamhet (jfr. 14 kap 1 § SFS 2001:453). Personer som inte är anmälningsskyldiga, till exempel allmänheten eller myndigheter och yrkesverksamma som inte direkt berör barn och unga i sitt arbete, omfattas av den allmänna rekommendationen att "[v]ar och en som får kännedom eller misstänker att ett barn får illa bör anmäla detta" (14 kap 1 c § SFS 2001:453).

2.2 Huddinge kommun

Huddinge kommun har över 100 000 invånare och är den näst största kommunen i Stockholms län. Som kommun ansvarar Huddinge kommun bland annat för individ- och familjeomsorg och för socialtjänst, det vill säga det praktiska arbete som lyder under kommunens socialnämnd. Huddinge kommun passar väl som verksamhet för den här undersökningen eftersom kommunen i egenskap av offentligt organ dels har krav på sig att skriva begripliga texter (jfr. Språklag 11 § 2009:600), dels har en bred mottagargrupp.

2.3 Tidigare forskning

Svensk begriplighetsforskning har genom åren haft varierande fokus. Längre var forskningen främst inriktad på att undersöka hur ytspråkliga faktorer påverkar läsningen. Platzack (1974) undersökte till exempel med utgångspunkt i psykolingvistik och generativ transformationsgrammatik hur olika syntaktiska konstruktioner påverkar läsbarheten. Han lät läsare läsa olika textversioner med olika syntaktiskt struktur, och kunde sedan dra slutsatser som bidrog med viktiga kunskap om hur ordföljd och formord påverkar uppfattningen av en

text som lätt eller svår. När språklagen (2009:600) infördes uppkom nya frågor om hur lagens krav på det offentliga språket att vara vårdat, enkelt och begripligt skulle tolkas i relation till forskning. Frågan behandlas exempelvis av Wengelin (2015), som undersöker vilken forskning om lexikala och syntaktiska val som ligger till grund för råd om att skriva enkelt. En av hennes slutsatser är att ”resultat från studier av avgränsade ord och meningar generaliseras till textförståelse i kontext” (Wengelin 2015:1). Wengelin (2015:14–15) betonar att det finns andra egenskaper i texten än ytegenskaperna som är viktiga för en texts begriplighet och poängterar att uttolkningen av ”begripligt” i språklagen antyder att det krävs en anpassning till mottagaren.

Ett inflytelserikt bidrag till begriplighetsforskningen som enligt många innebar ett fokusskifte är Gunnarssons (1982) avhandling om lagtexters begriplighet. Gunnarsson undersökte med ett språkfunktionellt perspektiv hur originalversioner och av henne omarbetade versioner av lagtexter togs emot av medborgare. Gunnarsson (1982:265) drog som slutsats att ändringar i ytspråket inte gör lagtext mer begriplig, utan att det i stället är omarbetningar på innehållsliga och textstrukturella nivåer som är mer betydelsefulla för begripligheten. För att beskriva detta definierade Gunnarsson (jfr. 1982:66–68) fem så kallade läsmål med tillhörande läsprocesser som läsare har i verkliga lässituationer: 1) memorering av textytan 2) registrering av textinnehållet som sådant 3) förståelse av sändarens verklighetsbeskrivning 4) integrering i egen omvärldsuppfattning och 5) direkt handlingsinriktad förståelse. Enligt Gunnarsson (1982:67) aktualiseras vid de två första målen internaliserade språkstrukturer och språkregler, medan de tre senare kräver en aktualisering av andra kunskaper och föreställningar och därmed en ökad anknytning till läsarens verklighet och situation. Dessa tre mål beror framförallt på innehållsurval och innehållsstrukturer, som Gunnarsson (1982:266) alltså menar är betydelsefulla för begripligheten.

Gunnarssons forskning bidrog med kunskap om att begriplighet bör undersökas genom att läsningen sätts i ett större sammanhang där läsarens förkunskaper och erfarenheter samt mål med texten ses som viktiga faktorer. Denna typ av begriplighetsforskning där mottagarperspektivet undersöks utifrån olika läsargrupperns förväntningar och upplevelser av texten som helhet kan än idag ses som relativt begränsad. På senare år har dock en rad studier där textanalys kombinerats med mottagarundersökning presenterats. Sörlin (2012) undersökte i en enkätstudie hur medborgare upplevde förståelsen av ett utskick från Skatteverket och kom fram till att utskicket framstod som lyckat gällande språklig svårighetsgrad men att läsarna visade osäkerhet inför vad de förväntades göra med informationen (Sörlin 2012:151). Mottagarperspektivet har även undersökts i kandidatuppsatser. Pettersson (2014) undersökte

exempelvis i en enkätstudie attityden gentemot två versioner av samma beslutstext hos läsare ur texternas mottagargrupp och kom fram till att olika delar av texterna frambringar olika attityder. Holmgren (2014) undersökte mottagandet av fem skrivelser från Torsby kommun genom att intervjua läsare ur två mottagargrupper och drog som slutsats att trots att ytspråkliga faktorer spelade in var det framförallt informationsurval, ämnesspecifika uttryck och sammanhang som påverkade begripligheten. Samtliga mottagarstudier visade att begriplighet avgörs av aspekter som inte kan avtäckas i en analys av textens ord och struktur. I stället spelar läsarens verklighetsförankring i texten in, vilken måste undersökas genom att ta reda på faktiska läsares upplevelser av sin förståelse. Den relativt stora luckan i forskningen gällande detta perspektiv har uppmärksammats på senare år. Nyström Höög m.fl. (2012:164) lyfter exempelvis fram att det behövs undersökningar av hur texter tas emot av mottagarna för att få besked om hur de uppfattas. Josephson (2009:104) framhåller begriplighets- och receptionsforskning som viktig för att kunna undersöka i vilken utsträckning de perspektiv som frilagts i textanalysen också upplevs som sanna hos läsaren.

2.4 Sakprosatexten som texttyp

Undersökningen av texters begriplighet i detta examensarbete grundas på begrepp från receptionsteori. Det bör dock betonas att detta teoretiska ramverk är utarbetat för ett annat ämnesområde, nämligen det som rör den litterära texten och inte sakprosatexten. För att lättare kunna anknyta grundantaganden och begrepp från receptionsteori till de texter som ligger till grund för examensarbetet bör sakprosatexten som texttyp beskrivas kort och några relevanta jämförelser med den skönlitterära texten göras.

SAOB (S 137) beskriver sakprosa som en prosastil som kännetecknas av att tyngdpunkten ligger på innehållet och inte på formen. Sakprosatexten har alltså inga konstnärliga avsikter. Svenska språknämnden (2005:399) definierar sakprosa som den sorts skriftspråk som används i faktatexter samt som motsatsen till skönlitterär prosa.

Sakprosa skiljer sig också från skönlitterär prosa gällande funktion. Josephson & Melander (2003:132) skriver att den typiska sakprosan handlar om ”verkligheten” och att den därför gör anspråk på att beskriva denna verklighet på ett korrekt sätt. Sakprosans syfte är alltså främst informativt. På så vis beskrivs sanning ”som kriteriet på textens kvalitet” (Josephson & Melander 2003:132). Sammanfattningsvis kan sakprosan som texttyp sägas utmärkas av en strävan efter att beskriva sanningen utan särskilda estetiska ambitioner.

3. Teoretiska utgångspunkter

I detta avsnitt presenteras examensarbetets teoretiska utgångspunkter. Först definieras klarspråk och begriplighet som begrepp och mottagarperspektivet i undersökningen motiveras. Därefter presenteras receptionsteori, som är min övergripande teori. Slutligen följer en presentation av Hellspong & Ledins (1997) modell för brukstextanalys, en teoretisk verktygslåda som jag väljer att använda som ett led i receptionsanalysen för att kunna identifiera områden som är relevanta att fråga om i intervjuerna.

3.1 Klarspråk, begriplighet och mottagaranpassning

Vid ett försök att definiera begreppen klarspråk och begriplighet framgår att begriplighet snarast är en förutsättning för klarspråk. En klarspråkligt skriven text ska per definition vara begriplig: klarspråk är ”språk som dels är tydligt, dels är begripligt för de avsedda mottagarna” (Rikstermbanken 2016). Begripligt språk definieras enligt samma termpost som språk som ”är anpassat så att mottagarna bör kunna förstå”. Det är alltså inte för intet som den paragraf i språklagen (SFS 2009:600) som rör begripligt språk har kommit att kallas ”klarspråkparagrafen” i språkvetenskapliga kretsar. Själva kärnan för klarspråksarbete är att information av olika slag ska vara begriplig (Josephson 2009:102).

Begreppet klarspråk har kommit att stå för begripliga myndighetstexter och ett klart och mottagaranpassat myndighetsspråk (Hedlund & Frödin 2006), särskilt när man vänder sig direkt till medborgarna (Höög 2009:5). I en rapport om centralt framtagna riktlinjer för klarspråk skriver Andreas Nord (2011:65) att riktlinjerna kan beröra ”de flesta olika kommunikations- och språknivåer” – alltifrån ordval till förklaringar av nödvändiga facktermer och informationsurval. Klarspråk kan alltså innefatta att välja relevant innehåll, att stryka sådant som inte behövs eller att disponera texten på ett logiskt sätt (Institutet för språk och folkminnen 2016). Oavsett språknivå är ett centralt råd för den som vill skriva klarspråk att tänka på läsaren (jfr. Hedlund & Frödin 2006:7). I detta ingår att som skribent ställa sig frågor som ”Vilka förkunskaper har läsaren i ämnet?” och ”Vad vet du om läsarens språkliga kompetens?” (Hedlund & Frödin 2006:7).

För att kunna föra resonemang om texters begriplighet med denna utgångspunkt är ett lämpligt angreppssätt att undersöka faktiska läsares upplevelse av en viss text. Alvehus (2013:30) betonar att den valda teorin för en uppsats är en del av uppsatsens argument. Påståendet är högst centralt i det här examensarbetet som undersöker området begriplighet av

informerande text med en ny teoretisk infallsvinkel – receptionsteori. För vem är en klarspråklig text begriplig? Det undersöker jag i mitt examensarbete. Nedan beskrivs examensarbetets huvudsakliga teoretiska utgångspunkter: receptionsteori och brukstextanalys.

3.2 Receptionsteori

Receptionsteorin är en bred teori. Genomgången i detta avsnitt blir med nödvändighet kortfattad och jag fokuserar på de begrepp som är relevanta för min undersökning.

Receptionsteorin intresserar sig för faktiska läsares reception av litteratur (Elmfeldt 1997:41). Receptionsforskning har främst bedrivits inom litteraturvetenskap, vilket innebär att mycket av den tidigare forskningen utgår från analyser av skönlitterära texters möte med läsaren. Analysen är dock användbar även för att studera mottagandet av sakprosa eftersom den undersöker ett konkret möte mellan en specifik läsare och en specifik text – ett perspektiv som tidigare inte har belysts inom klarspråksforskningen, där klarspråksverktyg- och principer i stället ofta diskuteras isolerade från det faktiska mottagandet av texten. Receptionsteorin utgår från att läsning bör uppfattas som en process där en mängd olika diskurser samverkar eller står i konflikt med varandra (Elmfeldt 1997:43). Teorin kan förklaras utifrån tre grundantaganden.

3.2.1 Tre grundantaganden hos receptionsteori

En av receptionsforskningens främsta företrädare var litteraturforskaren Hans Robert Jauss. Jauss (i Thiselton 2012:289) hävdar att texter bär på en ännu oavslutad mening och att tolkning aldrig kan vara objektiv. De två påståendena ringar väl in följande grundantaganden hos receptionsteorin.

Ett första grundantagande hos receptionsanalysen är att läsaren betraktas som en viktig aktör i läsprocessen: genom läsningen konkretiserar läsaren textens potentiella mening (Heith 2006:170). Receptionsforskaren Wolfgang Iser uttrycker det som att läsaren realiserar texten (Heith 2006:170).

Ett andra grundantagande är Jauss tanke om att läsaren vid tolkningen av en text alltid styrs av subjektiva faktorer som personlighet och kunskaper (Heith 2006:169). Dessa subjektiva faktorer benämns inom receptionsforskningen som läsarens förväntnings-, föreställnings- och erfarenhetshorisont (Elmfeldt 1997:42). Tolkningshorisont är ett centralt begrepp inom den hermeneutiska läran och hos Hans-Georg Gadamer, och kan beskrivas som vårt betydelselandskap eller som ”de tolkningsmöjligheter vi har tillgång till när vi läser en

viss text” (Hellspong & Ledin 1997:226). Inom receptionsteorin anses horisonten vara mer eller mindre medveten och innefattar vad läsaren lärt sig avseende läsning, vilken repertoar läsaren har samt personliga erfarenheter (Elmfeldt 1997:42).

Något som kan sägas ingå i tolkningshorisonten och som därmed avgör hur en text tolkas är vad man kallar *litterär kompetens*. Den litterära kompetensen bestämmer om läsaren har tillräcklig läsarerfarenhet för att kunna klassificera allt från litterära egenskaper i texten till hela genrer (Malmgren 1984:80). Heith (2006:170) ger som exempel att i akademiska sammanhang har läsare med stor litterär kompetens bättre förutsättningar att åstadkomma rimliga och relevanta analyser och tolkningar, än läsare utan denna kompetens. I ett sakprosasammanhang skulle en del av denna litterära kompetens kunna översättas till genrekompetens. Genrekompetens syftar enligt Hellspong & Ledin (1997:28) till de intressen, förkunskaper och läsvanor som en text förutsätter. I denna undersökning blir det därför relevant att fråga sig: hur ser läsarens erfarenheter av och förväntningar på en viss typ av informerande text ut?

Trots att texten bär på betydelser kan läsningen alltså utvecklas åt olika håll hos olika läsare beroende på det egna bagaget eller den egna horisonten (Elmfeldt 1997:43). Ett tredje grundantagande hos receptionsteorin är därmed att textens mening inte betraktas som fast utan dess tillkomst ses som en process som läsaren har en viktig del i (Heith 2006:170). Iser menar att texten innehåller luckor som det är läsarens uppgift att med hjälp av sina förkunskaper och sin förförståelse fylla i (Heith 2006:170). Först vid läsningen realiserar alltså textens betydelse (Elmfeldt 1997:43). Därmed finns inte en enda korrekt tolkning av en text.

Genomgången ovan vittnar om att receptionsteorin alltså har stor respekt för varje läsares subjektiva tolkning. Men det framhålls också att mötet mellan text och läsare alltid sker inom ramen för en bestämd social och historisk kontext som i hög grad bestämmer vilka tolkningar som är möjliga (Elmfeldt 1997:41). Man talar om att läsaren i samband med läsning intar en *läsarposition*. Läsarpositionen kan enligt receptionsanalysen avgöras från två håll (Elmfeldt 1997:45). För det första är läsarpositionen en konsekvens av diskursiva egenskaper i själva texten som bildar ramarna för vilka positioner som är möjliga. På så vis utövar texten en makt genom sina diskurser (Elmfeldt 1997:45).

För det andra kan läsarpositionen intas på olika sätt beroende på om läsaren läser med eller mot texten (Elmfeldt 1997:45). Denna andra aspekt kan kopplas till den roll läsarens förkunskaper, förväntningar och erfarenheter (i form av horisonter och litterär kompetens) spelar i tolkningen. De horisonter som aktualiseras i läsningen både beror på och resulterar i läsarpositioner, i vilka läsaren kan inta en kritisk hållning (Elmfeldt 1997:46). Läsaren har

alltså möjlighet att välja vad hen vill ta in eller hålla med om – det vill säga välja läsarperspektiv.

Sammanfattningsvis kan man ur ett receptionsperspektiv alltså hävda att texten kan styra läsningen i en viss riktning, men att läsaren kan inta olika positioner i förhållande till den (Elmfeldt 1997:45). På så vis har läsarperspektivet alltså att göra med både textens och läsarens förutsättningar, och begreppet fungerar väl som analyskategori vid tolkning av materialet i en receptionsanalys (Elmfeldt 1997:45).

3.2.2 Receptionsmönster

Målet med receptionsanalysen är att urskilja så kallade receptionsmönster, det vill säga hur olika faktorer påverkar lästolkningen. Malmgren (1983:21) menar att man i urskiljandet av receptionsmönster kan utgå från att läsningen bestäms från tre håll. Genom att undersöka dessa tre faktorer kan man påvisa den sociala och historiska kontext som Elmfeldt (1997:41) menar är avgörande för läsarperspektivet.

Den första påverkansfaktorn är texten som sådan, det vill säga texten med sina förutsättningar och de betydelser den kan tänkas bära på (Malmgren 1983:21). Texten har skrivits i en bestämd situation och med speciella intentioner, och denna möjliga funktion kan aväckas med hjälp av en textanalys (Malmgren 1983:4).

En andra faktor som bidrar till receptionsstöret är läsningens sociala ram, det vill säga det sociala sammanhanget där läsningen äger rum (Malmgren 1983:6). Här bör enligt Malmgren (1983:6) institutionen där läsningen sker analyseras.

Den tredje faktorn är läsarens socialisation, det vill säga de erfarenheter och förväntningar läsaren bär på (Malmgren 1983:21). Malmgren (1983:5) menar att ”socialisationen påverkar människans sätt att uppfatta och hantera den verklighet hon lever i och därmed också skapar sätt att läsa”. En analys av socialisationen hos läsaren kan därför svara på varför särskilda delar av textens möjliga funktion realiserar hos läsaren, mer specifikt hur läsarens föreställningar stämmer överens med textens reella funktion i läsaften (Malmgren 1983:5).

Texten, läsningens sociala ram och läsarens socialisation utgör alltså tre faktorer som tillsammans bidrar till att en viss läsarperspektiv intas. Idén är att varken texten, läsaren eller läsningen existerar i ett tomrum utan befinner sig i ett socialt rum, en ram, som ständigt förändras (Malmgren 1983:4).

3.3 Textanalys enligt Hellspong & Ledin

Som ett led i receptionsanalysen tillämpar jag Hellspong & Ledins modell för brukstextanalys (1997) i undersökningen. Modellen utgår från att texten alltid möter oss i ett bestämt sammanhang och att dess uppbyggnad är komplex (Hellspong & Ledin 1997:41). Syftet är att identifiera mönster i texten, bland annat genom att analysera dess kontext och struktur. Analysen av kontexten refererar till föreställningen att allt som skrivs måste ses i sitt sammanhang (Hellspong och Ledin 1997:49). Analysen av strukturen redogör för textens uppbyggnad på en textuell, innehållslig och relationell nivå (Hellspong & Ledin 1997:44). Modellen fungerar således väl som en teoretisk verktygslåda för att initialt kunna analysera texterna med ett jämförande perspektiv.

Förutom att intressera sig för hur en texts inre egenskaper präglas av dess yttre villkor tar Hellspong & Ledins modell (1997:219) även fasta på vad det innebär att begripa och ta till sig en text. En del av detta är att i hermeneutisk anda betrakta tolkningen av en text som en självständig och situationsanpassad handling i vilken läsaren är medskapare till texten (Hellspong & Ledin 1997:220). En av de infallsvinklar som lyfts fram är just vad författarna (1997:220) kallar mottagarorienterad tolkning – den typ av tolkning som fokuserar användare och deras reception. På så vis fungerar modellen väl i kombination med det receptionsteoretiska ramverket.

4. Material och metod

I detta avsnitt presenteras undersökningens material och metod. Materialet är tredelat och utgörs av två insamlade texter, resultat från min egen textanalys av de två texterna samt intervjuresultat från intervjuer med läsare av texterna. Jag har använt mig av två huvudsakliga metoder: dels en inledande textanalys genomförd enligt Hellspong & Ledins (1997) modell för brukstextanalys, dels sex semistrukturerade intervjuer med läsare av de analyserade texterna. Nedan beskrivs först de insamlade texterna som ligger till grund för textanalysen. Jag motiverar texturvalet samt ringar in texternas kontext. Därefter presenteras textanalysen som metod och jag beskriver med vilka utgångspunkter detta första angripande av texterna gjorts. (Textanalysens resultat återfinns i avsnittet 5.1 Resultat av textanalys.) Slutligen beskrivs intervjumetoden ingående genom att jag redogör för respondenterna, genomförandet av intervjuerna och intervjufrågorna.

4.1 De insamlade texterna

Underlaget i undersökningen utgörs av två versioner av en text om att göra en orosanmälan hos Huddinge kommun: en originalversion (*Om någon far illa* 2014) och en klarspråksbearbetad version (*Om ett barn inte har det bra* 2016). Originalversionen (hädanefter Text 1) är inte klarspråksbearbetad och finns tillgänglig på Huddinge kommuns webbplats, www.huddinge.se, under fliken ”Stöd och omsorg”. Den klarspråksbearbetade versionen (hädanefter Text 2) är omarbetad av en professionell språkkonsult och kommer att ersätta Text 1 i samband med att den nya webbplatsen www.huddinge.se lanseras i juni 2016. Jag har fått tillgång till Text 2 via språkkonsulten som ligger bakom den och via kommunikatören på Huddinge kommun. Text 1 och Text 2 återfinns i Bilaga 1.

Texturvalet för undersökningen gjordes utifrån en rad kriterier som speglas i examensarbetets syfte och frågeställningar. För att kunna jämföra mottagandet av två texters språkliga utformning och innehåll ur begriplighetssynpunkt krävdes för det första två texter som representerar en skillnad i normer för hur begripliga texter bör se ut. Eftersom klarspråk är ett av de mest använda verktygen för att skriva begripliga texter föll det sig naturligt att en av dem skulle sägas vara klarspråksarbetad. För att göra klarspråk som verktyg rättvisa hade jag som krav att den skulle vara skriven av språkkonsult, som ju är utbildad i att skriva enligt klarspråksriktlinjer.

Texterna valdes vidare med utgångspunkten att de skulle rikta sig till en relativt bred grupp personer och vara tänkta som information på en öppen webbplats och inte på ett intranät. Därtill valdes texterna med utgångspunkten att texterna innehållsligt skulle beröra något som många kunde tänkas behöva information om, till exempel vård, bidrag eller utbildning. Slutligen var jag ute efter utskrivna texter som saknar bilder eftersom analys av multimodal text faller utanför ramen för undersökningen.

4.1.1 Kontexten: verksamhet, kommunikationssätt och deltagare

Texterna förekommer i en kommunkontext. Som verksamhet har kommunen som uppgift att representera folket i kommunen genom politiskt styre och har bland annat hand om familj- och individomsorg, vilket kan ses som det övergripande huvudområdet för texterna. Texterna kan sägas ingå i en kommundiskurs eller en juridisk diskurs eftersom det de informerar om styrs av lagar.

Kommunikationssättet är Huddinge kommuns webbplats, där texterna finns eller kommer att finnas tillgängliga för alla att läsa. Deltagarna i kommunikationsprocessen är dels texternas sändare, socialtjänsten, dels texternas mottagare, den som är intresserad av information om orosanmälan. Mottagargruppen är bred och kan omfatta personer som kommer i kontakt med barn och unga i sitt arbete, en bredare allmänhet och i viss mån även föräldrar till barnen anmälan gäller. Som kommun påvisar och understryker sändaren skyldigheter som läsaren har – men skriver också fram skyldigheter och rättigheter som de som förvaltning har gentemot allmänheten.

Texternas specifika syfte är att informera om rättigheter och skyldigheter som socialtjänsten, allmänheten och personer som arbetar med barn har i samband med att barn får illa. Inom kommunverksamheten är det naturligt att denna funktion skrivs fram. Syftet är också att uppmana den som läser att anmäla om så behövs och instruera hur hen gör detta. Texterna har därmed en informerande och en instruerande funktion och kan därför sägas tillhöra genren informerande och instruerande text.

4.2 Textanalys

Analysen av Text 1 och Text 2 är genomförd med hjälp av verktyg från Hellspong & Ledins (1997) modell för brukstextanalys. Textanalysens syfte i undersökningen var att återge texternas möjliga funktion (jfr. Malmgren 1983:5) samt identifiera aspekter att ta upp i intervjuerna. Modellen är omfattande och inkluderar många drag. Jag har valt att fokusera de

delar som är relevanta i jämförelsen mellan de två texterna. Hellspong & Ledin (1997:47) betonar att modellen inte ska gås igenom mekaniskt, utan är tänkt som ett verktyg att identifiera och beskriva utmärkande drag hos texterna. Textanalysen genomfördes med utgångspunkten: Vilka rent språkliga iakttagelser kan respondenterna ha på texterna och vad är intressant när man jämför dem? I den här undersökningen gör jag alltså en jämförande textanalys, vilket innebär att jag har valt att fokusera på språkliga aspekter som utmärker den ena textversionen i förhållande till den andra. Analysen gjordes också med hänsyn till vilka synpunkter respondenterna kunde tänkas ha på texterna. Det jag kände till om mina respondenter var att de i egenskap av yrkesarbetande pedagoger kunde betraktas som vana läsare med en bred förståelse inom ämnet. Med detta i åtanke valde jag att i textanalysen fokusera på delar som jag föreställde mig att de skulle ha åsikter om och reagera på. Ur Hellspong & Ledins (1997) modell har jag valt att fokusera på följande delar för att ge en representation av texterna: komposition, deltagarroller och processer, modalitet, textjag och textdu samt konnektivbindning. Förekomsten av de olika språkliga dragen relateras till innehåll. Rubriker är inkluderade i analysen.

4.3 Intervjuer

Som ett led i receptionsanalysen genomförde jag sex enskilda kortare och tematiskt inriktade intervjuer med yrkesarbetande pedagoger på en mellanstadieskola. Intervjuer är ett sätt att få en djupare förståelse för ett fenomen (Lagerholm 2010:55). Syftet med intervjuerna var att undersöka respondenternas tolkningar och upplevelser av texterna för att kunna besvara mina tre frågeställningar. Intervjuresultaten utgör på så vis navet i receptionsanalysens och examensarbetets intresse. Intervjuerna var inte tänkta som ett test på hur väl respondenterna lyckats tillgodogöra sig texternas innehåll utan syftade till att ta reda på respondenternas upplevelse av texterna i förhållande till varandra. Därför ombads respondenterna att läsa båda texterna och inte bara en av dem. Intervjufrågorna baserades på resultat från textanalysen. På så vis ställdes resultaten som framkommit i textanalysen mot läsarnas åsikter om texterna. Nedan presenterar jag respondenterna, genomförandet samt kommentarer till intervjufrågorna.

4.3.1 Respondenter

Jag har valt att kalla dem jag intervjuat för respondenter eftersom det är en passande term för personer som svarar i en kvalitativ intervju (jfr Alvehus 2013:82–84). Respondent används i examensarbetet även för att öka läsvänligheten: personerna jag intervjuat refereras till i

examensarbetet som R1 (Respondent 1), R2 (Respondent 2) och så vidare, vilket gör sig tydligt i text.

Intervjurespondenterna valdes på två huvudsakliga grunder. För det första var respondenterna i egenskap av yrkesarbetande pedagoger en möjlig mottagargrupp för texterna. Det baserar jag på att båda texterna omnämner personer som arbetar med barn som en grupp som kan tänkas behöva göra en orosanmälan. Här bör påpekas att deltagarna i denna undersökning inte representerar alla tänkbara mottagargrupper för texten, men gott och väl en av dem. För det andra gjordes valet av respondenter med motiveringen att de skulle ha förhållandevis god metaspråklig förmåga att resonera om språk, eftersom det var just språkliga och textuella aspekter som jag ville beröra i intervjuerna.

De sex respondenterna är kvinnor i åldern 30 år och uppåt. De arbetar på samma arbetsplats, en grundskola för årskurs F–5. De har alla pedagogisk utbildning och har arbetat på skolan och som pedagoger under olika lång tid. De har olika befattningar på arbetsplatsen: tre respondenter arbetar som klassföreståndare, två som speciallärare och en som förskollärare. Respondenterna anmälde själva sitt intresse att delta i intervjun efter att en anställd som jag fått kontakt med presenterat min intervjufrågan i arbetslaget. Att respondenterna själva var villiga att delta i intervjun framhåller Lagerholm (2010:55) som en viktig utgångspunkt eftersom det påverkar deras förmåga att uttrycka sig.

4.3.2 Genomförande

Intervjuerna pågick i cirka 30 minuter och spelades in med tillåtelse från respondenterna. Respondenterna intervjuades enskilt eftersom jag inom ramen för receptionsteori var intresserad av varje individs upplevelse av texterna. Jag föreställde mig att dessa skulle återges på bästa sätt om respondenterna intervjuades enskilt utan att påverkas av varandra.

De två texterna skickades till respektive respondent på förhand med uppmaningen att läsa igenom dem inför intervjun. Att respondenterna läste igenom texterna före intervjun var viktigt för att kunna diskutera de olika aspekterna på ett någorlunda utförligt sätt. Däremot ville jag undvika att respondenterna kände sig tvingade att förbereda sig i alltför stor utsträckning, eftersom sådana känslor skulle ha kunnat leda till att de diskuterade texterna med varandra eller sökte på internet för att få reda på mer om texterna. Därför skickades texterna ut någorlunda nära inpå intervjutillfället, dagen före intervjun. För att inte indikera att den ena texten kom före den andra – något som jag trodde skulle kunna påverka värderingen av texterna – valde jag att kalla texterna Text H respektive Text Z i stället för Text 1

respektive Text 2. Därtill bytte jag ut Huddinge kommun mot "XX kommun" i texterna. Respondenterna bodde inte själva i Huddinge kommun och jag ville undvika att de skulle behöva fundera över varför de läste en text från en kommun de inte själva bor i, vilket skulle kunna stjåla uppmärksamhet från själva läsningen.

Jag inledde varje intervju med att tydligt klargöra för respondenten att mitt syfte med intervjuerna var att jag ville diskutera likheter och olikheter mellan de två texterna med faktiska läsare. Jag underströk att jag inte var ute efter att respondenten skulle bekräfta någonting för mig, utan att jag var intresserad av respondentens intryck och åsikter. Jag försäkrade också att respondenterna var anonyma i undersökningen. Syftet med detta var att skapa förtroende hos respondenten för mig som intervjuare och därmed få så tillförlitliga svar som möjligt.

Intervjuerna var semistrukturerade, vilket innebär att formulerade intervjufrågor fanns förberedda i en intervjuguide men att svaren på frågorna även följdes av följdfrågor som inbjöd respondenten att göra längre utläggningar utifrån vad hen ville lyfta fram (jfr. Alvehus 2013:83). Syftet med denna typ av halvstrukturerade intervju var att på bästa sätt lyfta de aspekter jag ville få respondenten att tala om samtidigt som jag ville ge dem utrymme att utveckla de aspekter de tyckte var intressanta. Jag som intervjuare följde alltså ett "formulär som består av ett fåtal öppna frågor eller bredare teman som samtalet centreras kring" (Alvehus 2013:83). Att frågorna ställdes på ett öppet sätt var särskilt motiverat i min undersökning eftersom det kan öka möjligheten att se helheter och sammanhang i receptionen (jfr. Malmgren 1983:80).

4.3.3 Kommentarer till intervjufrågorna

Frågorna i intervjuguiden (se Bilaga 2) var relaterade till följande språkliga och textuella aspekter: textdu och textjag, komposition, deltagarroller, processer, modalitet och konnektivbindning. Frågorna utformades på ett sätt så att respondenternas svar skulle kunna relateras till de olika aspekterna. Det innebär att vissa frågor kunde ställas med mer direkt anknytning till den aktuella språkliga aspekten medan andra frågor berörde upplevelse och tolkning av innehåll för att i möjligaste mån komma åt bakomliggande språkliga aspekter som identifierats i textanalysen. För att få information om åsikter om exempelvis disposition låg det nära till hands att fråga just om ordningen på informationen i texterna. För att däremot få information som kunde kopplas till aspekter som till exempel deltagarroller, modalitet och textbindning – för respondenterna mer otympliga begrepp – var dessa områden tvungna att

”maskeras” i form av frågor som rörde intryck om hur information framställs och tolkning av innehållet.

Intervjun inleddes med några enkla frågor (1, 2) rörande respondenternas arbete som de kunde svara på utan att behöva tänka efter. Därefter följde en fråga (3) som var tänkt att besvara i vilken utsträckning respektive text informerar om det respondenten skulle vilja ha reda på i en text om orosanmälan. Beroende på vad respondenten lyfte fram krävdes sedan följdfrågor. Förhoppningen var att etablera det jämförande perspektivet på texterna redan här.

Jag gick vidare in på frågor (4, 5) som handlar om vilken eller vilka textdu och textjag respondenten uppfattade i texterna, det vill säga vem eller vilka de upplevde att texterna riktar sig till och hur tydligt sändaren träder fram. Min textanalys visade att det framskrivna textduet i de två texterna varierar och det var därför av intresse att veta hur läsarna upplevde detta.

Jag gick vidare in på frågor (6, 7) som berörde textmönster och disposition: Vilken information anser respondenten är relevant? Vad tycker respondenten om den ordning informationen presenteras i texterna? Vad skulle hen vilja veta först? Hjälper rubrikerna till här? Hur beskrivs anmälningsprocessen? Min textanalys visade att dispositionsprinciper och textmönster skilde sig åt i texterna och det var därför intressant att få reda på respondenternas synpunkter på detta.

Fråga 8 och fråga 9 var tänkta att ge svar på hur deltagarroller framställs i texterna. Textanalysen visade att aspekter som processer, modalitet samt textdu och textjag spelade in här, och jag var därför intresserad av hur (och om!) respondenten tillskrev deltagare särskilda roller och vad detta kunde bero på. Eftersom texterna till stor del är tänkta att uppmana till handling var jag särskilt intresserad av att veta hur och i vilken utsträckning läsaren kände sig uppmanad att handla efter att ha läst texterna. Detta fick jag reda på med hjälp av fråga 8. I fråga 9 fick jag svar på hur respondenten ansåg att sändaren framställs i texterna.

Fråga 10 och fråga 11 var tänkta att ge svar på hur väl texternas konnektivbindning fungerar, det vill säga hur respondenten upplevde att texternas satser och meningar samspelar med varandra. Textanalysen visade att förekomsten av olika konnektivtyper skilde sig åt i texterna emellan, och det var därför av intresse att ta reda på om detta hade inverkan på respondenternas upplevelse av texterna.

Mina avslutande frågor (12, 13) var tänkta att runda av intervjun och fånga respondentens helhetsintryck av texterna genom att be hen värdera dem ur begriplighetssynpunkt samt låta hen tillägga något som kanske inte hade berörts.

4.3.4 Metodproblematisering

Några kritiska påpekanden gällande intervjumetoden bör göras. För det första var det svårt att undvika helt att jag som intervjuare påverkade intervjusvaren. Ibland kan frågor ha formulerats mer ledande än vad som var tänkt. Att jag ibland höll med eller svarade på ett visst sätt kan också ha påverkat intervjusvaren.

För det andra bör det betonas att ingen metod, som Malmgren poängterar (1983:75), dokumenterar själva läsoplevelsena utan ett verbaliserat uttryck för upplevelsena. Att respondenterna återger sina upplevelser i tal är dock en förutsättning för att kunna undersöka respondenternas reception.

En tredje aspekt är att respondenternas upplevelser av texternas utformning och innehåll kan ha formats av att de fick läsa just två texter i stället för endast en. Med andra ord är det möjligt att de till exempel bildade sig en bättre uppfattning om innehållet för att de fick chans att läsa om det i två texter. Jag valde dock ändå att låta respondenterna läsa båda texterna eftersom syftet med intervjuerna var att samtala och diskutera texterna i ett jämförande perspektiv och inte reservera det jämförande perspektivet till textanalysen. Respondenternas förmåga att hålla isär texterna under intervjun var tillräcklig för att ge uttömmande information om hur de upplevde dem i förhållande till varandra.

Slutligen hade en av mina respondenter inte haft chansen att läsa igenom texterna inför intervjun. I stället inleddes intervjun med att hon läste igenom texterna under några minuter. Det är möjligt att detta kan ha påverkat hur utvecklande hennes svar blev. Dock var den tid övriga respondenter hade lagt på att läsa texterna inför intervjun inte enhetlig; några uppgav att de hade läst texterna flera gånger och andra att de endast läst igenom dem en gång. Sammanfattningsvis gav samtliga intervjuer uttömmande resultat gällande de aspekter som jag ville ta upp, och respondenternas varierade förberedelse utgjorde således inte ett problem.

5. Resultat

I detta avsnitt presenteras resultatet från textanalysen och intervjuundersökningen.

5.1 Resultat av textanalys

Nedan presenteras resultatet från min textanalys av Text 1 och Text 2. Aspekterna som presenteras har relevans för vad som lyftes fram i intervjuerna. Jag väljer att lyfta fram följande aspekter ur textanalysen: komposition, deltagarroller och processer, modalitet, textjag och textdu samt konnektivbindning.

5.1.1 Komposition: textmönster och disposition

Textmönster

Textversionerna syftar dels till att informera om vad som gäller när man gör en orosanmälan, dels till att ange mer konkret hur detta ska gå till. Texternas olika delar, drag, har olika funktioner som faller under detta övergripande syfte (Hellspong & Ledin 1997:97).

Analysen av dragen i Text 1 och Text 2 visar att vissa drag återfinns i båda texterna medan andra återfinns endast i den ena eller den andra texten. Till de drag som förekommer i båda texterna hör till exempel information om socialtjänstens övergripande skyldighet och uppgift, information om utgångspunkten för att anmäla, information om hur man konkret går till väga för att anmäla och information om sekretess. Men texterna skiljer sig också åt i sina drag. Text 1 innehåller drag som separat redogör för socialtjänstens, personals samt allmänhetens skyldigheter att anmäla, vilket inte uttrycks på samma sätt i Text 2. Text 2 innehåller vidare förhållandevis mycket information som saknas i Text 1. Till exempel har Text 2 drag som beskriver fler omständigheter kring anmälningsprocessen, som till exempel att den som anmäler bör närvara vid mötet men också kan välja att vara anonym, information om vad som händer efter anmälan samt information om hur utredningsprocessen ser ut om anmälan leder till en utredning. Dessutom finns en länkhänvisning för den som vill klicka sig vidare till mer information om hur en utredning om barn går till. Hur man ska tänka kring att anmäla, det vill säga utgångspunkten för att göra det, återkommer oftare i Text 2.

Disposition

Skillnaderna i textmönster texterna emellan innebär även skillnader i texternas övergripande disposition, det vill säga det logiska mönster som binder samman delarna i en text (Hellspong & Ledin 1997:100). Dragen i Text 1 kan sägas vara sammansatta genom en temadisposition, vilket är typiskt för en beskrivande och utredande text (Hellspong & Ledin 1997:99).

Temadispositionen kan beskrivas som specificerande eftersom den går från det generella och övergripande (socialtjänstens övergripande uppgift och utgångspunkten för att anmäla) till det mer specifika (att man kan göra en anmälan om man är orolig och hur man faktiskt går till väga för att anmäla). Text 1 har även genomgående element av orsakdisposition eftersom texten redogör för hur olika förhållanden påverkar varandra. Det redogörs exempelvis för vad som gäller rörande sekretess och informeras om att en upptäckt av att ett barn far illa leder till att socialtjänstens ska ta vid. Det generella intrycket av Text 1 är att temana presenteras växelvis utan att följa en tydlig tidslinje. Fokus ligger på socialtjänstens allmänna uppgifter.

Textdragen i Text 2 kan sägas vara sammanfogade utifrån en orsakdisposition och en tidsdisposition. Texten inleds med att redogöra för utgångspunkten för att anmäla, följt av socialtjänstens rättigheter och skyldigheter i samband med detta. Sedan övergår texten till att i kronologisk ordning redogöra för anmälningsprocessen genom att beskriva hur man anmäler, vad som händer efter anmälan och slutligen vad som händer om det blir en utredning. Dessa delar återfinns även i rubrikerna (*Så anmäler du, Du kan anmäla anonymt, När du har gjort en anmälan, Om det blir en utredning*). I samband med den tillämpade tidsdispositionen i Text 2 uppträder även instruktioner för att anmäla långt tidigare i Text 2. I denna beskrivna tidsordning finns orsakdispositionen hela tiden närvarande: man beskriver vad som följer olika eventualiteter. I jämförelse med Text 1 är orsakdispositionen mer utpräglad i Text 2.

Det är svårt att jämföra de två texternas textmönster med vad som kan anses typiskt för den genre texterna tillhör. Med texternas genre preciserad som informerande och instruerande text faller oändligt många textmönster- och dispositionsvarianter in under denna kategori. Ingen av texternas komposition kan därför ses som typisk.

5.1.2 Deltagarroller och processer

Med tanke på texternas delvis instruerande och uppmanande funktion är det intressant att undersöka vilken deltagarroll anmälaren tillskrivs och därmed hur uppmanande texterna är mot hen att handla. De beskrivna processerna i en text kan visa vilken verklighetsbild som framställs (Hellspong & Ledin 1997:129) och det är därför intressant att undersöka vilka

processer som associeras med anmälaren och övriga deltagare i texten. Analysen utgår från fyra processer: handling, händelse, tillstånd och mental process och syftar till att undersöka hur aktiva socialtjänsten, anmälaren, föräldrar och barn framställs. Analysen avser främst de finita verben eller huvud verbet i de fall det finita verbet är ett hjälpverb.

En analys utifrån verbprocesser visar att både Text 1 och Text 2 bygger på att sändaren (socialtjänsten) och läsaren (anmälaren) ofta associeras med handlingsprocesser och därmed framställs som agenter, medan barn och föräldrar oftare framställs som objekt och upplevare i samband med tillståndprocesser och mentala processer. Text 2 framställer dock anmälaren som agent i större utsträckning än Text 1. I Text 2 dominerar nämligen handlingsprocesserna och de tillskrivs till stor del den relativt generella deltagaren anmälaren (*du som har lämnat information, du kan också välja att anmäla anonymt, så här gör du om du vill göra en anmälan, ring*), vilket även syns i textens rubriker (*Så anmäler du, Du kan anmäla anonymt, När du har gjort en anmälan*). Handlingsprocesserna tillskrivs även socialtjänsten eller representanter därifrån (*När vi har fått in din anmälan görs en så kallad förhandsbedömning, Efter träffarna tar socialtjänsten beslutet att..., En socialsekreterare tar över ansvaret för utredningen*). Anmälaren och socialtjänsten framställs därmed som viktiga agenter i texterna, vilket stämmer överens med den fokus på de olika steg i anmälningsprocessen som lyfts fram i texten, där både socialtjänsten och den som anmäler framställs som aktiva. För att kontrastera kan nämnas att deltagaren barn ofta framställs som objekt eller upplevare i Text 2. Det beror på att barn omnämns i samband med händelser där de beskrivs som passiva (*far illa, får träffa en socialsekreterare, får den hjälp den behöver*) eller tillsammans med mentala processer (*inte har det bra*).

Även i Text 1 framställs barn, och även föräldrar, i stor utsträckning som objekt och upplevare i samband med att de associeras med händelser där de inte har en aktiv roll (*ett barn kan behöva stöd eller skydd, att barnet visar tecken på en riskfylld utveckling*) eller med mentala processer (*barn inte har det tillräckligt bra, att man som förälder känner...*).

Till skillnad från Text 2 domineras Text 1 av tillståndprocesser, som återges i samband med att socialtjänstens uppgifter beskrivs (*...är det socialtjänstens uppgift*), tillsammans med barn (*barn som bor i kommunen*) och personal (*All personal /.../ är skyldiga att anmäla...*). Ofta återges tillståndprocesser även tillsammans med inanimata substantiv (*uppgifter /.../ är inte offentliga, Sekretess betyder...*) eller med presenteringskonstruktionen *det* (*Ibland kan det finnas skäl att vara orolig*). I dessa fall finns ingen klar deltagare knuten till tillståndprocessen, men har ändå som syfte att uttrycka en viss status. Slutligen kan sägas att föräldrar och barn i Text 1 generellt har fler deltagarroller – de är inte bara upplevare utan

framställs även som agenter i samband med handlingsprocesser: *om du som förälder tar eller har kontakt, ...kan både vuxna och barn vända sig till kommunens socialtjänst.*

Även om handlingsprocesser inte dominerar på samma sätt som i Text 2 återges handlingar tillsammans med socialtjänsten och anmälaren även i Text 1. Det är alltså dessa två deltagare som skrivs fram som de främsta agenterna även i Text 1 – socialtjänsten ska till exempel *verka för att barn/.../ska få växa upp under trygga förhållanden* och anmälaren ges möjligheten att göra en anmälan: *Om du är orolig/.../kan du göra en anmälan.* Anmälaren uppmanas i sådana fall höra av sig till socialtjänsten (*Ring, be att få prata med*).

Sammanfattningsvis visar process-och deltagaranalysen att båda texterna i viss utsträckning framställer anmälaren som aktiv i samband med handlingsprocesser. Men det finns fler aspekter som kan tänkas bidra till hur uppmanade de två texternas läsare känner sig. Tre sådana aspekter är modalitet, textdu och tilltal.

5.1.3 Modalitet

För att kunna säga någonting om texternas mer eller mindre uppmanande karaktär kan man även undersöka hur olika typer av modalitet eller avsaknad av modalitet uttrycks i texterna. En första iakttagelse är att det förekommer få konstruktioner som uttrycker behövlighet i texterna, så kallade icke-faktiska propositioner som framställer behövlighet. Dessa typer av propositioner signaleras normalt av hjälpverb eller av adjektiv som styr en *att*-sats (Hellspong & Ledin 1997:134). Vissa exempel på sådana propositioner finns dock i texterna. I Text 1 finns följande exempel på icke-faktiska propositioner som framställer behövlighet: *Dessutom bör allmänheten kontakta socialtjänsten om man tror att ett barn kan behöva hjälp* och *Socialtjänsten ska verka för att...* I några fall signaleras behövlighet på ett snarligt sätt med hjälp av ett adjektiv som följs av en infinitivfras: *När socialtjänsten får reda på att ett barn kan behöva stöd eller skydd är socialtjänsten skyldig att inleda en utredning och ta reda på vilka behov barnet har* och *All personal/.../ är skyldiga att anmäla och lämna uppgifter...* I Text 2 finns följande exempel på icke-faktiska propositioner som framställer behövlighet: *Då ska du inte uppge ditt namn och telefonnummer när du ringer för att göra anmälan, Du behöver inte vara säker på att någon inte har det bra, det räcker med att du är orolig* och *Om du känner oro för att ett barn eller en ungdom far illa är det viktigt att du berättar det för socialtjänsten.*

Behövligheten kan tyckas vara ganska begränsat uttryckt i relation till det allvarliga ämne som texterna berör. Det beror förmodligen på att det är så viktigt att den som läser faktiskt gör

anmälan att man inte kan kosta på sig att verka för tvingande. I stället har man valt konstruktioner som uttrycker andra typer av modalitet för att uppmana läsaren att agera. Ett sätt är att framställa olika utgångspunkter för att anmäla som sannolika med hjälp av icke-faktiska propositioner som framställer just sannolikhet. I Text 1 förekommer följande exempel: *Ibland kan det finnas skäl att vara orolig* och *Det kan bero på att man som förälder känner att man periodvis inte räcker till*. Betydligt vanligare är dock att man i Text 1 väljer att uttrycka möjlighet med hjälp av en villkorsbisats och modalitets verbet *kan*: *Om familjen inte själv kan hitta en lösning på sina problem kan både vuxna och barn vända sig till kommunens socialtjänst och ansöka om stöd* och *Om du är orolig för ett barn eller en ungdom kan du göra en anmälan*. I Text 2 formuleras samma information som följer: *Om du känner oro för att ett barn eller en ungdom far illa är det viktigt att du berättar det för socialtjänsten*.

5.1.4 Textjag och textdu

Till en texts inre situation hör textjag och textdu, det vill säga den inskrivna sändaren och den föreskrivna mottagaren som texten pekar mot (Hellspong & Ledin 1997:172). I texterna skrivs textjaget tydligt fram som socialtjänsten. I Text 1 omnämns textjaget endast som *socialtjänsten*, vilket förmodligen ökar distansen. Även i Text 2 omnämns textjaget med *socialtjänsten*, men pronomenet *vi* förekommer också som textjag. I Text 2 förekommer dessutom *man* som textjag.

Texternas textdu är inte helt likartade. I Text 1 kan två olika textdu identifieras: den som vill/bör anmäla och den som är förälder till det barn en anmälan gäller. Båda dessa mottagare tilltalas med pronomenet *du* (*Om du är orolig för ett barn eller en ungdom kan du göra en anmälan* och *Sekretess betyder att om du som förälder...*). Dock förekommer *du*-tilltal endast några få gånger. I Text 2 är *du*-tilltal betydligt vanligare, och det syftar uteslutande på den som anmäler. *Du*-tilltal förekommer genomgående i texten för en tydlig läsranknytning (*Du behöver inte vara säker, Du kan anmäla anonymt, Om du känner oro för ett barn*) och återkommer dessutom i alla rubriker. *Dina* förekommer en gång och *din* förekommer en gång, alltid med anknytning till samma textdu, anmälaren. I både Text 1 och Text 2 tilltalas anmälaren även med direkt tilltal genom två meningar med direkt uppmaning (*Ring och be att få prata med*).

5.1.5 Konnektivbindning

En analys av konnektivbindning i Text 1 och Text 2 visar att det finns vissa skillnader i vilken utsträckning texterna uttrycker olika typer av logiska samband med hjälp av vissa språkliga markörer. Analysen har gjorts utifrån fyra huvudgrupper av konnektiver: additiva, temporala, adversativa och kausala.

Båda texterna domineras av additiva konnektiver, vilket är rimligt eftersom texterna är av beskrivande karaktär och de nästan uteslutande består av beskrivande påståenden som presenteras efter varandra.

I Text 1 är de additiva konnektiverna (*och, eller*) allra mest framträdande, vilket ger intrycket att information radas upp i större utsträckning i Text 1 än i Text 2. Även Text 2 innehåller många additiva konnektiver, men de dominerar inte på samma vis i denna text.

Vidare innehåller båda texterna många kausala konnektiver, framförallt den konditionala konnektiven *om* som visar på villkorssamband. Detta stämmer väl med de många eventualiteter som texterna redogör för, till exempel *Om ett barn riskerar att fara illa är det socialtjänstens uppgift att ge barn och föräldrar råd och stöd* (Text 1) och *Om en utredning läggs ned kan du göra en ny anmälan* (Text 2). Huvudrubrikerna i de två texterna utgörs också av konditionala bisatser innehållande konditionala konnektiver: *Om någon far illa* (Text 1) och *Om ett barn inte har det bra* (Text 2). Text 2 visar dock generellt på kausala samband i större utsträckning eftersom texten innehåller fler kausala konnektiver. I texten återfinns även flera exempel på den finala kausala konnektiven *för att*. Den uttrycker avsikt och redogör för med vilket syfte en viss handling genomförs, som i följande exempel: *Efter träffarna tar socialtjänsten beslutet att antingen öppna en utredning för att reda på vilken form av stöd som personen eller familjen behöver, eller att avsluta förhandsbedömning utan en utredning*. I Text 2 förekommer finala konnektiver lika ofta som konditionala konnektiver, medan de kausala konnektiverna är sammantaget färre i Text 1. I Text 2 förekommer också den kausala konnektiven *eftersom* och den adversativa konnektiven *men*. Dessa konnektivtyper återfinns inte i Text 1. Detta stämmer väl med den mer förklarande karaktär som kan tillskrivas Text 2.

Ytterligare en tydlig skillnad mellan texterna är att Text 2 visar på tidsförhållanden med hjälp av temporala konnektiver så som *när, då, därefter* och *sedan*. Detta stämmer överens med att Text 2 redogör för processen från anmälan till eventuell utredning och därför beskriver anmälningsprocessen i kronologisk ordning (*När vi har fått din anmälan görs en så*

kallad förhandsbedömning och Efter träffarna tar socialtjänsten beslutet...). Detta står i stark kontrast till Text 1 som innehåller endast en temporal konnektiv.

Sammanfattningsvis innehåller Text 2 fler konnektiver samt fler konnektivtyper (flera additiva, temporala och kausala) medan Text 1 domineras framförallt av additiva konnektiver och innehåller enstaka konnektiver av annan sort.

5.2 Resultat av intervjuundersökning

I detta avsnitt presenteras resultaten från respondenternas intervjuvar. Jag väljer att tematisera intervjuvaren i följande områden: komposition, sändare och mottagare, anmälares deltagarroll och konnektivbindning.

Under intervjuerna framkommer att tre respondenter generellt föredrar Text 1 och tre respondenter generellt föredrar Text 2. Respondenterna tar redan från början automatiskt ställning till vilken text de föredrar och baserar sina svar i stor utsträckning på detta.

5.2.1 Komposition: textmönster och disposition

Kompositionen, det vill säga hur texterna som helhet är sammansatta, är en aspekt som respondenterna har starka åsikter om. Kompositionen diskuteras utifrån textmönster (hur texterna är uppbyggda funktionellt) och disposition (hur texternas delar är sammansatta logiskt). Respondenternas åsikter om den ordning informationen presenteras i texterna relateras ständigt till mer innehållsliga aspekter och vilken funktion dessa fyller i texterna. Textmönster och disposition som begrepp går alltså in i varandra.

Samtliga respondenter vittnar om att disposition och textmönster skiljer sig åt texterna emellan och de har alla åsikter om vilken variant de föredrar. Det finns en koppling mellan den text respektive respondent föredrar på ett övergripande plan och vilken text de föredrar kompositionsmässigt. De två aspekterna diskuteras i intervjuerna med fokus på avsnitt om kontaktuppgifter, anmälningsprocessen och socialtjänstens övergripande uppgift samt utifrån navigering i texterna.

Kontaktuppgifter

Respondenterna uppmärksammar att kontaktuppgifterna i form av telefonnummer uppträder tidigt i Text 1 och sent i Text 2. Några av respondenterna föredrar att numren uppträder sent

med motiveringen att de inte intresseras av kontaktuppgifter i särskilt stor utsträckning eller att telefonnummer är något man vill ha reda på först efter att man tagit ställning till om man ska göra en anmälan. R1 menar exempelvis att ”numren, dem kan jag alltid googla fram ändå liksom, det intresserar mig inte så mycket” samt att ”informationen ’hur’, den är en sådan liten bit i det hela, vilket nummer man ska ringa”. Dessa respondenter betonar att man söker upp den här typen av text med syfte att få reda på mer om utgångspunkten för att göra en orosanmälan snarare än att man vill veta hur man konkret gör för att anmäla. Det ligger nämligen mycket känslor bakom att göra en orosanmälan, menar de. Att numren uppträder tidigt i Text 1 beskrivs därför som ”strikt”. R4 menar att ”på något vis så måste jag ju ha tagit ett ställningstagande, ha läst på lite, innan jag får telefonnummer”.

De respondenter som inte uppger att de störs av att kontaktuppgifterna uppträder tidigt i Text 2 menar i stället att de uppträder alltför sent i Text 1. Dessa respondenter använder även mer generella argument för att beskriva dispositionen – R2 kommenterar till exempel dispositionen i Text 2 med att ”det är så man vill få reda på det”.

Anmälningssprocessen: en tidsdisposition

Kompositionen diskuteras även utifrån information om anmälningssprocessen i texterna. Respondenterna vittnar om att processen för att anmäla fokuseras i större utsträckning i Text 2 och att denna text utförligare beskriver anmälningssprocessens händelseförlopp steg för steg. Respondenterna identifierar alltså ett slags tidsdisposition i Text 2, något som några av dem upplever som positivt och andra som negativt.

De respondenter som generellt föredrar Text 2 tilltalas av att denna text redogör för i vilken ordning skeenden i anmälningssprocessen inträffar. Dessa respondenter framhåller i större utsträckning information om anmälningssprocessen som viktig. Bland dessa respondenter betonas även att information om att man ens kan anmäla uppträder alltför sent i Text 1.

De respondenter som generellt föredrar Text 1 och som uttryckt att kontaktuppgifterna uppträder för tidigt i Text 2 har uppfattningen att det läggs för mycket fokus på själva anmälningssprocessen i denna text. I samband med tidsdispositionen kommer informationen om ”vad som händer efteråt” – information som dessa respondenter inte anser fylla en funktion över huvud taget i textmönstret. R5 understryker att vad som händer efter anmälan egentligen inte bör påverka beslutet, och därför upplevs den kronologiska skildringen av anmälningssprocessen som överflödiga. Andra respondenter betonar att viss information om

anmälningsprocessen i Text 2 är direkt felaktig – R1 menar till exempel att man som anmälare visst kan få återkoppling från socialtjänsten och R5 betonar att ”alla eventualiteter inte stämmer” i Text 2.

Socialtjänstens övergripande uppgift

Information om socialtjänstens övergripande uppgift är ytterligare en aspekt som diskuteras i samband med texternas disposition. Även här finns en tydlig koppling mellan vilken text respondenterna generellt föredrar och vilken plats de anser att information om socialtjänsten bör ha i texterna.

De respondenter som generellt föredrar Text 2 störs av att Text 1 inleds med information om vad socialtjänstens övergripande uppgift är, med motiveringen att respondenterna i egenskap av yrkesarbetande pedagoger är väl förtrodda med vad socialtjänsten gör. R2 framhåller exempelvis att Text 1 inte borde inledas med information om socialtjänsten eftersom hon vet vad de gör och att det därför i stället vore bättre att som i Text 2 inledningsvis direkt anknyta till den som anmäler: ”När man har det yrket jag har så vet jag ju vad socialtjänsten gör ju, så att man behöver inte börja med det.” R3 upplever den tidigt presenterade informationen om socialtjänsten i Text 1 som utfyllnad: ”Det som egentligen är relevant för mig i en sån här grej, det kommer inte förrän längst ner.” Att den tidigt presenterade informationen om socialtjänsten i Text 1 uppfattas som mindre relevant hänger ihop med åsikten att information om att man kan anmäla uppträder alltför sent i Text 1.

De respondenter som generellt föredrar Text 1 framför inga synpunkter på att texten innehåller för mycket information om socialtjänsten eller att denna information skulle uppträda för tidigt i Text 1. R4 menar exempelvis att det är positivt att båda texterna inledningsvis redogör för socialtjänstens övergripande uppgift.

Navigering

Åsikterna om hur enkelt det är att navigera i texterna, det vill säga snabbt hitta den information man söker, varierar i intervjuerna. Bland de respondenter som generellt föredrar Text 2 framhålls att dess många rubriker underlättar navigeringen i texten eftersom de gör texten luftig. R3 framhåller vidare att det är positivt att rubrikerna i Text 2 tydligt anknyter till den som ska anmäla och gör det enkelt att följa händelseförloppet i anmälningsprocessen. Hon jämför med Text 1 där rubrikerna heter *Anmälan* och *Sekretess*. Bland de respondenter som föredrar Text 2 betonas även att informationen i Text 1 inte är bristfällig men att den inte

är lika tydligt presenterad som i Text 2. Exempelvis görs jämförelser med Text 1 där man understryker att man där behöver läsa hela texten för att hitta vad som är relevant, till exempel telefonnummer.

De respondenter som generellt föredrar Text 1 uppger att de inte upplever någon skillnad mellan hur lätt det är att navigera i texterna. Ett undantag är kontaktuppgifterna under rubriken *Så här anmäler du*, där samtliga respondenter betonar att oavsett var numren står är det positivt att de finns presenterade i punktform i Text 2 eftersom det gör att de syns tydligare.

5.2.2 Sändare och mottagare: textjag och textdu

Respondenterna är överens om att socialtjänsten tydligt skrivs fram som sändare i båda texterna, men vissa upplever att sändaren fokuseras mer i den ena eller den andra texten. Vissa respondenter betonar att Text 2 fokuserar mer på socialtjänsten i samband med att de i större utsträckning redogör för sina åtaganden i anmälningsprocessen. Andra menar att socialtjänsten skrivs fram tydligare i Text 1 där man inleder med *Socialtjänsten ska verka för att* och där socialtjänsten finns med i varje rubrik. Oavsett råder det ingen tvekan hos respondenterna om att det är socialtjänsten som ligger bakom texterna.

Diskussionen om vem eller vilka texterna verkar rikta sig till, det vill säga vilka textdu som skrivs fram i texterna, utgör föremål för mer diskussion i intervjuerna. Uppfattningen om texternas föreskrivna mottagare varierar kraftigt och flera av respondenterna visar osäkerhet inför att avgöra vem texterna riktar sig till. Några framträdande åsikter och generella mönster i uppfattningen om textdu i Text 1 och Text 2 går dock att urskilja.

Respondenterna ringar in anmälaren som ett textdu

Ett första generellt drag avseende textdu är att samtliga respondenter – föga förvånande med tanke på texternas funktion – anser att både Text 1 och Text 2 skriver fram den som anmäler som ett tydligt textdu. Vem eller vilka som ingår i denna breda mottagargrupp upplevs olika hos respondenterna, men möjliga mottagare som lyfts fram är personer som arbetar med barn (personal), privatpersoner, personer i föreningslivet, föräldrar samt barn. Jag återkommer till detta nedan.

Ingen av texterna riktar sig egentligen till dem som pedagoger

Ett annat generellt drag gällande respondenternas uppfattning om textdu är att flera respondenter ger uttryck för att de upplever att texterna inte främst riktar sig till dem som pedagoger. Alla respondenter uttrycker inte detta explicit, men R3 för ett längre resonemang om att ingen av texterna egentligen riktar sig till henne eller till verksamheten där hon arbetar. Hon motiverar detta på flera sätt. För det första är det inte hon personligen utan hennes chef som ringer till socialtjänsten. Därför är information om kontaktuppgifter och att man kan ringa på kvällstid inte relevant för henne. För det andra – och detta lyfts fram från flera respondenter – betonar hon att eftersom de i sin verksamhet är styrda på ett annat sätt än privatpersoner är de tvingade att göra en anmälan om de misstänker något, vilket hon inte tycker framgår i texterna. R3 lyfter fram formuleringen i Text 1 *Om du är orolig /.../ kan du göra en anmälan*, och menar att som pedagoger har de inte främst en möjlighet att anmäla utan en skyldighet: ”Vi kan ju liksom inte välja när vi är i skolans värld.” En tredje anledning till att texterna inte passar helt för pedagoger är att de känner till mycket av det som står i de två texterna, vilket flera respondenter ger uttryck för. R3 hänvisar till exempel till den information om att det är socialtjänsten som ligger bakom processen som återfinns i båda texterna. R3 menar därmed att texterna främst riktar sig till exempelvis privatpersoner eller personer i föreningslivet som inte är lika styrda eller känner till lika mycket som yrkesarbetande inom skolan.

Text 1 har fler möjliga textdu

Ett annat tydligt mönster i intervju svaren är att flera respondenter identifierar fler möjliga textdu i Text 1 än i Text 2, det vill säga att Text 1 riktar sig till en bredare grupp av mottagare. Möjliga föreskrivna mottagare i Text 1 som lyfts fram är allmänheten i form av privatpersoner, föräldern till det barn anmälan gäller, personal och barn. Exempelvis hänvisas det till att Text 1 inleds med att förklara ingående vad socialtjänsten gör, vilket passar för föräldrar eller någon som inte är insatt i ämnet. Det refereras även till hur formuleringen *föräldrarna till det barn anmälan gäller* i Text 2 talar om föräldrar i jämförelse med Text 1 som talar till dem: *du som förälder*. Text 1 benämns därmed som en ”föräldratext”. En av respondenterna för ett resonemang om att Text 1 verkar rikta sig både till personer som arbetar med barn och till allmänheten. Hon hänvisar till två stycken i texten som skapar osäkerhet hos henne. Det första stycket inleds med *Ibland kan det finnas skäl att vara orolig*

för att ett barn inte har det tillräckligt bra, något som får henne att tolka in sig själv som mottagare. Efterföljande mening Det kan bero på att man som förälder känner... gör att hon i stället tror att det är föräldern man riktar sig till. I nästkommande stycke står Om familjen inte själv kan hitta en lösning på sina problem kan både vuxna och barn vända sig till kommunens socialtjänst och ansöka om stöd – en mening som enligt respondenten innehåller mycket information och inte tydligt visar vem man riktar sig till eftersom den säger att både barn och vuxna kan komma till socialtjänsten. Det får henne att undra om man som barn kan anmäla – hon tolkar det alltså som om texten verkar säga att även barn kan kontakta socialtjänsten. Slutligen, menar respondenten, återknyts det till henne som anmälare igen under rubriken Anmälan till socialtjänsten. Många möjliga mottagare identifieras alltså i texten.

Vilken text riktar sig mest till respondenterna som pedagoger?

I samband med intervjuernas jämförande karaktär faller respondenterna snabbt in i att försöka reda ut vilken mottagare respektive text verkar rikta sig till och därmed vilken av dem som mest vänder sig till dem som pedagoger. Resultatet är närmast tvådelat: en grupp respondenter beskriver Text 1 som mer riktad till dem som erfarna pedagoger och Text 2 som tänkt för en ovan allmänhet medan den andra gruppen omvänt beskriver Text 2 som mer riktad till dem som erfarna pedagoger och Text 1 som riktad till en bredare allmänhet. En anmärkningsvärd iakttagelse i relation till dessa två identifierade grupper är att hos fem av sex respondenter stämmer den text man föredrar generellt överens med den text man upplever riktar sig mest till dem som erfarna pedagoger. Det är dock viktigt att betona att respondenternas intryck av texternas föreskrivna mottagare handlar om att respondenterna upplever att den ena texten verkar luta mer eller mindre åt det ena eller andra hållet – uppdelningen bör alltså inte ses som absolut eller kategorisk.

Den första gruppen respondenter upplever alltså att Text 1 i störst utsträckning riktar sig till dem som pedagoger och Text 2 verkar rikta sig mer till personer som är ovana vid orosanmälningar, det vill säga en bredare allmänhet som inte (endast) omfattar pedagoger. Text 1 beskrivs av dessa respondenter som en informationstext om hur socialtjänsten arbetar, en kom-ihåg för någon som är van vid processen, och Text 2 mer som en informationstext för ovana, till exempel privatpersoner. Detta beror på att Text 2 innehåller information som pedagoger redan känner till och därför inte behöver, till exempel information om socialtjänsten, om vad som händer efter själva anmälan och om att man på grund av sekretess inte får återkoppling efter att ha gjort en anmälan. Därtill fokuserar Text 1 i större

utsträckning på barnens bästa, vilket respondenterna anser går i linje med deras yrke. Detta exemplifieras med att Text 2 innehåller information där barnet inte nämns, till exempel utförlig information om socialtjänstens och anmälares åtaganden i anmälningsprocessen. Ett annat argument är att Text 2 saknar information om att man är skyldig att anmäla i sitt arbete.

Den andra gruppen respondenter upplever tvärtom att Text 2 verkar rikta sig mer till personer som är vana vid att göra orosanmälningar och som är mer insatta i ämnet, det vill säga till dem som pedagoger, och att Text 1 vänder sig till allmänheten. Dessa respondenter motiverar sin tolkning med att Text 1 innehåller mer information om socialtjänstens övergripande uppgift, vilket är information pedagoger känner till. Exempelvis inleds Text 1 med en redogörelse för socialtjänstens mer allmänna uppgifter, vilket en pedagog är väl förtrogen med. En annan motivering är att den information om vad som händer efter anmälan som återfinns i Text 2 är relevant för en pedagog eftersom det är viktigt att känna till processens gång. En av respondenterna hänvisar även till följande formulering i Text 2: *Du behöver inte vara säker på att någon inte har det bra, det räcker med att du är orolig* – en formulering som respondenten anser stämma överens med pedagogers skyldighet att anmäla. Meningen ställs i kontrast till formuleringen *Om du är orolig för ett barn eller en ungdom kan du göra en orosanmälan* i Text 1. Respondenten menar att hon som pedagog inte har möjlighet att anmäla utan en skyldighet, och att Text 1 därmed verkar rikta sig mer till någon som inte är pedagog. Dessutom uppträder meningen för långt ner i Text 1 för att den ska anses relevant för pedagoger. Ett annat argument för att Text 1 inte riktar sig till pedagoger är att den tilltalar föräldrar med *du*-tilltal, medan Text 2 i stället talar *om* föräldrar.

5.2.3 Anmälares deltagarroll: hur uppmanande är texterna?

I avsnittet om föreskrivna mottagare och textdu ovan framkom att texterna framställer flera möjliga textdu och att det råder osäkerhet kring dessa hos respondenterna. Vi zoomar nu ut från denna diskussion och nöjer oss med att tala om den som anmäler i mer generella termer, det mer övergripande textduet i form av anmälares. I intervjuerna diskuteras den utsträckning i vilken de två texterna ställer krav på anmälares att handla, det vill säga hur uppmanande respondenterna upplever respektive text.

Flera respondenter uppger att de upplever Text 2 som mer uppmanande. Detta motiveras på flera sätt. För det första lyfts formuleringen *det räcker med att du är orolig* i Text 2 fram. En respondent menar att meningen framställer utgångspunkten för att anmäla på ett sätt så att den trycker mer på att man ska anmäla om man misstänker något. Vidare jämförs

huvudrubrikerna i de två texterna. En respondent betonar att huvudrubriken i Text 2 (*Om någon inte har det bra*) framställer utgångspunkten för att anmäla på ett annorlunda sätt än huvudrubriken i Text 1 (*Om någon far illa*). Rubriken i Text 2 signalerar att det räcker med att ett barn inte har det bra för att en anmälan ska behöva göras och därmed är texten mer uppmanande, menar respondenten. Några respondenter lyfter vidare exempel på meningar som uttrycker olika slags modalitet och jämför hur uppmanande de är. Här jämförs meningarna *Om du är orolig för ett barn eller en ungdom kan du göra en anmälan* (Text 1) och *Om du känner oro för att ett barn eller en ungdom far illa är det viktigt att du berättar det för socialtjänsten* (Text 2).

Att flera respondenter upplever Text 2 som mer uppmanande har också med rent innehållsliga aspekter att göra. Respondenterna hänvisar till avsnittet som tar upp anmälningsprocessen i Text 2, vilket är information som till stor del saknas i Text 1. Text 2 uppmanar alltså till att anmäla genom sitt informationsurval, som en respondent uttryckte det: ”De är duktiga på att visa vad de gör som underförstått visar att det här bör man göra, så här går det till i en anmälningsprocess.” En respondent anser att Text 1 trycker väl mycket på socialtjänstens uppgifter och skyldigheter och hänvisar till att detta beskrivs både i första stycket och i fjärde stycket. Hon menar att det gör att man som läsare dumförklaras och kanske eventuellt backar inför att ta kontakt med socialtjänsten.

Den text respondenterna anser är mest uppmanande hänger inte alltid ihop med den text de föredrar på ett generellt plan. En respondent lyfter till exempel fram att den detaljerat beskrivna anmälningsprocessen och således den uppmanande klangen i Text 2 gör henne mer osäker på att anmäla eftersom processen framställs som omständlig.

5.2.4 Konnektivbindning

I intervjuerna beskriver respondenterna texterna med värderande ord. De respondenter som föredrar Text 2 beskriver den som luftig och tydlig och anser att den har bättre flyt samt är lättare att följa. De som föredrar Text 1 beskriver i stället Text 2 som stolpig, strikt, rörig, spretig, högtravande och mer tung i språket. Det visar sig dock mycket svårt att få respondenterna att säga någonting om särskilda ord och hur de eventuellt bidrar till begripligheten. I stället tenderar respondenterna att komma in på vad de upplever som mer eller mindre relevant.

6. Sammanfattning och analys

I detta avsnitt sammanfattas och analyseras intervjuresultaten utifrån examensarbetets teoretiska ram. Examensarbetets två första frågeställningar besvaras genom att jag sammanfattar och kommenterar de aspekter respondenterna lyfte fram i intervjuerna. Den tredje frågeställningen besvaras genom att jag identifierar mönster i respondenternas reception med hjälp av receptionsteoretiska begrepp.

6.1 Respondenternas värdering av texterna ur begriplighetssynpunkt

Intervjuresultaten visar att tre respondenter generellt föredrar Text 1 och tre respondenter generellt föredrar Text 2. Trots att respondenterna kan sägas tillhöra en gemensam mottagargrupp skiljer sig deras åsikter alltså markant åt på flera punkter. Skälen till att respondenterna föredrar den ena eller den andra texten återfinns i argument på språklig såväl som innehållslig nivå. Intervjuresultaten visar också att den text respektive respondent föredrar på ett övergripande plan motsvaras av den text hon föredrar kompositionsmässigt och den text de upplever riktar sig till henne i störst utsträckning. Disposition, textmönster och textdu verkar alltså vara viktiga faktorer för hur texternas begriplighet uppfattas av respondenterna.

6.2 Respondenternas upplevelser av texternas begriplighet i relation till språklig utformning och innehåll

6.2.1 Komposition

Min textanalys visade att texterna innehåller flera gemensamma drag men att dragen också skiljer sig åt texterna emellan. Analysen visade också att Text 2 har en tidsdisposition som i kronologisk ordning presenterar information om hur man konkret går till väga för att anmäla, vad som händer efter anmälan och hur en eventuell utredning går till. Text 2 har också i jämförelse med Text 1 en mer utpräglad orsakdisposition.

Respondenterna uppmärksammar att det finns skillnader i textmönster och disposition texterna emellan och de tar spontant ställning för en texts komposition. Delar som diskuteras

är information om kontaktuppgifter, anmälningsprocessen och socialtjänstens övergripande uppgift samt navigering i texterna. Den text respondenterna föredrar kompositionsmässigt är samma text respektive respondent föredrar generellt.

En slutsats i samband med respondenternas upplevelser av texternas disposition är att man kan tolka det som att enfatisk disposition, det vill säga att den viktigaste informationen placeras tidigt i texten, har stor betydelse för respondenterna. Det märks exempelvis hos de respondenter som provoceras av att kontaktuppgifterna presenteras tidigt i Text 2 – denna information utgör inte den viktigaste informationen för dem. Institutet för språk och folkminnen (2016) betonar att en klarspråklig text bör vara disponerad på ett logiskt sätt. Frågan är vad som är logiskt för en viss läsare. Nyström Höög m.fl. (2012:163) betonar att "[r]ådet att skriva det viktigaste först förutsätter /.../ att man vet vad som anses vara viktigast". Att döma av intervjuresultaten i den här undersökningen kan man se att vad respondenterna upplevde som viktigast skiljer sig åt, trots att de kan sägas ingå i en gemensam mottagargrupp. När det gäller vissa respondenter har skribenten alltså misslyckats med att förutse vad som är viktigast för mottagaren. Nyström Höög m.fl. (2012:163) framhåller vidare att rådet om enfatisk disposition även förutsätter att man överväger *hur* det viktigaste presenteras (deras kursivering). Författarna tar som exempel att negativa besked i ett beslut "kan väcka anstöt hos läsaren om det negativa presenteras utan omsvep" (Nyström Höög m.fl. 2012:164). Just en sådan reaktion kan observeras hos de respondenter som understryker att processen att göra en orosanmälan kan vara känslösam och därför efterfrågar att kontaktuppgifter inte uppträder tidigt.

6.2.2 Textdu och textjag

Intervjuresultaten visar även att respondenterna upplever texternas sändare som tydlig i båda texterna men att uppfattningen om texternas föreskrivna mottagare varierar. Flera respondenter visar osäkerhet inför att avgöra vem texterna riktar sig till. Det framkommer att respondenterna ringar in anmälaren som ett textdu i båda texterna men att pedagoger inte verkar vara den grupp texterna främst riktar sig till. Därtill ringar respondenterna in fler möjliga textdu i Text 1. Slutligen framkommer att respondenternas uppfattningar om vilken text som riktar sig mest till dem som pedagoger skiljer sig åt – och sammanfaller med den text respektive respondent föredrar på ett generellt begriplighetsplan. Respondenterna tillskriver alltså den text de anser riktar sig mest till dem en högre grad begriplighet. Naturligtvis bör ingen av gruppernas uppfattning ses som mer eller mindre sann. Det är dock intressant att

resonera kring hur dessa uppfattningar kan skilja sig så markant – förmodligen har det helt enkelt att göra med att respondenterna uppmärksammade olika aspekter och formuleringar i texterna. Det är också intressant att en viss läsares möte med en viss text ibland innebär en konflikt mellan texternas föreskrivna mottagare och den verkliga mottagaren – respondenterna i intervjuerna. De känner att texterna inte helt riktar sig till dem.

6.2.3 Texternas uppmanande karaktär

När det gäller uppfattningen om hur uppmanande texterna är mot läsaren framkommer i intervjuerna att flera respondenter anser att Text 2 generellt ställer högre krav på läsaren att handla. Respondenternas exempel kan kopplas till innehåll och till textanalysen av deltagarroller som inbegriper processer och modalitet. Bland respondenternas argument framkommer exempelvis åsikten att Text 2 med hjälp av sin huvudrubrik framställer utgångspunkten för att anmäla på ett mer tvingande sätt. Det framhålls också att formuleringen *Om du är orolig/.../ kan du göra en anmälan* i Text 1 är mindre tvingande än formuleringen meningen *Om du känner oro /.../ är det viktigt att du berättar det för socialtjänsten* i Text 2. Exemplet från Text 1 uttrycker alltså en möjlighet med hjälp av modalitets verbet *kan* medan exemplet från Text 2 uttrycker behövlighet med hjälp av det värderande adjektivet *viktigt* tillsammans med en *att*-sats. Respondenterna hänvisar även till innehållsliga aspekter i Text 2: dess fokus på de olika stegen i anmälningsprocessen gör att anmälaren förväntas vara mer aktiv. Att deltagarrollen anmälare i dessa avsnitt associeras med många handlingsprocesser resulterar alltså i att hen uppfattas som mer aktiv. En intressant iakttagelse är att respondenterna inte alltid värderar den mest uppmanande texten som den bästa – några respondenter betonar att den detaljerat beskrivna anmälningsprocessen i Text 2 i stället skapar mer osäkerhet inför att anmäla.

6.2.4 Informationsurval

Att respondenterna ofta motiverar sina åsikter med hänvisning till informationsurval är en viktig iakttagelse. Informationsurvalet är en aspekt som kommer upp på alla nivåer i diskussionen. Med andra ord är informationsurval alltså en minst lika viktig faktor för begripligheten som den språkliga utformningen.

Det är också viktigt att betona att i samband med det jämförande perspektivet i diskussionerna föll resonemangen ofta in i textstyckens eller meningars vara eller icke-vara.

Eftersom textversionerna snarast bör ses som två olika texter har en mening som förekommer i den ena texten inte alltid rent innehållsligt en motsvarighet i den andra – och kan då därför inte jämföras med en alternativ språklig struktur. Flera av respondenternas argument hamnar alltså på innehållsnivå, som ju är svår att undvika i jämförandet av två olika texter. Exempel på detta är de respondenter som ogillar information om anmälningsprocessen i Text 2 och som menar att mängden information om annat än barnet i denna text gör att barnet inte fokuseras tillräckligt. Man kan dra som slutsats att dessa respondenter inte tilltalas av att Text 2 med sitt tydliga textdu fokuserar den som anmäler, det vill säga dem själva som läsare, utan i stället efterfrågar att barnet ligger i fokus. Det gör att de känner sig mer uppfångade av Text 1. Det är alltså inte textdu utan informationsurval som avgör om dessa respondenter känner sig tilltalade av texten.

6.2.5 Konnektivbindning

När det gäller konnektivbindning visade textanalysen att förekomsten av konnektiver i de två texterna skiljer sig åt på så vis att Text 1 domineras av additiva konnektiver och vissa kausala konnektiver medan Text 2 karaktäriseras av både additiva, temporala och kausala konnektiver. Text 2 beskriver alltså kausala samband och tidssamband i högre utsträckning. Respondenterna pekar dock inte ut några särskilda sambandsord i texterna, vilket kan tolkas på två sätt. Det första är att det är svårt att identifiera enskilda ords relevans för hur samband framställs; det krävs snarast en särskild medvetenhet för detta. De värderande ord respondenterna använder för att beskriva texterna skulle med god vilja kunna kopplas till de två texternas konnektivbindning, men det är ingen koppling respondenterna själva gör.

Att respondenterna inte pekar ut särskilda sambandsord i texterna kan också tolkas som att förekomsten eller avsaknaden av särskilda konnektiver inte märkbart inverkar på deras förståelse av texterna. Det kan förklaras av att de är vana läsare med bred förförståelse i ämnet som texterna berör. Som slutsats kan man dra att det är möjligt att förekomsten eller avsaknaden av särskilda konnektiver påverkar respondenternas mottagande, men i intervjuresultaten framgår inte att dessa påverkade begripligheten av texterna. Vad som däremot framgår tydligt i intervjuresultaten, vilket ovanstående analys visar, är att det i stället är aspekter så som informationsurval, komposition, formuleringar och den utsträckning i vilken respondenterna känner att texterna riktar sig till dem som påverkar respondenternas tolkning och uppfattningar om texternas begriplighet.

6.3 Förkunskapers och förutsättnings roll i mottagandet av texterna

Intervjuresultaten visar att respondenterna bedömer texterna utifrån sina förkunskaper och erfarenheter. Nedan beskrivs mönster i respondenternas reception.

6.3.1 Läsningens sociala ram som grund för läsarens socialisation

Den sociala ramen för läsningen i intervjuundersökningen kan sägas utgöras av respondenternas arbetsplats, det vill säga skolan där de arbetar. Detta sociala sammanhang medför att respondenterna läser och tolkar texterna i egenskap av pedagoger. Som pedagoger har respondenterna viss kunskap och erfarenhet av texternas ämne, orosanmälningar. De har också särskilda skyldigheter att förhålla sig till när det gäller orosanmälningar. I intervjuerna framgår att de horisonter som aktualiseras hos respondenterna vid läsningen och tolkningen av texterna springer ur deras bakgrund som pedagoger. Deras erfarenheter av arbete med orosanmälningar påverkar deras förväntningar på texternas innehåll, formuleringar, disposition och så vidare. Även om läsarna i den här undersökningen inte läser texterna i en helt autentisk situation – de har ju inte själva sökt upp informationen – bör arbetsplatsen som institution och social ram för läsningen alltså räknas in som en viktig faktor för tolkningshorizonten. Undersökningen visar på så vis att den sociala ramen för läsningen (arbetsplatsen) är kopplad till läsarens socialisation (förväntningar, föreställningar och erfarenheter): det är med sin erfarenhet som pedagoger som respondenterna möter texterna. För att återknyta till Josephson & Melanders beskrivning av sakprosans syfte att återge verkligheten (se 2.4 Sakprosatexten som texttyp) går respondenternas läsning till mångt och mycket ut på att söka sanningspotential i texterna samt värdera informationsurvalet utifrån vad de anser är relevant information. De söker alltså jämföra det texterna säger och hur de framställer olika fenomen med vad de själva upplever som sant och relevant.

När det gäller förväntningar på texterna ligger det vidare nära till hands att anta att respondenternas litterära kompetens – eller genrekompetens, om man så vill – troligen är relativt likvärdig: de har liknande yrken inom vilka de läser liknande typer av texter. En förklaring till varför respondenternas förväntningar på texterna trots detta skiljer sig åt återfinns förmodligen i vetenskapen om att den informerande och instruerande genre som texterna tillhör är bred. Det är därmed svårt att hävda att ett särskilt textmönster eller en särskild dispositionsvariant är typiska för genren. Man kan alltså inte tala om att vissa respondenter i undersökningen är mer genrekompetenta än andra.

6.3.2 Igenkänning och erfarenhet: öppenhet eller blockering

Intervjuresultaten visar att respondenternas reaktioner på texterna hade med deras personliga erfarenheter och förväntningar, deras horisont, att göra på så vis att respondenterna anknyter texternas innehåll till vad de själva vet om hur en orosanmälan går till. Enligt Malmgren (1983:28) kan erfarenhetsanknytningen vid läsning lägga grunden till olika och motsatta sätt att läsa. Malmgren (1983:33) menar också att möjligheten till igenkänning av egna och andras erfarenhet eller en koppling till en känd verklighet är en förutsättning för öppenhet inför texten. I denna undersökning verkar erfarenhetsanknytningen i vissa fall medföra att respondenterna läser ”mot” texten – de reagerar på att viss information framställs på ett sätt som inte stämmer överens med deras erfarenheter. Några respondenter reagerar exempelvis på att vissa led i anmälningsprocessen beskrivs på ett rent felaktigt sätt i Text 2. Ett annat exempel på att information i texterna inte stämmer med läsarnas erfarenheter är reaktionen på att huvudrubriken *Om någon far illa* i Text 1 inte ringar in utgångspunkten för att anmäla på ett lika lyckat sätt som huvudrubriken *Om någon inte har det bra* i Text 2. Ytterligare en åsikt är att formuleringen *Om du är orolig för ett barn eller en ungdom kan du göra en orosanmälan* i Text 1 inte stämmer överens med pedagogers skyldighet att anmäla. Ett sista exempel är åsikten att Text 2 sätter anmälaren i centrum i för stor utsträckning och därmed inte anlägger det barnfokus som efterfrågas när man arbetar som pedagog.

Malmgren (1983:35) menar att ”de läsare som kan känna igen erfarenheter i texten har lättast för att acceptera och tolka framställningen”. I intervjuresultaten kan man se en koppling mellan att respondenterna reagerade på något som oriktigt i en text och att de hade svårigheter att ta till sig texten som helhet. De respondenter som lyfter fram vad de anser är felaktig fakta om anmälningsprocessen har svårighet att acceptera att information om anmälningsprocessen finns med överlag – de anser då att närmast all information om processen är irrelevant. De respondenter som reagerar på att vissa formuleringar i texterna inte stämmer med deras skyldighet som pedagoger eller det fokus på barn de anser sig ha verkar förlora förtroendet för hela framställningen. Respondenterna intar i dessa fall en blockerad läsarposition som snarast ifrågasätter texten som helhet – texten stämmer inte överens med deras erfarenheter av och förväntningar på vad som gäller för en orosanmälan. Därmed ifrågasätter respondenterna om den aktuella texten är riktad till henne som pedagog. Följande receptionsmonster kan då identifieras:

Värdering av textens sanningspotential och informationsvärde (erfarenheter aktualiseras) → konflikt mellan texten och erfarenheten → ifrågasättande av att texten riktar sig till dem → blockering

Mönstret gäller för receptionen av den text respektive respondent upplever riktar sig minst till henne. Blockeringen innebär att respondenten har svårt att acceptera texten som helhet.

För receptionen av den text respondenten upplever riktar sig mest till henne gäller motsvarande mönster:

Värdering av textens sanningspotential och informationsvärde (erfarenheter aktualiseras) → överensstämmelse mellan texten och erfarenheten → identifikation av sig själv som mottagare → öppenhet

Mönstret innebär att respondenten intar en öppen läsarposition där hon accepterar texten som helhet, eftersom hon upplever att texten generellt stämmer överens med hennes erfarenheter.

Man kan alltså närmast tala om två huvudsakliga typer av receptions mönster i respondenternas läsning, vilket torde vara rimligt med tanke på att det rör sig om två texter som jämförs. Det bör dock betonas att de identifierade receptions mönstren är just mönster – avvikelser förekommer ständigt, vilket speglas i intervju svarens resonerande karaktär. Exempelvis uttrycker ju en respondent explicit att ingen av texterna riktar sig till henne – och hon kan därför inte sägas följa något av mönstren. Ändå resonerar hon friskt och öppet kring texterna, vilket även övriga respondenter gör. Att endast nöja sig med ovanstående två receptions mönster som avgörs av vilken text respondenterna upplever riktar sig mest till dem vore därför att nedvärdera den förmåga att tänka brett och vilja att söka mening i texterna som respondenterna visar i sina resonemang. Man kan därför även tala om en annan sorts öppenhet inför texterna som tydliggörs i samband med att respondenterna tänker in andra mottagare än sig själva i texterna. Om respondenterna stöter på innehåll, formuleringar eller någon aspekt av framställningen som de upplever inte stämmer med deras erfarenhet, väljer de att aktivt bredda läsarperspektivet genom att självmant relatera sådana drag till att texten (eller texterna!) riktar sig till en annan mottagare. I de fall respondenterna visar en öppenhet inför texten på detta sätt kan följande receptions mönster identifieras:

Värdering av textens sanningspotential och informationsvärde (erfarenheter aktualiseras) → konflikt mellan texten och erfarenheten → föreställning om annan mottagare → öppenhet

Mönstret innebär att de konflikter som uppstår mellan texten och läsarens erfarenheter löses genom att respondenterna tänker in andra möjliga mottagare än sig själva i texterna. På så sätt undviker respondenterna blockering.

7. Avslutande diskussion

Det här examensarbetet har visat att begriplighet hos texter kan uppfattas olika av läsare inom samma mottagargrupp. Undersökningen visade att hälften av respondenterna föredrog originalversionen Text 1 på ett övergripande plan, medan den andra hälften generellt föredrog den klarspråksbearbetade versionen Text 2. Den text respektive respondent föredrog generellt sammanföll med den text vars komposition respondenten upplevde som mest lyckad samt den text respondenten ansåg riktade sig mest till henne.

Respondenternas läsning av texterna tog sig uttryck i tre typer av receptionsmonster. Det första kan sägas gälla för den text respektive respondent föredrog. Respondenten upplevde då att texten överlag stämde överens med hennes erfarenheter och intog därmed en öppen läsarposition gentemot texten. Det andra mönstret kan sägas gälla för den text respektive respondent inte föredrog på ett generellt plan. Respondenten upplevde då att texten framställde information på ett sätt som inte stämde överens med hennes erfarenheter och intog därför en blockerad läsarposition gentemot texten. Ett tredje receptionsmonster kunde slutligen urskiljas hos respondenterna. Det tredje mönstret utkristalliserades när respondenten i stället för att blockera sig fullständigt inför den text hon inte föredrog, valde att föreställa sig en annan textmottagare än sig själv. Respondenten valde då aktivt att inta en öppen läsarposition. De tre typerna av receptionsmonster visar den avgörande roll erfarenheter, föreställningar och förväntningar spelar vid tolkningen av en text. De visar också den starka kopplingen denna horisont har till läsningens sociala ram, i det här fallet pedagogyrket. Vad respondenterna vet genom sina yrken påverkar därmed deras upplevelser av texterna.

Sina intryck av texternas begriplighet motiverade respondenterna med hänvisning både till språklig utformning så som komposition och textdu och till innehåll. Innehållsaspekten var särskilt framträdande i intervjuerna då respondenterna i stor utsträckning resonerade kring vad de ansåg vara lämpligt informationsurval. Generellt kan sägas att respondenterna till störst del hänvisade till vad de ansåg vara relevant och sant i texterna, snarare än till vad de förstod.

Att respondenterna i stor utsträckning relaterade texternas begriplighet till innehållsliga aspekter bäddar för en problematisering av begriplighetsbegreppet. Tidigare i det här examensarbetet (se 3.1 Klarspråk, begriplighet och mottagaranpassning) definierades klarspråk med hänvisning till Rikstermbanken som ”språk som dels är tydligt, dels är begripligt för de avsedda mottagarna”. Begripligt språk definierades enligt samma termpost som språk som ”är anpassat så att mottagarna bör kunna förstå”. Undersökningens resultat

visar att begriplighet bör förstås som ett vidgat begrepp för den utsträckning i vilken läsaren kan knyta an sina erfarenheter och förväntningar till textens innehåll och sättet det framställs på. Det innebär att respondenternas upplevelser av texterna och deras förmåga att ta dem till sig inte främst handlade om huruvida de kunde *förstå* texterna utan huruvida de kunde *relatera* till dem, det vill säga om de upplevde att texterna var anpassade till dem och stämde överens med vad de upplevde som sant och relevant. Detta avgjorde i förlängningen deras villighet att ta dem till sig. Här vidgas alltså begreppet begriplighet från att innefatta i vilken grad läsare förstår en text till att inbegripa den mån läsaren kan relatera dess innehåll och språkliga konstruktioner till sin egen verklighet. Undersökningens receptionsteoretiska perspektiv visar på så vis att mottagaranpassning inte endast innebär att mottagaren förstår orden i en text utan även att hen förstår textens relevans och håller med om dess sanningsvärde. Med andra ord kan man klarspråksanpassa i oändlighet, men utan anknytning till mottagarens erfarenheter och förväntningar är risken stor att mottagaranpassningen misslyckas. Resultaten i undersökningen samstämmer därmed till stor del med Gunnarssons teori om att det främst är innehållsliga och textstrukturella nivåer och den mån texten kan förankras till den enskilda läsarens verklighet som avgör texters begriplighet. Som teoretiskt ramverk bidrar receptionsanalysen med utarbetade begrepp för att beskriva just hur läsares förkunskaper och förväntningar påverkar läsningen och upplevelsen av texters begriplighet samt hur dessa förkunskaper och förväntningar kan relateras till det sammanhang läsaren befinner sig i. Sådana begrepp torde vara outhärliga om man önskar fördjupa den betydelse Gunnarsson visade att förkunskaper och förväntningar har för begripligheten.

Om vi nu fastslagit att läsares erfarenheter och förväntningar måste uppmärksammas för att man ska kunna skriva klarspråkliga texter, bör det också tilläggas att det förefaller svårt att skriva på ett sätt som passar samtliga mottagares erfarenheter och förväntningar – trots att de kan sägas ingå i samma avgränsade grupp. Det framgår av att de sex respondenterna i undersökningen, alla yrkesarbetande pedagoger, ju inte värderade texternas begriplighet på samma vis. Förhoppningen är att examensarbetet ändå har bidragit till en fördjupad förståelse för ett av klarspråksarbetets mest centrala begrepp – mottagaranpassning – genom att med receptionsanalys visa att läsares förkunskaper och erfarenheter spelar en avgörande roll för hur en texts begriplighet uppfattas. Sammanfattningsvis kan sägas att mottagaranpassning är klarspråksarbetets kanske största och svåraste åtagande – men klart är att koppling till läsares faktiska mottagande av texter är av stor vikt för att kunna utveckla och förfina arbetet. Fler undersökningar av mottagares upplevelse av texter behövs därför för att kunna leva upp till klarspråksarbetets mål att skriva mottagaranpassat.

Källförteckning

Litteratur

- Alvehus, J. (2013). *Skriva uppsats med kvalitativ metod: en handbok*. Stockholm: Liber.
- Elmfeldt, J. (1997). *Läsningens röster: Om litteratur, genus och lärarskap*. Stockholm: B. Östlings bokförl. Symposion.
- Englund, B., Ledin, P., & Svensson, J. (2003). Sakprosa – vad är det?. I *Teoretiska perspektiv på sakprosa*. Lund: Studentlitteratur.
- Gunnarsson, B. L. (1982). *Lagtexters begriplighet. En språkfunktionell studie av medbestämmandelagen*. Lund: LiberFörlag
- Hedlund, A., & Frödin, U. (2006). *Klarspråk lönar sig: klarspråksarbete i kommuner, landsting och statliga myndigheter*. Justitiedepartementet, Regeringskansliet.
- Heith, A. (2006). *Texter-medier-kontexter: introduktion till textanalys i svenskundervisningen på grundskolan och i gymnasiet*. Studentlitteratur.
- Hellspong, L., & Ledin, P. (1997). *Vägar genom texten: handbok i brukstextanalys*. Lund: Studentlitteratur.
- Holmgren, E. (2014). *Förslag till beslut: Torsby kommuns skrivelser ur ett mottagarperspektiv*. Institutionen för svenska och flerspråkighet. Stockholms universitet.
- Höög, C. N. (2009). *Medborgare och myndigheter*. FUMS, Institutionen för nordiska språk, Uppsala universitet.
- Josephson, O. (2009). Klarspråksforskningens framtid. I *Medborgare och myndigheter*, red. C. Nyström Höög.
- Josephson, O. & Melander, B. (2003). Läsare och läsarter. I: *Teoretiska perspektiv på sakprosa*, red. Boel Englund och Per Ledin. Lund: Studentlitteratur.
- Malmgren, L. G. (1983). *Litteraturreception och litteraturpedagogik: utgångspunkter för ett forskningsprojekt*. Lund.
- Malmgren, L. G. (1984). *Den konstiga konsten – en genomgång av några aktuella teorier om litteraturreception*. Lund.
- Nord, A. (2011). *Att göra någon annans text tydlig. Förutsättningar och språkideal vid språkbearbetning av myndighetstext*. (TeFa 48.) FUMS, Institutionen för nordiska språk, Uppsala universitet.

- Nyström Höög, C., Söderlundh, H., & Sörlin, M. (2012). *Myndigheterna har ordet: om kommunikation i skrift*. Stockholm: Norstedts.
- Pettersson, O. (2014). *Klarspråkets effekter för myndighetsspråk: En studie av utformning och effekter av ett autentiskt klarspråksarbete*. Institutionen för nordiska språk. Uppsala universitet.
- Platzack, C. (1974). *Språket och läsbarheten: en studie i samspelet mellan läsare och text*. Lund: Gleerup Bokförlag
- Svenska Språknämnden. (2005). *Språkriktighetsboken*. Stockholm: Norstedts.
- 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. Stockholm: Norstedts
- Thiselton, A. C. (2012). *Reception theory, HR Jauss and the formative power of scripture*. *Scottish Journal of Theology*, 65(03), 289-308.
- 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), 17.

Elektroniska källor

- Huddinge kommun. (2015). *Ansvar och organisation*. Hämtad 2016-04-01
http://www.huddinge.se/Kommun-och-politik/Ansvar_och_organisation/
- Huddinge kommun. (2014). *Om någon far illa*. Hämtad 2016-04-01
<http://www.huddinge.se/stod-och-omsorg/om-nagon-far-illa/>
- Huddinge kommun. (för publicering sommaren 2016). *Om någon inte har det bra*. Klarspråksbearbetad version.
- Institutet för språk och folkminnen (2016). *Att skriva klarspråk*. Hämtad 2016-04-05
<http://www.sprakochfolkminnen.se/sprak/klarsprak/att-skriva-klarsprak.html>
- Rikstermbanken. *Klarspråk*. Hämtad 2016-03-15
<http://www.rikstermbanken.se/rtb/visaTermpost.html?id=219486>
- SAOB. *Sakprosa*. Hämtad 2016-05-15
http://www.saob.se/artikel/?seek=SAKprosa&pz=1#U_S1_196602

Socialtjänstlag (SFS 2001:453).

http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svenskforfattningssamling/socialtjanstlag-2001453_sfs-2001-453

Språklag (SFS 2009:600).

http://www.riksdagen.se/sv/DokumentLagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Spraklag-2009600_sfs-2009-600/

Muntliga källor

Respondent 1. (2016). Intervjuad av Pohl, M., Lund, 2016-04-29

Respondent 2. (2016). Intervjuad av Pohl, M., Lund, 2016-05-02

Respondent 3. (2016). Intervjuad av Pohl, M., Lund, 2016-05-03

Respondent 4. (2016). Intervjuad av Pohl, M., Lund, 2016-05-03

Respondent 5. (2016). Intervjuad av Pohl, M., Lund, 2016-05-03

Respondent 6. (2016). Intervjuad av Pohl, M., Lund, 2016-05-09

Bilagor

Bilaga 1

TEXT 1

Om någon far illa

Socialtjänsten ska verka för att barn som bor i kommunen ska få växa upp under trygga förhållanden. Om ett barn riskerar att fara illa är det socialtjänstens uppgift att ge barn och föräldrar råd och stöd samt vid behov vård och behandling. Som barn räknas man till dess att man fyller 18 år.

Ibland kan det finnas skäl att vara orolig för att barn inte har det tillräckligt bra. Det kan bero på att man som förälder känner att man periodvis inte räcker till, att barnet inte finner sig väl tillrätta i förskolan eller skolan eller att barnet visar tecken på en riskfylld utveckling genom att missbruka eller begå brott.

Om familjen inte själv kan hitta en lösning på sina problem kan både vuxna och barn vända sig till kommunens socialtjänst och ansöka om stöd.

Anmälan till socialtjänsten

När socialtjänsten får reda på att ett barn kan behöva stöd eller skydd är socialtjänsten skyldig att inleda en utredning och ta reda på vilka behov barnet har. All personal som i sitt arbete kommer i kontakt med barn och ungdomar som kan behöva stöd eller skydd är skyldiga att anmäla och lämna uppgifter till socialtjänsten. Dessutom bör allmänheten kontakta socialtjänsten om man tror att ett barn kan behöva hjälp.

Om du är orolig för ett barn eller en ungdom kan du göra en anmälan. Ring till XX kommuns växel på telefonnummer 08-535 300 00 och be att få prata med mottagningen på barn- och ungdomssektionerna. Utanför kontorstid kan du göra en orosanmälan till socialjouren på telefonnummer 010-564 64 66 eller 010-564 64 67.

Sekretess inom socialtjänsten

Sekretess betyder att om du som förälder tar eller har kontakt med socialtjänsten inte behöver vara orolig för att uppgifter lämnas ut till obehöriga enligt sekretesslagen. Uppgifter som handlar om enskildas personliga förhållanden är inte offentliga. Handlingar som innehåller sådana uppgifter förvaras alltid så att obehöriga inte kan läsa dem.

TEXT 2

Om ett barn inte har det bra

Om du känner oro för att ett barn eller en ungdom far illa är det viktigt att du berättar det för socialtjänsten. Socialtjänsten har rätt att ingripa för att skydda och hjälpa.

Du behöver inte vara säker på att någon inte har det bra, det räcker med att du är orolig. Det är sedan socialtjänstens uppgift att bedöma dina uppgifter och fatta beslut om det behövs en utredning eller inte.

Så anmäler du

Så här gör du om du vill göra en anmälan:

- Ring till XX kommuns växel på telefonnummer 08-535 300 00 och be att få prata med mottagningen på barn- och ungdomssektionerna.
- Utanför kontorstid kan du göra en orosanmälan till socialjouren på telefonnummer 010-564 64 66 eller 010-564 64 67.

Du kan anmäla anonymt

Det är bra om du som har lämnat information från början kan delta tillsammans med socialtjänsten och personen som anmälan gäller. Detta för att ge samma information och möjlighet att bekräfta eller bemöta det som har blivit sagt.

Men du kan också välja att anmäla anonymt. Då ska du inte uppge ditt namn och telefonnummer när du ringer för att göra anmälan. Föräldrarna till det barn anmälan gäller har rätt att läsa det som står i anmälan.

När du har gjort en anmälan

När vi har fått in din anmälan görs en så kallad förhandsbedömning. Det innebär att den eller de personer som anmälan gäller får träffa en socialsekreterare. En socialsekreterare arbetar med att ge hjälp och stöd till personer som kommer till socialtjänsten.

Efter träffarna tar socialtjänsten beslutet att antingen öppna en utredning för att ta reda på vilken form av stöd som personen eller familjen behöver, eller att avsluta förhandsbedömningen utan en utredning. Då tas den som har blivit anmäld bort från socialtjänstens personregister. Om en utredning läggs ned kan du göra en ny anmälan.

Du som har anmält får ingen information tillbaka om hur det går i fallet eftersom vi jobbar under sekretess för att skydda den personliga integriteten hos samtliga inblandade.

Om det blir en utredning

En socialsekreterare tar över ansvaret för utredningen. Utredningen får högst ta fyra månader. Därefter ser man till att barnet och familjen får den hjälp den behöver. Utredningen kan också avslutas med att socialsekreteraren bedömer att man inte behöver göra någon insats.

Här kan du läsa mer om hur en utredning om barn går till. (länk till sida)

Bilaga 2

Intervjufrågor

1. Vad undervisar du i?
2. Hur länge har du jobbat här?
3. Hur väl tycker du att texterna informerar om det du skulle vilja ha reda på om du skulle behöva göra en orosanmälan? Är det någon information du saknar i någon av texterna?
4. Vem tycker du att texterna riktar sig till?
5. Hur tycker du att det framgår vem som skrivit texterna?
6. Vad tycker du om ordningen som informationen presenteras i texterna?
7. Hur tycker du att anmälningsprocessen beskrivs i texterna?
8. På vilket sätt känner du som läsare att du förväntas göra saker efter att ha läst texterna?
9. På vilket sätt tycker du att socialtjänstens uppgifter och åtaganden i anmälningsprocessen framgår i texterna?
10. Upplever du att meningarna hänger ihop på ett bra sätt?
11. Tycker du att texterna innehåller meningar som känns tunga på något vis?
12. Om du skulle välja en av de här texterna att ha som information till dig och dina kollegor här på skolan, vilken skulle du välja då?
13. Finns det något annat du reagerade på i texterna som du skulle vilja dela med dig av?