

# Informerande myndighetstexter på webben i ett kontrastivt perspektiv

---

*Eveliina Tolvanen*

*Nordiska språk*

*Åbo universitet*

*Tutkin artikkelissani viranomaisten tiedottavia verkkotekstejä eläkkeistä vertailevasta näkökulmasta keskittyen tekstien ei-kielellisiin piirteisiin. Aineisto koostuu neljästä ryhmästä: Suomen Kansaneläkelaitoksen (Kelan) suomen- ja ruotsinkielisistä teksteistä sekä Ruotsin Pensionsmyndighetenin (suom. Eläkeviraston) ruotsin- ja suomenkielisistä teksteistä vuodelta 2012. Aineistojen välillä on eroja niin tekstien laajuudessa, hierarkkisessa rakenteessa kuin siinä, millaisia visuaalisia ja interaktiivisia elementtejä niissä käytetään.*

**Nyckelord:** myndighetskommunikation, webbtexter, multimodalitet, kontrastivt perspektiv

## 1 Inledning

Webben är en allt viktigare kommunikationskanal för myndigheter (Hanell 2012: 105, Koskela 2009: 65). Den erbjuder många nya möjligheter för myndighetstexter, som traditionellt är skriftbaserade samt språkligt och visuellt neutrala (Koskela 2009: 67, 2005: 157). I denna artikel undersöker jag ett urval myndighetstexter om pensioner på webben med fokus på icke-språkliga drag. De frågor som jag söker svar på är hur texterna är anpassade till webbplatsen och hur de utnyttjar webbens möjligheter till olika typer av innehåll. Vilket slags texter erbjuds de läsare som söker information om pensioner på myndigheters webbplatser?

## 2 Teoretisk referensram

Den teoretiska utgångspunkten för artikeln är forskning om myndighetstexter på webben (bl.a. Koskela 2005, 2009; Hanell 2012), om läsning på webben (Holsanova 2010) samt om webbsidor (Melvasalo 2005). Ett centralt teoretiskt begrepp är *multimodalitet*, enligt vilket kommunikation också sker via andra modaliteter än det verbala språket (Holmberg & Karlsson 2006: 201). Jag utgår sålunda från *ett utvidgat textbegrepp* där

även bilder, illustrationer och textlayout betraktas som betydelsebärande delar av texter (jfr Björkvall 2009: 7).

### **3 Material**

Materialet för studien består av webbtexter om pensionsfrågor utgivna på svenska och finska i Finland och Sverige år 2012. Texterna är utgivna av Folkpensionsanstalten (FPA) i Finland och Pensionsmyndigheten (PM) i Sverige. De två myndigheterna är förankrade i två kulturellt och samhälleligt olika kontexter, Finland och Sverige (se t.ex. Lassus 2010: 48–53; Pettersson & Nurmela 2007). FPA ansvarar för flera sociala förmåner i Finland, medan PM ansvarar endast för pensionssystemet i Sverige (FPA 2013, PM 2013). Det finns också andra skillnader mellan pensionssystemen i Finland och Sverige som inte diskuteras här. De undersökta språken är därtill olika till sin officiella ställning i Finland resp. Sverige<sup>1</sup>.

De undersökta texterna beskriver pensionssystemen i Finland resp. Sverige, d.v.s. hur man ansöker om pension och hur olika livssituationer påverkar pensionen. De har således ett informerande och instruerande syfte. Texterna är tillgängliga endast som webbtext (d.v.s. inte i pdf-format) och kan läsas av alla som besöker myndighetens webbplats. En *webbtext* består av en visuell yta som kan innehålla både språkliga och icke-språkliga element (t.ex. bilder, grafik) och som kan läsas i sin helhet i ett fönster i en webbläsare (jfr Holsanova 2010: 126). En webbtext avser således detsamma som en enskild *webbsida*. Med *huvudtext* avser jag däremot den s.k. brödtexten i webbsidans mittfält.

De undersökta webbtexterna kan karaktäriseras som *multimodala*, eftersom de förutom skrift också utnyttjar andra modaliteter såsom bild, som *visuellt fragmenterade*, eftersom de består av flera olika visuellt separata element, och som *icke-linjära*,

---

<sup>1</sup> Svenska och finska är Finlands nationalspråk (Finlands grundlag 11.6.1999/731), medan svenska är huvudspråk och finska ett officiellt minoritetsspråk i Sverige (Språklag [2009:600]). Enligt Finlands språklag (6.6.2003/423) har FPA en skyldighet att informera medborgarna på svenska och finska. PM har inte en liknande skyldighet att informera på finska, utan skyldigheten bestäms i Lag om nationella minoriteter och minoritetsspråk (2009:724).

eftersom de via hyperlänkar erbjuder fler än en möjlig läsordning (Holsanova 2010: 88). Det insamlade materialet presenteras i tabell 1.

**Tabell 1.** Det empiriska materialet och dess omfattning

Textgrupp (förkortning)	Antal texter	Antal ord (huvudtexter)	Genomsnittlig textlängd (ord)
FPA, texter på svenska (fisv.)	65	13 482	207,42
FPA, texter på finska (fifi.)	68	10 316	151,71
PM, texter på svenska (svsv.)	250	103 761	415,04
PM, texter på finska (svfi.)*	24	2 651 (fi.); 3 690 (sv.)	110,46 (fi.); 153,75 (sv.)

\* De sverigefinska texterna innehåller samma huvudtext på både svenska och finska.

Som det framgår av tabell 1 är de finlandssvenska och finlandfinska textgrupperna ungefär lika stora. Det sverigesvenska materialet är betydligt större än de andra textgrupperna både vad gäller antal texter och textlängd. De sverigefinska texterna är däremot betydligt kortare och innehåller samma huvudtext på både finska och svenska (se bild 1). I följande avsnitt presenterar jag min analys av materialet.

The screenshot shows the website of the Swedish Pension Authority (Pensionsmyndigheten) in Finnish. The header includes the logo and navigation links like 'Startsida', 'Gå i pension', 'Så fungerar pensionen', etc. The main content area features a news article titled 'Oranssi kirjekuori näyttää kuinka paljon saat' (Orange envelope shows how much you get). The article text discusses pension benefits and includes a sub-heading 'Orange kuvertet visar hur mycket du får'. The footer contains contact information, social media links, and a 'Ring kundservice' button with the phone number 0771-776 776.

**Bild 1.** En webbsida i den sverigefinska textgruppen

#### 4 Texternas hierarkiska organisation

FPA har parallella webbplatser på svenska och finska. De undersökta pensionstexterna bildar ett tematiskt avsnitt (fisv. *Pensionär*, fifi. *Eläkeläiset* 'Pensionärer') under avsnittet för privatpersoner på FPA:s svenska resp. finska webbplats. På PM:s webbplats bildar de undersökta svenska texterna två tematiska avsnitt (svsv. *Gå i pension* och *Så fungerar pensionen*). Webbplatsen har också ett avsnitt med texter på olika språk (*International*), och de finska texterna (svfi. *Suomeksi*, 'På finska') utgör en del av detta avsnitt. I det följande undersöker jag texternas *hierarkiska organisation*, d.v.s. hur texterna inom ett och samma tematiska avsnitt på webbplatsen är organiserade i förhållande till varandra.

Texter på webben är ofta sammankopplade i en komplex, multidimensionell struktur (Holsanova 2010: 126). Att det finns element som strukturerar texterna på webbplatsen hör samman med *inhållslig mottagaranpassning*, vilket innebär bl.a. att information på webbplatsen är strukturerad så att den är lätt att hitta (Koskela 2009: 69). Gemensamt för alla textgrupperna i mitt material är att texterna inom ett avsnitt organiseras med hjälp av en meny på vänstra sidan av webbsidan. Menyn som öppnas på avsnittets förstasida är avsnittets huvudmeny och den kan innehålla undermenyer (se bild 2 och 3 nedan). När man väljer en rubrik i menyn får man fram en text om ämnet samt potentiella undermenyer för andra texter som ger mer information om ämnet. Menystrukturen ger läsaren vägledning om avsnittets innehåll samt en möjlighet att direkt välja det innehåll han eller hon är intresserad av.

FPA:s svenska och finska texter bildar en komplex hierarkisk struktur med hjälp av flera undermenyer som i sin tur har egna undermenyer. En del av den hierarkiska strukturen i FPA:s svenska texter visas i exempel 1.

- (1) fisv. text i huvudmenyn: Pensionsåldern närmar sig
  - text i undermeny 1: Förtida ålderspension från 62 års ålder
  - text i undermeny 1: Ålderspension
    - text i undermeny 2: Belopp
      - text i undermeny 3: Pensionsinkomst- och skattetabell
      - text i undermeny 3: Beräkningsformel
    - text i undermeny 2: Ansökan
    - text i undermeny 2: Utbetalning
    - text i undermeny 2: Anmäl förändringar

Det finns en tendens till att texterna i huvudmenyn ger mer generell information, medan texterna i undermenyer ger mer specifik information. Den hierarkiska strukturen är huvudsakligen densamma på FPA:s svenska och finska webbsidor.

PM:s svenska texter bildar likaså en komplex hierarkisk struktur med hjälp av menyer och undermenyer. PM:s finska texter struktureras däremot med en enkel meny utan undermenyer. De finska texterna organiseras således inte i förhållande till varandra. Läsaren måste själv avgöra vad som är generell och specifik information, även om det bland texterna förekommer såväl generella (t.ex. svfi. *Eläkkeesi koostuu useista eri osista*, 'Din pension består av flera olika delar') som mer specifika texter (t.ex. svfi. *Osakerahastot*, 'Aktiefonder'). Vad gäller innehållslig mottagaranpassning avviker de sverigefinska texterna således från de andra textgrupperna i mitt material.

## 5 Komposition

Med *komposition* avses här hur olika element som bygger upp en webbtex t placeras på det visuella rummet, i detta fall en webbsida (Björkvall 2009: 84–85<sup>2</sup>, Melvasalo 2005: 125). Jag diskuterar de centrala elementen på en webbsida på samma sätt som Melvasalo (2005), d.v.s. utgående från deras huvudsakliga funktion.

Det finns flera kompositionella element som är gemensamma för alla textgrupperna i mitt material. I övre delen av webbsidan presenteras bl.a. myndighetens logotyp och de olika ämnesområdena som behandlas på webbplatsen. Myndighetens logotyp har en direkt koppling till myndigheten och ger därmed webbplatsen en institutionell prägel. Element som visar de olika ämnesområdena på webbplatsen i övre delen av webbsidan strukturerar webbplatsens innehåll i olika tematiska avsnitt. På webbsidans vänstra sida finns det en meny som strukturerar innehållet i det valda tematiska avsnittet. Menyerna och deras strukturerande funktion inom ett avsnitt diskuterades ovan i avsnitt 4.

---

<sup>2</sup> Komposition innebär enligt Björkvall (2009: 84–89) även vilken betydelsepotential placeringen av de olika elementen kan ha i fråga om t.ex. informationsvärde. Av utrymmesskäl diskuterar jag dock inte detta i denna artikel.

Huvudtexten finns som konstaterats i avsnitt 3 i webbsidans mittfält. Huvudtexten består av skrift, men mittfältet kan också innehålla olika typer av *visuella element*, t.ex. bilder eller tabeller, vars huvudsakliga funktion är att illustrera och göra texten visuellt tilltalande (jfr Melvasalo 2005: 131). Därtill förekommer det *interaktiva element* som läsaren kan styra läsprocessen med. Interaktiva element placeras ofta inne i texten eller till höger om eller under huvudtexten. Det finns även andra element (t.ex. sökrutor) på webbsidorna, men de behandlas inte här. Bilderna 2 och 3 illustrerar kompositionen.

Texterna som ingår i samma textgrupp i mitt material hör visuellt samman genom att de har gemensamma kompositionella element. Därtill används färger ur myndighetens logotyp för att skapa samband genom hela webbplatsen, d.v.s. som ett *visuellt rim* (Björkvall 2009: 108).

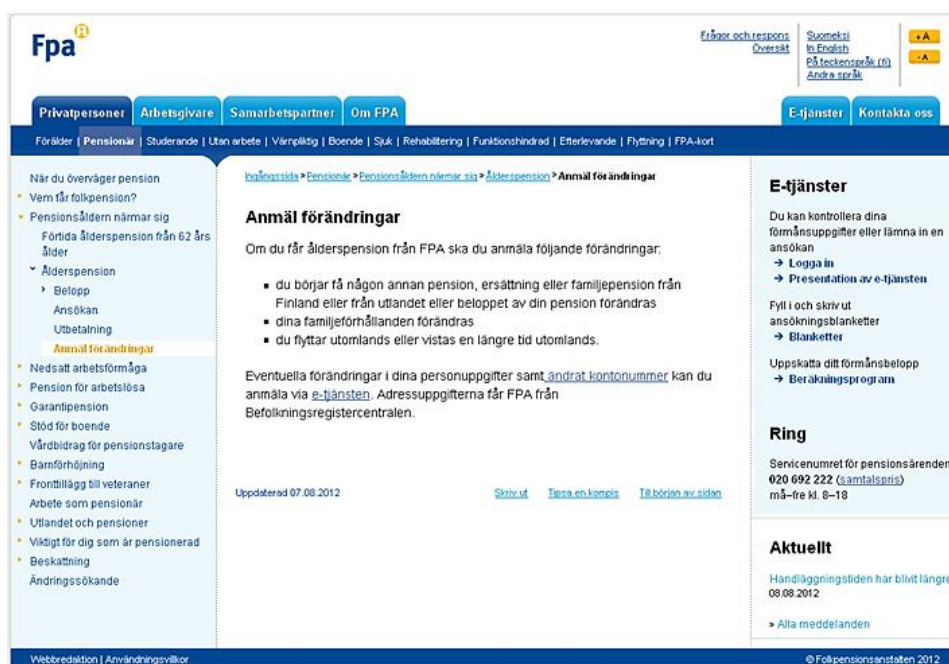


Bild 2. En webbsida i den finlandssvenska textgruppen

The screenshot shows the website for Pensionsmyndigheten. At the top, there is a search bar and a login section. The main navigation menu includes 'Startsida', 'Gå i pension', 'Så fungerar pensionen', 'Dina pensionssidor', 'Blanketter och broschyrer', 'Aktuellt och press', 'Statistik och publikationer', and 'Mer om myndigheten'. The article title is 'Ändra hur mycket pension du tar ut'. The content discusses how to change pension amounts, including sections for 'Så lång tid tar det innan ändringen gäller' and 'Så meddelar du oss en ändring'. There are also sidebars for 'Ladda ner' and 'Fler ändringar'. The footer contains contact information, a Facebook link, and a 'Ring kundservice' box with the number 0771-776 776.

**Bild 3.** En webbsida i den sverigesvenska textgruppen

Vad gäller språket är FPA:s svenska och finska texter samt PM:s svenska texter enspråkiga eftersom de olika elementen, t.ex. logotypen och menyerna, ges på samma språk som huvudtexten. Däremot har endast huvudtexten och det finska avsnittets meny översatts till finska i PM:s finska texter. De sverigefinska texterna innehåller som ovan konstaterades samma huvudtext på både finska och svenska. I denna textgrupp förekommer det således kompositionella element med både svensk och finsk text (se bild 1 ovan).

## 6 Visuella element

*Visuell-hypertextuell mottagaranpassning* innebär att en text är visuellt tilltalande och lätt att ta del av (Koskela 2009: 69). Jag undersöker detta genom att behandla visuella element i mitt material närmare. Jag fokuserar på de visuella element som används med huvudtexten i webbsidans mittfält i mitt material. Dessa element är tabeller, diagram och bilder.

Tabellerna i de undersökta texterna är visuellt framträdande i jämförelse med huvudtexten. Deras funktion är att visuellt strukturera skriften och ge exakt information om t.ex. belopp (se bild 4) eller utbetalningsdagar. Tabellerna är de enda visuella element som används i huvudtexten på FPA:s svenska och finska webbsidor.

**Folkpensionens fulla belopp och inkomstgränser i euro per månad (brutto)**

Familjeförhållanden	Folkpension till fullt belopp	Inkomstgräns som ger full folkpension	Inkomstgräns som utesluter folkpension
Ensamstående	608,63	53,70	1 257,96
I parförhållande*	539,85	53,70	1 120,46

\* Äktenskap, samboförhållande och registrerat partnerskap

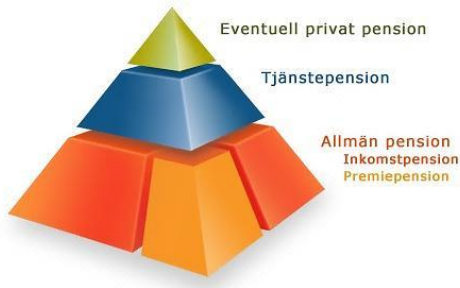
**Bild 4.** Tabell i den finlandssvenska textgruppen

I PM:s svenska texter förekommer det förutom tabeller också diagram och bilder. De diagram som finns på PM:s webbplats presenterar pensionen visuellt som en pyramid som byggs upp av olika delar (se bild 5). Metaforen av pensionen som en pyramid skapas med hjälp av den visuella representationen i samspel med skriften.

I de undersökta materialen förekommer det bilder endast i PM:s svenska texter. Bilderna är fotografier på personer i olika livssituationer som påverkar pensionen. Pensionsfrågorna behandlas ur de olika personernas perspektiv även i skrift (se bild 6). Personerna på bilderna har oftast glada miner och färgerna är starka. Bilderna erbjuder sålunda till och med en något idealiserad version av verkligheten (jfr Björkvall 2009: 116). De ger läsaren en positiv bild av pensionen i olika situationer och bidrar till att göra webbplatsens innehåll lockande och säljande.

I PM:s finska texter förekommer det inga bilder eller tabeller, endast ett diagram som utnyttjar pyramidmetaforen. PM:s finska texter är således visuellt mycket enklare än de andra textgrupperna.





**Bild 5.** Diagram i den sverigesvenska textgruppen

Om du är pensionär  
"Bostadstillägget drygar ut kassan"



**Bild 6.** Bild i den sverigesvenska textgruppen

## 7 Interaktiva element

Interaktiva element ger läsaren en möjlighet att styra läsprocessen genom att välja olika typer av innehåll med hjälp av hyperlänkar till annat innehåll på webben. När läsaren väljer ett interaktivt element flyttas han eller hon vidare till det nya innehållet, t.ex. en ny text på samma webbplats eller en annan webbplats. Interaktiva element kan också öppna nytt innehåll, t.ex. ett videoklipp, på samma webbsida. Gemensamt för interaktiva element är således att de ger tillgång till mer information. Det finns två typer av interaktiva element i mitt material. *De inbäddade interaktiva elementen* är integrerade i skriften och innehåller hyperlänkar t.ex. till andra texter om samma ämne. Dessa element är markerade med blå färg och understreckade (se exempel 2).

(2)           fisv. Vid sidan av ålderspension kan du få [barnförhöjning](#), [vårdbidrag för pensionstagare](#), [fronttillägg](#) och [bostadsbidrag för pensionstagare](#).

*De fristående interaktiva elementen* utgör däremot inte en del av huvudtexten, utan bildar separata visuellt avgränsade element med hyperlänkar (se bild 7 och 8). De fristående interaktiva elementen placeras till höger om huvudtexten och i PM:s texter också under huvudtexten.

I FPA:s svenska och finska texter förekommer det både inbäddade och fristående interaktiva element. Elementen består endast av skrift (se bild 7).



**Bild 7.** Fristående interaktiva element i den finlandssvenska textgruppen



**Bild 8.** Ett fristående interaktivt element i den sverigesvenska textgruppen

De interaktiva elementen i FPA:s pensionstexter leder till andra texter på FPA:s webbplats, till *E-tjänsten* där man kan sköta sina ärenden elektroniskt, till ett beräkningsprogram där man kan räkna ut sina förmåner, till meddelanden från FPA och till FPA:s blanketter och broschyrer. Därtill finns det hyperlänkar till externa webbsidor utanför FPA:s webbplats, t.ex. till lagar. Hyperlänkarna till olika meddelanden och till externa webbsidor är fler i FPA:s finska texter än i FPA:s svenska texter.

I PM:s svenska texter finns det likaså många inbäddade och fristående interaktiva element. De fristående interaktiva elementen i PM:s svenska texter består av text eller en kombination av text och bild (se bild 8 ovan). De interaktiva elementen leder till andra texter på PM:s webbplats samt till externa webbsidor. Därtill leder de interaktiva elementen i PM:s svenska texter till *Dina pensionssidor*, d.v.s. den elektroniska tjänsten där man kan sköta sina pensionsärenden, och till flera videoklipp, t.ex. en film med titeln *Så ansöker du om pension*. PM:s svenska webbsidor erbjuder därtill olika interaktiva verktyg, t.ex. *Pensionslabbet*, som liknar ett dataspel och där man med testpersoner kan pröva hur pensionen påverkas av olika val, och olika verktyg som stöder pensionssparande, t.ex. *Riskverktyg* och *Kostnadsverktyg*. Olika typer av innehåll utnyttjas således i högre grad på PM:s svenska webbsidor än i de andra textgrupperna.

I PM:s finska texter finns det endast få inbäddade interaktiva element och de leder till PM:s svenska webbsidor (t.ex. till *Dina Pensionssidor* och webbsidan *Beställ pensionsärsintyg*). För att få mer information blir läsaren tvungen att söka sig till de svenska sidorna. Det finns inga hyperlänkar mellan de finska texterna. Det finns några fristående

interaktiva element i de sverigefinska texterna (t.ex. *Kontakt*), men de innehåller text på svenska och leder till webbsidor på svenska (se bild 1 ovan).

## 8 Sammanfattande diskussion

Tabell 2 sammanfattar de viktigaste skillnaderna mellan de fyra textgrupperna i fråga om hierarkisk organisation samt visuella och interaktiva element.

**Tabell 2.** De viktigaste skillnaderna mellan textgrupperna

Drag/element	Fisv.	Fifi.	Svsv.	Svfi.
Hierarkisk organisation	Ja	Ja	Ja	Nej
Visuella element				
- tabeller	Ja	Ja	Ja	Nej
- diagram	Nej	Nej	Ja	(Ja)*
- bilder	Nej	Nej	Ja	Nej
Interaktiva element				
- hyperlänkar	Ja	Ja	Ja	(Ja)
- video, interaktiva verktyg	Nej	Nej	Ja	Nej

\* (Ja) = endast få belägg

Som det framgår av tabell 2 följer FPA och PM, som är förankrade i två olika kulturkontexter, delvis olika principer i sin informationsverksamhet på webben år 2012. FPA:s svenska och finska texter är i de flesta avseenden parallella, även om det finns mindre skillnader mellan dem i antalet texter och interaktiva element. Texterna är tekniskt anpassade till webben genom en komplex hierarkisk organisation och många interaktiva element. Fokus ligger på skriven information. Bilder används inte och de enda visuella elementen är tabeller som ger skriftbaserad information. Skriften är således den viktigaste modaliteten på webbplatsen och i detta avseende liknar FPA:s pensionstexter på webben traditionella myndighetstexter (jfr Koskela 2005: 157).

PM:s svenska texter är likaså tekniskt anpassade till webben. Webbens möjligheter till multimodal kommunikation utnyttjas genom att det finns bilder, videoklipp och interaktiva verktyg på webbplatsen. Texterna framställer pensionen som något positivt även visuellt. De är informerande, men också lockande och säljande. Texterna skapar sålunda kontakt med läsaren på ett annat sätt än de övriga textgrupperna. Att texterna erbjuder

mycket information och dessutom olika typer av innehåll kan emellertid göra det svårare att hitta det som är relevant (jfr Holsanova 2010: 126–128).

PM:s finska texter är färre och kortare samt innehåller betydligt färre visuella och interaktiva element än de andra texterna i mitt material. De är tekniskt mindre anpassade till webben bl.a. genom att möjligheten att organisera texter och länka texter till varandra inte utnyttjats. Texterna är också i flera avseenden tvåspråkiga. Språkets officiella status verkar således spela en roll för hur myndigheters webbkommunikation på ett språk ser ut. I Sverige erbjuds den som söker information om pensioner på landets huvudspråk mer information och fler typer av innehåll än den som vill få information på finska. De finländska pensionstexterna på webben innehåller i princip samma typ av innehåll på både svenska och finska, även om det eventuellt erbjuds mer information på finska.

## Litteratur

- Björkvall, Anders (2009). *Den visuella texten. Multimodal analys i praktiken*. Ord och Stil. Språkvårdssamfundets skrifter 40. Stockholm: Hallgren & Fallgren.
- Finlands grundlag 11.6.1999/731.
- FPA (2013). *Verksamhet*. [online]. [citerat 31.1.2013]. Tillgänglig: <http://www.fpa.fi/in/internet/svenska.nsf/NET/100603155819EH?OpenDocument>
- Hanell, Linnea (2012). Texten på webben – mellan myndighet och medborgare. I: *Myndigheterna har ordet. Om kommunikation i skrift*, 105–122. Red. Catharina Nyström Höög, Hedda Söderlundh & Marie Sörlin. Språkrådets skrifter 14. Språkrådet, Institutet för språk och folkminnen, Norstedts.
- Holmberg, Per & Anna-Malin Karlsson (2006). *Grammatik med betydelse. En introduktion till funktionell grammatik*. Ord och Stil. Språkvårdssamfundets skrifter 37. Stockholm: Hallgren & Fallgren.
- Holsanova, Jana (2010). *Myter och sanningar om läsning. Om samspelet mellan språk och bild i olika medier*. Språkrådets skrifter 12. Institutet för språk och folkminnen, Norstedts.
- Koskela, Merja (2005). Klarspråk för skattebetalare – mottagaranpassning på finska och svenska skattemyndigheters webbsidor. I: *Fackspråk och översättningsteori. VAKKI-symposium XXV. Vårå. 12–13.2.2005*. Publikation N:o 32, 156–165. Vasa: Vasa universitet.
- Koskela, Merja (2009). Skattemyndigheter på webben. I: *Service på nätet. Rapport från en konferens om myndigheters webbplatser*, 65–80. Red. Eva Olovsson. Språkrådets skrifter 10. Institutet för språk och folkminnen, Språkrådet.
- Lag om nationella minoriteter och minoritetsspråk (2009:724).
- Lassus, Jannika (2010). *Betydelser i barnfamiljsbroschyrer. En systemisk-funktionell analys av den tänkta läsaren och institutionen*. Helsingfors: Helsingfors universitet.
- Melvasalo, Eeva (2005). Www-sivujen sommittelu ja analyysi. I: *Kuvia analysoimaan. Kuva-analyysin malleja ja sovelluksia*, 123–139. Red. Outi Järvi & Merja Koskela. Vaasan yliopiston julkaisuja. Tutkimuksia 265. Kielitiede 44. Soveltava kielitiede. Vaasa: Vaasan yliopisto.
- Pettersson, Thorleif & Sakari Nurmela (2007). *Om olika sätt att möta en stor elefant. En jämförande studie av finländsk och svensk kultur*. Kulturfonden för Sverige och Finland.
- PM (2013). *Vårt uppdrag*. [online]. [citerat 31.1.2013]. Tillgänglig: <http://www.pensionsmyndigheten.se/VartUppdrag.html>
- Språklag (2009:600).
- Språklag 6.6.2003/423.