

Göteborgsstudier i nordisk språkvetenskap 34

# Grammatik, kritik, didaktik

Nordiska studier i systemisk-funktionell  
lingvistik och socialsemiotik



**GÖTEBORGS UNIVERSITET**

# Innehåll

Inledning.....	1
<i>Alexandra Holsting</i> ”How woud I have interpreted the grammar of this language if English had never existed?” Om användelsen af den systemisk-funktionelle grammatikmodel på andre sprog end engelsk.....	7
<i>Veijo Vaakanainen</i> En SFL-baserad analysmodell för konnektorer i (L2-)svenska.....	39
<i>Anders Björkvall</i> Det värdefulla skräpet. ”Upcycling” och värdeökningens semiotik.....	55
<i>Gunilla Almström Persson</i> ”Kredd till dig för vår senaste tweet”. Kommunikativa val på Twitter under terrorattentatet på Drottninggatan.....	79
<i>Anne Foss</i> Den norske kirke på nett. Mellompersonlig posisjonering og forhandling ..	97
<i>Ann-Christin Randahl</i> Språkhandlingar i professionella lärandegemenskaper på Facebook .....	117
<i>Robert Walldén</i> Ett logiskt fokus i undervisningen? Lärare undervisar om logiska samband i årskurs 1 och 6.....	129

© 2018 Författarna

DISTRIBUTION: Institutionen för svenska språket  
Box 200  
405 30 Göteborg

ISSN: 1652-3105

ISBN: 978-91-87850-70-7

LÄNK TILL E-PUBLICERING: <http://hdl.handle.net/2077/56444>

SÄTTNING: Sven Lindström

TRYCKNING: Repro Lorensberg, Humanisten, 2018

# ”Kredd till dig för vår senaste tweet”

## Kommunikativa val på Twitter under terrorattentatet på Drottninggatan

*Gunilla Almström Persson*

Den 7 april 2017 kapade en man en lastbil och körde i hög hastighet längs gågatudelen på Drottninggatan i Stockholm. Lastbilen kraschade slutligen i varuhuset Åhléns. Fem personer dödades och många ådrog sig fysiska och psykiska skador. Efter händelsen var det oklart om kaparen var ensam eller om hans handling var ett av flera parallella dåd. Polisen grep emellertid en misstänkt person några timmar senare. Tio minuter efter lastbilskapningen började Krisinformation.se<sup>1</sup> twittra om händelsen. De rapporterade om händelsen på Facebook, webben och Twitter i över ett dygn.

Den här artikeln är en studie av Krisinformations kommunikation på Twitter under händelsen på Drottninggatan. Studiens övergripande fråga rör myndigheters kommunikativa strategier på Twitter vid en händelse som denna. Attentatet beskrivs som en plötslig extraordinär händelse. Det innebär bland annat att allmänheten har stort behov av information, samtidigt som bristen på bekräftad information är påtaglig. Frågor som studien söker besvara är: Hur balanseras bristen på information mot behovet av information? Hur manövrerar Krisinformation i spänningsfältet mellan traditionell myndighetsinformation och dialog och diskussion? Den senare frågan kan konkretiseras med frågorna: Vem möter läsaren i Twitterinläggen? Med vilken roll framträder Krisinformation i inläggen?

Twitter hör till vad som kategoriseras som interaktionsmedier eller sociala medier. Det är en nätverkstjänst som tillhandahåller ett verktyg som kan beskrivas som en blogg i miniformat, en mikroblogg, där användare publicerar

---

<sup>1</sup> Enhetens fullständiga namn är Krisinformation.se. I den här artikeln kommer den dock att benämnas Krisinformation.

korta meddelanden på maximalt 140 tecken till ett nätverk av följare.<sup>2</sup> I jämförelse med andra sociala medier, som exempelvis Facebook och Instagram, görs inga begränsningar vad gäller mottagare, utan alla meddelanden på Twitter är offentliga, om man inte ställer in sitt flöde så att bara godkända följare ser tweetarna. Följaktligen kan alla läsa allt som publiceras. Därtill kan ett meddelande skickas vidare, i form av en så kallad retweet, där den ursprungliga avsändaren framgår (Boyd, Scott & Lotan 2010). Inlägg kan skickas och läsas via datorer, mobiltelefoner och surfplattor. Tillgängligheten för meddelanden på Twitter är med andra ord stor och möjligheten att snabbt och enkelt sprida information är god. Meddelanden på Twitter benämns 'tweetar', 'Twitterinlägg' eller endast 'inlägg'.

## 1. Bakgrund

Krisinformation har ett fristående regeringsuppdrag och drivs av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB). I uppdraget ingår att samla och kommunicera alla svenska myndigheters kommunikation med allmänheten i situationer som kan betraktas som samhällskriser. Information under samhällskriser hör till vad man övergripande brukar benämna strategisk kommunikation (Vigsö 2016b), vilket kortfattat kan beskrivas som att avsändaren gör medvetna språkliga och kommunikativa val med avsikt att uppnå en önskad respons hos mottagaren (jfr Dahlin 2014).

Krisinformation var tidigt ute med att använda Twitter och har därför en relativt god erfarenhet av myndighetskommunikation via mikroblogg. Enligt redaktionen på Krisinformation är syftet med Twitterkontot att sprida tillförlitlig information om samhällskriser på ett snabbt och tillgängligt sätt samt att möjliggöra transparens genom dialog mellan myndighet och allmänhet.

Terrorrådet på Drottninggatan var en samhällskris. En samhällskris ska förstås som en extraordinär händelse som påverkar samhället i stort: exempelvis naturkatastrofer, bränder, giftutsläpp med mera (Vigsö 2016a). En samhällskris kan också vara en plötslig händelse som utmärks av att det finns någon eller några som vill samhället och dess medborgare illa. En plötslig händelse skiljer sig från exempelvis en naturkatastrof, som branden 2014 i Västmanland (jfr Vigsö 2016a), genom att den inte är förväntad. En brand är i de flesta fall inte heller förväntad, men liknande händelser, storbränder, har inträffat

---

<sup>2</sup> Nyligen utökades Twitter till 280 tecken, men vid tiden för händelsen på Drottninggatan var utrymmet begränsat till 140 tecken.

förut. Samhället har därför förkunskaper och viss förberedelse för en sådan kris, vilket innebär att man också har möjligheter att göra prognoser. En terrorhändelse som den på Drottninggatan är oväntad och den utmärks därför av brist på information. Dessutom är händelseutvecklingen svår att förutse. Man vet helt enkelt inte om krisen kommer att eskalera genom att fler terrordåd sker. Samtidigt är allmänhetens behov av information vid en sådan här kris mycket stort (redaktionen på Krisinformation).

## 2. Forskning om myndighetsspråk i sociala medier

Den svenska forskningen kring myndighetsspråk i sociala medier har hittills främst rört frågor kopplade till texternas hybrida karaktär (blandningen av talat och skrivet) och typiska interaktion (Nord, 2015; Nyström Höög 2015; Sörlin & Söderlundh 2012). Nord & Sörlin (2017) undersöker Facebook och olika webbforum för att studera skillnaden i medborgares och myndigheters ordval och referenser. Klarspråksprinciper och mottagares uppfattning om interaktiva tjänster på webben har också uppmärksamats (Hanell 2012). Vidare har Bellander (2011) och Hård af Segerstad (2002) studerat språkbruk i allmänhet i sociala medier. Den typ av myndighetsinformation som primärt har studerats är den där myndigheten äger informationen som till exempel regler kring sjukförsäkring (Försäkringskassan) eller skattesystemet (Skatteverket). Mycket lite är dock sagt om språkliga strategier i sociala medier då myndigheten lider brist på information samtidigt som allmänheten har ett stort behov av information. En annan fråga som inte tillräckligt har genomlysts är hur myndigheter balanserar den formella rollen att ge tillförlitlig information mot den sociala och relativt informella rollen i dialog och diskussion.

## 3. Material och metod

För den här undersökningen har samtliga Krisinformations Twitterinlägg om terrordådet på Drottninggatan samlats in.<sup>3</sup> Materialet sträcker sig över drygt ett dygn och omfattar sammanlagt 139 inlägg. 73 av inläggen är Krisinformations, 58 är inlägg från allmänheten och 8 inlägg är från andra myndigheter så som

---

<sup>3</sup> Jag vill rikta ett stort tack till Jeanna Ullén på Krisinformations redaktion för hjälp med insamling av materialet och svar på frågor.

polisen, säkerhetspolisen och landstinget. 31 av Krisinformations 73 inlägg är utspel och 42 är responser på allmänhetens inlägg. Utspel ska förstås som ett inlägg gjort på initiativ av Krisinformation och respons som Krisinformations svar på ett inlägg från allmänheten.

Undersökningen är uppdelad i två olika delar. Båda är kopplade till den övergripande frågan om kommunikativa strategier på Twitter i myndighetskommunikation vid kris. Den första delen är en kartläggning över tid i syfte att besvara frågan om strategier för att handskas med informationsbristen i en situation där behovet av information är stort. Målet med den andra analysen är att studera i vilken roll som Krisinformation framträder i Twitterinläggen. Syftet är att besvara frågan om det är en formell myndighetsröst som träder fram i texterna eller om interaktionsmediet bidrar till en annan, mer informell roll.

Krisinformation använde Twitter vid terrordådet i Stockholm för att det är snabbt och för att det når många. De behövde i sin kommunikation förhålla sig till motsättningen att händelsen initialt i hög grad präglades av såväl brist på information som möjlighet till prognos samtidigt som allmänhetens behov av information var stort. Allt eftersom tiden fortgick förändrades dock detta och situationen blev allt klarare. Med anledning av att tillgången till information ändras har tiden och inläggens kronologi fått utgöra en del av analysen. Det finns två syften med kartläggningen av kronologin. Det första är att kartlägga när under dygnet man publicerar inlägg. Publicerar man trots brist på information och svårighet att göra prognoser? Inledningsvis har man lite att kommunicera och man har svårt att leva upp till kraven på tillförlitlighet. Dessa begränsningar förändras dock över tid. Det andra syftet med den kronologiska kartläggningen är att se när Krisinformation gör utspelsinlägg och när man handlar interaktivt, det vill säga gör responsinlägg.

Den andra delen av undersökningen är en analys i syfte att besvara frågan om vilken myndighetsroll som träder fram i kommunikationen på Twitter. Analysen tar stöd i etablerade teorier och analysverktyg från den systemisk-funktionella grammatiken (SFG) om språkets interpersonella metafunktion (Halliday & Matthiessen 2004:106–111, Holmberg 2011:97–101). Inom SFG beskrivs hur sociala och mellanmänskliga relationer gestaltas genom språket. En teoretisk utgångspunkt är att avsändaren genom val av språkliga handlingar intar en talarroll som antingen är givande eller krävande. Att identifiera typ av språkhandling utgör en av de grundläggande aspekterna för att förstå interaktion i text (Halliday & Matthiessen 2004:106–111, Holmberg 2011:97–101). Språkhandlingar beskriver språkets interpersonella semantik. Genom språkhandlingar sker val av utbyte och val av talarroll i interaktionen (Halliday & Matthiessen 2004:106–111).

Analysen som utgör undersökningen andra del görs i två steg. I första steget analyseras språkhandlingar i vart och ett av Krisinformations Twitterinlägg.

Syftet är att se vilken avsändarroll som framträder i texterna. I det andra steget undersöks modala bedömningar och "textens röst" i inläggen. Modala hjälpverb och modala satsadverbial ger uttryck för individualitet, intensitet och talarartityd till satsernas information (Holmberg 2011:107). Valet att undersöka inläggens modala uttryck ska förstås i relation till undersökningens fråga om informell versus formell myndighetsröst. I analysens andra steg studeras även inläggens textsubjekt och om inläggen uppvisar de informella språkliga drag som tillskrivs sociala medier. Dessa drag är stavfel, okonventionell interpunktion och bruk av versaler, förkortningar och smilisar (jfr Bellander 2011, Hård af Segerstad 2003).

#### 4. Analys av tidslinjen

Inläggen på Krisinformations Twitterkonto är ordnade efter det klockslag då de publicerades. Tabell 1 är en översikt över publiceringarna timme för timme. I tabellens översta rad motsvarar 1 första timmen mellan 15.00 och 16.00 och 2 andra timmen mellan 16.00 och 17.00 och så vidare fram till 26:e timmen efter dådet, vilket är 16.00 och framåt dagen därpå. Krisinformations inlägg är uppdelade i utspelsinlägg, sammanlagt 31 stycken, och responsinlägg, sammanlagt 42 stycken. I tabellen presenteras också allmänhetens inlägg, 58 stycken, samt övriga myndigheters inlägg, 8 stycken.

Krisinformation publicerar 11 inlägg på Twitter den första timmen mellan 15.00 och 16.00, varav de flesta är utspel, 9 stycken, och två är responsinlägg. Under andra timmen publicerar Krisinformation inga inlägg. Publiceringen löper därefter relativt jämt mellan 17.00 och 21.00 med med fyra till fem inlägg i timmen. Mellan 22.00 och 23.00, den åttonde timmen, är Krisinformation som mest aktiv på Twitter med sammanlagt 14 inlägg, varav de flesta (13) är responser. Mellan 24.00 (nionde timmens slut) och 8.00 dagen därpå (18:e timmens början) görs inga inlägg. Krisinformations två första responsinlägg publiceras den första timmen. Därefter publiceras inga responser förrän klockan 22.00, det vill säga från och med den åttonde timmen. Klockan 11 (21:a timmen) och klockan 16 och framåt (26:e timmen och framåt) dagen därpå publiceras ett antal responser, 9 respektive 7 stycken.



TABELL 1: *Twitterinlägg timme för timme med start första timmen 15.00–16.00.*

Timme	1	2	3	4	5	6	7	8	9	18	19	20	21	22	23	24	25	26	TOT	
Krisin. Utspel	9	-	5	5	4	4	1	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	31
Krisin. Respons	2	-	-	-	-	-	-	13	1	2	1	-	9	5	2	-	-	7	42	
Allmänhet	2	-	1	4	1	6	1	6	1	1	5	-	10	13	1	-	1	5	58	
Övriga	2	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	1	-	-	-	8	
TOT	15	2	7	9	5	10	2	20	3	3	6	1	21	18	4	-	1	12	139	

Allmänheten gör inlägg på Krisinformations Twitterkonto under i stort sett hela händelsen, den andra timmen och natten undantagna. Dagen efter mellan 11.00 och 13.00 (21:a och 22:a timmen) är allmänhetens aktivitet som störst med sammanlagt 23 inlägg. Övriga myndigheter gör framför allt inlägg under de första timmarna.

## 5. Analys av interaktion och roll

I den här analysen har jag valt att göra tre nedslag i materialet. Styrande för urvalet av nedslagen är kartläggningen över tid i tabell 1. De valda nedslagen omfattas av de tre timmar när Krisinformation är mest aktiv på Twitter. Det är den första timmen mellan 15.00 och 16.00, den åttonde timmen mellan 22.00 och 23.00 och dagen efter mellan 11.00 och 12.00, alltså den 21:a timmen efter attentatet.

### 5.1 Kategoriseringar i den interpersonella analysen

Att kategorisera språkhandlingar är emellertid omvittnat komplicerat (jfr Holmberg 2011; Holmberg & Wirdenäs 2005). Av det skälet väljer jag att visa ett antal exempel på kategoriseringar av grundläggande och specifika språkhandlingar från materialet.

### 5.1.1 Grundläggande språkhandlingar

De fyra grundläggande språkhandlingarna påstående, fråga, erbjudande och uppmaning kan, med fokus på talaren, förstås som att denna intar en roll som givande (påståenden och erbjudanden) eller krävande (frågor och uppmaningar) (Halliday & Matthiessen 2004:106–111).

Analysen av grundläggande språkhandlingar i Krisinformations Twitter-material visar ett antal typiska uppmaningar med verb i imperativform och underförstått grammatiskt subjekt, som i exempel (1): ”var eftertänksam när du använder telenätet i Stockholms city just nu” och ”Tänk på att många försöker nå sina anhöriga”.

- (1) Var eftertänksam när du använder telenätet i Stockholms city just nu. Tänk på att många försöker nå sina anhöriga. (inlägg 4, första timmen)

Exempel (2) är ett grammatiskt påstående med grammatiskt subjekt och finit i presensform. Påståendet leder över till en länk och implicerar en uppmaning till läsaren att följa länken.

- (2) Vi samlar myndigheternas information om händelserna i Stockholm på krisinformation.se/handelser-och-... (inlägg 17, tredje timmen)

Länkar till den egna och andras myndigheters webbplatser är vanligt förekommande i materialet. Enligt SFG kan vissa påståenden realiseras som uppmaningar. Det gäller då att förstå den relation som råder mellan avsändare och mottagare. Om relationen är sådan att mottagaren typiskt har behov av vägledning kan ett grammatiskt påstående förstås som en uppmaning (jfr Holmberg 2011:104). Påståenden som leder till länkar i Krisinformations Twitterinlägg har kategoriserats som icke-kongruenta realiseringar av uppmaningar. Dessa har prövats med det så kallade metafortestet ”det ska jag tänka på” som Holmberg föreslår (2011:103–105).

### 5.1.2 Specifika språkhandlingar

Kategoriseringen av vissa språkhandlingar tar fullt ut spjörn mot situationskontexten, det som SFG tar upp som specifika språkhandlingar. Förståelsen av sådana språkhandlingars karaktär bygger på läsarens tolkning dem. I analysen av Krisinformations Twitterinlägg har jag tolkat inläggens semantik utifrån den situationella kontexten. För att ge en bild av kategoriseringen redovisas här några av materialets specifika språkhandlingar. Så har exempel (3) katego-

riserats som beröm, exempel (4) som erkännande, exempel (5) som ursäkt, exempel (6) som löfte samt exempel (7) som ett tack.

- (3) Kredd till dig för vår senaste tweet! (inlägg 8, första timmen)
- (4) /.../ Redaktören slant med fingrarna. /.../ (inlägg 50, åttonde timmen)
- (5) Ber om ursäkt för sent svar. /.../ (inlägg 59, åttonde timmen)
- (6) /.../ En tekniker får utveckla detta mer begripligt framöver. (inlägg 91, tjugoförsta timmen)
- (7) Tack snälla du! /.../ (inlägg 80, tjugoförsta timmen)

Sannolikt kan de här kategorierna utvecklas ytterligare, som att ”Tack snälla du!”, exempel (7), utöver att vara ett tack också genom sitt ”snälla du” är ett slags bekräftelse av den andre. Emellertid nöjer jag mig med en inte alltför fördjupad analys av specifika språkhandlingar.

Jag föreslår att språkhandlingar i materialet som primärt tolkas som specifika är mer avsiktligt interaktiva än de grundläggande språkhandlingarna.

## 5.2 Resultat språkhandlingar

I det här avsnittet presenteras resultaten av analysen av språkhandlingar uppdelat på de tre nedslagen i den första, den åttonde och den tjugoförsta timmen.

### 5.2.1 Resultat språkhandlingar den första timmen

Den första timmen karakteriseras av att Krisinformation gör utspel och visas i tabell 2. Av de sammanlagt 11 inläggen som skrivs är nio utspel och två är responser. Inläggen omfattas av 14 språkhandlingar. De nio utspelens 11 språkhandlingar är genomgående generella och som sådana är de uppmaningar.

TABELL 2: *Språkhandlingar första timmen, klockan 15.00–16.00.*

Första timmen	Generella språkhandlingar	Specifika språkhandlingar
Utspelsinlägg (9 st)	11 uppmaningar	–
Responsinlägg (2 st)	–	2 beröm 1 tack

De två responsinläggen tolkas mot den situationella kontexten, det vill säga som specifika språkhandlingar. Båda responsinläggen riktar sig till samma medborgare som har gett ett tips om hur man kan göra om det inte går att ringa med mobiltelefonen. I exempel (8) riktar Krisinformation ett beröm till denne medborgare. Snabel-a och en signatur, i exemplet @Sam, anger vem responsen riktar sig till och inleder alltid responsinlägg på Twitter.

(8) @Sam Kredd till dig för vår senaste tweet! (inlägg 9, första timmen)

Under den första timmen framträder en avsändare som är aktiv och initiativtagande. Krisinformations roll är genom de 11 uppmaningarna tydligt krävande.

### 5.2.2 Resultat språkhandlingar den åttonde timmen

Under den åttonde timmen förändras Krisinformations kommunikativa aktivitet genom att redaktionen börjar svara på föregående timmars inlägg från medborgare. Man publicerar 13 responsinlägg och ett utspelsinlägg. De 13 responserna har tolkats som 15 generella språkhandlingar: fyra uppmaningar och 11 påståenden. Samtidigt börjar fler specifika språkhandlingar ta form i responsinläggen. De specifika språkhandlingarna har kategoriserats som ursäkter till medborgare som gjort inlägg på Krisinformations Twitter angående den applikation för smarta telefoner som inte fungerade under händelsen, som i exempel (9). Här görs också ett erkännande: ”Vi har uppenbarligen mycket jobb att göra med appen”. Tre av de specifika språkhandlingarna är redaktionens tack till tidigare inlägg från medborgare, se exempel (10).

(9) @par Vår app har inte fungerat under eftermiddagen och kvällen. Naturligtvis är helsike. Vi har uppenbarligen mycket jobb att göra med appen. (inlägg 55, åttonde timmen)

(10) @karro Tack! (inlägg 44, åttonde timmen)

Tabell 3 visar hur Krisinformations inlägg på Twitter ser ut under den åttonde timmen.

TABELL 3: *Språkhandlingar åttonde timmen, klockan 22.00–23.00.*

Åttonde timmen	Generella språkhandlingar	Specifika språkhandlingar
Utspelsinlägg (1 st)	1 påstående	–
Responsinlägg (13 st)	4 uppmaningar 11 påståenden	10 ursäkt/erkännande 3 tack

I inläggen under den åttonde timmen framträder en avsändarroll som är mindre initiativtagande än under första timmen. Man publicerar endast ett utspelsinlägg medan responsinläggen ökar. Vidare utmärks inläggen av påståenden och färre uppmaningar, vilket förstås som en mindre krävande och mer givande avsändarroll. Ökningen av responsinlägg medför fler specifika språkhandlingarna och en större intention att vara social och relationsskapande.

### 5.2.3 Resultat den tjugoförsta timmen

När nästan ett dygn har gått efter terrorrådet och bedömningen från polis och säkerhetspolis andas "faran över", så koncentreras Krisinformations inlägg till responser. Redaktionen skriver nio responser och gör endast ett inlägg (tabell 4). Utspellet är en ursäkt för att applikationen för smarta telefoner inte fungerar och man lovar att en ny fungerande version av applikationen snart kommer att vara i bruk.

Responsinläggen blir längre och innehåller flera språkhandlingar. Inlägget i exempel (11) har analyserats som sex språkhandlingar: 1) "Hej Lisa!" (hälsning), 2) "Tack för dina ord" (tackande), 3) "det värmer" (påstående) 4) "Vi kommer att ta med oss din synpunkt" (löfte) och 5) "många håller med dig" (påstående) 6) "den är viktig" (påstående). Här har redaktören också skrivit under med sitt förnamn.

- (11) @DangerousD Hej Lisa! Tack för dina ord, det värmer. Vi kommer att ta med oss din synpunkt, många håller med dig och den är viktigt. /Jeanna, red. (inlägg 87, tjugoförsta timmen)

I tabell 4 visas Krisinformations aktivitet på Twitter under den tjugoförsta timmen uppdelad i olika språkhandlingar i utspelsinlägg och responsinlägg.

TABELL 4: *Språkhandlingar tjugoförsta timmen, klockan 11.00–12.00.*

Tjugoförsta timmen	Generella språkhandlingar	Specifika språkhandlingar
Utspelsinlägg (1 st)	-	1 ursäkt 1 löfte
Responsinlägg (9 st)	1 uppmaning 11 påståenden	6 hälsningar 5 löften 2 uppmuntran 2 tack

Precis som under den åttonde timmen framstår Krisinformation som mindre initiativtagande. Det är i hög grad en dialogisk avsändare som framträder

genom de många responsinläggen. Valen av språkhandlingar i påståenden visar en givande avsändarroll. De många specifika språkhandlingarna tyder på en intention att skapa relationer och att framstå som social och lyssnande.

## 5.3 Modala bedömningar

Texters modala bedömningar framkommer genom val av modala hjälpverb och interpersonella satsadverbial. Avsändarens bedömning av informationen kopplas till dessa språkliga markörer (Holmberg 2011:105–110). I undersökningen görs en kartläggning av modala bedömningar. Syftet är att se om modala markörer utnyttjas för att visa Krisinformations bedömningar av sannolikhet i inläggen eller visa attityd och intensitet till informationen i inläggen.

### 5.3.1 Resultat modala bedömningar och röst

Det är i första hand i Krisinformations responsinlägg som avsändarrösten framträder och modala bedömningar påträffas. Ett typiskt exempel är de grammatiska metaforerna för subjektivitet ”Vi tycker ...” och ”Vad vi vet ...” i exempel (12).

- (12) @vitalis Vad vi vet är det i alla fall den enda bilden som polisen har att tillgå.  
(inlägg 48, åttonde timmen)

Avsändarens attityd till inläggens information framkommer genom adverbial som ”naturligtvis” och ”uppenbarligen” som i exempel (13).

- (13) @par Vår app har inte fungerat under eftermiddagen och kvällen. Naturligtvis åt helsike. Vi har uppenbarligen mycket jobb att göra med appen. (inlägg 55, åttonde timmen)

Exempel (12) och (13) exemplifierar också att när Krisinformation formulerar sina inlägg med ett subjekts-jag så är det med ”vi”. Detta är typiskt för responsinläggen. Något som också är relativt vanligt i responsinläggen är garderingar så som ”ännu”, ”varken mer eller mindre” och ”i alla fall”. Ofta inleds responsinläggen med en hälsningsfras.

Vidare är det i responsinläggen – aldrig i utspelen – som ett vardagligt eller informellt språkbruk visar sig. Ord som ”kass”, ”knasig”, ”åt helsike”, ”kredd”

liksom materialets enda smiley, ”:-)”, och materialets enda förkortning ”kmr” hör till språkbruket i responserna.

Den talarroll som blir synlig i responserna är social och relationellt inriktad. Krisinformation uttrycker sannolikhet, vanlighet, attityd och individualitet. Jag menar att de informella språkdragen, som generellt sett är få i materialet, bidrar till att stärka text-jaget och den egna rösten.

## 6. Sammanfattning och slutdiskussion

Forskning kring myndighetsspråk i sociala medier har inte tillräckligt uppmärksammat de kommunikativa dilemman som präglar myndighetsinformation vid kriser. Ett av problemen vid kriser är myndighetens brist på information samtidigt som allmänhetens behov av information är stort. En annan stötesten är hur myndigheter ska förhålla sig till att både vara traditionellt informationsförmedlande och vara deltagare i diskussion och interaktion. Terrordådet på Drottninggatan i Stockholm den 7 april 2017 var en situation där allmänheten behövde mycket information medan myndigheter led brist på information. Den här undersökningens kronologiska kartläggning av Krisinformations Twitterinlägg visar att när Krisinformation inte har någon information, så är strategin att inte twittra. Den första timmen efter dådet uppmanas allmänheten att i stor utsträckning på egen hand söka information via länkar i Krisinformations utspelsinlägg. Den andra timmen twittrar Krisinformation över huvud taget inte. När information kommer från polis och andra myndigheter så publiceras den allt eftersom. Krisinformation tar på så vis inte initiativ för att möta informationsbehovet. Länkarna och uppmaningarna ska emellertid förstås i ljuset av Krisinformations uppdrag att samla andra myndigheters information. När myndigheter som polisen och säkerhetspolisen inte har information, så finns inget att twittra om.

All myndighetskommunikation i sociala medier är komplicerad på grund av spänningsfältet mellan att ge relevant, tillförlitlig information och att vara transparent och dialogisk. Detta kan också beskrivas som en avvägning mellan att ha ett formellt respektive informellt språkbruk. Språkbruk vittnar om hur man väljer att inta en formell roll respektive en informell roll. Frågan vem allmänheten möter eller vilken avsändarroll som framträder i Krisinformations Twitterinlägg har i den här undersökningen besvarats genom analys av språkhandlingar och modala markörer. En tydlig kommunikativ strategi framträder som går ut på att skilja på rollerna i utspelsinläggen och i responsinläggen. Som en följd av att språkhandlingarna i utspelsinläggen domineras av uppmaningar och påståenden är avsändarrollen primärt krävande och i viss mån gi-

vande. Utspelsinläggen skalas rena från modala bedömningar och garderingar och saknar i de flesta fall subjekts-jag även om en underförstådd röst i vissa fall kan uttolkas. Den underförstådda rösten inbjuder dock inte till dialog utan utspelsinläggen förstås som mer eller mindre enväga. I responsinläggen, däremot, förekommer såväl generella som specifika språkhandlingar och i de texterna är avsändarrollen primärt givande. Valet att kommunicera med specifika språkhandlingarna i responsinläggen bidrar till en tolkning av avsändaren som relationsskapande. Därför menar jag att den roll som Krisinformation väljer i responserna, vid sidan av att vara givande, också är social. Språkbruket i responsinläggen med subjekts-jag och modala bedömningar ger stöd till den tolkningen. Avsändaren syns i texterna med en tydlig röst som riktar sig till den andre i interaktionen.

En följd av Krisinformations uppdrag att samla andra myndigheters information är att många av utspelsinlägg har referenser i form av länkar till andra myndigheters webbplatser och Twitterkonton. Jag menar att detta stärker avsändaren i rollen att ge tillförlitlig information genom att sådana referenser anger ett slags objektivitetsdiskurs. Det innebär att utspelen uppvisar textuella aspekter av det slag som Hagren Idevall (2016:84–85) anger som referenser till en objektivitetsdiskurs. Hon pekar på tre textuella aspekter som hon menar hänvisar till en objektivitetsdiskurs: 1) språkhandlingar som inte garderas, 2) språkhandlingar som saknar ett subjektivt jag och slutligen 3) påståenden som innehåller referenser, källhänvisningar och länkar. Hagren Idevalls undersökning skiljer sig från den här på så vis att hon undersöker interaktionskedjor i kommentarsfält i nyhetsmedier. Likväl kan hennes modell för textuella referenser till en objektivitetsdiskurs vara relevant även för myndigheter på Twitter. Aspekterna icke-garderade språkhandlingar och avsaknad av subjekt-jag i Krisinformations utspelsinlägg har redan diskuterats. Det som tillkommer i Hagren Idevalls modell är referenser och länkar av olika slag, något som är utmärkande för materialets utspelsinlägg i allmänhet och för den första timmen i synnerhet. Textdragen vittnar om en avsändare som förmedlar tillförlitlig information.

I detta sammanhang är det också värt att i korthet reflektera över språknormen. Utspelsinläggen följer genomgående en formell skriftspråksnorm, som är en förväntad språknorm för myndighetstext. Också språkbruksnormen ger därmed stöd till en formell avsändarroll. Endast i responsinläggen uppträder det som brukar benämnas sociala medier-språk, vilket för med sig tydliga referenser till interaktionsmedier och en informell dialogisk avsändarroll.

Till Krisinformations strategi på Twitter hör också att välja när man behöver inta en formell myndighetsroll och när man kan agera interaktiv och på så vis inta en social roll. De tre nedslag som jag har gjort under det dryga dygn som Krisinformation twittrade om händelsen på Drottninggatan visar på medvetna val med avseende på roll. Den första timmen, när situationen var osäker



och hot mot grundläggande samhällsfunktioner förelåg, valde man att fortsätta kommunicera utifrån den auktoritativa myndighetsrollen. Först efter åtta timmar intar man en mer social roll och börjar skriva responsinlägg. Emellertid behåller man en del av den informationsgivande och tillförlitliga myndighetsrollen genom att kommunicera med generella språkhandlingar som uppmaningar och påståenden. När nästan ett dygn har gått släpper man ytterligare lite på vad man skulle kunna kalla den traditionella myndighetsrollen. Efter ett dygn får den sociala rollen större plats genom fler specifika språkhandlingar. Enkelt förklarar förefaller strategin vara att framstå som auktoritativ när det verkligen behövs och när krisen är mindre akut är man social.

## 6.1 Krisinformation på Twitter

Krisinformation är strategisk och intentionell kommunikation. Följaktligen kan vissa observationer i textanalys tolkas och förstås som avsändarens medvetna språkliga och kommunikativa val. Krisinformation valde att utnyttja Twitters tillgänglighet vid den extraordinära händelsen som terrorådet på Drottninggatan var. Initialt valde man att göra utspelsinlägg i en mer eller mindre förväntad myndighetsroll. Avsändarrösten var krävande och i viss mån givande och kommunikationen förstås som enväga. När man kunde göra en prognos och mer eller mindre vågade "blåsa faran över" valde man att publicera responsinlägg av mer informell karaktär.

I stort sett avstod man, under de osäkra första timmarna när informationen var knapp, från att gå in i dialog med allmänheten. Ett undantag är dock responsinläggen den första timmen som presenteras i exempel (8). Vid det tillfället ger en medborgare ett förslag på lösning av ett problem, det vill säga att det just då var svårt att ringa över mobiltelefonnätet. Förslaget omformulerades av Krisinformation som två minuter senare publicerade förslaget som ett eget utspelsinlägg. Dock publicerade man bara två minuter senare ett responsinlägg riktat till samma person med ett tack, ett tilltal och ett informellt språk: "@Sam Kredd till dig för vår senaste tweet!". Detta kan jämföras med ett annat inlägg från en medborgare som under den tredje timmen efter dådet frågar hur hon ska handla: "Jag vill veta hur jag ska gå/promenera igenom stan. är det avspärrat? Vilka vägar kan jag välja?". Hon får svar först fyra timmar senare. Svaren och interaktionen förefaller alltså vara på myndighetens villkor. När allmänhetens inlägg ger stöd till Krisinformations uppgift att förmedla information, så är man snabb i dialogen och här möter allmänheten en informell röst i svaren. När allmänhetens inlägg är den enskilda medborgarens perspektiv och på så vis inte ger stöd till Krisinformations uppdrag att ge information i ett bredare samhällsperspektiv, då handlar man inte lika snabbt.

Hur fungerar Twitter för myndigheters krisinformation? I en särskild händelse utgör Twitter en kanal för snabb och tillgänglig myndighetsinformation. Man kan tänka sig att allmänheten har en förväntan på relativt snabb interaktion genom mikrobloggen. När det inte sker kan man anta att många blir besvikna. Å andra sidan har Twitter använts av bland annat politiker för snabba korta kommentarer och budskap, något som kan ha gett bilden av Twitter som mindre interaktivt än till exempel Facebook och Instagram. Sådana förväntningar på olika sociala medier ger den här studien ingen kunskap om. Vidare kan man fundera på allmänhetens förväntan på kontinuerliga uppdateringar vid en plötslig extraordinär händelse. Det förefaller som att Krisinformation inte publicerar något så länge man inte har någon ny information eller någon ny prognos. Vad händer till exempel under den andra timmen efter terrordådet? Varför publiceras ingen information? Allmänheten har möjligen inte tillräcklig förståelse för att en terrorhändelse präglas av brist på information. Kanske ska krisinformation metakommunicera att ingen ny information finns, för att på så vis möta allmänhetens behov av att få veta mer.

Möjligen är det just den tekniska begränsningen av maximalt 140 tecken som är Twitters tillgång för den typ av information som behövs vid en samhällskris av det slag som terrordådet på Drottninggatan. Behovet av bekräftad information och bristen på information öppnar för spekulationer och risken för ryktesspridning är stor. Detta är förstas farligt vid en plötslig extraordinär händelse när någon vill samhället och dess medborgare illa. Vid terrorhändelsen fick ögonvittnesskildringar utrymme i olika medier, exempelvis tv:s direktrapportering. Ögonvittnesskildringar kan bygga upp obekräftade berättelser som förs vidare i flera kanaler. En sammanfattning av rapporten om Drottninggatsdådet (Esaiasson m.fl 2018) är att allmänheten har svårt att skilja på säker och osäker information i akuta krislägen. Läsare bortser från mediernas osäkerhetsmarkörer som ”enligt uppgifter till” eller ”allt tyder på”, vilket gör att rykten och spekulationer kan få bränsle från obekräftade källor. Twitters 140 tecken möjliggör inga analyser, ögonvittnesskildringar eller andra berättelser. Här kan Twitter spela en viktig roll vid kriskommunikation genom sin begränsning av tecken. Språkligt medför 140 tecken ofta formuleringar med subjektstrykningar och få modala markörer. Kanske är det just detta – att inte kunna bidra till spekulativa berättelser – som gör Twitter trovärdigt och motståndskraftigt mot ryktesspridning vid en extraordinär händelse som utmärker sig av att det finns en antagonist mot samhället.

Jag tror att vi kommer att se fler undersökningar som utnyttjar den systemisk-funktionella grammatikens teorier och metoder för analys av språkets interpersonella metafunktion i sociala medier. Det är svårt att sia om detta kommer att leda till en teoretisk och metodologisk utveckling av SFG. Iakttagelser av sociala mediernas texters interpersonella karaktär måste kontext-

tualiseras, något som också har varit en ambition i den här undersökningen. Den interpersonella analysen har gett stöd åt reflektioner över myndighets-språk och krisinformation. En teoretisk utveckling inom kunskapsområdet är den epistemologiska inriktningen inom SFG (exempelvis Maton 2014). Den här undersökningen är en av två delundersökningar av Krisinformations twitt-  
rande under terrordådet i Stockholm 2017. Den andra delstudien fokuserar på kunskap och hur denna förhandlas på Twitter.

## Litteratur

- Bellander, Theres 2011. Sociala mediers inverkan på språket. I: politiken.se, nr 2, 2011, s. 16–18.
- Boyd, Danah, Scott Golder & Gilad Lotan 2010. Tweet, tweet, retweet: Conversational aspects of retweeting on Twitter. *HICSS-43. IEEE*: Kauai, Hawaii.
- Dahlin, Maria 2014. Retorisk genreanalys. I: Viklund, Jon, Patrik Mehrens & Otto Fischer, (red.), *Retorisk kritik: teori och metod i retorisk analys*. Ödåkra: Retorikförlaget, s. 163–178.
- Esaiasson, Peter m.fl. (red.), Lars Truedson (red.) 2018. "Allt tyder på ett terrordåd": *Stockholmsattentatet 2017 i medier och opinion*. Stockholm: Institutet för Mediestudier.
- Hagren Idevall, Karin 2016. *Språk och rasism. Privilegiering och diskriminering i offentlig, medierad interaktion*. Diss. Uppsala: Uppsala universitet, 2016.
- Halliday, M.A.K. & Christian M.I.M. Matthiessen 2004. *An introduction to functional grammar*. Third edition. London: Arnold.
- Hanell, Linnea 2012. Texten på webben – mellan myndighet och medborgare. I: Nyström Höög, Catharina, Hedda Söderlundh & Marie Sörlin (red.), *Myndigheterna har ordet: om kommunikation i skrift*. Stockholm: Norstedts, s. 105–122.
- Holmberg, Per 2011. Texters interpersonella grammatik. I: Holmberg, Per, Anna-Malin Karlsson & Andreas Nord (red.), *Funktionell textanalys*. Stockholm: Norstedt, s. 97–113.
- Holmberg, Per & Karolina Wirdenäs 2005. Cooking as entertainment. Text activities in a recipe. I: Berge, Kjell Lars & Eva Maagerø (red.), *Semiotics from the North. Nordic approaches to system functional linguistics*, s. 245–261.
- Hård af Segerstad, Ylva 2003. *Use and adaptation of written language to the conditions of computer-mediated communication*. Diss. Göteborg: Dept. of Linguistics, Univ.
- Krisinformation.se, [www.krisinformation.se](http://www.krisinformation.se)

- Maton, Karl 2014. Building powerful Knowledge: The significance waves. I: Rata, Elisabeth & Brian Barrett (red.). *The future of knowledge and the curriculum*. London: Palgrave Macmillan, s. 181-197
- Nord, Andreas 2015. "Detta är helt galet i min värld": Privatpersoner och kommunföreträdare på nätet. I: Kahlén, Linda, Mats Landqvist & Ingela Tykesson (red.), *Språk och identitet: Rapport från ASLA:s symposium, Södertörns högskola 8-9 maj 2014*. Huddinge: Södertörns högskola & ASLA, Svenska föreningen för tillämpad språkvetenskap, s. 123-136.
- Nord, Andreas & Marie Sörlin 2017. Med vardagens eller myndighetens ord? Ordval och kategoriseringar i offentliga e-servicemöten mellan enskilda och myndigheter. I: Sköldbäck, Emma, Maia Andréasson, Henrietta Adamsson Eryd, Filippa Lindahl, Sven Lindström, Julia Prentice & Malin Sandberg (red.), *Svenskans beskrivning 35. Förhandlingar vid trettiofemte sammankomsten för svenskans beskrivning. Göteborg den 11-13 maj 2016*. Göteborg: Institutionen för svenska språket, Göteborgs universitet, s. 255-269.
- Nyström Höög, Catharina 2015. Den öppna myndigheten. Om nya typer av texter, buzzwords och diskursiv antagonism vid svenska myndigheter. I: Gustafsson, Anna W., Lisa Holm, Katarina Lundin, Henrik Rahm & Mechtild Tronnier (red.), *Svenskans beskrivning 34. Förhandlingar vid trettiofemte sammankomsten för svenskans beskrivning. Lund den 22-24 oktober 2014*. Lund: Lunds universitet (Lundastudier i nordisk språkvetenskap A74.)
- Sörlin, Marie & Hedda Söderlundh 2014. Myndighet och privatpersoner i dialog på Facebook: En analys av positioneringar och receptionsroller på Försäkringskassans Facebook-sida Förälder. I: Lindström, Jan, Sofie Henricson, Anne Huhtala, Pirjo Kukkonen, Hanna Lehti-Eklund & Camilla Lindholm (red.), *Svenskans beskrivning 33: Förhandlingar vid Trettiofemte sammankomsten för svenskans beskrivning. Helsingfors den 15-17 maj 2013*. Helsingfors: Helsingfors universitet, s. 459-469.
- Vigsö, Orla 2016a. Gruppintervjuer i krisens spår. På fältarbete i Västmanland. I: Arping, Åsa, Christer Ekholm & Katarina Leppänen (red.), *Humanister i fält, metoder och möjligheter*. Göteborg: Göteborgs universitet, s. 143-150.
- Vigsö, Orla 2016b. *Kriskommunikation*. Upplaga 1. Lund: Studentlitteratur.

Gunilla Almström Persson  
Stockholms universitet  
gunilla.persson@su.se