



LUNDS
UNIVERSITET

Är hjälpen hjälpsam?

En användarundersökning av Klarspråkshjälpen

Svenska, Språk- och litteraturcentrum

Handledare: Sanna Skärlund

Datum: 2024-05-31

Alva Forsell

Språkkonsultprogrammet

SVEK63 Examensarbete

Sammandrag

I den här uppsatsen undersöks Klarspråkshjälpens användbarhet för personer som arbetar på offentliga verksamheter och har förkunskaper i klarspråk. För att undersöka användbarheten ombads tre personer som arbetar på en kommun och tre personer som arbetar på en myndighet att använda Klarspråkshjälpens för att redigera en text. I intervjuer med deltagarna visade det sig att de hade använt Klarspråkshjälpens på olika sätt. Några av dem hade använt alla Klarspråkshjälpens moduler och några hade bara använt en eller två av modulerna. I intervjuerna kom det också fram att deltagarna tyckte att Klarspråkshjälpens var användbar, men att varje enskild modul skulle kunna förbättras. Modulen *Kom igång* skulle till exempel kunna introduceras bättre, *Skriv klarspråk* skulle kunna ha en tydligare innehållsförteckning och frågorna i *Testa en text* skulle kunna ha fler svarsalternativ. En analys av texterna som deltagarna redigerade med Klarspråkshjälpens visade att deltagarna främst ändrade saker på ord- och meningsnivå. De flesta deltagarna gjorde inte heller så många eller så omfattande ändringar i texten. En slutsats man kan dra utifrån undersökningen är att Klarspråkshjälpens är användbar för personer som arbetar på offentliga verksamheter och har förkunskaper i klarspråk, men att den skulle kunna förbättras.

Innehållsförteckning

Sammandrag	2
1 Inledning	5
1.1 Syfte.....	6
1.2 Disposition.....	6
2 Bakgrund	7
2.1 Offentliga verksamheter ska skriva klarspråk.....	7
2.2 Klarspråkstestet och Klarspråkshjälpen.....	7
2.2.1 Modulen <i>Kom igång</i>	8
2.2.2 Modulen <i>Skriv klarspråk</i>	9
2.2.3 Modulen <i>Testa en text</i>	9
3 Tidigare forskning	11
3.1 Forskning om klarspråk.....	11
3.2 Användarundersökning av Klarspråkstestet.....	12
3.3 Användarundersökning av Klarspråkshjälpen.....	13
4 Material och metod	14
4.1 Redigering av texter med Klarspråkshjälpen.....	14
4.2 Genomförande av intervjuerna.....	15
4.3 Etiska överväganden.....	17
4.4 Analys av intervjuerna.....	18
4.5 Analys av texterna.....	19
4.6 Problematisering av analysmetoderna.....	20
5 Resultat och analys	21
5.1 Hur deltagarna använde Klarspråkshjälpen.....	21
5.1.1 Deltagaren som använde en modul.....	21
5.1.2 Deltagarna som använde två moduler.....	21
5.1.3 Deltagarna som använde tre moduler.....	22
5.1.4 Sammanfattning av hur deltagarna använde Klarspråkshjälpen.....	23
5.2 Hur deltagarna upplevde att det var att använda Klarspråkshjälpen.....	23
5.2.1 Deltagarnas upplevelser av <i>Kom igång</i>	23
5.2.2 Deltagarnas upplevelser av <i>Skriv klarspråk</i>	24
5.2.3 Deltagarnas upplevelser av <i>Testa en text</i>	26
5.2.4 Deltagarnas inställning till att använda Klarspråkshjälpen igen.....	27

5.2.5	Sammanfattning av deltagarnas upplevelse av att använda Klarspråkshjälpen.....	28
5.3	Effekterna av att använda Klarspråkshjälpen på texterna.....	29
5.3.1	Nours text – att arbeta statligt.....	29
5.3.2	Alex text – tyck till om cykelvägen.....	30
5.3.3	Rios text – historik om lättläst i Sverige.....	32
5.3.4	Sams text – myndighetens internationella samarbete.....	33
5.3.5	Mikas text – kommunens samarbete med polisen.....	35
5.3.6	Kims text – tyck till om ombyggnadsplanen.....	36
5.3.7	Sammanfattning av effekterna av att använda Klarspråkshjälpen på texterna.....	38
6	Diskussion	39
6.1	Att använda Klarspråkshjälpen.....	39
6.2	Effekten på texterna.....	41
7	Avslutning	43
	Referenser	45
	Bilagor	48
	Bilaga 1, intervjufrågor.....	48

1 Inledning

Offentliga verksamheter, som kommuner och myndigheter, ska enligt språklagen skriva klarspråk när de kommunicerar med medborgare (Spetz m.fl. 2023:34). De enskilda medarbetarna på offentliga verksamheter kan på flera olika sätt få stöd och hjälp att skriva klarspråk. Sedan 2002 har tjänsten Klarspråkstestet funnits för att hjälpa myndigheter att bedöma kvaliteten på sina texter och ge dem respons på hur de kan göra texterna bättre (Nyström Höög m.fl. 2012:21–24). År 2022 ersatte Språkrådet Klarspråkstestet med Klarspråkshjälpen, bland annat för att få använda Klarspråkstestet och för att ännu färre tog sig igenom hela testet (Institutet för språk och folkminnen 2022a). Men hur användarvänlig är den nya Klarspråkshjälpen?

Klarspråkshjälpen är till för alla som vill skriva klarspråk (Institutet för språk och folkminnen 2022a), vilket inkluderar de som behöver skriva klarspråk i sitt arbete. Eftersom Klarspråkshjälpen är ny är det intressant att undersöka hur skribenter använder den. Det kan ge Språkrådet en inblick i hur Klarspråkshjälpen eventuellt kan utvecklas och bli mer användarvänlig. Det kan också vara ett sätt för personer som arbetar på offentliga myndigheter att se hur de skulle kunna använda Klarspråkshjälpen för att skriva klarspråk. Dessutom kan det ge personer som arbetar med språkvård en ökad förståelse för en klarspråksresurs som de har tillgång till.

Det finns också en lucka att fylla i klarspråksforskningen. I slutet av sin masteruppsats *Klarspråk utan språkvetare: en studie av klarspråksarbetet på en mindre svensk kommun* frågar Smålander (2015:64) sig om klarspråksarbetet kanske behöver mottagaranpassas. Hanell (2021:110) uttrycker också att det finns ett behov av att formulera klarspråkskunskap på ett begripligare sätt, men att det kanske inte är helt självklart hur det ska gå till. Genom att undersöka hur klarspråkshjälpmedel används av de tänkta mottagarna och vilken effekt det får på deras texter kan man få en ökad förståelse för hur man skulle kunna mottagaranpassa klarspråksarbetet mer.

I min undersökning kommer jag låta personer som arbetar på offentliga verksamheter använda Klarspråkshjälpen för att redigera en text. Därefter kommer jag att intervjua dem. På så sätt kan jag undersöka hur de skulle göra om de ombads att använda Klarspråkshjälpen, hur de tyckte att det var att använda den och vilken effekt redigeringen med Klarspråkshjälpen fick på texterna.

1.1 Syfte

Syftet med undersökningen är att ta reda på hur användbar Klarspråkshjälpen är för personer som arbetar på offentliga verksamheter och har förkunskaper i klarspråk. För att besvara syftet utgår jag ifrån tre olika frågeställningar:

- Hur gör personer som arbetar på en myndighet eller en kommun om de ombeds att redigera en text med Klarspråkshjälpen?
- Hur upplevde personerna att det var att använda Klarspråkshjälpen?
- Vilken effekt fick personernas användande av Klarspråkshjälpen på texterna?

1.2 Disposition

I kapitel två presenterar jag den bakgrund som är bra att känna till när man läser uppsatsen. Jag presenterar definitionen av klarspråk som jag använder mig av i uppsatsen och beskriver Klarspråkshjälpen. I kapitel tre sammanfattar jag tidigare forskning om klarspråk, Klarspråkstestet och Klarspråkshjälpen. Kapitel fyra innehåller en beskrivning av uppsatsens material och metod. I det kapitlet beskriver jag hur jag lät deltagarna redigera text med Klarspråkshjälpen och hur jag genomförde intervjuer med deltagarna. Jag beskriver också mina analysmetoder som är tolkande innehållsanalys och kvalitativ textanalys. I kapitel fem presenterar jag analysen och resultatet. Det kapitlet är indelat i tre delar: hur deltagarna använde Klarspråkshjälpen, hur deltagarna upplevde att det var att använda Klarspråkshjälpen och vilka effekter deras användande av Klarspråkshjälpen fick på texterna. I kapitel sex diskuterar jag resultatet i förhållande till tidigare forskning och i kapitel sju finns en avslutning med mina slutsatser och förslag till vidare forskning.

2 Bakgrund

Nedan beskriver jag vilken definition av klarspråk som jag använder mig av i uppsatsen. Jag beskriver också några av orsakerna till att Klarspråkshjälpen ersatte Klarspråkstestet såväl som Klarspråkshjälpens syfte, målgrupp och moduler.

2.1 Offentliga verksamheter ska skriva klarspråk

Klarspråk är numera väl etablerat i Sverige (Hansson 2020:12, 15). Det är dessutom, enligt Nyström Höög m.fl. (2012:19), en självklar del av den svenska språkvården. Sedan 2009 ska offentliga verksamheter enligt paragraf 11 i språklagen skriva vårdat, enkelt och begripligt (Språklagen 2009 § 11). Två exempel på offentliga verksamheter är kommuner och myndigheter (Spetz m.fl. 2023:10). Språk som är vårdat, enkelt och begripligt beskrivs av Språkrådet (Spetz m.fl. 2023:34) som klarspråk. I den här uppsatsen utgår jag från Språkrådets definition av klarspråk:

Med ett *vårdat* språk menas att språket ska följa den officiella språkvårdens rekommendationer. Ett *enkelt* språk innebär att avsändaren undviker krånglig meningsstruktur, svårbegripliga ord, ålderdomliga uttryck, onödiga förkortningar och facktermer som inte förklaras. Med *begripligt* språk menas att språket ska vara anpassat till de tänkta mottagarna så att de har goda förutsättningar att förstå. (Spetz m.fl. 2023:34.)

Det finns inga straff för offentliga verksamheter som inte skriver klarspråk (Institutet för språk och folkminnen 2021). Många offentliga verksamheter väljer ändå att följa språklagen och många som arbetar i det offentliga är dessutom intresserade av att skriva klarspråk (Hansson 2020:12, 23–24). Enligt Hansson (2020:19–20, 25) finns det dock faktorer som kan göra det svårt för personer som arbetar på offentliga myndigheter att skriva klarspråk. Ett vanligt hinder är till exempel att de upplever att det inte finns tid för att arbeta med klarspråk (Hansson 2020:19).

2.2 Klarspråkstestet och Klarspråkshjälpen

Klarspråkstestet publicerades 2002 och var ett diagnosinstrument med ett 30-tal frågor som man kunde ställa till texter för att testa deras begriplighet och för att få tips på hur man kunde göra

dem mer begripliga (Nyström Höög m.fl. 2012:23–24). Trots den goda ambitionen med Klarspråkstestet var det få som använde det och ännu färre som tog sig igenom hela testet (Institutet för språk och folkminnen 2022a). En kandidatundersökning som undersökte hur väl Klarspråkstestet fungerade visade dessutom att Klarspråkstestet inte var optimalt utformat för de som behövde använda det (Nilsson 2016:39–40). Deltagarna i användarundersökningen tyckte bland annat att testet var för tidskrävande att använda (Nilsson 2016:39).

År 2022 ersatte därför Språkrådet Klarspråkstestet med Klarspråkshjälpen (Fremer & Olsson 2022:2). Den 19 april 2024 genomförde jag en digital intervju på Zoom med Ingrid Olsson och Gabriella Sandström som är två av personerna på Språkrådet som skapade Klarspråkshjälpen. Sandström berättade för mig att de har strävat efter att göra Klarspråkshjälpen lätt att använda och betonade att det var extra viktigt eftersom många har ont om tid när de skriver.

Både Sandström och Olsson beskrev Klarspråkshjälpens målgrupp som ”vanliga människor”. Sandström förtydligade att det innebär att man inte ska behöva ha förkunskaper i klarspråk för att kunna använda Klarspråkshjälpen, utan den ska kunna användas av alla. Olsson poängterade däremot att Klarspråkshjälpen har ett myndighetsfokus och att den i huvudsak är till för personer som behöver följa språklagen. Olsson berättade också att Klarspråkshjälpen kan användas på andra sätt, till exempel i utbildningssyfte.

När jag frågade dem om när i skrivprocessen man kan använda Klarspråkshjälpen och för vilka typer av texter svarade Olsson att Klarspråkshjälpen inte är genrebunden, vilket innebär att man kan använda den för alla olika typer av texter. Sandström svarade att Klarspråkshjälpen har tre olika moduler och att tanken är att man ska kunna använda modulen *Kom igång* i början av skrivprocessen, modulen *Skriv klarspråk* medan man skriver och modulen *Testa en text* när man är färdig med texten. (Sandström & Olsson 2024, muntl.)

2.2.1 Modulen *Kom igång*

Klarspråkshjälpens första modul, *Kom igång*, är en interaktiv modul med fyra frågor om textens målgrupp. När man har fyllt i alla frågorna får man en sammanfattning av det man har skrivit och uppmaningen att skärmdumpa sidan så att man kommer ihåg det när man skriver sin text. De två första frågorna handlar om vad läsaren ska veta eller göra efter att hen har läst texten. De frågorna har olika svarsalternativ som man kan klicka i. Den tredje frågan svarade man på genom att

fylla i vad läsaren behöver veta för att lyckas med det. Den fjärde frågan svarade man på genom att välja vad som är viktigast för läsaren att veta. (Institutet för språk och folkminnen 2022b.)

2.2.2 Modulen *Skriv klarspråk*

Klarspråkshjälpens andra modul, *Skriv klarspråk*, är en digital klarspråkshandbok som innehåller klarspråksråd och exempel (Fremer & Olsson 2022:2). Den är indelad i sex olika avdelningar som vardera innehåller tre råd och ett fördjupningsavsnitt med länkar till fler råd på samma tema. Det finns också en sjunde avdelning med andra resurser som man kan använda sig av för att skriva klarspråk, exempelvis handböcker och forskningsrapporter.

Den första avdelningen, *Tänk på dina läsare*, handlar om att skriva det som läsaren vill veta först i texten, att använda en vänlig ton och att tilltala läsaren med ”du”. Den andra avdelningen är *Sortera innehållet*. Där finns det råd om att skriva det viktigaste först, att sammanfatta texten och att dela in texten i lagom långa stycken. Den tredje avdelningen, *Skriv meningar med flyt*, innehåller råd om att börja meningarna med det viktigaste, att inte skriva för långa meningar och att använda punktlistor. *Använd ord som läsaren förstår* är den fjärde avdelningen. Den handlar om att skriva så konkret som möjligt, att förklara fackord och att använda aktiva verb. Den femte avdelningen, *Skriv tydliga rubriker*, innehåller råd om att skriva rubriker som speglar innehållet, att använda mellanrubriker och att använda lagom många rubriknivåer. Den sjätte avdelningen, *Ge texten ett läsvänligt utseende*, handlar om att göra texten luftig, att använda mallar om det finns och att inte använda för många olika typsnitt och färger i texten. (Institutet för språk och folkminnen 2022c.)

2.2.3 Modulen *Testa en text*

Klarspråkshjälpens tredje modul, *Testa en text*, är enligt Språkrådet en kortare och mer lätt-tillgänglig version av Klarspråkstestet (Fremer & Olsson 2022:2). Testet består av tio frågor:

1. Har du tänkt igenom och tagit hänsyn till vilka förkunskaper och hur mycket tid din tänkta läsare har?
2. Var i texten framgår det vad läsaren ska veta eller göra efter att ha läst texten?
3. Är all information nödvändig för läsaren eller finns det något som går att ta bort?
4. Titta på din text. Ser den luftig eller kompakt ut?
5. Finns det några punktlistor i texten?

6. Har du tänkt på vilken ton texten har, och hur läsare kan reagera på den?
7. Har du undvikit eller förklarat svåra ord?
8. Finns det mellanrubriker i texten?
9. Läs texten högt. Flyter den bra?
10. Har du låtit någon annan läsa texten? (Institutet för språk och folkminnen 2022d.)

Frågorna i testet har mellan två och fyra svarsalternativ. När man klickar på ett av svarsalternativen får man upp en ruta med respons. Har man gjort det som frågan handlar om blir responsrutan grön och man får beröm. Har man däremot inte gjort eller tänkt på det som frågan handlar om får man istället upp en gul responsruta med tips på hur man kan göra texten bättre. I de gula responsrutorna finns det också en länk som man kan klicka på för att läsa mer information om hur man kan förbättra texten. (Institutet för språk och folkminnen 2022d.)

3 Tidigare forskning

Eftersom Klarspråkshjälpen är ny finns det inte så mycket forskning som har använt den för att analysera texters begriplighet eller som har analyserat hur väl den fungerar för användare. Det finns däremot forskning som har använt Klarspråkstestet som metod för att bedöma texters kvalitet eller som har testat hur väl Klarspråkstestet fungerade. Det finns också forskning som har utvärderat andra typer av klarspråksinsatser eller som har bedömt vilken effekt klarspråksbearbetning har fått på texter. Nedan redogör jag för forskning om klarspråk, en användarundersökning av Klarspråkstestet och en användarundersökning av Klarspråkshjälpen.

3.1 Forskning om klarspråk

Idén om att tydligt språk som mottagaren förstår är bra och något att sträva efter har funnits länge (Hanell 2021:95–96). En svårighet, enligt Hanell (2021:110), är bara hur man ska uppnå det. Hanell (2021:110) skriver att det inte nödvändigtvis bara är att formulera klarspråksråden på ett begripligare sätt, utan att man snarare behöver anpassa hur man kommunicerar om klarspråk med hänsyn till samhällets förutsättningar. I sin forskningsöversikt om klarspråk och yrkeslivs-skrivande betonar Nord (2017:18) risken med att bara använda checklistor och generella klarspråksråd när man skriver. Han skriver att forskningen visar att man istället bör fokusera på att anpassa texten efter läsarna och deras behov (Nord 2017:18).

Wengelin (2015) har granskat vilken evidens som finns för några vanliga klarspråksråd på ord- och meningsnivå. Granskningen visade att många av de vanliga råden var föråldrade eller i behov av att modifieras (Wengelin 2015:14). Två språkråd som Wengelin däremot kommer fram till att det finns forskningsstöd för är att skriva ord som är vanliga för läsaren och att undvika att skapa komplexa meningar med bisatsinskött (Wengelin 2015:14). Hon kommenterar också att det inte är textens språkyta som påverkar begripligheten mest, utan att det snarare är textens anpassning till mottagaren (Wengelin 2015:14–15).

Nord (2011) har studerat hur klarspråksideal kommer till uttryck i två språkvårdares granskning och revidering av en myndighetsrapport. Granskarnas uppdrag var främst att redigera bort språkriktighets-, konsekvens- och koherensproblem ur texten (Nord 2011:181–182). De skulle alltså inte göra större ingrepp i texterna, som att till exempel ändra dispositionen (Nord 2011:181–182). Studien visade att granskarna inte alltid följde klarspråksprinciperna (Nord

2011:182). De prioriterade till exempel sällan att ändra passiva eller abstrakta nominaliseringar (Nord 2011:182). Enligt Nord (2011:183) kan det bero på att de typerna av ändringar ofta kräver att den som redigerar texten antingen inhämtar ny information eller gissar. Det kan i sin tur leda till att granskningsarbetet blir mer tidskrävande eller att textens innehåll förändras (Nord 2011:183).

I en artikel från 2016 belyste Nord och Forsberg effekterna av ett väl genomfört klarspråksprojekt som gjordes av Västra Götalandsregionen. I en utvärdering som Västra Götalandsregionen gjorde av klarspråksprojektet visade det sig att texterna hade blivit bättre på vissa sätt, men att vissa problem fanns kvar och att andra problem hade tillkommit (Nord & Forsberg 2016:98–99). Nord och Forsberg (2016:97) jämförde också texter som var skrivna före och efter projektet. Deras analys av texterna visade att de hade blivit bättre på vissa sätt, till exempel genom att andelen verb i aktiv form hade ökat (Nord & Forsberg 2016:101). Analysen visade också att några av problemen med texterna fanns kvar efter klarspråksprojektet. Några exempel är textbindningen, ordförrådets specialisering och texternas lix-värde (Nord & Forsberg 2016:101). Ett problem som hade tillkommit var att texterna hade blivit mer informationstäta (Nord & Forsberg 2016:101). Nord och Forsberg (2016:102) kunde konstatera att klarspråksprojektet hade fått resultat, men att det inte var ett förändrat språk. Västra Götalandsregionen hade till exempel lyckats skapa en tydlig och gemensam struktur i texterna med hjälp av dispositionsmallar (Nord & Forsberg 2016:102). Språket i texterna hade dock inte blivit begripligare (Nord & Forsberg 2016:102). Nord och Forsberg (2016:102) diskuterade att det kunde bero på att det krävs mycket för att förändra hur man skriver. En slutsats de kunde dra av undersökningen var att den bekräftar att det inte är enkelt att få genomslag för klarspråk i texter (Nord & Forsberg 2016:102).

3.2 Användarundersökning av Klarspråkstestet

I kandidatuppsatsen *Ett diagnosinstrument för alla? En användarundersökning av Klarspråkstestet för beslut* undersökte Annie Nilsson hur väl Klarspråkstestet fungerade för två olika grupper: personer som arbetade på en kommun och språkkonsultstudenter (Nilsson 2016:1, 8). Deltagarna i Nilssons undersökning redigerade först ett beslutsförslag med hjälp av Klarspråkstestet (Nilsson 2016: 6). Nilsson analyserade därefter texterna och jämförde de redigerade texterna med originaltexten och med varandra (Nilsson 2016:11). Hon intervjuade också

deltagarna för att undersöka deras attityder till Klarspråkstestet och för att få reda på hur de hade tänkt när de gjorde ändringarna (Nilsson 2016:14).

Nilssons undersökning visade att deltagarna som arbetade på kommunen inte hade följt Klarspråkstestens råd i så hög utsträckning. Undersökningen visade också att de inte hade gjort lika många omfattande ändringar som språkkonsultstudenterna. Däremot hade språkkonsultstudenterna i viss mån raderat viktig information ur beslutsunderlaget och gissat när de hade redigerat vissa delar av texten. Alla deltagare ansåg att testet var för tidskrävande och därmed inte så användbart om man har ont om tid. En slutsats Nilsson drog var att Klarspråkstestet inte var optimalt utformat för någon av grupperna hon undersökte eftersom man både behövde ha kunskap om klarspråk och det som texten handlade om för att kunna få användning av Klarspråkstestet. (Nilsson 2016:38–40.)

3.3 Användarundersökning av Klarspråkshjälpen

Under 2023 gjorde Institutet för språk och folkminnen en användarundersökning av Klarspråkshjälpen. Syftet med användarundersökningen var att ge dem en uppfattning om hur användarna upplevde att det var att använda Klarspråkshjälpen och hur den skulle kunna förbättras.

19 personer besvarade användarundersökningen. De betygsatte Klarspråkshjälpen som helhet och varje modul för sig på en femgradig skala där fem var bäst. Klarspråkshjälpen som helhet fick betyget 4,2. Modulerna *Kom igång*, *Skriv klarspråk* och *Testa en text* fick betyg mellan 3,7 och 4,1. En sak som användarna hade önskemål om var att det skulle finnas exempel från fler områden och råd om hur man skriver specifika texttyper. En annan sak de tyckte behövde förbättras var att göra Klarspråkshjälpen mer överskådlig.

Undersökningen visade att Klarspråkshjälpen var uppskattad av användarna, både av de som använde den för att skriva texter och de som använde den för att lära ut klarspråk till andra. Den visade också att flera av användarna använde Klarspråkshjälpen på fler än ett sätt. (Institutet för språk och folkminnen 2024:28.)

4 Material och metod

Jag samlade in material till min undersökning på två olika sätt. Först bokade jag möten med deltagarna där de fick redigera en text med hjälp av Klarspråkshjälpen. Några av deltagarna bokade ett möte med bara mig och några av dem bokade ett möte tillsammans och redigerade alltså sina texter samtidigt i samma rum. Jag samlade både in deltagarnas originaltexter och deras redigerade texter. Därefter intervjuade jag deltagarna individuellt och lät dem beskriva hur de använde Klarspråkshjälpen och hur de upplevde att det var att använda den.

Jag analyserade både intervjuerna och texterna. Jag gjorde innehållsanalyser av intervjuerna för att få en förståelse för hur deltagarna använde Klarspråkshjälpen och vad de tyckte om att använda den. Texterna analyserade jag för att se hur de förändrades av att deltagarna redigerade dem med Klarspråkshjälpen. När jag analyserade texterna utgick jag från ändringarna som deltagarna under intervjun beskrev att de gjorde.

Deltagarna var sex personer. Tre av dem arbetar på kommunikationsdelningen på en kommun och de andra tre arbetar på olika enheter på Myndigheten för tillgängliga medier. Ingen av deltagarna från Myndigheten för tillgängliga medier arbetar på kommunikationsavdelningen. Alla deltagarna har svenska som förstaspråk. Alla deltagare har också tidigare gått en klarspråksutbildning, vilket innebär att de har förkunskaper i klarspråk. I uppsatsen använder jag pseudonymer för deltagarna. Deltagarna från kommunen har pseudonymerna Alex, Kim och Mika och deltagarna från Myndigheten för tillgängliga medier har pseudonymerna Nour, Rio och Sam.

Nedan beskriver jag hur jag samlade in materialet och de etiska överväganden jag gjorde när jag beslutade hur jag skulle samla in och hantera det. Jag beskriver och problematiserar också hur jag gjorde för att analysera materialet.

4.1 Redigering av texter med Klarspråkshjälpen

Ett sätt jag samlade in material på var genom att låta deltagarna redigera en text med Klarspråkshjälpen. Vilken text de skulle redigera valde de själva. Jag bokade in ett möte med deltagaren och inledde mötet med att kortfattat berätta för deltagaren om undersökningen, att hen skulle få redigera sin text med hjälp av Klarspråkshjälpen och att hen skulle behöva kunna motivera alla ändringar hen gjorde utifrån vad som står i Klarspråkshjälpen. Jag valde att inte ge deltagarna mer information om Klarspråkshjälpen än vad de själva kan läsa sig till på webbplatsen för att

situationen skulle bli mer autentisk. Deltagaren fick sedan redigera texten på egen hand, medan jag satt närvarande i rummet om hen skulle ha några frågor. Deltagarna redigerade texterna i Googles textredigeringsprogram, *Google Docs*, för att jag efteråt skulle kunna se alla redigeringar de gjorde. Alla deltagare hade 45 minuter på sig att redigera texten, men några av dem blev färdiga efter 30 minuter. Två av deltagarna kände dessutom till Klarspråks hjälpen sedan innan, men ingen av dem hade använt den mycket. De andra fyra deltagarna använde Klarspråks hjälpen för första gången under användarundersökningen.

Deltagarna valde själva vilken text de skulle redigera utifrån några kriterier. Deltagarna skickade texten de hade valt ut till mig några dagar innan mötet så att jag kunde läsa igenom texten och se till att den uppfyllde kriterierna. Alla deltagarnas texter uppfyllde kriterierna och var dessutom webbtexter. Kriterierna som texterna skulle uppfylla var följande:

1. Texten ska vara mellan 0,5 och 1,5 sidor lång.
2. Texten ska vara på svenska.
3. Texten ska vara publicerad eller vara redo att publiceras.
4. Texten ska innehålla extern kommunikation.
5. Textens innehåll ska vara väl känt för deltagaren.

Det första kriteriet valde jag för att texterna skulle vara möjliga att redigera på den tid deltagarna fick på sig. De fyra första kriterierna var till för att texterna skulle vara någorlunda lika varandra. Jag begränsade undersökningens omfång med det tredje och fjärde kriteriet eftersom Klarspråks hjälpen kan användas i fler stadier av skrivprocessen än i slutskedet och på flera olika typer av texter. Det femte kriteriet valde jag för att deltagarna skulle kunna göra ändringar i texten utan att behöva gissa eller känna sig osäkra.

4.2 Genomförande av intervjuerna

Intervjuerna genomfördes samma dag som deltagarna redigerade texterna med Klarspråks hjälpen. Några av intervjuerna var direkt efter att de hade redigerat texten och några av dem var senare på dagen. Jag intervjuade alla deltagare individuellt. Intervjuerna inleddes med att jag upprepade vad min undersökning handlar om och redogjorde för vad jag planerade att göra med materialet som jag samlade in. Jag berättade att intervjun skulle handla om hur hen använde Klarspråks hjälpen och hur hen upplevde att det var. Jag berättade också att jag hade förberett

några frågor, men att deltagaren också när som helst kunde säga till om hen kom på något som hen ville säga. Jag informerade alla deltagare om att jag skulle hantera deras information konfidentiellt och bad dem om samtycke till att spela in intervjun. Alla deltagare gav sitt samtycke. Jag utgick från samma frågor när jag intervjuade varje deltagare, men jag ställde olika följdfrågor till dem och anpassade intervjun efter vad de berättade. När intervjutiden var slut tackade jag dem för deras deltagande och frågade om de ville ta del av resultaten. Jag hade bokat in 30 minuter för varje intervju, men intervjuerna var olika långa. Den kortaste intervjun var 15 minuter och den längsta var 35 minuter.

När jag utformade intervjuerna inspirerades jag av en intervjumetod som kallas för *stimulated recall*. Dempsey (2010:350) beskriver *stimulated recall* som en intervjuform där forskaren först spelar in deltagaren i en situation och sedan i intervjun lyssnar på och pratar om inspelningen med deltagaren. Det går också att göra *stimulated recall*-intervjuer utan att spela in deltagaren. Kessler och Tuckley (2023:5) använde exempelvis en text som deltagaren hade skrivit för att genomföra en *stimulated recall*-intervju. När jag intervjuade mina deltagare använde jag både Klarspråkshjälpen och texten som deltagaren hade redigerat med Klarspråkshjälpen för att skapa en *stimulated recall*-intervju.

I Kessler och Tuckleys undersökning (2023) fick deltagarna först skriva en text och därefter delta i en intervju. I intervjun läste deltagarna texten högt och berättade varför de skrev som de gjorde. Deltagarna uppmanades också att stanna när som helst medan de läste och berätta vad de tänkte på (Kessler & Tuckley 2023:5). Dempsey (2010:255) nämner också att det är viktigt att ge deltagarna frihet att beskriva det som var viktigt för dem i situationen som undersöks. Kessler och Tuckley (2023:5) hade på förhand förberett intervjufrågor baserat på vad de ville ta reda på. Jag valde att också förbereda mina intervjufrågor på förhand och att utforma dem utifrån mina forskningsfrågor (intervjufrågorna finns i Bilaga 1). Jag lät deltagarna till stor del styra intervjuerna genom att låta dem berätta fritt om hur de interagerade med Klarspråkshjälpen. Jag gav dem också flera möjligheter att styra samtalet genom att själv vara tyst efter att de hade besvarat en fråga och genom att fråga dem om de hade något mer de ville tillägga.

En fördel med *stimulated recall*-intervjuer är att de hjälper deltagarna att minnas hur de agerade i situationen (Dempsey 2010:349–351). Mina deltagare tog under intervjuerna flera gånger hjälp av Klarspråkshjälpen eller sin redigerade text för att beskriva vad de hade gjort. Dempsey (2010:355) skriver också att intervjun bör vara så nära inspelningstillfället som möjligt

i tid för att hjälpa deltagarna att minnas. Eftersom alla mina intervjuer ägde rum samma dag som de redigerade texten minskade det risken att deltagarna skulle hinna glömma vilka ändringar de hade gjort och varför de gjorde dem.

4.3 Etiska överväganden

Tre saker jag tog extra hänsyn till vid insamlingen av uppsatsens material var forskningens oberoende, att deltagarna kunde ge ett informerat samtycke och deltagarnas konfidentialitet.

Enligt Kvale och Brinkmann (2014:111) kan forskning påverkas av andra än forskaren. Eftersom jag undersöker Klarspråkshjälpen har jag varit i kontakt med Språkrådet medan jag har utfört undersökningen och skrivit uppsatsen. De på Språkrådet har dessutom intresse av undersökningens resultat eftersom det kan hjälpa dem att förbättra Klarspråkshjälpen. Deras medverkan har dock varit begränsad till att ställa upp på en intervju om Klarspråkshjälpen. De har alltså inte påverkat hur jag har genomfört användarundersökningen eller hur jag har analyserat och rapporterat resultatet.

En faktor som är viktig att ta hänsyn till när man samlar in material är informerat samtycke (Kvale & Brinkmann 2014:107–108). Hur mycket information som ska ges och när den ska ges varierar dock för varje individuell undersökning (Kvale & Brinkmann 2014:108). Alla mina deltagare samtyckte till att delta i användarundersökningen och att jag spelade in intervjun. De samtyckte också till hur jag skulle hantera materialet. Jag valde att informera deltagarna om undersökningen innan de redigerade texten med Klarspråkshjälpen och innan intervjun. Även om jag gav dem övergripande information och undvek att gå in på detaljer undanhöll jag ingen information från dem. Det är möjligt att deltagarnas användning av Klarspråkshjälpen påverkades av att de kände till syftet med min undersökning. Det är till exempel möjligt att de la mer energi på att utforska hur de kunde använda sig av Klarspråkshjälpen än de hade gjort annars.

Eftersom jag bad deltagarna att ta med sig en egen text har jag varit noga med att skydda deras identitet. Jag har därför valt att inte bifoga någon av texterna i sin helhet i uppsatsen. I exemplen från texterna har jag bytt ut namn på platser som kan kännas igen. Jag valde också att inte använda deltagarnas riktiga namn, utan att istället använda pseudonymer.

4.4 Analys av intervjuerna

Enligt Kvale och Brinkmann (2014:230) är det fördelaktigt att planera hur man ska analysera sitt material redan när man utformar intervjufrågorna. De rekommenderar också att man ägnar några minuter direkt efter intervjun till att reflektera över vad man har lärt sig (Kvale & Brinkmann 2014:171). Mitt analysarbete började därför redan när jag utgick från uppsatsens frågeställningar för att formulera intervjufrågorna. Det fortsatte sedan genom att jag i 20 minuter efter varje intervju reflekterade över och sammanfattade vad jag hade lärt mig av den. Nedan beskriver jag hur min analysprocess såg ut från och med att intervjuerna var genomförda.

Jag analyserade intervjuerna genom att göra tolkande innehållsanalyser. En fördel med att göra tolkande innehållsanalyser är enligt Michailakis m.fl. (2020:129–130) att man kommer åt det som finns mellan raderna och inte bara det som sägs. Enligt Michailakis m.fl. (2020:132) är det bra att inleda analysen med att bekanta sig med materialet, vilket man kan göra genom att lyssna igenom det flera gånger och anteckna. Jag bekantade mig med mitt material genom att lyssna igenom det och ta anteckningar en första gång samma dag eller dagen efter intervjun. Därefter lyssnade jag på det ytterligare en gång när jag transkriberade materialet.

En annan del av att göra en tolkande innehållsanalys är att koda materialet (Michailakis m.fl. 2020:133). Kvale och Brinkmann (2014:241) förklarar kodning som att knyta ett eller flera nyckelord till ett textsegment. En förutsättning för att man ska kunna koda sitt material är att man har gjort transkriptioner (Kvale & Brinkmann 2014:41). Enligt Norrby (2014:99) är det tillräckligt att göra en grov transkription om syftet är att analysera innehållet. Eftersom jag bara intresserade mig av vad deltagarna sa, gjorde jag en grov transkription av intervjuerna.

När jag kodade materialet utgick jag från intervjufrågorna och uppsatsens forskningsfrågor. På så sätt skapade jag två övergripande teman: ”hur deltagarna använde Klarspråkshjälpen” och ”hur deltagarna upplevde att det var att använda Klarspråkshjälpen”. När jag analyserade det första temat gick jag igenom varje intervju för sig och identifierade vilka delar som handlade om hur deltagarna använde Klarspråkshjälpen. Jag samlade den informationen i ett dokument och skrev därefter en sammanfattning av hur varje deltagare hade använt Klarspråkshjälpen. När jag analyserade det andra temat sorterade jag innehållet i intervjuerna tematiskt istället för att redovisa varje deltagares upplevelse av Klarspråkshjälpen för sig. Tre av dessa teman överensstämmer med Klarspråkshjälpens tre moduler: *Kom igång*, *Skriv klarspråk* och *Testa en text*. Det fanns dock mer information i intervjuerna som inte passade in, vilket ledde till att jag skapade ett fjärde

tema, ”deltagarnas inställning till att använda Klarspråkshjälpen i framtiden”. När jag sedan gick igenom transkriptionerna utgick jag ifrån ett tema i taget. Först gick jag igenom alla deltagares intervjuer och samlade ihop informationen som handlade om det temat i ett dokument. Därefter kodade jag materialet (jfr. Kvale & Brinkmann 2014:241). När hela materialet var kodat flyttade jag textsegmenten så att de som hade samma eller liknande koder var bredvid varandra. När jag hade grupperat ihop alla koderna skapade jag en disposition och skrev en sammanfattning av deltagarnas upplevelser och åsikter.

4.5 Analys av texterna

För att se vilken effekt deltagarnas användning av Klarspråkshjälpen fick på texterna gjorde jag kvalitativa textanalyser. I analyserna utgick jag ifrån vad deltagarna i intervjuerna pratade om att de ändrade i texterna och vad deltagarna faktiskt gjorde för ändringar i texterna.

Jag började med att sammanfatta varje texts mottagare och syfte utifrån vad deltagarna sa i intervjuerna. Därefter gick jag igenom intervjuerna och markerade vilka ändringar deltagarna berättade att de hade gjort, vad de tyckte hade blivit bra eller dåligt i texten och om de hade stött på några utmaningar när de redigerade den. Därefter gjorde jag en grov analys av originaltexterna för att identifiera vad som redan var bra och vad som skulle behöva förbättras. Jag analyserade rubrikerna, dispositionen, punktlistorna och innehållsurvalet. Jag analyserade också texternas ton, perspektiv, meningslängd, tilltal och ordval.

Eftersom deltagarna hade redigerat texterna i *Google Docs* kunde jag enkelt se alla ändringar de hade gjort i texterna. Jag gick igenom redigeringshistoriken för varje text och kategoriserade alla ändringar som varje deltagare hade gjort utifrån Klarspråkshjälpens sex avdelningar: *Tänk på dina läsare*, *Sortera innehållet*, *Skriv meningar med flyt*, *Använd ord som läsarna förstår*, *Skriv tydliga rubriker* och *Ge texten ett läsvänligt utseende*. På så sätt kunde jag enklare se mönster i vad de gjorde för typer av ändringar.

Jag valde vilka ändringar jag skulle redovisa i analysen baserat på vad deltagaren sa i intervjun och vad jag hade noterat i analysen av originaltexten. Det som jag inte valde att redovisa i resultatet var alltså ändringar som deltagarna inte nämnde i intervjun och ändringar som inte påverkade texten så mycket.

4.6 Problematisering av analysmetoderna

Enligt Kvale och Brinkmann (2014:85) produceras intervjukunskap i samspelet mellan forskaren och den som intervjuas. Det är forskaren som är forskningsverktyget i intervjuer (Kvale & Brinkmann 2014:176). Det är därför troligt att intervjuerna med deltagarna hade sett annorlunda ut med en annan forskare. De hade troligtvis haft ett annat samspel med deltagarna och ställt andra följdfrågor. Resultatet hade möjligtvis också blivit annorlunda med andra deltagare. Jag valde dock att undersöka personer från två olika sorters offentliga verksamheter, kommun och myndighet, för att intervju svaren till viss del ska kunna generaliseras till offentliga verksamheter.

Den tolkande innehållsanalysen jag gör av transkriptionerna är, precis som intervjumetoden, avhängig forskaren. Enligt Michailakis m.fl. (2020:130) kan texter tolkas på många olika sätt. Den tolkande innehållsanalysen är subjektiv, men den förhåller sig också till vissa regler, till exempel kodning (Michailakis m.fl. 2020:131). Det är alltså möjligt att en annan forskare skulle kunna tolka mitt material på ett annat sätt. Kvale och Brinkmann (2014:254) beskriver att det huvudsakliga problemet inte är att intervjuer kan tolkas på olika sätt. De menar istället att det snarare uppstår problem om forskaren väljer att tolka materialet på ett selektivt sätt (Kvale & Brinkmann 2014:254). Jag har därför varit noggrann med att i min analys av materialet både lyfta fram deltagarnas positiva och negativa upplevelser.

Den kvalitativa textanalysen är också delvis subjektiv eftersom att deltagarnas texter kan analyseras och tolkas på många olika sätt. Jag hade till exempel kunnat göra en mer övergripande analys av texterna istället för att göra ett urval och fokusera på deltagarnas redigeringar. Mitt urval möjliggjorde dock en mer noggrann analys av den effekt som deltagarnas användning av Klarspråkshjälpen fick på texterna än vad en mer övergripande analys hade gjort.

5 Resultat och analys

Nedan presenterar jag hur deltagarna beskrev att de använde Klarspråkshjälpen, hur de upplevde att det var att använda de olika delarna av Klarspråkshjälpen och hur användandet av Klarspråkshjälpen påverkade texterna.

5.1 Hur deltagarna använde Klarspråkshjälpen

Deltagarna använde Klarspråkshjälpens moduler på olika sätt (en beskrivning av alla moduler finns i avsnitt 2.2). En av dem använde endast *Testa en text*. Två av dem använde *Kom igång* och *Skriv klarspråk*. Tre av dem använde alla tre modulerna. Eftersom deltagarna bara fick 45 minuter på sig att redigera texten redovisar jag också om de tyckte att det var lagom med tid eller om de tyckte att de behövde mer tid på sig.

5.1.1 Deltagaren som använde en modul

Nour, som var den som endast utgick ifrån *Testa en text*, gjorde först testet i sin helhet. Därefter läste hen responsen på de frågorna som testet hade indikerat att hen behövde arbeta mer med. Hen läste responsen på en fråga i taget och redigerade sin text utifrån den och gick därefter vidare till nästa fråga. Vid två tillfällen behövde hen mer information än den korta responsen i *Testa en text*. Då klickade hen på länkarna som fanns i responsrutan. De länkarna hen klickade på var *Tänk på dina läsare* och *Visa hur delarna i texten hör ihop* som hör till avdelningen *Sortera innehållet*. Nour använde hela tiden hen fick på sig för att redigera texten, alltså 45 minuter. När jag frågade Nour om hen tyckte att hen hade fått lagom med tid på sig svarade hen ”ja”.

5.1.2 Deltagarna som använde två moduler

Alex använde både *Kom igång* och *Skriv klarspråk*. Först läste hen snabbt igenom *Kom igång* och sedan gick hen över till *Skriv klarspråk*. Hen läste igenom de tre råden under varje avdelning och valde därefter ut vilka råd hen behövde använda genom att läsa igenom sin text. För att redigera texten gick hen fram och tillbaka mellan råden i Klarspråkshjälpen och sin text. Hen klickade också på flera av fördjupningslänkarna i *Använd ord som läsarna förstår*. Alex kände sig klar med texten redan efter 30 minuter. I intervjun uttryckte Alex att hen tyckte att 30 minuter var lagom med tid för att redigera texten.

En annan person som också använde både *Kom igång* och *Skriv klarspråk* var Rio. Hen började med att fylla i hela *Kom igång*-modulen. Därefter läste hen igenom de tre råden under varje avdelning i *Skriv klarspråk* och antecknade stödord. Hen använde stödorden och beskrivningarna i Klarspråks hjälpen för att redigera sin text. Hen berättade att hen inte gick in och läste fördjupningarna för att hen kände att hen inte hade tid att göra det. Rio hann inte redigera klart hela sin text på 45 minuter och hen sa att hen hade behövt lite mer tid för att hinna klart.

5.1.3 Deltagarna som använde tre moduler

Sam använde alla tre moduler. Hen började med att fylla i modulen *Kom igång*. Hen gick sedan till *Skriv klarspråk* och arbetade med sin text utifrån de tre råden under alla avsnitt förutom *Ge texten ett läsvänligt utseende*. När hen arbetade med texten utifrån *Använd ord som läsarna förstår* läste hen också fördjupningen. Därefter gick hen till *Testa en text*. Hen hann fylla i och läsa responsen på nio av testets tio frågor. Sam arbetade med att redigera texten i 45 minuter. När jag frågade Sam om hen hade fått lagom med tid på sig svarade hen ”nej”. Hen uttryckte bland annat att hen inte var helt nöjd med texten än och att hen hade behövt mer tid att arbeta med den.

En annan person som också använde alla tre moduler var Mika. Hen testade först att använda *Kom igång* men gick sedan snabbt över till *Testa en text*. Hen kryssade dock bara i de svarsalternativ som hen tyckte passade in på hens text, vilket medförde att hen inte svarade på alla tio frågorna. Hen läste responsen på de frågorna i *Testa en text* som hen klickade i. Sist använde hen *Skriv klarspråk*. Hen läste igenom de tre råden under varje avsnitt och kontrollerade längs vägen om hen hade följt råden och hur hen kunde göra för att förbättra texten. När jag frågade om hen hade läst någon av fördjupningssidorna framkom det att hen inte hade noterat att de fanns och därmed inte läst dem. Enligt Mika var 30 minuter lagom med tid för att redigera texten.

Den sista personen som använde alla tre moduler var Kim. Hen började med att läsa igenom *Kom igång* och gick sedan till *Testa en text*. När hen hade svarat på alla frågor i modulen läste hen responsen på frågorna som testet hade indikerat att hen behövde arbeta mer med och redigerade texten utifrån en fråga i taget. Vid ett tillfälle klickade hen sig vidare från *Testa en text* på länken som ledde till *Använd ord som läsarna förstår*. När hen hade arbetat med texten utifrån frågorna i *Testa en text* gick hen in på *Skriv klarspråk* och läste *Skriv meningar med flyt* och *Använd ord som läsarna förstår*. Hen berättade att hen inte hann läsa några av fördjupnings-

sidorna i *Skriv klarspråk*, men att hen ändå tyckte att 30 minuter var lagom med tid för att redigera texten.

5.1.4 Sammanfattning av hur deltagarna använde Klarspråks hjälpen

Hälften av deltagarna använde modulerna i den ordning som de presenteras på startsidan av Klarspråkstestet. Andra hälften använde modulerna i en annan ordning. Alla deltagare som använde *Kom igång* använde dock den modulen först. Deltagarna hade olika uppfattning om de fick lagom med tid på sig till att arbeta med Klarspråks hjälpen för att redigera sin text. Sam sa till exempel ”jag hade behövt jättemycket mer tid” medan Kim sa ”jag var ju klar lite tidigare, men sätter jag mig med den igen på tisdag så kommer jag säkert kunna hitta andra saker att förbättra. Det är ju liksom var man lägger ribban”. Totalt uttryckte två av deltagarna att de hade behövt mer tid på sig och fyra av deltagarna att 30–45 minuter var lagom med tid för att redigera texten.

5.2 Hur deltagarna upplevde att det var att använda Klarspråks hjälpen

Deltagarnas helhetsintryck av Klarspråks hjälpen var positivt. De beskrev att den var bra och användbar och alla var dessutom positivt inställda till att använda den igen. Deras omdömen för varje modul var dock mer varierande. Nedan redogör jag för hur deltagarna beskrev att de upplevde Klarspråks hjälpen tre moduler: *Kom igång*, *Skriv klarspråk* och *Testa en text*. Jag redogör också för hur de tänkte att de kunde använda Klarspråks hjälpen i framtiden och om de faktiskt har använt Klarspråks hjälpen igen efter intervjun.

5.2.1 Deltagarnas upplevelser av *Kom igång*

Två av deltagarna som använde *Kom igång* ansåg att de fick användning av modulen. Sam berättade att *Kom igång* kändes som ett enkelt sätt att börja arbeta med texten och att hen tyckte att det blev svårare när hen gick över till att använda de andra modulerna i Klarspråks hjälpen. Hen berättade också att hen tyckte att det kändes naturligt att börja med att använda *Kom igång*. Rio sa att hen inledningsvis blev lite förvirrad över formuleringarna i *Kom igång* och att hen

tänkte ”hur det var tänkt att jag ska använda det här?”. Hen berättade att hen tror att det hade varit lättare att komma in i modulen om det hade funnits lite mer information innan check-listorna. Rio berättade också att även om hen fick användning av informationen i *Kom igång* så tyckte hen att modulen innehöll mer information än vad hen egentligen behövde för att ta sig vidare i skrivandet.

De andra tre deltagarna som använde *Kom igång* tyckte inte att de fick användning av modulen. Både Kim och Alex berättade att de tyckte att de redan hade tänkt igenom syftet och mottagaren innan och att det därför kändes onödigt att använda modulen. När Mika använde *Kom igång* funderade hen på om modulen hade varit hjälpsam om hen hade skrivit om texten från början. Hen kom fram till att den inte skulle vara det. Hen förklarade att det berodde på att det kändes som att modulen förutsatte att man skrev en viss typ av text där läsaren skulle agera, medan texten hen skulle redigera hade ett informerande syfte. Hen tyckte också att det var svårt att svara på vad läsaren skulle veta. Hen sammanfattade sin upplevelse av att använda *Kom igång* på följande sätt: ”Jag tyckte att den var jättetrubbig. Det här hade inte alls hjälpt mig om jag skulle skriva någonting.”

5.2.2 Deltagarnas upplevelser av *Skriv klarspråk*

Alla deltagare som använde *Skriv klarspråk* uttryckte att de tyckte att modulen var bra och användbar. Mika, som gillade *Skriv klarspråk* bäst av alla moduler, tyckte att det var positivt att den gav en strukturerad repetition av vad klarspråk är och att den innehöll praktiska exempel. Mika sa också att en annan sak hen gillade med *Skriv klarspråk* var att ”den är som en yttre parameter att jämföra sig mot när man granskar sin text och då blir det väldigt objektivt”. Sam berättade att hen tyckte att det som tas upp i *Skriv klarspråk* matchade problemen som kan dyka upp när man skriver och Rio berättade att hen tyckte att *Skriv klarspråk* gjorde det tydligt vad man kunde göra för att förbättra sin text.

En aspekt av *Skriv klarspråk* som alla deltagare var positivt inställda till var exemplen. Sam sa i intervjun att hen tyckte om att exemplen förtydligade vad som var bra och vad som inte var bra och att det därmed blev tydligt vad man själv skulle göra. Alex berättade att hen fick mycket användning av exemplen och att hen hade velat ha ännu fler exempel under rubriken *Använd ord som läsaren förstår*. Rio lyfte att hen tyckte att det var bra att exemplen var markerade med färg eftersom det gjorde att de blev lättare att urskilja från resten av texten och att de blev lättare att ta

till sig. Alex inspirerades dessutom av ett av exemplen och såg hur hen kunde applicera det på andra texter som hen skriver. Hen berättade att exemplet ”ska du välja skola? Här kan du läsa om de olika alternativen för dig som bor i Solköping. Gör ditt val senast den 1 februari” fick hen att tänka på hur de skriver om skolval i kommunen och att de faktiskt skulle kunna skriva på ett enklare sätt.

Även om alla deltagarna tyckte att *Skriv klarspråk* var en bra modul tyckte vissa att det var svårt att applicera det som nämndes i modulen på sin text för att göra den bättre. Alex berättade i intervjun att hen tyckte att det var lätt att förstå vad som behövde förbättras i texten, men att det var svårt att faktiskt göra den bättre. Hen berättade att hen tänkte att hen skulle lyckas bättre med att redigera texten, men att det var svårare än hen trodde att det skulle vara. Sam berättade också att hen tyckte att det var svårt att göra texten bättre och att hen till och med upplevde att texten bitvis hade blivit sämre av att använda Klarspråks hjälpen. Hen berättade att hen hade svårast med de delar av texten som hen inte hade skrivit själv, men att hen också tyckte att det var svårt att redigera andra delar av texten. Hen sa bland annat ”jag tyckte att det var svårt att redigera den här delen av texten. Det kanske har att göra med, och nu menar jag inte att skylla på någon annan, men jag tänker att jag blir lite rädd att ändra saker som kanske är viktiga att ha kvar i texten”. Det var också fler än Sam som uttryckte att det var extra svårt att redigera sådant som de antingen inte hade skrivit själva i texten eller som de inte kunde så mycket om.

En del av *Skriv klarspråk* som vissa fick mycket användning av och som andra inte hittade alls var fördjupningssidorna. Både Alex och Sam berättade att de fick mycket hjälp av fördjupningssidorna som fanns under rubriken *Använd ord som läsarna förstår*. Kim och Rio valde att inte använda fördjupningssidorna för att de inte kände att de hade tid med det. När jag frågade Mika om hen hade använt någon av fördjupningssidorna berättade hen att hen inte visste att det fanns sådana. När jag och Mika kollade på sidan tillsammans berättade hen att hen trodde att det var sidfoten när hen skrollade baserat på hur fördjupningssidorna ser ut rent grafiskt och hur de är placerade på sidan. Hen nämnde också att en annan anledning till att hen inte såg fördjupningssidorna kan vara för att de bara heter *Fördjupning*, vilket enligt hen inte är klarspråkligt alls. Hen tyckte att rubrikerna behövde vara tydligare, exempelvis ”Fördjupning av hur du skriver rubriker” eller ”Lär dig mer om hur du sorterar innehållet”.

5.2.3 Deltagarnas upplevelser av *Testa en text*

Innan deltagarna började redigera sina texter med Klarspråkshjälpen fick jag frågan från en av deltagarna om det var *Testa en text* som man skulle använda. Det tyder på att den instinktivt ses som användbar för den typen av texter som deltagarna redigerade, alltså färdiga texter. Nour, som enbart använde *Testa en text*, berättade att hen tyckte att det var imponerande att modulen direkt lockade hen att klicka på den eftersom den visade sig vara så användbar. Flera av deltagarna som använde *Testa en text* uttryckte också att den var till hjälp för att den styrde in dem på rätt spår i redigeringen. Mika sa till exempel att ”den var bra för att jag skulle veta lite vad jag skulle tänka på” och Sam berättade att det nog hade varit bättre om hen hade använt *Testa en text* först så hen visste vad hen skulle fokusera på.

Nour berättade att hen uppskattade att *Testa en text* var interaktiv och att man kunde klicka sig vidare för att ta del av exempel. Hen gillade till exempel att man får en fråga som man behöver reflektera över innan man klickar på ett svar. Hen berättade också att hen tyckte att det var ”fiffigt” att man kunde klicka sig vidare på länkar om man ville ha mer information. Två av deltagarna hade dock inledningsvis uppfattningen att *Testa en text* inte skulle vara interaktiv, utan att man skulle skicka in sin text och alltså inte behöva göra jobbet själv. Kim sa till exempel ”när jag gick in på *Testa en text* tänkte jag att då lägger jag in min text och så ska den bara, hahaha, men jag skulle göra jobbet själv ju”. Alex, som inte använde *Testa en text*, hade en liknande uppfattning om hur modulen skulle fungera, vilket gjorde att hen inte använde modulen alls.

Deltagarna hade olika uppfattning ifall *Testa en text* hade lagom många frågor och tog lagom lång tid att genomföra. Nour tyckte att testet var lagom långt och att det täckte in lagom mycket information. Kim tyckte däremot att testet hade många frågor och var väldigt omfattande. Hen reflekterade också över att testet nog kan ta längre tid att arbeta med om man inte hade tänkt så mycket på klarspråk när man skrev texten. Hen sa att ”nu var det mycket som jag kände att jag hade tänkt på, men hade det varit gult på alla frågorna så hade det varit bra mycket svårare och mer svårhanterligt”. Mika beskrev att hen tyckte att *Testa en text* var svår just för att många av frågorna blev gula, vilket gjorde att det blev mycket att läsa och tänka på. Det är också viktigt att notera att Nour enbart använde *Testa en text* och att det tog hen nästan 45 minuter, medan de andra deltagarna som använde *Testa en text* också använde Klarspråkstestets andra moduler.

Två av deltagarna upplevde att svarsalternativen i *Testa en text* inte alltid passade in på vad de skulle vilja svara på frågorna. Mika var väldigt tydlig med att hen tyckte att det var ett

problem medan Sam uttryckte det mer indirekt. När Sam kom till frågan i testet som handlade om textens ton kryssade hen till exempel i svarsalternativet ”Ja, jag har tänkt på den men tycker att tonen ska vara formell för att texten ska tas på allvar”. Hen berättade dock att det egentligen inte var det hen var rädd för, utan att hen snarare tyckte att det var viktigt att informationen i texten var korrekt så det inte blev några missförstånd och att tonen skulle passa in med tonen på resten av webbplatsen. Sam berättade också att hen valde svarsalternativet ”Jag använder bara ord som jag tror läsaren förstår” för att hen hade förklarat några av de svåra orden men inte hunnit med alla. Mika tyckte att svarsalternativen till många av frågorna i *Testa en text* var ”trubbiga”. I intervjun framkom det att hen tyckte att det inte fanns passande svarsalternativ till sju av testets tio frågor. Frågorna hen inte hade problem med handlade om textens ton, mellanrubriker och att läsa texten högt (se avsnitt 2.2.3 för alla frågor i testet). Mika tyckte exempelvis inte att något av svarsalternativen passade till frågan om man har tagit hänsyn till läsarens förkunskaper. Hen berättade att hen vet hur man mottagaranpassar en text, men att hen inte hade kunnat nå hela vägen fram. Hen tyckte att det var problematiskt att svarsalternativen bara var att man hade anpassat texten, att man inte hade anpassat texten eller att man inte visste hur man skulle göra för att anpassa texten. Hen hade istället velat ha ett svarsalternativ som sa ”ja, jag har försökt i den utsträckning som det är möjligt”. Mika tyckte också att det saknades ett svarsalternativ för frågan som handlar om man har låtit någon annan läsa texten. Frågan har tre svarsalternativ: att en person från mottagargruppen har läst texten, att en kollega har läst texten eller att det inte har funnits tid till det. Mika berättade att både ordförande i kommunstyrelsen och representanter från polisen hade läst hens text. Hen tyckte därför inte att hen kunde kryssa i något av svarsalternativen, utan hen ville hellre kunna kryssa i alternativet ”det är någon mer än jag som har läst texten”.

5.2.4 Deltagarnas inställning till att använda Klarspråkshjälpen igen

I slutet av intervjuerna frågade jag deltagarna om de skulle kunna tänka sig att använda Klarspråkshjälpen igen. Alla var positivt inställda till det. Nour sa till och med ”jag kommer säga det till kollegorna också att hörni kolla vilket bra verktyg”. Flera av dem nämnde dock att det inte var realistiskt att använda den på alla texter som de skriver för att det inte finns tid till det. Kim berättade att ”man ska vara nöjd lite innan man egentligen är nöjd för att man behöver gå vidare

till nästa grej. Och det tar ju längre tid om man ska jobba jobba jobba med en text och det har vi ju inte riktigt alltid tid till”. Deltagarna var överens om att de troligtvis kommer använda Klarspråkshjälpen för lite svårare texter som det är extra viktigt att läsarna förstår. Sam berättade att hen nog också kommer försöka använda Klarspråkshjälpen när hen ska arbeta med en text tillsammans med kollegor.

Jag skickade ett mejl till deltagarna mellan två och fyra veckor efter intervjuerna och frågade om de faktiskt hade använt Klarspråkshjälpen igen. En av deltagarna svarade ja och de andra fem svarade nej. Bland de som svarade nej berättade några att de inte har känt något behov av att använda den eller att de inte har skrivit den typen av texter. Några av dem svarade också att de inte hade haft tid att använda den.

5.2.5 Sammanfattning av deltagarnas upplevelse av att använda Klarspråkshjälpen

Deltagarnas upplevelser av att använda *Kom igång* var blandade. Två av deltagarna tyckte att de fick användning av modulen medan tre deltagare inte tyckte att den var så användbar. Två av de som inte tyckte att den var användbar uttryckte att det var för att de redan hade tänkt på det som nämndes i *Kom i gång* när de befann sig i ett tidigare skede i skrivprocessen.

Alla deltagare var däremot positivt inställda till modulen *Skriv klarspråk* och exemplen i den. Några av deltagarna tyckte att det var svårt att applicera det som nämndes i *Skriv klarspråk* på texten för att göra den bättre. Tre av deltagarna använde inte fördjupningslänkarna, men de två som gjorde det sa att de fick bra användning av dem.

Flera av deltagarna tyckte också att *Testa en text* var användbar. Två av deltagarna trodde dock inledningsvis att de inte skulle behöva interagera med *Testa en text* för att få reda på vad de behövde förbättra i sin text, vilket inte stämmer. Det tog olika lång tid för deltagarna att använda *Testa en text* och de hade också olika uppfattning om vad som var för lång tid. Det tar exempelvis längre tid att använda modulen om många av frågorna blir gula. Två av deltagarna hade också problem med att svarsalternativen i testet inte alltid passade med vad de ville svara.

Deltagarna var positivt inställda till att använda Klarspråkshjälpen igen. De uttryckte att de inte skulle använda den för alla texter, utan snarare främst när de skriver svårare texter. När jag frågade om de hade använt den igen svarade dock majoriteten av deltagarna nej.

5.3 Effekterna av att använda Klarspråkshjälpen på texterna

Deltagarna gjorde olika typer av ändringar i texterna eftersom de använde Klarspråkshjälpen på olika sätt och redigerade olika texter. Jag redovisar därför ändringarna i en text i taget i samma ordning som jag gjorde när jag beskrev hur de använde Klarspråkshjälpen. Först sammanfattar jag textens målgrupp och syfte. Därefter redovisar jag några av ändringarna deltagarna lyfte fram i intervjun. Jag sammanfattar också vad jag utifrån min analys av originaltexten kom fram till var i mest behov av att bearbetas i texterna. Sist redovisar jag några av ändringarna som deltagarna gjorde eller inte gjorde i texten och beskriver hur det påverkade texten.

5.3.1 Nours text – att arbeta statligt

Nours text handlar om vad det innebär att arbeta statligt. Hen beskriver målgruppen som personer som kanske vill söka jobb på Myndigheten för tillgängliga medier och personer som nyligen är anställda på myndigheten.

Hen berättade i intervjun att hen försökte ”städa bort” den överflödiga informationen i texten. Eftersom målgruppen inkluderade personer som kanske inte har arbetat på en myndighet tidigare tänkte hen också mycket på textens ton och på ordvalen.

En sak som sticker ut med både originaltexten och den redigerade texten är att de är punktlistor. Båda texterna är disponerade efter de sex grundläggande principerna i den gemensamma värdegrunden för statsanställda och varje grundläggande princip utgör en punkt i punktlistan. Några av de grundläggande principerna är utformade som icke satsformade meningar. Två exempel på det är *fri åsiktsbildning* samt *effektivitet och service*. Min analys bekräftade dessutom att originaltexten hade en formell ton som förstärktes av textens passiva verb och svåra ord. Några exempel är *iakttas*, *utövas*, *åsiktsbildning* och *jäv*.

Nours text är en punktlista där varje punkt är mellan 20 och 32 ord lång och består av två eller fler meningar. Hen berättade att hen övervägde att använda mellanrubriker istället, men att det blev konstigt eftersom några av styckena bara var en eller två meningar långa. Styckenas längd hindrar inte bara användandet av mellanrubriker; de gör också att texten känns fragmentarisk. Anledningen till att styckena är korta är främst för att det saknas metatext och förklaringar som binder ihop de olika meningarna. Ett exempel är stycket:

- (1) Den offentliga makten utövas under lagarna. Du använder och följer de lagar och regler som gäller i den statliga verksamheten.

Nour tog dessutom bort överflödiga information ur texten när hen redigerade den, vilket gjorde texten ännu kortare och mer fragmentarisk. Under punkten *respekt för allas lika värde, frihet och värdighet* tog hen till exempel bort meningen *den offentliga makten ska utövas med respekt för allas lika värde och för den enskilda individens frihet och värdighet*. Den meningen var delvis en upprepning av den efterföljande meningen *du respekterar alltid människors lika värde*. Genom att ta bort den meningen blev texten både kortare och mindre upprepande, men *frihet* och *värdighet* som var med i originaltexten försvann därmed ur den redigerade texten. Hen ändrade också alla brödtextens *du som är statsanställd* till bara *du*. I ingressens första mening framgår det nämligen att *du* i texten syftar på personer som är statsanställda.

Tonen i texten påverkas av att den första meningen efter varje punkt i punktlistan är från den statliga värdegrunden. Det bidrar till att texten innehåller ofullständiga meningar, som *effektivitet och service*, samt passiva och informationstunga meningar, som *allas likhet inför lagen, saktighet och opartiskhet ska iakttas*. Nour ändrade inte meningarna som var från den statliga värdegrunden, men hen gjorde några av de passiva verben i resten av texten aktiva och arbetade med att göra orden enklare. Några av de passiva verb som hen gjorde aktiva var *behandlas, fattas, ges* och *utföras*. Hen bytte också ut *utan att källan efterforskas* mot förklaringen *utan att någon försöker ta reda på var informationen kom ifrån*.

5.3.2 Alex text – tyck till om cykelvägen

Alex text handlar om att en cykelväg ska byggas mellan två orter i kommunen. Steget de är på i processen just nu är granskning, vilket innebär att medborgarna har en chans att tycka till om kommunens förslag om cykelvägen. Målgruppen är alltså kommuninvånarna och när de har läst texten ska de veta att de kan tycka till om cykelvägsförslaget.

I intervjun berättade Alex att hen upplevde att originaltexten innehöll många svåra ord och några långa meningar. Hen berättade att hen arbetade mycket med orden, men att hen kände att hen inte riktigt lyckades byta ut eller förklara alla. Hen berättade också att hen tänkte på att försöka göra meningarna kortare, men att det inte heller gick så bra.

Min analys av originaltexten bekräftade Alex uppfattning om att texten innehåller svåra ord. Originaltexten utgår dessutom ifrån vad kommunen vill förmedla istället för vad läsarna vill veta, vilket kan exemplifieras med den första delen av brödtexten (se exempel 2). Den delen av texten fokuserar på vad som har hänt ur kommunens perspektiv. De på kommunen vill förmedla att de har gjort en förprojektering, hur deras arbetsprocess har sett ut och vilket steg i processen de är i nu. Kommunens perspektiv märks också i att de ämnesspecifika ordvalen *förprojektering*, *sträckning* och *planprocessen* inte förklaras. Det som är av intresse för läsarna är snarare att kommunen arbetar med att planera cykelvägen och att kommuninvånarna har möjligheten att tycka till om kommunens förslag.

- (2) Under hösten 2023 startade en förprojektering av området, då förutsättningarna kring den föreslagna sträckningen studerades mer i detalj. Nu har alla data samlats in och vi har sammanställt och utvärderat dem och tagit fram en mer detaljerad sträckning för gång- och cykelvägen. Nu är det dags för nästa steg i planprocessen, nämligen granskning.

Ett sätt Alex redigerade texten på var genom att flytta *andra chansen att tycka till* från slutet av rubriken till början av den. Originalrubriken *Cykelvägen Gråberg och Blåsjö ute på granskning – andra chansen att tycka till* blev istället *Andra chansen att tycka till om cykelvägen mellan Gråberg-Blåsjö*. Den viktiga informationen för läsarna, att de kan tycka till om cykelvägsförslaget, hamnade därmed först i rubriken. Hen tog också bort *ute på granskning* från rubriken. Granskning är i den här kontexten ett svårt ord eftersom det har en väldigt specifik betydelse som alla i kommunen inte kan förväntas kunna. Att ta bort det ordet ur rubriken gör att den blir lättare att förstå, men det förändrar också rubrikens betydelse. I originalet framgår det av ordet *granskning* att cykelvägen inte är färdig än – i alla fall för de som förstår vad ordet betyder. Den redigerade rubriken antyder däremot att cykelvägen är färdig, vilket den inte är.

Alex berättade i intervjun att hen försökte redigera texten så att meningarna blev kortare. Meningarna i den redigerade texten är dock något längre än meningarna i originalet. Det beror på att den redigerade texten innehåller sju ord mer än originalet, men har samma antal meningar. Alex delade alltså inte upp någon av meningarna genom att sätta punkt. Meningslängden var dock inget stort problem i originaltexten, utan det som gjorde texten svår var snarare textens perspektiv och de svåra orden.

Alex ändrade några av de svåra orden i texten. I intervjun pratade hen mycket om ordet *förprojektering* som förekommer i texten och som hen varken lyckades byta ut till något lättare ord eller förklara. Andra svåra ord i texten inkluderar *sträckning*, *granskning* och *planprocess*. *Sträckning* är till exempel ett ord som förekommer fem gånger i texten. Alex bytte ut det mot *cykelväg* på ett ställe i texten, men lät det stå kvar de andra fyra gångerna.

5.3.3 Rios text – historik om lättläst i Sverige

Rios text handlar om historiken om lättläst i Sverige från 1960- till 1980-talet. Hen berättade att målgruppen är personer som är intresserade av att lära sig mer om lättläst. Hen berättade också att hen hade personer som är i behov av lättlästa texter i åtanke när hen redigerade texten, men att de inte är textens huvudsakliga målgrupp.

I intervjun visade det sig att Rio främst hade arbetat med att göra två typer av ändringar i texten. Hen hade flyttat informationen inom meningarna så att det viktigaste hamnade först och förklarat svåra ord. Hen berättade också att hen redigerade rubrikerna för att hen tyckte att de behövde bli tydligare.

Min analys bekräftade att rubrikerna behövde redigeras. Mellanrubrikerna var exempelvis bara årtal i originaltexten och en av mellanrubrikerna skulle dessutom kunna göras om till två olika rubriker. Analysen visade också att texten innehöll några svåra ord, till exempel *Skolöverstyrelsen*, *bokombud*, *Taltidningskommittén* och *Kultur åt alla*.

Originaltextens huvudrubrik var *Historik om lättläst* och mellanrubrikerna var *1960–1980* och *1980-talet*. Rio la till *i Sverige* i slutet av huvudrubriken och *lättläst* framför årtalen i mellanrubrikerna. Det gjorde rubrikerna tydligare. Hela texten är kronologisk, vilket innebär att informationen under rubriken *Lättläst 1960–1980* är uppdelad i några stycken som handlar om 1960-talet och några som handlar om 1970-talet. Det hade därför varit rimligt att istället dela upp texten med tre underrubriker istället för två: en för 1960-talet, en för 1970-talet och en för 1980-talet.

Rio redigerade flera av textens meningar för att det viktiga skulle hamna först. Hen beskrev det själv som att originaltexten hade en trevlig berättande ton, men på bekostnad av tydligheten. Hen ändrade till exempel en av meningarna för att göra förklaringen av vad bokombud är mer explicit (se exempel 3 och 4).

- (3) LL-gruppen hade även bokombud runt om i landet som arbetade för att främja läsningen av lättläst. [Original.]
- (4) LL-gruppen samarbetade med personer runt om i landet som arbetade för att få fler att läsa lättläst. Dessa personer kallades för bokombud. [Redigerad.]

I några fall, som i exempel 3 och 4, bidrog Rios redigeringar till att både texten och meningarna blev längre. I de flesta fallen bidrog redigeringarna dock till att meningarna blev kortare (se exempel 5 och 6).

- (5) Med statsbidrag började LL-gruppen i samarbete med olika bokförlag att ge ut lättlästa bearbetningar av böcker. [Original.]
- (6) LL-gruppen började samarbeta med olika bokförlag för att ge ut lättlästa bearbetningar av böcker. Utgivningen finansierades med statliga bidrag. [Redigerad.]

Rio förklarade också några av textens svåra ord. Hen la till exempel till att *Kultur åt alla* är en statlig utredning och att *Skolöverstyrelsen* är en myndighet. Som exempel 3 och 4 visar förklarade hen också *Bokombud* genom att byta ordning på och skriva om två av meningarna i texten.

5.3.4 Sams text – myndighetens internationella samarbete

Sams text handlar om vilka internationella samarbeten som Myndigheten för tillgängliga medier ingår i. Hen berättade att det har varit vanligt att journalister har missuppfattat myndighetens internationella samarbeten och att hen har haft journalisterna i åtanke när hen har redigerat texten. Den huvudsakliga målgruppen är dock personer som är intresserade av att veta vilka internationella samarbeten som Myndigheten för tillgängliga medier ingår i.

Sam berättade att hen ville skapa en disposition som ger läsaren en snabb överblick över myndighetens samarbeten, men att hen tyckte att det var svårt. Hen arbetade också med att skapa bättre flyt i meningarna. Hen berättade att en svårighet med texten var att den innehöll många långa engelska ord och en del svåra ord som behövde förklaras.

Min analys av originaltexten visade, precis som Sam sa, att den innehöll många långa engelska ord och även en del svåra ord. Hela 40 procent av orden i texten hade fler än sex bokstäver. Två exempel på långa engelska ord är *Libraries Serving Persons with Print Disabilities Section* och *European Inclusive Publishing Forum*. Några exempel på svåra svenska ord i originaltexten är *standardiseringsorgan*, *implementering* och *tillgänglighetsmetadata*. Textens innehåll är dessutom abstrakt eftersom den handlar om verksamhetens samarbeten. Brödtextens andra mening, *det är en digital katalog med information om tillgängliga medier och en plattform för att hantera lån över nationsgränserna*, innehåller till exempel huvudsakligen abstrakta substantiv.

Sam skapade inte någon ny disposition i brödtexten. Det hen däremot gjorde var att förtydliga textens disposition i ingressen. Hen skrev till exempel metatexten, *här kan du läsa mer om våra internationella samarbeten*. Hen bytte också ordning på de internationella organisationerna i ingressen så att de nämndes i samma ordning som i brödtexten. Båda ändringarna bidrog till att det blev lättare att få en överblick över textens innehåll.

För att få bättre flyt i meningarna tog Sam bort viss information ur meningarna och delade upp de längsta meningarna genom att sätta punkt. Hen bytte till exempel ut en överflödigg upprepning av *Libraries Serving Persons with Print Disabilities Section* mot *det*. Textens längsta mening (se exempel 7) delade hen upp i tre separata meningar genom att sätta punkt efter *Publishing Forum* och *Europa* (se exempel 8).

(7) MTM [Myndigheten för tillgängliga medier] sitter med i styrelsen och deltar i vissa arbetsgrupper, såsom European Inclusive Publishing Forum som är ett nav för tillgänglig bokutgivning i Europa med särskilt fokus på tillgänglighetsdirektivets implementering och konsekvenser. [Original.]

(8) MTM [Myndigheten för tillgängliga medier] ingår i styrelsen och deltar i vissa arbetsgrupper, såsom European Inclusive Publishing Forum. Det är ett nätverk för tillgänglig bokutgivning i Europa. Nätverket har särskilt fokus på implementeringen av tillgänglighetsdirektivet och vad det innebär. [Redigerad.]

Sam tog också bort många ord ur texten som antingen var svåra, långa eller på engelska. Hen bytte till exempel ut *i samverkan* mot *tillsammans* och *nav* mot *nätverk*. Hen raderade också de engelska orden som hen tyckte var onödiga. Den redigerade texten innehåller färre svåra ord än

originalet, men den är fortfarande abstrakt. Meningen *behöriga organ, 'Authorized Entities' från cirka 50 länder bidrar med sina kataloger till innehållet i databasen* som hen skrev om till *organisationer från omkring 50 länder är med i samarbetet* är till exempel fortfarande abstrakt även om de nya ordvalen gör den enklare.

5.3.5 Mikas text – kommunens samarbete med polisen

Mikas text handlar om ett samarbete mellan polisen och kommunen. Texten har tre målgrupper. Den ska kunna läsas av kommuninvånare och polisen, men texten ska också kunna kommuniceras internt.

I intervjun berättade Mika att hen arbetade mycket med textens disposition. Hen såg till så att det viktigaste hamnade först och flyttade mindre viktig information till slutet av texten. Hen berättade också att hen la till två mellanrubriker för att originaltexten inte hade några. Hen ändrade dessutom punkterna i textens ursprungliga punktlista till nummer och skapade en ny punktlista.

Min analys bekräftade att två av problemen med originaltexten var dispositionen och att det saknades mellanrubriker. Ett annat problem var att texten innehöll många långa ord. Några exempel är *brottsförebyggande, samverkansöverenskommelsen* och *lokalpolisområdeschef*. 40 % av orden i texten var längre än sex bokstäver. Flera av de långa orden var dock inbakade i citat och Mika berättade att hen inte kunde redigera dem på ett etiskt sätt eftersom texten redan var publicerad.

Den största ändringen som Mika gjorde i texten var att ändra dispositionen. Hen flyttade till exempel det som utgjorde originaltextens andra stycke till slutet av texten. Hen berättade i intervjun att det var information om en tidigare trygghetsmätning som inte var nödvändig för läsaren att veta för att förstå texten (se exempel 9). Hen flyttade en mening från slutet av texten som handlade om syftet med överenskommelsen mellan kommunen och polisen så den hamnade i textens första stycke. Ändringarna bidrog till att informationen som är viktigast för mottagarna hamnade tidigare i texten medan information som inte var lika nödvändig placerades i slutet av texten.

Mika skapade också två mellanrubriker i texten, vilket gjorde det lättare att få en överblick över vad den handlar om. Den ena rubriken är *Tre gemensamma huvudområden* och under den samlade hen information om de tre områden polisen och kommunen kom överens om att sam-

arbets kring. Den andra rubriken är *Ta del av överenskommelsen i sin helhet* och under den finns en länk till överenskommelsen för de som är intresserade av att fördjupa sig mer i det som Mikas text handlar om.

Originaltexten hade redan en punktlista som sammanfattade de tre områdena kommunen och polisen skulle samarbeta kring. Mika valde att ändra punkterna som ursprungligen var pilar (➤) till siffror för att varje punkt i punktlistan motsvarar ett av de tre samarbetsområdena. Mika skapade också ytterligare en punktlista av en lång mening (se exempel 9) som hen la i slutet av texten. I intervjun berättade hen att hen la meningen i slutet av texten för att hen bedömde att informationen inte var speciellt viktig för mottagarna. Anledningen till att hen valde att dela upp meningen och göra den till en punktlista (se exempel 10) var för att hen tyckte att det gjorde informationen mer överskådlig och begriplig. I och med att informationen inte är viktig för mottagarna skulle det ha räckt med att dela upp meningen i flera meningar istället för att skapa en punktlista. Punktlistan är inte heller utformad som punktlistor brukar vara utformade.

- (9) Resultatet av årets trygghetsmätning visade en fortsatt förbättring i trygghetsindex, en minskning från 1.43 till 1.35 på en sexgradig skala, vilket är den lägsta siffran sedan mätningarna startade. [Original.]

- (10) FAKTARUTA: SÅ TRYGG ÄR KOMMUNEN
- Årets trygghetsmätning visar en fortsatt förbättring i trygghetsindex.
 - Tryggheten mäts i en sexgradig skala där 6 innebär mycket otryggt.
 - Kommunens resultat har minskat från 1.43 till 1.35.
 - Årets resultat är det lägsta sedan mätningarna påbörjades. [Redigerad.]

Mika ändrade också några av de långa orden i texten. Hen bytte till exempel ut *undertecknade* mot *skrev under* och *bidragande faktorer* mot *faktorer som bidrar till*. Ändringarna hen gjorde på ordnivå i texten minskade dock inte andelen långa ord.

5.3.6 Kims text – tyck till om ombyggnadsplanen

Kims text handlar om att de ska bygga om och modernisera ett område i kommunen. Hen beskrev att syftet med texten är att kommuninvånarna ska förstå att kommunen har gjort ett

förslag till plan för arbetet, men att planen inte är färdig och att de gärna vill ha in deras åsikter. Målgruppen är alltså kommuninvånare, speciellt de som bor i eller har intressen i det området.

Kim berättade i intervjun att hen kände att hen redan hade tänkt på många av råden som finns i Klarspråkshjälpen när hen skrev texten. Hen nämnde bland annat att hen valde ut den viktigaste informationen ur en annan text och skrev sin text utifrån det. Hen berättade också att hen kände att hen redan hade tänkt på läsarna och på att skriva tydliga rubriker. Det hen arbetade mest med var därför att göra orden i texten enklare.

Min analys av originaltexten bekräftade att det fanns anledning att arbeta med ordvalen. Texten innehöll bland annat 15 olika synonymer som användes för att benämna olika typer av byggnader. Analysen visade också att det finns anledning att se över textens disposition och rubricering. Information om att kommuninvånarna är välkomna på ett informationsmöte om förslaget såväl som information om till vem de kan höra av sig för att tycka till om förslaget står nämligen sist i texten under rubriken *Välkommen på informationsmöte*. Det viktigaste var alltså inte först, varken i originaltexten eller i den redigerade texten, och rubriken speglar inte heller innehållet.

En sak som Kim redigerade i texten var meningslängden. Hen delade till exempel upp fem av textens längsta meningar, vilket gjorde att den genomsnittliga meningslängden sänktes från 19 ord per mening till 15,5.

Hen la också till fler *vi* och *du* i texten. Ett exempel är meningen *i den nya detaljplanen föreslås att denna yta utvecklas till en mindre park* som blev *i den nya detaljplanen föreslår vi att denna yta utvecklas till en mindre park*. Hen la alltså in ett *vi* i texten och ändrade verbet *föreslå* från passiv till aktiv. Hen ändrade dock inte det andra passiva verbet *utvecklas*. Det är möjligt att hen inte ändrade *utveckla* för att hen inte visste vilka det är som skulle utveckla ytan till en mindre park, men det är också möjligt att hen inte tänkte på att meningen innehöll två passiva verb.

Kims originaltext innehöll många olika ord som har med byggnader att göra. Några exempel är *bebyggelse*, *huskropp*, *bostäder*, *punkthus* och *flerfamiljshus*. I den redigerade texten har hen vid två tillfällen bytt ut en av synonymerna mot *byggnad* istället. De redigeringarna bidrog dock inte till att det blev färre synonymer till *byggnad* i den redigerade texten, utan det är fortfarande samma antal som i originaltexten.

5.3.7 Sammanfattning av effekterna av att använda Klarspråkshjälpen på texterna

Deltagarna gjorde olika typer av ändringar i texterna. Flest ändringar gjordes på ord- och meningsnivå. Alla deltagare redigerade till exempel de svåra orden i sina texter. Några av deltagarna bytte ut fler svåra ord och några bytte ut färre, men alla fokuserade på orden. Många av deltagarna fokuserade också på att göra meningarna kortare. I några av fallen ledde det till att meningarna blev kortare, men i Alex fall blev meningarna istället längre. Några av deltagarna arbetade med att göra passiva verb aktiva och att få in fler *vi* och *du* i texten. Andra deltagare fokuserade istället på att skriva det viktigaste först i meningarna, ta bort information eller skapa punktlister. Några av deltagarna arbetade också med textens rubriker och en av deltagarna ändrade textens disposition.

6 Diskussion

Syftet med den här uppsatsen var att undersöka hur användbar Klarspråkshjälpen är för personer som arbetar på en myndighet eller en kommun och som har förkunskaper i klarspråk. Undersökningen visar hur de sex deltagarna som arbetar på offentliga verksamheter gjorde när de ombads att använda Klarspråkshjälpen för att redigera en färdig text. Den visar också hur de upplevde att det var att använda Klarspråkshjälpen och vilken effekt deras användning av Klarspråkshjälpen fick på texterna. Nedan sammanfattar jag de viktigaste resultaten och diskuterar dem i relation till syftet och tidigare forskning.

6.1 Att använda Klarspråkshjälpen

Deltagarna i min undersökning använde Klarspråkshjälpen på olika sätt. Institutet för språk och folkminnets användarundersökning av Klarspråkshjälpen (2024:28) visade också att användarna använde Klarspråkshjälpen på fler än ett sätt. Några av mina deltagare använde alla Klarspråkshjälpens moduler, medan några bara använde två eller en av modulerna. Det är intressant eftersom Klarspråkshjälpens moduler enligt Sandström (2024, muntl.) är anpassade efter olika delar av skrivprocessen. Eftersom mina deltagare är i slutet av skrivprocessen borde de i så fall använda *Testa en text* i första hand, vilket bara en av deltagarna gjorde. Majoriteten av deltagarna började istället med att använda *Kom igång*, vilket enligt Sandström (2024, muntl.) är en modul som passar bra i början av skrivprocessen. Det tyder på att informationen om hur man kan använda modulerna inte är så tydligt framskriven i Klarspråkshjälpen. Det öppnar upp för att skribenter själva kan utforska hur de kan använda sig av Klarspråkshjälpen på ett sätt som passar för dem. Samtidigt riskerar det att leda till att skribenterna inte använder delar av Klarspråkshjälpen som de skulle kunna få användning av, som Alex som inte använde *Testa en text* för att hen trodde att hen skulle behöva skicka in sin text. En annan risk är att skribenterna väljer moduler som inte passar för var de är i skrivprocessen och tror att Klarspråkshjälpen inte kan vara en hjälp för dem, som de av mina deltagare som inte tyckte att de fick användning av *Kom igång*.

Deltagarnas helhetsintryck av Klarspråkshjälpen var positivt, men deras åsikter om varje modul var mer blandade. Det följer samma mönster som Institutet för språk och folkminnets användarundersökning av Klarspråkshjälpen. Institutet för språk och folkminnets undersökning

visade att Klarspråkshjälpen som helhet fick ett högre medelbetyg av informanterna än varje modul för sig (Institutet för språk och folkminnen 2024:28). Deltagarna verkar alltså gilla Klarspråkshjälpen även om det finns saker som kan bli bättre med de olika modulerna. Deras positiva omdömen om Klarspråkshjälpen som helhet tyder också på att det finns skäl för andra som arbetar på offentliga verksamheter eller är intresserade av att skriva klarspråk att överväga att använda Klarspråkshjälpen i sitt arbete.

En sak som skulle kunna vara oroväckande med deltagarnas användande av Klarspråkshjälpen var att några av dem tyckte att det var svårt att applicera råden i *Skriv klarspråk* på texterna – speciellt eftersom alla har gått en klarspråksutbildning innan. Flera av dem uttryckte också att de var rädda för att göra vissa ändringar i texterna och därmed lät bli. Enligt Nord (2011:181–183) kan det vara svårt att göra ändringar i texten när man inte har all information själv. Några av deltagarna i Nilssons undersökning av Klarspråkstestet gissade till exempel när de inte hade information men ville göra ändringar, vilket gjorde att det blev faktafel i texten (Nilsson 2016:39). Att några av mina deltagare tyckte att det var svårt att redigera texten behöver alltså inte innebära att det är problem med Klarspråkshjälpen. Det tyder snarare på att Klarspråkshjälpen har hjälpt dem att identifiera vad som är svårt i texten. Samtidigt gjorde några av deltagarna ändringar som indikerade att de antingen inte hade förstått Klarspråkshjälpens råd eller att beskrivningen av rådet var bristfällig. Mika skapade till exempel en punktlista i onödan och Nours text blev fragmentarisk av att hen tog bort överflödiga information.

Deltagarna hade olika uppfattning ifall modulen *Testa en text* var för lång och för omfattande. Många av dem tyckte att den var lagom lång. Ingen av deltagarna avbröt heller sin användning av *Testa en text* för att de tyckte att den var för tidskrävande eller för svår. De som inte hann göra hela testet hade dessutom använt andra delar av Klarspråkshjälpen innan de använde *Testa en text*. Till skillnad från Klarspråkstestet som var långt och krävande att ta sig igenom (Nilsson 2016:39) verkar *Testa en text* vara enklare och mindre tidskrävande.

Det är ett gott tecken att de flesta deltagarna varken tyckte att det var för svårt eller för tidskrävande att använda Klarspråkshjälpen. Dels för att en av anledningarna till att få personer använda Klarspråkstestet var att det var för tidskrävande (Institutet för språk och folkminnen 2022a). Dels för att det är vanligt att man inte skriver klarspråk för att man upplever att det inte finns tid för det (Hansson 2020:19). Däremot visade det sig att bara en av deltagarna hade använt Klarspråkshjälpen igen efter att jag hade gjort användarundersökningen. Några av deltagarna

uppger just tidsbrist som anledning till att den inte har använt Klarspråkshjälpen igen vilket, med tanke på vad Hansson (2020:19) skriver, inte är så förvånande. Deltagarna nämnde också andra skäl till varför de inte hade använt Klarspråkshjälpen igen, till exempel att de inte har arbetat med så svåra texter och därmed inte känt behov av att använda den. Det verkar alltså som att Klarspråkshjälpens utformning inte är det som hindrar deltagarna från att använda den igen, utan det är snarare yttre faktorer.

6.2 Effekten på texterna

Eftersom deltagarna använde Klarspråkshjälpen på olika sätt och hade med sig olika texter gjorde de olika många ändringar och olika typer av ändringar. Vissa av texterna var dessutom i större behov av att redigeras än andra, men alla texter hade potential att bli bättre. Wengelin (2015:14–15) och Nord (2017:18) betonar båda att mottagaranpassning är viktigare att prioritera än att fokusera på textens språkyta. Det finns dock forskningsstöd för att skriva med ord som är vanliga för läsarna och att se till att meningarna inte är så komplexa (Wengelin 2015:14). Klarspråkshjälpen innehåller både råd om textytan, som rådet ”sätt punkt när det ska vara punkt”, och råd som uppmanar skribenten att mottagaranpassa texten. Majoriteten av mina deltagare fokuserade dock på att göra ändringar på ord- och meningsnivå. Det var till exempel bara en deltagare som ändrade textens disposition och ingen av deltagarna använde råden från *Ge texten ett läsvänligt utseende*. Samtidigt motiverade deltagarna många av ändringarna på ord- och meningsnivå med att de tänkte att ändringarna skulle göra det lättare för läsarna.

Deltagarnas redigeringar påverkade också deras texter i olika hög grad och på olika sätt. Alla deltagare gjorde både ändringar som hade större och mindre effekt på texten. Några av deltagarna gjorde ändringar som påverkade texten negativt. Alex ändrade till exempel rubriken på ett sätt som gjorde att den blev missvisande. Många av texternas ursprungliga problem åtgärdades inte. Kims redigerade text innehöll till exempel fortfarande femton olika synonymer för *byggnad*. Ändringarna deltagarna gjorde i texterna påverkade dock i huvudsak texterna positivt. Texterna blev alltså i det stora hela lite bättre efter att de hade redigerats med Klarspråkshjälpen, men skillnaden var inte alltid så stor. Det ligger dock i linje med vad annan klarspråksforskning visar. Nord och Forsbergs undersökning (2016:102) visade till exempel att texterna på Västra Götalandsregionen inte påverkades särskilt mycket av klarspråksinsatsen. Nilssons användarunder-

sökning av Klarspråkstestet (2016:38) visade också att deltagarna gjorde olika omfattande ändringar i texterna. Nilsson påtalade att en brist i de kommunanställdas texter var att de inte hade följt så många av Klarspråkstestens råd och att de inte heller hade följt råden i så hög utsträckning (Nilsson 2016:38–40). Det är därför inte oväntat att de flesta av mina deltagare inte gjorde så många och så omfattande ändringar i sina texter. Eftersom jag inte hade en kontrollgrupp med personer som inte har förkunskaper i klarspråk kan jag inte säga något om hur deltagarnas förkunskaper i klarspråk påverkade hur de redigerade texterna eller antalet ändringar de gjorde.

7 Avslutning

Avslutningsvis redovisar jag några slutsatser som man kan dra av undersökningen och reflekterar över undersökningens relevans. Jag ger också några förslag till vidare forskning.

Den här undersökningen har enbart fokuserat på personer som arbetar på offentliga verksamheter som dessutom har förkunskaper i klarspråk. Resultatet har visat att alla deltagare har klarat av att använda Klarspråks hjälpen och att de tyckte att den var hjälpsam när de redigerade sina texter. Det tyder på att andra personer som arbetar i offentliga verksamheter och har förkunskaper i klarspråk troligtvis också kan få användning av Klarspråks hjälpen. Det är möjligt att det också gäller för personer utan förkunskaper, men eftersom det inte har undersökts kan jag inte dra några slutsatser kring det. Utifrån användarundersökningen kan jag konstatera att Klarspråks hjälpen har förbättringspotential. *Kom igång* kan till exempel innehålla mer information innan checklistorna för att hjälpa skribenten att förstå hur modulen ska användas. I *Skriv klarspråk* kan fördjupningssidorna presenteras på ett tydligare sätt och i *Testa en text* kan svarsalternativen vara mer anpassade till vad skribenten kan tänkas vilja svara på frågorna. På Klarspråks hjälpens startsida kan det också framgå tydligare hur och i vilka delar av skrivprocessen Språkrådet tänker att man kan använda Klarspråks hjälpen. Min undersökning bekräftar också till viss del tidigare forskning som har konstaterat att det kan vara svårt att få genomslag för klarspråk i texter (jfr. Nord & Forsberg 2016). Kanske behöver man, som Hanell (2021:110) skriver, anpassa hur man skriver om och lär ut klarspråk för att kunna se en större förändring i texterna.

Även om min undersökning visade att Klarspråks hjälpen är användarvänlig finns det fortfarande utrymme att utveckla den såväl som att fördjupa kunskapen om hur man lär ut klarspråk till andra på ett mer mottagaranpassat sätt. Undersökningens resultat är intressant även för andra än Språkrådet och personer som arbetar på offentliga verksamheter. Det är också intressant för språkkonsulter och andra som arbetar med språkvård att få mer förståelse för en av klarspråksresurserna som de har tillgång till. Uppsatsens resultat kan till exempel användas av de som vill instruera andra i hur Klarspråks hjälpen fungerar eller som vill använda den för att lära ut klarspråk.

Klarspråks hjälpen kan användas av många olika typer av personer, i många olika stadier av skrivprocessen och för många olika typer av texter. I den här uppsatsen har jag bara undersökt personer som arbetar på offentliga verksamheter och har förkunskaper i klarspråk och webbtexter

som är färdiga att publiceras. Det hade till exempel varit intressant att undersöka hur personer som arbetar på offentliga verksamheter, men som inte har förkunskaper i klarspråk skulle göra om de använde Klarspråks hjälpen. Något annat som hade varit intressant att undersöka är hur Klarspråks hjälpen fungerar i andra stadier av skrivprocessen än i slutet eller för andra typer av texter. Man skulle dessutom kunna jämföra vilken effekt användningen av Klarspråks hjälpen eller andra typer av skrivhjälpmedel, exempelvis klarspråkshandböcker, får på texter.

Referenser

- Dempsey Nicholas, 2010: Stimulated recall interviews in ethnography. I *Qualitative Sociology* 33(3). S. 349–367. Doi:10.1007/s11133-010-9157-x
- Fremer, Maria & Olsson, Ingrid, 2022: Använd Klarspråkshjälpen!. I *Klarspråk: bulletin från språkrådet* 2. Stockholm: Institutet för språk och folkminnen. https://www.isof.se/download/18.648bef4b18093ee2f031e92d/1652959673618/Klarspra%CC%8Ak_2202%20FINAL-a.pdf
- Hanell, Linnea, 2021: Klarspråk som kommunikationsideologi: en länk mellan nordistik och statsbyråkrati. I Salö, Linus (red.), *Humanvetenskapernas verkningar: kunskap, samverkan, genomslag*. Stockholm: Dialogos. S. 92–119.
- Hansson, Karin, 2020: Det finns ett sug efter klarspråk: bättre stöd till klarspråksansvariga i offentlig verksamhet. I *Rapporter från Språkrådet* 16. Stockholm: Institutet för språk och folkminnen. <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:sprakochfolkminnen:diva-1789>
- Institutet för språk och folkminnen, 2024: *Årsredovisning 2023*. Uppsala: Institutet för språk och folkminnen. <https://www.isof.se/download/18.226ad87c18df2c19d472a864/1709796646387/%C3%85rsredovisning%202023%20Isof.pdf>
- Institutet för språk och folkminnen, 2022a: *Klarspråkstestet*. (22 maj 2024). <https://www.isof.se/stod-och-sprakrad/spraktjanster/klarsprakstestet>
- Institutet för språk och folkminnen, 2022c: *Kom igång*. (22 maj 2024). <https://www.isof.se/stod-och-sprakrad/spraktjanster/klarsprakshjalpen/kom-igang>
- Institutet för språk och folkminnen, 2022d: *Skriv klarspråk*. (22 maj 2024). <https://www.isof.se/stod-och-sprakrad/spraktjanster/klarsprakshjalpen/skriv-klarsprak>
- Institutet för språk och folkminnen, 2022e: *Testa en text*. (22 maj 2024). <https://www.isof.se/stod-och-sprakrad/spraktjanster/klarsprakshjalpen/testa-en-text>
- Institutet för språk och folkminnen, 2021: *Språklagen*. (22 maj 2024). <https://www.isof.se/lar-dig-mer/kunskapsbanker/lar-dig-mer-om-sprakpolitik-och-spraklagar/spraklagen>
- Kessler, Matt & Lauren Tuckley, 2023: Mapping metacognitive genre awareness with L1 and L2 writers: investigating novices' engagement with an occluded genre. I *Journal of second language writing* 62. Doi:10.1016/j.jslw.2023.101042

- Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend, 2014: *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 3 uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Michailakis, Dimitris, Gillingsjö, Jenny & Olaison, Anna, 2020: Tolkande innehållsanalys. I Dahlstedt, Magnus & Gruber, Sabine (red.), *Metoder för forskning i socialt arbete: hur, var och varför?*. Malmö: Gleerups. S. 129–141.
- Nilsson, Annie, 2016: *Ett diagnosinstrument för alla? En användarundersökning av Klarspråkstestet för beslut*. Examensarbete. Språk- och litteraturcentrum, Lunds universitet. (22 maj 2024). <https://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordId=8886836&fileId=8886837>
- Nord, Andreas, 2017: Klarspråksarbete och yrkeslivsskrivande: en forskningsöversikt. I *Rapporter från Språkrådet 7*. Stockholm: Institutet för språk och folkminnen. <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:sprakochfolkminnen:diva-8>
- Nord, Andreas, 2011: Att göra någon annans text tydlig: förutsättningar och språkideal vid språkbearbetning av myndighetstext. I *TeFa* 48. Uppsala: FUMS, Institutionen för nordiska språk, Uppsala universitet. <https://uu.diva-portal.org/smash/get/diva2:578975/FULLTEXT01.pdf>
- Nord, Andreas & Forsberg, Markus, 2016: Enklare efter klarspråk? Myndighetstexter före och efter ett klarspråksprojekt. I Bendegard, Saga, Melander Marttala, Ulla & Westman, Maria (red.), *Språk och norm: ASLA:s skriftserie 26*. Uppsala: ASLA, Svenska föreningen för tillämpad språkvetenskap. S. 97–104. <https://uu.diva-portal.org/smash/get/diva2:1156919/FULLTEXT02.pdf>
- Norrby, Catrin, 2014: *Samtalsanalys: så gör vi när vi pratar med varandra*. 3 uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Nyström Höög, Catharina, Söderlundh, Hedda & Sörlin, Marie, 2012: *Myndigheterna har ordet: om kommunikation i skrift*. Stockholm: Nordstedts.
- Sandström, Gabriella & Olsson, Ingrid, 2024: Intervju 19 april 2024.
- Smålander, Anna, 2015: *Klarspråk utan språkvetare: en studie av klarspråksarbetet på en mindre svensk kommun*. Masteruppsats. Språk- och litteraturcentrum, Lunds universitet. (4 juni 2024). <http://lup.lub.lu.se/student-papers/record/8053898>

Spetz, Jennie, Hjertén Soltancharkari, Alma & Johansson, Pernilla, 2023: *Språklagen i praktiken: en vägledning från Språkrådet*. Stockholm: Institutet för språk och folkminnen.

<http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:sprakochfolkminnen:diva-2594>

Språklagen, 2009: Svensk författningssamling. 2009:600. Stockholm: Kulturdepartementet.

Wengelin, Åsa, 2015: Mot en evidensbaserad språkvård? En kritisk granskning av några svenska klarspråksråd i ljuset av forskning om läsbarhet och språkbearbetning. I *Sakprosa* 7(2).

S.1–17. Doi:10.5617/sakprosa.983

Bilagor

Bilaga 1, intervjufrågor

Bakgrundsfrågor

- Har du använt Klarspråkshjälpen eller Klarspråkstestet tidigare?
- Kan du berätta lite kort om syftet och målgruppen för din text?

Att använda Klarspråkshjälpen

- Kan du berätta och visa hur du använde Klarspråkshjälpen för att redigera texten?
- Vilka är de viktigaste ändringarna du gjorde i texten?
- Vilka delar av Klarspråkshjälpen fick du mest användning av?
- Var det någon del i Klarspråkshjälpen som du valde att inte använda eller inte hann använda? Varför?
- Vill du tillägga något om hur du redigerade texten med Klarspråkshjälpen?

Upplevelsen av att använda Klarspråkshjälpen

- Hur tyckte du att det var att använda Klarspråkshjälpen?
- Var det tydligt för dig hur du kunde använda Klarspråkshjälpen?
- Var det enkelt att hitta användbar information?
- Hade du lagom med tid att arbeta med Klarspråkshjälpen och texten?
- Förstod du råden, beskrivningarna och frågorna?
- Förstod du hur du kunde använda informationen för att förbättra din text?
- Tror du att du kommer använda Klarspråkshjälpen igen? Varför/varför inte?
- Vilka svårigheter kan du se med att använda Klarspråkshjälpen igen?
- Vill du tillägga något?