

Myndigheterna har ordet

Om kommunikation i skrift

Catharina Nyström Höög, Hedda Söderlundh, Marie Sörlin

Språkrådet

Catharina Nyström Höög,
Hedda Söderlundh, Marie Sörlin

Myndigheterna har ordet

OM KOMMUNIKATION I SKRIFT

En utvärdering som också är en utgångspunkt

13 utgivet av författarna Myndighetstext 21

Texternas i utvärderingen 2001 21

Diagnosinstrumentet 23

Vad var vi sedan tidigare om myndigheters texter? 24

Vad kan nya undersökningar tillföra? 29

Bokens uppbyggnad 33

Vidare läsning 33

UTBLICK 1.

Ärskåpsgruppen och arbetet i Beredningsrådet

- några glömskor 35

2. Myndighetens texter och texter vid

Försäkringskassan 39

av Hedda Söderlundh

Försäkringskassans texter 42

Informations texter 46

Beslut 43

Texternas plats i kommunikationssystemet 46

Försäkringskassans skrift 46



INNEHÅLL

- Redaktörens förord 9
- Förord 11
1. Myndigheters texter och klarspråksarbete 13
- Vad är myndighetsspråk? 16
 - Vad är klarspråk? 17
 - Klarspråksarbetets organisation och mål 19
 - En utvärdering som också är en utgångspunkt:
På väg mot ett bättre myndighetsspråk 21
 - Texterna i utvärderingen 2001 22
 - Diagnosinstrumentet 23
 - Vad vet vi sedan tidigare om myndigheters texter? 24
 - Vad kan nya undersökningar tillföra? 29
 - Bokens uppläggning 33
 - Vidare läsning 33
 - UTBLICK I.
Klarspråksgruppen och arbetet i Regeringskansliet
– några glimtar 35
2. Myndighetens textproduktion – skribenter och texter vid
Försäkringskassan 39
- av Hedda Söderlundh*
- Försäkringskassans textvärld 42
 - Informeraende texter 42
 - Beslut 43
 - Texternas plats i kommunikationsarbetet 45
 - Försäkringskassans skribenter 46

- Specialister på socialförsäkringen 46
- Språkansvariga 47
- Handläggare 48
- Texten bearbetas av flera skribenter 49
- Villkor för handläggarnas skrivande 49
- Innehållet i mallarna och textens plats i dialogen 49
- Juridiska dokument under tidspress 51
- Relationen till mottagaren 52
- Ramar som påverkar alla skribenter 54
- Lagtexter och behovet av fackkunskap 54
- Myndighetens självbild: ifrågasatt expert? 55
- En sammanhållen myndighet med stor betydelse 57
- Attityder till skrivande och klarspråk 58
- Positiva attityder till klarspråk 58
- Några kan innehållet, några skriver, andra klipper och klistrar 60
- Slutsatser och reflexioner 62
- Vidare läsning 65
- UTBLICK 2.
- Mer än vårdat, enkelt och begripligt? Två språkkonsulter resonerar om textproduktion och anställningsform* 66
3. Beslut och informerande texter 2001 och 2011 72
av Catharina Nyström Höög
- Beslut i 2001 års utvärdering
 – och 2011 års motsvarigheter 73
- Tre beslut – tre lässituationer 78
- Ett dialogiskt perspektiv på beslutstexter 82
- Relation mellan sändare och mottagare
 – attityder i ett beslut 85
- Informeraende texter i 2001 års utvärdering
 – och 2011 års motsvarigheter 88

Tandvårdsbroschyrer 2001 och 2011 90
Samla in kvicksilver – från broschyr till webbplats 93
Pensionsinformation för alla
– det orangea kuvertet 95
Abstraktion och teknikalitet i myndigheters texter 98
Slutsatser och reflexioner 101
Vidare läsning 104

4. Texten på webben

– mellan myndighet och medborgare 105

av Linnea Hanell

Så kan en myndighetswebbplats se ut 105

Exemplet Skatteverket 107

Exemplet Försäkringskassan 110

Jämförelse mellan webbplatserna 114

Enkät om användares upplevelser

av myndigheters webbplatser 115

Hur används myndighetswebbplatsen? 115

Problem som kan uppstå vid användandet 116

Myndighetens ord eller medborgarens? 117

Webbplatsens beredskap för olika beteenden 119

Konsekvenser för klarspråksarbetet 120

Vidare läsning 121

5. När texten lämnat myndigheten

– mottagarupplevelser av ett Skatteverksutskick 123

av Marie Sörlin

Utskickets bakgrund och texter 125

Mottagarnas kommunikationssituation 130

Direktadresserad post och information från
myndigheter 134

Enkätundersökningens uppläggning 135

- Läsning av utskicket 138
 - Upplevelse av språk och innehåll 141
 - Språklig svårighetsgrad 141
 - Huvudbudskap i utskick och informationsgrafik 141
 - Förståelse av kanalerna för lägenhetsnumret 144
 - Informationsurval 148
 - Reparation av kommunikationen 150
 - Slutsatser och reflexioner 151
 - Vidare läsning 154
6. Klarspråk och myndigheters texter
- sammanfattning och slutord 155
 - Klarspraksarbetets framtida inriktning 162
 - Klarspraksforskningens framtida inriktning 165
 - Avslutning 167
- Litteratur 169

REDAKTÖRENS FÖRORD

Vad vet vi om dagens myndighetstexter? Är de svåra eller lätta att läsa och förstå? Vad tycker läsarna? Och hur går skrivarbetet till på myndigheter? Dessa och andra frågor ville vi på Språkrådet få svar på. Vi tog därför initiativ till en undersökning för att få veta något om det offentliga språket av i dag.

För tio år sedan, 2001, gjordes en utvärdering av begriplighet i myndighetsspråk. Resultatet publicerades i rapporten *På väg mot ett bättre myndighetsspråk*. Undersökningen genomfördes i samarbete med dåvarande Klarspraksgruppen i Regeringskansliet, och projektledare var Catharina Nyström Höög från Uppsala universitet.

Under de tio år som gått sedan den rapporten kom har Sverige fått en officiell språkpolitik, en språkklag och en språkmyndighet, Institutet för språk och folkminnen, där Språkrådet är den avdelning som ansvarar för myndighetsspråkvården.

Uppdraget att undersöka 2011 års myndighetstexter gick återigen till Catharina Nyström Höög, som tillsammans med Linnea Hanell, Hedda Söderlundh och Marie Sörlin är författarna till denna bok. Textanalyserna jämförs i viss mån med resultaten från 2001. Dessutom redovisas undersökningar av textproduktionen och av mottagandet av de undersökta texterna.

Hedda Söderlundh och Marie Sörlin har fått forskningsanslag för sitt arbete av Institutet för språk och folkminnen.

Manuset har lästs och kommenterats av medarbetare vid Språkrådet.

Tack till alla medverkande!

Stockholm i januari 2012

Eva Olovsson

språkvårdare och klarspraksansvarig, Språkrådet

FÖRORD

Boken *Myndigheterna har ordet* handlar om hur myndigheters texter blir till, hur de ser ut och hur de tas emot. Alla som på något sätt är inblandade i produktionen av myndigheters texter kan därför ha glädje av att läsa boken. Vi som har skrivit boken är språkvetare, och det är därför framför allt språkliga aspekter av myndigheters texter som behandlas i boken. Det gör att boken också kan vara relevant för språkstudenter och språkvetare som intresserar sig för språk i bruk, kanske särskilt språkkonsulter, aktiva eller under utbildning. En inspirationskälla för oss som arbetat med boken är det seminarium som hölls i Uppsala hösten 2010, där språkforskare och språkkonsulter diskuterade vikten av att forskarnas och praktikernas perspektiv fick mötas återkommande. Den här boken är tänkt att vara ett inslag i en sådan dialog. Bokens syfte är att stimulera till eftertanke kring myndigheters kommunikation, snarare än att presentera färdiga lösningar för olika kommunikationssituationer. Vi menar att det behövs mera forskning om den typ av frågor som diskuteras i boken innan nya rekommendationer för bättre texter kan formuleras.

När den här boken ges ut är det tio år sedan en utvärdering av begriplighet i myndigheters texter genomfördes. Textanalyserna i den här boken utgår från en jämförelse med den utvärderingen. För tio år sedan gjordes ingen undersökning av hur textproduktionen gick till, eller av vilka möjligheter myndighetsskribenterna hade att faktiskt skriva klarspråk. Inte heller gjordes någon mottagarundersökning. Dessa perspektiv har lagts till i den här boken.

Helst vill vi förstå att alla läsare ska vilja läsa hela boken, men uppläggningsen är sådan att man kan välja att läsa olika delar fristående. Kapitel 2 är det som ligger närmast myndigheternas verksamhet, eftersom det bygger på en etnografisk studie av text-

produktionen vid Försäkringskassan. Kapitel 3 och 4 behandlar myndigheternas texter, papperstexter respektive webbtexter. I kapitel 5 följs mottagandet av ett utskick från Skatteverket genom en enkät som ställts till mottagare av utskicket.

Vi är tre huvudförfattare till boken. Tillsammans har vi skrivit kapitel 1 och 6. Undersökningarna om produktion, text respektive mottagande i kapitel 2, 3 och 5 har vi genomfört var för sig, och vi står som ensamma författare till kapitlen. För enkelhetens skull skriver vi ändå genomgående *vi* i boken, och är gemensamt ansvariga för boken som helhet.

För att bredda kunskapsunderlaget och för att få in ytterligare perspektiv har vi bjudit in forskare, språkkonsulter och språkvårdare att medverka i boken. I kapitel 4 presenterar Linnea Hanell en fristående undersökning av myndigheters webbplatser, och hon är ensam författare till det kapitlet. I bokens Utblick 1 delar Barbro Ehrenberg-Sundin med sig av sina erfarenheter och kunskaper om klarspråksarbete under en intervju med Catharina Nyström Höög. I bokens Utblick 2 resonerar språkkonsulterna Emilia Emtell och Charlotta Munter om myndighetens textproduktion och om språkkonsultens arbete. Bidragen både breddar och fördjupar bokens teman, och vi vill tacka för er medverkan.

1 Myndigheters texter och klarspråksarbete

I detta inledande kapitel ger vi en kort presentation av skrivet myndighetspråk och begreppet klarspråk. Bland annat återger vi resultat från den utvärdering av myndighetspråket som genomfördes 2001, eftersom den bildar jämförelsepunkt för de textbeskrivningar som görs i den här boken. I Utblick 1, som följer omedelbart efter kapitlet, ges några personliga reflexioner kring klarspråksarbetet utifrån en intervju med Barbro Ehrenberg-Sundin som var med och startade Klarspråksgruppen.

De flesta vuxna svenskar har då och då kontakt med någon myndighet. Vi får sjukersättning, uppmanas att deklarerera eller ansöker om bygglov för en fastighet. En stor del av kommunikationen mellan myndigheter och medborgare sker via skriven text, och det är just sådan skriven text som den här boken handlar om.

Ett ganska typiskt exempel på en modern myndighetstext är det orangea kuvertet »Din allmänna pension« som distribueras till alla svenskar i en viss ålder. Det är typiskt på så sätt att det är en *skriven text*, men att den skrivna texten i kuvertet inte är det enda inslaget i kommunikationen. I texten hänvisas läsaren också till två olika webbplatser samt till ett telefonnummer. Kommunikationen spänner alltså över *flera kanaler*, och även om du som mottagare får en skriven text i handen uppmanas du själv i dina egna kontakter att använda telefon eller att själv söka in-

formation via webben. För att du ska kunna vara en aktiv part i kommunikationen krävs alltså en viss *teknisk utrustning*, och en *teknisk kompetens*. Den ena av de webbplatser som nämns i utskicket är ett samarbete mellan staten och pensionsbolagen, alltså mellan *offentliga och privata aktörer*. Att det offentliga och det privata närmar sig varandra är också ett inslag i dagens textvärld.

Det orangea kuvertet är förstås ett uttryck för hur det i våra dagars Sverige anses lämpligt att kommunicera med medborgarna. Det bär spår av den informalisering som sedan länge präglat den offentliga svenskan och det bygger på att medborgarna är IT-kompetenta. Det orangea kuvertet förefaller också vara ett resultat av det klarspråksarbete som bedrivits i Sverige under lång tid, och som haft ett begripligt och mottagaranpassat myndighetsspråk som mål. Men trots att de flesta texter i dag uppfyller högt ställda krav på enkelhet i utformningen upplever många att kommunikationen med myndigheter är svår. Några kanske till och med misslyckas med att förstå texterna.

När så är fallet måste nya frågor ställas om dagens myndighetskommunikation: Hur går det till när myndigheter producerar texter i början av 2010-talet? Vad är det i texterna som mottagarna har svårt att ta till sig? Hur ser texterna ut i dag i jämförelse med dem som skrevs för tio år sedan? Dessa frågor diskuterar vi här i boken genom fyra fristående undersökningar: en undersökning om myndighetens textproduktion, två om myndigheters texter på papper respektive webb och en undersökning om mottagande av myndighetstext. I bokens sista kapitel sammanfattar vi sådana iakttagelser som särskilt har betydelse för framtidens klarspråksarbete.

Boken innehåller alltså textanalyser, men också beskrivningar av den miljö där texter produceras och undersökningar av hur texter tas emot. Att både skribenter och läsare inkluderas i beskrivningen av texterna är ett perspektiv som anknyter till an-

nan nutida textforskning. Det är självklart att en text kommer till i en viss kontext, distribueras efter vissa bestämda mönster och läses och bemöts av mottagare i andra, specifika situationer. Dessa kontexter påverkar de texter som används i miljöerna och vice versa – texterna påverkar också kontexten. Kunskap om den situation där texter tillkommer kan alltså ge ledtrådar till varför texterna ser ut som de gör, och för att till fullo förstå texter är det viktigt att ha kunskap också om hur textproduktion och textmottagande ser ut.

I den forskning som undersöker svenska myndigheters texter är det fortfarande mindre vanligt att inkludera både textanalyser och analyser av texternas sociala sammanhang i en och samma undersökning. Det finns dock undantag; ett sådant är Lena Lind Palickis avhandling från 2010 där hon beskriver Försäkringskassans textproduktion som bakgrund till analyser av broschyrer till blivande föräldrar. Hennes avhandling handlar också om hur man kan förstå myndighetens skriftliga kommunikation ur olika perspektiv, och hur dessa perspektiv tillsammans kan belysa klarspråksarbetets förutsättningar.

I fortsättningen av det här kapitlet diskuterar vi först vad som menas med myndighetsspråk och sedan vad begreppet klarspråk står för.¹ Vi sammanfattar också de viktigaste resultaten av den utvärdering av myndigheters texter som Statskontoret gjorde år 2001 och som ledde till skapandet av *Klarspråkstestet*. Vi presenterar också några tidigare undersökningar om svenskt myndighetsspråk, och avslutningsvis redogör vi för våra teoretiska utgångspunkter för de olika undersökningar som redovisas i boken. Särskilt viktigt är att myndigheternas texter inte bör betraktas eller analyseras som isolerade produkter, utan som del

1. En viss språkvetenskaplig terminologi är förstås oundviklig i en sådan här bok. Vi har valt att inte förklara termer här, utan hänvisar generellt till *Svenska Akademiens språklära* (Hultman 2003) eller till Hellspong & Ledins handbok i brukstextanalys, *Vägar genom texten* (1997).

av ett kommunikativt utbyte – en *dialog* – mellan myndighet och mottagare.

Vad är myndighetsspråk?

En central fråga för alla som intresserar sig för myndigheters kommunikation är naturligtvis hur man kan avgränsa myndigheters språk från andra språkliga register i samhället. Ska man utgå från vissa språkliga drag, så att bara de texter som innehåller vissa kanslispråkliga drag – till exempel ålderdomliga ord, sammansatta verb och s-passiveringar – betraktas som myndighetsspråk? Eller ska man i stället ta avstamp i själva institutionen, så att allt språkbruk vid myndigheten bedöms som myndighetsspråk?

Ganska snart står det klart att det första alternativet är svårhanterligt – det blir näst intill omöjligt att avgränsa myndighetsspråk med en sådan utgångspunkt. En anledning till det är att gränsen mellan privat och offentlig sfär har luckrats upp under de senare årtiondena. Myndighetens språk har *intimiserats*, brukar man säga, och använder alltså numera ett mera personligt tilltal. Det är inte heller längre självklart att det finns kanslispråkliga drag i texterna.

Enligt forskarna Sarangi & Slembrouck (1996) beror omställningen i myndighetens språkbruk på mer övergripande förändringar i samhället: Å ena sidan har myndigheterna – som traditionellt förknippas med samhällets offentliga sfär – närmast sig den privata sfären. Till exempel utnyttjar både Skatteverket och Försäkringskassan i dag sociala medier och erbjuder service via exempelvis Facebook. Å andra sidan har samhällsområden som traditionellt förknippas med den privata sfären närmast sig den offentliga, och genomgått en *byråkratisering*. I skolans värld, till exempel, finns i dag dokument som beskriver och förklarar hur undervisningen ska genomföras. Tidigare kunde sådan informa-

tion förmedlas muntligen i samtal mellan rektor och lärare. När informationen skrivs ned införlivas den i skolans offentliga sfär, och bidrar till att skolan byråkratiseras. Ur samhällsperspektiv kan man alltså säga att det pågår två parallella processer. Samtidigt som myndighetens språk blir mera familjärt, sprids sätt att skriva som liknar myndighetens till nya samhällsområden.

För myndighetens språkbruk betyder de här förändringarna att texterna får drag från den privata sfären och upplevs som mindre formella. I och med detta blir det också mer eller mindre omöjligt att avgränsa myndighetens språk utifrån språkliga drag. I stället utgår vi här från myndigheten som institution. Myndighetsspråk är helt enkelt det språk som är knutet till vissa bestämda institutioner och praktiker; det språk som anställda vid myndigheten använder i sin tjänsteutövning.²

Vad är klarspråk?

Begreppet *klarspråk* är nära förbundet med myndighetsspråk, eftersom det är just myndighetsspråket som klarspraksarbetet i första hand riktar in sig på. Det man oftast tänker på när man talar om klarspråk är nog konkreta skrivråd för myndighetsskribenter. Men begreppet rymmer både en kärna av trade-rade språkråd och arbetets organisation. *Klarspråk* är på så vis ett samlande begrepp för den språkvård som särskilt riktar in sig på att underlätta kommunikation mellan myndigheter och medborgare.

Klarspraksbegreppet har dock ingen officiell sanktion och klarspraksråden är inte lika allmänt spridda som mera väletablerade normer för svenskt språkbruk, som de som finns i till exempel *Svenska Akademiens ordlista* (SAOL) eller *Språkriktighetsboken*

2. Ett liknande pragmatiskt synsätt finns t.ex. i det svenska sakprosaprojektet, se Englund, Ledin & Svensson 2003.

(2005). En naturlig plats att söka efter klarspråksråd är förstas Språkrådets webbplats. Språkrådet har också gett ut en liten folder, *Klarspråk – för en vårdad, enkel och begriplig svenska*. Där anges i punktform tio enkla råd, som är en kortare version av de råd som finns på Språkrådets webbplats.

Andreas Nord (2011b) har i en rapport sammanställt centralt framtagna riktlinjer för klarspråk utifrån fyra normkällor, nämligen Språkrådets webbplats och Klarspråkstestet (som finns publicerat på Språkrådets webbplats) samt häftena *Svarta listan* (2004) och handboken *Klarspråk lönar sig* (2006). Den bild som tecknas där är att »riktlinjerna berör de flesta olika kommunikations- och språknivåer«:

Klarspråk kan enligt riktlinjerna vara allt från att lägga till en innehållsförteckning, en konnektiv eller en förklaring av en nödvändig fackterm till att stryka irrelevanta delar av en text, ersätta ett passivt verb med ett aktivt eller byta ut prepositionen *avseende* mot en kortare preposition.

Det är alltså inte alldeles enkelt att sammanfatta vilka råd som utgör den sammantagna klarspråksnormen, vilket Nord också konstaterar i sin rapport. Generellt är råden inte särskilt specifika, vilket är en följd av att de är korta och hållna i en sådan form att de ska vara begripliga också för den som saknar språkvetenskaplig skolning. Men detta krav på pedagogisk framställning gör också att de inte alltid ger tillräckligt tydlig vägledning.

När vi fortsättningsvis säger något om klarspråksnormen utgår vi från de klarspråksråd som finns i handboken *Klarspråk lönar sig*. Nedan presenterar vi de råd som finns i skriften, men förtydligar vissa punkter med kommentarer under punktraderna. Listan kan sägas vara en god sammanfattning av klarspråkstraditionen.

- *Tänk på läsaren*
Handlar om att skribenten ska ha textens syfte och mottagare klara för sig.
- *Vägled läsaren*
Handlar om innehållsförteckning, rubriker, metatext, styckeindelning och sambandsord.
- *Skriv det viktigaste först*
- *Skriv kort*
- *Undvik ålderdomliga och svårbegripliga ord*
- *Förklara svåra men nödvändiga termer*
- *Sammanfatta längre texter*
Sammanfattningen rekommenderas komma först i texten.
- *Använd ett aktivt språk*
Handlar om att skribenten ska undvika passiva konstruktioner.
- *Tänk på textens grafiska utseende*

Av denna lista framgår att råden rör olika språkliga nivåer, och att de ställer olika slags krav på skribenten. Ett råd som »undvik ålderdomliga och svårbegripliga ord« kan vara lätt att ta till sig, medan det är betydligt svårare att hantera ett råd som »tänk på läsaren«. Det kan man göra på flera olika sätt, och för att kunna hantera rådet måste man rimligtvis ha någon kunskap om hur detta kan göras. Flera av råden bygger alltså på att den som arbetar med dem har ytterligare förståelse för vilka drag i texterna som kan skapa begriplighetsproblem och hur de kan lösas, inte bara utifrån textens egenskaper utan även med hänsyn till mottagarsituationen.

Klarspråksarbetets organisation och mål

I dag är klarspråk en självklar del av svensk språkvård. Språkvårdens intresse för myndighetsspråket började i slutet av 1950-

talet.³ Den tidiga språkvårdens argument för att texterna skulle moderniseras var både demokratiska – folk ska förstå vad de folkvalda tänker och beslutar – och ekonomiska – det sparar tid både för läsare och för myndigheter om begripligheten blir bättre. Båda argumenten återkommer i diskussionen ända fram till våra dagar, bland annat i *Klarspråk lönar sig*.

En annan princip som kännetecknade den svenska språkvårdens tidiga engagemang i myndighetsspråket var att arbetet skulle »börja från toppen« (Lindgren 2007:32). Den tanken låg bakom placeringen av språkexperts i Regeringskansliet, där man 1975 inrättade en språkvårdartjänst; man skulle börja arbetet med de beslutsfattare som hade störst makt, och verksamheten skulle sedan spridas ut från Regeringskansliet. Samma princip riktade också intresset mot författningstext, eftersom sådan ofta fungerar som ett slags primärtext för andra texter, exempelvis beslut i konkreta frågor. Ett begripligt författningsspråk skulle alltså ge effekter i långt flera texter.

Från 1973 utbildades också kursledare av Svenska språknämnden som skulle träna myndigheters skribenter i språkbehandling och språkvård. Studiematerialet *Att skriva bättre offentlig svenska* (Westman 1977) blev så småningom ett ofta använt kursmaterial, och de textexempel och principer som lyfts fram i den skriften har visat sig vara användbara långt fram i tiden. Kurserna blev en viktig inspiration för den första språkkonsultlinjen vid Stockholms universitet. I dag finns språkkonsultutbildning vid flera universitet och högskolor i Sverige, och yrkeskategorin är väl företrädd i myndigheternas språkvårdsarbete.

Trots att Svenska språknämnden tidigt tog initiativ i frågan om myndigheternas språk, förblev frågan organisatoriskt knuten till andra instanser ända fram till 2006, då ansvaret för klar-

3. Den som är intresserad av hur myndighetsspråkvården tog sin början kan läsa artiklarna av Grünbaum och Lindgren i *Nämnd, inte glömd* (2007).

språksfrågorna flyttades över till det då nybildade Språkrådet. År 2009 skedde en annan viktig förändring i och med att arbetet med klarspråk fick stöd i den då nya språklagen, där den elfte paragrafen lyder »Språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt«. I Språkrådets kommentarer till de olika paragraferna framgår att språklagen ger vissa riktlinjer för vilka språkliga drag som avses med klart språk.⁴ Men den svåra frågan om vad mottagaranpassning kan eller bör avse är inte löst i och med språklagen och dess uttolkning. Det är inte heller helt givet vilka texter som bör omfattas av klarspråksverksamheten.

En utvärdering som också är en utgångspunkt:

På väg mot ett bättre myndighetspråk

Den första systematiska utvärderingen av begriplighet i myndigheters texter genomfördes av Statskontoret 2001 och finns beskriven i rapporten *På väg mot ett bättre myndighetspråk*. En av förutsättningarna för utvärderingen var att det, genom klarspråksarbetet i Regeringskansliet, fanns god kunskap om vad som var problem i myndighetstexter och att man kunde använda sig av denna etablerade kunskap. En annan förutsättning var att utvärderingen skulle resultera i ett mätinstrument som skribenter vid olika myndigheter skulle kunna använda för att kontrollera sina texter. Ett konkret resultat av utvärderingen blev Klarspråkstestet, som i dag finns i reviderade varianter på Språkrådets hemsida.

Utvärderingens resultat tjänar som en utgångspunkt för den här boken. Särskilt viktiga är de resultat som visar vilka problem myndigheternas texter kan innehålla, och de som visar hur man kan bedöma begriplighet i text.

4. Kommentarererna finns på Språkrådets webbplats. Informationen har hämtats den 24/5 2011.

Texterna i utvärderingen 2001

Tio myndigheter deltog i utvärderingen med ett 60-tal texter som representerade tre texttyper: broschyrer, förvaltningsbeslut och rapporter. Utvärderingen visade två viktiga saker: att texterna kunde förbättras och på vilka språkliga nivåer som dessa förbättringar var mest angelägna.

Några sammanfattande resultat när det gäller texternas kvalitet kan formuleras så här:

- *Ordval* är den nivå i texterna som fungerar bäst. Skribenterna använder sällan långa, kanslispråkliga och/eller svartlistade ord i de undersökta texterna (dvs. ord och konstruktioner listade i »Svarta listan«, som finns på www.regeringen.se).
- Broschyerna kritiseras främst för *informationsurval* och *bristande mottagaranpassning*.
- Besluten kritiseras för *bristande mottagaranpassning* och för texternas *disposition*.
- Några av texterna har *långa* och *vänstertunga meningar*. I utvärderingens begränsade urval gäller det främst texter om skatt och pension.
- Det finns i flera texter brister som rör textbindning, mottagarperspektiv och syftesformulering.

De största problemen låg alltså inte på menings- eller ordnivå utan gällde mera svårfångade drag i texterna. Sammanfattningsvis var *bristande mottagaranpassning* det mest framträdande problemet. Mottagaranpassning kan tänkas vara det som fångas av rådet »Tänk på läsaren«, och kräver eftertanke på många nivåer i texten: informationsurval, vägledande text, tilltal och ordval till exempel.

Ett annat drag som framstod som problematiskt var *framhävandet av huvudbudskapet*, alltså i vilken utsträckning det gick att uppfatta vad som var den viktigaste informationen, eller syftet,

med texten. I flera av de undersökta texterna var huvudbudskapet inte tydligt framhävt.

I två mycket viktiga avseenden visade utvärderingen alltså behov av förbättring i texterna. Resultatet är egentligen inte förvånande. Både mottagaranpassning och framhävande av huvudbudskap representerar just sådana nivåer som är svåra att komma åt med enkla frågor eller råd.

Ett slags allmän överskådlighet med relevanta rubriker, innehållsförteckning och fungerande styckeindelning visade sig vara viktigt för att texterna skulle uppfattas positivt. Dessa problem är enkla att tala med skribenter om, och klarspråksråd som rör just detta har goda möjligheter att få genomslag.

På meningsnivå fungerade texterna generellt väl, men två texter framstod som dåliga i det avseendet, en broschyr och en rapport som rörde föreskrifter om privatekonomi. I de texterna är meningarna långa, vänstertunga och har många inskott.⁵ Detta är alltså drag som klarspråksarbetet riktat uppmärksamheten mot redan före utvärderingen (jfr *Visst går det att förändra myndighetspråket!*, 1993). Samma texter upplevdes också som problematiska på ord- och frasnivå.

Diagnosinstrumentet

Utvärderingen ledde fram till Klarspråkstestet, ett diagnosinstrument för bedömning av kvaliteten i några vanliga texttyper hos myndigheter. Testet bär tydliga spår av en grammatisk-stilistisk tradition. Så många som 24 av 35 frågor om texttypen broschyr handlar om *textstruktur och textbindning*. Åtta frågor ägnas *meningsnivån*, tio *ord och fraser* och tre avslutande frågor *korrekturfel*. Bara tre frågor handlar om samspelet mellan *sändare och mottagare*

5. Inskott och vänstertyngd förklaras till exempel i Klarspråkstestet för beslut, i delen kommentarer och exempel (se fråga 21 och 22, www.sprakradet.se/testet). Begreppen diskuteras också i kapitel 3 i den här boken.

och lika många rör *huvudbudskapet*. Slagsidan åt textstruktur och textbindning kan till viss del förklaras av att frågorna skulle kunna förstås av läsare utan språkvetenskaplig skolning. Trots detta visade det sig att frågorna ändå var lite svåra. Personer som fick i uppdrag att bedöma texter utifrån frågorna gav ibland svar som pekade på att inte alla förstod frågorna på samma sätt.

Det första Klarspråkstestet bestod av samma frågor som redovisas i *På väg mot ett bättre myndighetspråk*, och publicerades på Regeringskansliets webbplats år 2002 av dåvarande Klarspråksgruppen. Uppföljare till Klarspråkstestet finns numera på Språkrådets webbplats i form av dels ett test för »beslut, brev och liknande kortare texter«, dels ett test för »rapporter och andra längre texter« (www.sprakradet.se/testet). Någon besöksstatistik förs inte och det är därför svårt att veta i vilken utsträckning de används, eller hur de används. Testet visar att det är möjligt att konstruera frågor som fångar in en del svagheter i texterna, och enstaka användares reaktioner visar att testet *kan* fungera som det var tänkt. Samtidigt är det svårt att med tillräcklig precision efterfråga relevanta språkliga drag på ett sådant sätt att skribenter själva kan undersöka – och förbättra – egna eller andras texter.

Vad vet vi sedan tidigare om myndigheters texter?

Statskontorets utvärdering gav viss kunskap om myndigheters texter. Vi vet i dag ganska mycket om sådana texter. Under den senaste tioårsperioden har svenska myndigheters skriftliga kommunikation undersökts både genom utvärderingar, som Statskontorets ovan nämnda, och i språkvetenskapliga forskningsprojekt. I forskningen används texterna inte sällan som material för att beskriva och förstå myndighetens agerande i – eller mot bakgrund av – ett samhälleligt skeende. Här vill vi ge ett axplock ur de svenska och nordiska undersökningar som bidrar till kunskaperna om myndigheters texter. De valda undersökningarna har

särskild betydelse för den aspekt av myndigheters texter som den här boken handlar om, nämligen kommunikationen mellan myndighet och medborgare och hur denna kan bli mer framgångsrik.

Ett första tema vi urskiljer i undersökningar om svenska myndighetstexter är *informaliseringen* av myndighetens språkbruk.⁶ Claes Ohlsson (2007) har till exempel undersökt vad som händer då kommersiella och offentliga marknader närmar sig varandra. Han utgår från texter från banker respektive Premiepensionsmyndigheten och analyserar hur de försöker uppnå olika mål. Ohlsson konstaterar att texterna ingår i en process där »pensionssparande i finansprodukter blir något vardagligt, självklart och oemotsagt« (2007:4), trots att texterna egentligen hör hemma i samhällets offentliga sfär. Konstaterandet har kopplingar till det som diskuteras i början av kapitlet, nämligen att gränsen mellan privat och offentlig sfär har luckrats upp under de senaste årtiondena.

Ett andra tema är hur mottagare och avsändare konstrueras i myndigheters texter. Jannika Lassus (2010) undersöker svenskspråkiga socialförsäkringsbroschyrer riktade till blivande eller nyblivna föräldrar från Försäkringskassan i Sverige och från motsvarande institution i Finland (Folkpensionsanstalten). Huvudfrågan är hur myndighet och mottagare tilltalas och omnämns i texterna, och resultaten visar skillnader mellan de båda ländernas broschyrer. Med den terminologi som används i undersökningen uttrycks skillnaden så att de finlandssvenska texterna domineras av *materiella processer*, medan *relationella processer* är vanligare i de sverigesvenska texterna. Förenklat kan man säga att de finlandssvenska texterna lägger större vikt vid handlingar och händelser (*ansöka, lämna*) medan de sverigesvenska uppehåller sig vid egenskaper och ägandeförhållanden (*finns, ha*). Här visas alltså hur de olika socialförsäkringssystemen sätter

6. Informalisering behandlas till exempel i Mårtensson 1988, Löfgren 1988 och Mertzluft 2009.

spår i texternas ordförråd. Även Lena Lind Palicki (2010) undersöker mottagare och avsändare i föräldrabroschyrer från Försäkringskassan, men anlägger ett feministiskt diskursanalytiskt perspektiv. Hon visar att det ofta är mamman som framställs som den normala mottagaren och föräldern, medan andra mottagare står i bakgrunden.

Lind Palickis undersökning är ett exempel på hur språkvetenskaplig forskning kan ha direkt relevans för myndigheternas klarspråksarbete, trots att undersökningen inte primärt haft detta syfte. Att mammor i Försäkringskassans broschyrer konstrueras som den normala mottagaren har nämligen att göra med att texternas du-tilltal riktas mot den blivande mamman och att tilltalet bara kan inkludera en mottagargrupp i taget. Resultaten problematiserar alltså det du-tilltal som blivit så vanligt i myndighetstexter och uppmärksammar att myndigheterna måste tänka igenom vem man ser som mottagare och hur detta passar in i myndighetens arbete. För Försäkringskassan, som Lind Palicki undersöker, går tilltalet stick i stäv med målsättningen att nå en jämnare fördelning i antalet uttagna föräldradagar mellan mammor och pappor.

Ett tredje tema är myndighetens eget arbete för bättre texter. Danska Anne Kjærgaard (2010) har undersökt två relativt olika klarspråksprojekt, ett i en kommunal förvaltning och ett i en domstol. Inom kommunen genomfördes en kurs för de anställda där de skulle lära sig att skriva bättre brev till medborgarna, medan klarspråksinsatsen vid domstolen bestod i de skrivråd som kom i *Sprogpolitik for Danmarks Domstole* (2003). I undersökningen följer Kjærgaard några utvalda skribenter och jämför deras texter före och efter klarspråksinsatsen. Ur klarspråksperspektiv är undersökningen nedslående, eftersom effekterna av projektet, att döma av de undersökta texterna, är marginell. Deras ringa genomslag kan enligt Kjærgaard bland annat bero på att de undersökta skribenterna tolkar projektet på olika vis.

Det blir stor skillnad mellan den skribent som tolkar instruktionerna i kommunens skrivkurs som en pålaga, jämfört med den som tolkar rekommendationerna som just råd. Undersökningen visar hur viktigt det är att också se till den organisatoriska kontexten för att förstå varför texten ser ut som den gör. Ett annat exempel på hur språkpolitiska åtgärder får, eller inte får, effekter visas av Christine Mertzlufft (2009) som jämför svenskt och tyskt myndighetsspråk, utifrån utgångspunkten att det svenska kanslispråket förändrats på ett sätt som inte det tyska gjort. En anledning till skillnaderna är att Tyskland ännu saknar en språkvård som aktivt griper in i det offentliga språket.

På svenska finns ett växande antal studier som på olika vis uttryckligen undersöker eller problematiserar myndigheters klarspråksarbete. Nords rapport (2011b) har redan nämnts. Också Rahm & Ohlsson (2009) undersöker klarspråksideal och myndighetstext, nämligen utifrån en broschyr, producerad av Malmö stad, om hur det kan vara att bli gammal. Texten framstår som »föredömligt enkel och begriplig«, med aktiva satser med du-tilltal och utan krånglig syntax. Men ändå är vissa delar svåra att förstå. Forskarna visar att det beror på informationsurvalet – motiveringar och förklaringar saknas – samt att broschyren riktar sig till stora och heterogena mottagargrupper. Mottagarorientering är därmed inte särskilt enkelt att hantera, särskilt inte när medborgarna ska agera »kunder« och välja mellan olika alternativ för medborgarservice.

Vid sidan av de studier som beskrivit myndighetstexter finns också ett fåtal studier som i svensk kontext studerat produktion och mottagande av texter. Hur myndigheters texter produceras har undersökts av Britt-Louise Gunnarsson (1992), som följde textproduktionen vid ett kommunaldelskontor. Undersökningen visar att textproduktionen kan förstås utifrån olika nivåer i organisationen och att både villkor i skribenternas närmiljö och ramar av mer övergripande karaktär påverkar myndighetens

skribenter. Olika individer och grupper arbetar med texter på olika sätt; skrivande kan ske ensamt, tillsammans, med hjälp av färdiga textmallar eller vara mer fritt.

Liknande resultat visas i den enkätundersökning som genomfördes i samband med Statskontorets ovan nämnda utvärdering från 2001. I enkäten tillfrågades 27 skribenter, främst informanter och handläggare, vid elva myndigheter om det yrkesmässiga skrivandet. Samtliga uppger att de använder en stor del av sin arbetstid till skrivande, i genomsnitt drygt 40 procent. Produktionen av olika texttyper överlappar knappast alls. De skriver *antingen* beslut, rapporter *eller* broschyrer. Handläggarna menar att skrivandet är individuellt, medan informatörerna i större utsträckning svarar att de skriver tillsammans med andra.

Enkätundersökningen lyfter också fram attitydernas betydelse för det yrkesmässiga skrivandet. Både attityder till skrivande i allmänhet och attityder till klarspråk i synnerhet har betydelse för textproduktionen. De bedömare som fyllt i enkäten menar att en av de stora svårigheterna med att skriva begripligt är att »skriva lätt om svårt«. Det är ofta svårt stoff som ska presenteras i myndigheternas texter, och lagtext anges vara det slags text som vanligtvis utgör utgångspunkt för skrivandet – två svar som väl delvis hänger ihop. Enkäten pekar också ut arbetsplatsrelaterade svårigheter med att förbättra begripligheten i texterna. Det handlar då om traditioner och attityder vid arbetsplatsen vilka kan sammanfattas i tre punkter.

- Det svåra är att få igenom texter som är begripliga eftersom många gärna vill krångla till språket för att det låter märkvärdigare då.
- Gamla förlagor som används av bekvämlighet är största hindret för förnyelse. Yngre medarbetare tar efter.
- Av tidsbrist blir texterna gärna stereotypa med standardurval och modeord.

Den aspekt av myndigheters texter som vi i dag känner minst väl till utifrån forskning, är hur myndighetstexter uppfattas i faktisk läsning. Den språkvetenskapliga undersökning som framstår som viktigast i detta avseende är Britt-Louise Gunnarssons avhandling *Lagtexters begriplighet* (1982), som handlar om hur begripligheten i medbestämmandelagen kan förbättras. Gunnarsson skriver om paragrafer i lagen så att bland annat underförstådda aspekter, alternativ och syftningar blir tydliga. Texterna anpassas till mottagarnas mål med läsningen och de utvärderingar som Gunnarsson gör visar att läsarna upplever texterna som mer begripliga. Men Gunnarssons undersökning har fått få efterföljare. Bland sentida undersökningar som rör mottagandet finner man i stället dels utvärderingar som myndigheter själva låtit göra, med eller utan hjälp av externa företag (se exempel i *Klarspråk lönar sig*), dels ett par studier av svårbegripliga inslag i domar inom ramen för den så kallade Förtroendeutredningen från 2008, som syftade till att kartlägga kommunikationen mellan domstolarna och medborgarna. Gemensamt för de senare studierna är att de framför allt handlar om vad läsarna reagerar positivt eller negativt på i texterna. De flesta har också genomförts inför revideringar av specifika texter, eller i samband med utveckling av skrivandet inom myndigheten.

Vad kan nya undersökningar tillföra?

Dagens klarspråksråd ligger på flera olika nivåer. Som regel redovisas råden utan stöd av forskning, och det finns därmed inte någon tydlig koppling mellan å ena sidan råd som används och å andra sidan belägg som visar att råden leder till önskat resultat. Rapporten *På väg mot ett bättre myndighetsspråk* problematiserar inte heller vad det är för etablerad kunskap om begripliga texter som är lämplig att bygga vidare på. Det krävs ytterligare

forskning som visar vilka skrivråd skribenterna använder, vilka förändringar detta skapar i texterna och hur förändringarna uppfattas av olika läsare. Det kräver att både texter och faktisk läsning undersöks.

De flesta tidigare undersökningar av myndigheters kommunikation är textcentrerade, medan studier av produktion respektive mottagande fortfarande är relativt få. I den här boken vill vi lägga till flera perspektiv i jämförelse med tidigare undersökningar av myndighetsspråk och klarspråk. Det har vi gjort genom att inkludera produktion och mottagande i vårt studium av myndigheters texter. En central myndighet är Försäkringskassan, som blir en röd tråd genom de flesta av bokens kapitel.

De fyra undersökningarna i boken har något olika utgångspunkter. Textanalyserna tar sin utgångspunkt i 2001 års utvärdering, och vi har valt att utgå från myndigheter som deltog i den undersökningen. Det gör det möjligt att göra en jämförelse mellan dagens texter och de texter som skrevs för tio år sedan. Texterna analyseras utifrån kvantitativa stilistiska metoder som blivit vanliga inom klarspråkstraditionen. Här har framför allt de analysverktyg som presenteras av Hellspong & Ledin (1997) använts, men textanalysen har även lånat drag från den systemisk-funktionella lingvistik (SFL).⁷ Det teoretiska perspektivet i textanalyserna är medvetet eklektiskt; förhoppningen är att det ska kunna visa på möjliga utvecklingsriktningar för textforskning med relevans för klarspraksarbetet. I jämförelse med utvärderingen från 2001 har vi också inkluderat webbtexter, vilka presenteras i en fristående undersökning i kapitel 4.

För undersökningarna av textproduktionen, respektive mottagandet av myndighetstext, har vi inspirerats av ett etnografiskt

7. För en svensk introduktion till SFL se Holmberg & Karlsson 2006. Hur perspektivet tillämpas i praktisk textanalys syns till exempel i Holmberg, Karlsson & Nord 2011. Två undersökningar som inspirerat metoden i denna bok är Edling 2006 och Wiksten Folkeryd 2006.

angreppssätt och av forskningsfältet *New Literacy Studies*. Vanliga metoder här är observationer, intervjuer, enkäter och kompletterande inspelningar. Inom *New Literacy Studies* ställs frågor som *hur*, *när* och *varför* människor använder skrift, och traditionellt har forskningen riktats mot det informella skriftbruk som människor ägnar sig åt i sin vardag. Frågorna är dock viktiga även för det som står i fokus för den här boken, nämligen det mer formella och uppifrån styrda skriftbruk som myndighetskommunikation innebär.⁸

I boken betonar vi genomgående att texterna är del av en *dialog* mellan myndighet och mottagare. Förenklat kan man säga att det skriftliga utbytet är som ett samtal, där den ena parten frågar och den andra svarar – och där svaret beror på hur frågan är ställd. För att beskriva dialogen använder vi i undersökningarna vissa begrepp som vi hämtat från samtalsforskningen.⁹ Med samtalsforskningens synsätt består en dialog av olika *turer*. Under en tur har en av deltagarna i dialogen ordet, och därmed också vissa rättigheter eller skyldigheter att yttra sig. Turerna kan vara mer eller mindre komplexa och innehålla såväl verbala som icke-verbala handlingar. En deltagare kan med hjälp av ord utföra handlingar som att till exempel fråga, svara, erbjuda eller begära. I samtal sker kommunikationen direkt, här och nu. I en framför allt skriftburen dialog, som ju myndighetskommunikation ofta är, sker kommunikationen i stället med viss fördröjning mellan turerna, vilket bland annat kräver att deltagarna tar hänsyn till att deras texter ska läsas i en annan situation än den där de skrivs.

Liksom i samtal kan turerna i en skriftburen dialog uppträda

8. Kombinationen språkvetenskap och etnografi presenteras bland annat i Creese 2008. Etnografiska metoder preciseras i exempelvis Tusting & Maybin 2007. En översikt över *New Literacy Studies* och engelskspråkiga studier som gjorts på området finns i Barton 2007.

9. För en introduktion till samtalsforskningen se till exempel Norrby 2004.

i regelbundna mönster. Ett sådant mönster är de handlingar som skapar förväntningar om en viss sorts andra handling från den andra parten i dialogen. Förväntningarna skapar så kallade *närhetspar*, och exempel på sådana är just fråga-svar. När myndigheten skickar ut en förfrågan finns helt enkelt en förväntan om att mottagaren ska svara, annars bryter mottagaren mot gemensamma överenskommelser om hur dialogen ska föras. Ett annat återkommande mönster uppstår då någon av deltagarna upplever problem i kommunikationen och inleder en så kallad *reparation*, där han eller hon pekar ut vad som är problematiskt med det sagda eller det skrivna och får det förtydligat av den andra deltagaren. I myndighetsdialogen sker detta till exempel då mottagaren kontaktar myndigheten för att påpeka att han eller hon inte förstår något i ett utskick från myndigheten.

I boken används dialogperspektivet för att visa hur texterna är en del av ett större kommunikativt sammanhang. Den jämförelse med vardagliga samtal som dialogperspektivet innebär kan till exempel rikta uppmärksamheten mot störningar som kan uppstå i kommunikationen när problemen inte ligger i den skrivna texten, utan i olika förväntningar om kommunikationen hos mottagare och avsändare. På så sätt menar vi att synsättet inte bara kan ha teoretisk betydelse, utan att det också kan bidra till diskussionen om myndighetspråkvård. Ett argument för klarspråk är ju att texterna blir »ekonomiska«, dvs. att begripliga texter sparar tid för både läsare och myndighet. Sådan omsorg om deltagarnas tid måste rimligtvis omfatta en insikt hos skribenten om hur komplex dialogen mellan myndighet och mottagare är. Det är alltså viktigt att lyfta fram frågor om vilka handlingar som mottagarna förutsätts genomföra vid läsning av och respons på en text från en myndighet. Turbegreppet kan bidra till detta genom att visa att mottagande av myndighetstext innebär flera åtaganden än bara läsning. I vår beskrivning av myndigheters skriftväxling ger begreppet *närhetspar* en förstå-

else för hur icke-förväntad respons kan orsaka problem i kommunikationen. I vilken utsträckning mottagare utnyttjar möjligheten till reparation då problem uppstår, återkommer vi till i kapitel 5.

Bokens uppläggning

Genom det här kapitlet har vi gett en inledning till de fyra fristående undersökningarna om myndigheternas skriftliga kommunikation. Vi vill särskilt visa på behovet av att inkludera olika perspektiv i studiet av myndigheters texter och på behovet av att knyta dagens och morgondagens klarspråksråd till den språkvetenskapliga forskningen. Snarare än att ge konkreta råd till skribenter, vill vi bidra till en diskussion om vilka förutsättningar olika organisationer erbjuder för framgångsrikt klarspråksarbete och i vilken utsträckning man kan formulera generella skrivråd så att de fungerar för olika skrivsituationer och texttyper. Undersökningarna presenteras i ordningen textproduktion (kapitel 2), text (kapitel 3 och 4) och mottagande (kapitel 5). I bokens sista kapitel sammanfattas sådana iakttagelser från undersökningarna som särskilt kan ha betydelse för framtidens klarspråksarbete.

Vidare läsning

Under denna rubrik ger vi efter varje kapitel lästips för den som ytterligare vill fördjupa sig i kapitlets teman. Här i kapitel 1 bygger beskrivningen av samhällets tilltagande och avtagande byråkratisering på Sarangi & Slembroucks bok *Language, Bureaucracy and Social Control* från 1996. Den utvärdering av begriplighet i myndigheters texter som genomfördes av Statskontoret 2001 finns beskriven i rapporten *På väg mot ett bättre myndighetsspråk*, som kan laddas ned via Statskontorets webbplats (www.statskontoret.se). Dialogperspektivet har hämtat inspira-

tion från samtalsforskningen, och den som vill läsa en svensk introduktion kan vända sig till Norrby 2004. Litteratur med relevans för textanalys, etnografi respektive New Literacy Studies finns beskrivet i avsnitten för vidare läsning i bokens kommande kapitel.

UTBLICK I.

Klarspråksgruppen och arbetet i Regeringskansliet – några glimtar

Barbro Ehrenberg-Sundin kom som språkexpert till Regeringskansliet år 1980 och var senare huvudman för Klarspråksgruppen fram till dess att Språkrådet tog över gruppens uppgifter 2006. I en intervju med Catharina Nyström Höög berättar hon här om den första tiden med Klarspråksgruppen, hur namnet kom till och vilka som var medlemmar. Andra teman är hur olika texttyper kan prioriteras i klarspråksarbetet, och varför olika klarspråksråd är viktiga i olika sammanhang.

– Första gången man använde uttrycket klarspråk för myndighetspråkvård var faktiskt en firma som hette Klarspråk, det var en språkkonsult som startade den, säger Barbro Ehrenberg-Sundin. I mitten på 1980-talet fanns ordet klarspråk med i titeln på ett betänkande.¹⁰ Men det står ingenstans om klarspråk i den texten, utan det var bara rubriken.

Jag har själv funderat på om det där betänkandet är första gången man ser ordet tryckt.

– Det skulle jag kunna tänka mig. Språkvårdsprojektet på Statens institut för personalutvecklingsfrågor (SIPU) några år senare, det som ledde fram till rapporten *Visst går det att förändra myndighetsspråket!*¹¹, använde inte alls begreppet klarspråk, utan myndighetspråkvård. Och när Klarspråksgruppen tillsattes i december 1993 så hette den Arbetsgruppen för att främja språkvårdsarbete hos myndigheterna.

10. *Klarspråk – en grund för god offentlig service*. Ds C 1985:3.

11. *Visst går det att förändra myndighetsspråket! En rapport från Språkvårdsprojektet*. Ds 1993:61.

Det var ju inte så smidigt!

– Nej, det var inte så käckt, så vi hade en tävling bland ledamöterna om ett bättre namn. Det var faktiskt Margareta Westman, som då var chef för Svenska språknämnden, som föreslog namnet Klarspråksgruppen. Och så blev det.

Klarspråksgruppen startade alltså 1993 och tog namnet 1994, det betyder att termen i det här sammanhanget faktiskt inte är så gammal. Vilka var det mer som var med i Klarspråksgruppen?

– Rättschefen i Statsrådsberedningen var alltid ordförande i gruppen, och det växlade förstås över tiden. Vilka som fanns med i den allra första gruppen står i den första Klarspråksbulletinen, som kom 1995. Det var förstås flera ledamöter från Regeringskansliet, men också från JO och Högsta domstolen. Sedan var det informationsansvariga från ett par myndigheter, och en representant för förlagsvärlden.

Om man ser på den utvärdering av begripligt myndighetspråk som gjordes 2001 av Statskontoret, så prioriterades rapporter som en viktig texttyp. Det förvånar mig, eftersom det blir ett annat fokus än det jag tycker borde vara centralt i klarspråksarbetet, att den enskilde ska förstå till exempel sitt beslut från Försäkringskassan. Rapporter riktar sig ju ofta från en myndighet till en annan, eller till experter.

– Betänkandet, om man ser på den genren, är ju ursprunget till många andra texter: lagrådsremisser, propositioner och så småningom informationstexter. Riksdagen och myndigheter måste läsa dem, de måste kanske lämna remissvar. Betänkandet är mer eller mindre ursprunget till alla reformer i samhället, därför är det en väldigt viktig texttyp.

Och ett betänkande är alltså ett slags rapport?

– Det är en rapport ja, en utredningsrapport. Det är motorn i hela det offentliga textmaskineriet, och därför tycker jag att det är en väldigt viktig texttyp.

Så utredningsrapporten är viktig som källa till andra texter, fastän den kanske inte som sådan når så många läsare?

– Det gör den inte direkt, nej, men betänkanden *ska* egentligen engagera medborgarna. Man får faktiskt lämna synpunkter på betänkanden från offentliga utredningar, var och en i Sverige kan göra det. Om man vill att demokratiseringen ska öka så är det en viktig genre, och på så vis är det framför allt förslagsrapporter som är viktiga.

Då kan man kanske säga att i ett betänkande är inte det intressanta att texten är begriplig och genomtänkt just i ordval och meningskonstruktion, utan att det är den överordnade strukturen, informationsurval och perspektiv, som är betydelsefullt. Innehållet sipprar ju sedan vidare i annan form, som i sin tur bör klarspråksgranskas.

– Ja, just det, men det underlättar förstås om även språket är klart och enkelt. Och det är samma sak med propositionerna, som ju kommer till efter betänkandena. Riksdagsmännen ska kunna ta ställning till det som föreslås där. Och då måste de kunna få, och hitta, information som är nödvändig för dem. Förslagen måste vara tydligt formulerade, liksom skälen för förslagen. Förr gömde man all den här viktiga informationen i den kronologiska dispositionen.

Och mot den bakgrunden kan man säga att principen om den empatiska dispositionen kan vara värd att värda även om den individuella texten kanske inte alltid blir bättre av att man skriver det viktigaste först. Principen underlättar ändå arbetet för riksdagsmännen.

– Ja, vi genomförde en förändring på 1980-talet så att alla propositioner fick den här dispositionen, och det blev mönsterbildande.

Men det betyder väl inte att principen att det viktigaste alltid ska stå först måste gälla alla typer av texter?

– Nej, visst inte.

Så egentligen kan man säga att det här alltså är ett sådant klarspråksråd som kanske förvaltas så långt att det blir fel?

– Det kan det vara. Det är ofta sådana här råd förvaltas fel. Man måste tänka mera så här: Vad ska mottagaren använda den här texten till? Vad är syftet med den? Vad ska läsaren kunna göra efter att ha läst texten? Det är kvintessensen för klarspråksarbetet.

Tre frågor som sammanfattar grundprinciperna.

– Ja, och den viktigaste är vad läsaren ska kunna göra när han eller hon har läst texten; det måste man alltid ha i bakhuvudet. Det är vad läsaren ska kunna göra som måste styra urvalet och presentationssättet. Och genom att lyfta fram vissa saker kan man hjälpa läsaren.

Det är viktigt alltså att komma ihåg att klarspråksråden inte är absoluta regler. Det är den diskussionen vi står i i dag, menar jag. Vi måste resonera om vilka råd som kan vara relevanta i vilka situationer, och i förhållande till vilka texter.

– Många råd har sitt ursprung i författningsspråket, där vi vet att vissa språkliga drag finns. Det är de dragen som har bildat utgångspunkt för många klarspråksråd. Men man kan aldrig komma ifrån att klarspråksråden måste relateras till syftet med texten.

Myndighetens textproduktion – skribenter och texter vid Försäkringskassan

av Hedda Söderlundh

I det här kapitlet karaktäriseras textproduktionen vid en myndighet – Försäkringskassan – utifrån dels intervjuer, dels observationer. Det visar sig att handläggarna vid myndigheten framför allt »klipper och klistrar« från mallar, medan specialister och språkvårdare huvudsakligen står för den friare textproduktionen. De tre skribentgrupperna har väl avgränsade ansvarsområden, även om de arbetar med samma texter. Något förenklat kan man säga att specialister och språkvårdare tar fram förslagor och mallar, som sedan används av andra skribenter vid myndigheten. Lagar och föreskrifter styr myndigheters arbete, och på Försäkringskassan är det främst socialförsäkringsbalken man har att förhålla sig till. De ramar respektive villkor för textproduktion som finns styr även klarspråksarbetet. I slutet av kapitlet beskrivs några utmaningar för myndighetens framtida språkvårdsarbete.

Den som vill beskriva och förstå en text på djupet behöver kunskap om den miljö där texten har skrivits. En text präglas nämligen av (men präglar också) de sammanhang där den har kommit till. För svenska myndigheter kan man tänka sig en rad omständigheter som präglar skrivandet, till exempel att texterna är skrivna i förhållande till svensk lagtext och utifrån ett svenskt politiskt klimat. Men vad är det, som enligt myndighetsskriben-

terna själva, sätter ramar för skrivandet? Och vilka villkor blir synliga då en handläggare skriver i en viss situation?

I det här kapitlet diskuterar vi frågorna utifrån en undersökning av textproduktionen vid Försäkringskassan. Undersökningen bygger på intervjuer med nio personer vid myndighetens huvudkontor (två språkvårdare, två specialister på socialförsäkring, en informationsspecialist, en anställd vid internetredaktionen och tre handläggare) samt observationer av tre handläggare. Handläggarna har observerats då de skriver var sitt brev med beslut till en enskild privatperson. Det är således inte någon särskilt omfattande undersökning, och den ska i första hand betraktas som ett nedslag i myndighetens textproduktion.

Undersökningen bär spår av ett etnografiskt angreppssätt. En av oss författare var på myndigheten under en veckas tid för att göra intervjuer men även för att tala med språkvårdare och handläggare under mindre formella former. Språkvårdare och avdelningschefer vid Försäkringskassan hjälpte oss att komma i kontakt med personer för intervjuerna. Intervjuer med också andra anställda hade kanske gett en annan – kompletterande – bild av textproduktionen, men sådana var tyvärr inte möjliga att genomföra. Genom att myndigheten behandlar information om enskilda personer är det en jämförelsevis slutna miljö för en utomstående person och forskare.

Tre huvudområden diskuteras i kapitlet:

- Hur ser textproduktionen till privatpersoner ut vid Försäkringskassan? Vilka texter skrivs vid myndigheten och vilka är skribenterna?
- Vad präglar skrivandet? Vilka förutsättningar nämner myndighetsskribenterna själva, och vilka blir synliga då särskilt handläggare skriver texter?
- Vilka attityder omger skrivandet och specifikt klarspraksarbetet?

I kapitlet använder vi två begrepp i beskrivningen av textproduktionen. Det första är *institutionella ramar*, som används för att beskriva övergripande förutsättningar för textproduktionen vid myndigheten. Det andra begreppet är *lokala villkor*. Det används för att tala om sådana förutsättningar som finns i skribenternas närmiljö. Att Försäkringskassan är en stor myndighet som fått sitt uppdrag av regeringen är exempel på en institutionell ram. Att handläggarna ska skriva sina beslut i textmallar är exempel på ett lokalt villkor.

Uppdelningen i ramar respektive villkor bygger på en teoretisk modell som presenteras av Britt-Louise Gunnarsson (se till exempel 1999) och som försöker fånga det komplexa ramverk som påverkar texter i en organisation. Gunnarsson menar att texter måste analyseras i förhållande till olika lager. Dessa lager består av skribenternas närmiljö, organisationen, språksamhället och den lokala, nationella respektive internationella branschtillhörigheten. Varje lager representerar en *kommunikativ gemenskap* och kan inkludera såväl tal som skrift, såväl kommunikation på distans som i närmiljön. Till skillnad från Gunnarsson sträcker vi oss inte utanför organisationens yttre väggar; de ramar och villkor som beskrivs här är resultat av intervjuer och observationer vid myndigheten.¹

Nedan presenteras Försäkringskassans textvärld, med de texter som skrivs vid myndigheten och de skribenter som arbetar med texterna. Därefter beskrivs först villkor i skribenternas närmiljö, det vill säga så kallade lokala villkor för textproduktionen, sedan övergripande förutsättningar, det vill säga institutionella

1. Naturligtvis påverkas textproduktionen också av andra, mer externa, villkor. Lind Palicki (2010) visar till exempel att politiska, offentliga debatter i det omkringliggande samhället utgör en ram, bland flera, till de broschyrer som Försäkringskassan producerar till blivande föräldrar. Liknande villkor diskuteras emellertid inte här, även om undersökningen naturligtvis hade kunnat fördjupas med ett sådant bredare angreppssätt.

ramar för textproduktionen. Kapitlet avslutas med några slutsatser och reflexioner.

Försäkringskassans textvärld

Försäkringskassan är en av de största myndigheterna i Sverige. Genom att myndigheten utreder, beslutar om och betalar ut bidrag till barnfamiljer, sjuka och till personer med funktionsnedsättning kommer Försäkringskassan i kontakt med ett stort antal privatpersoner. Under år 2010 var det i snitt 100 000 personer som varje dag tog kontakt med myndigheten via antingen personligt besök, telefonsamtal eller myndighetens webbplats. Samma år skickade myndigheten ut ca 19 miljoner brev med beslut och gjorde ca 50 miljoner utbetalningar (*Försäkringskassans årsredovisning 2010*).

Informerande texter

Vid Försäkringskassan finns tre informerande genrer: broschyr, webbtex t och faktablad. Syftet med texterna är att beskriva och informera om socialförsäkringen. Mottagaren är antingen en framtida »kund«, som man säger vid myndigheten, eller en person som har ett pågående ärende vid Försäkringskassan. Texterna beskriver socialförsäkringen och produceras av myndighetens informationsavdelning.

Den första genren, *broschyr*, ger övergripande information om socialförsäkringen. Sammantaget finns tolv broschyrer och de representerar alla en viss »livssituation« som grupper av mottagare kan tänkas befinna sig i: förälder, sjuk, funktionsnedsättning, utomlands, behov av tandvård, arbetsgivare eller egen företagare. De försäkrade tilltalas direkt med hjälp av titlar som *Om du är sjuk och inte kan arbeta* eller *Om du behöver tandvård*. Den andra genren, *webbtex t*, är speciellt skriven för Försäkrings-

kassans webbplats och ger fördjupad information. Personen som blivit sjuk kan på webbplatsen läsa mer om sina skyldigheter och rättigheter som sjukskriven, och kan välja att rikta sin läsning genom rubriker som *Sjuk 1–14 dagar* och *Sjuk längre än 14 dagar*. På webbplatsen finns också en digital assistent, »Hanna«, som besökare kan använda sig av för att navigera på webbplatsen. Användaren skriver en fråga till Hanna och får ett kort svar samt en hänvisning till vidare läsning (se även kapitel 4 där Försäkringskassans webbplats beskrivs ytterligare). Den tredje genren, *faktablad*, är tänkt att ge detaljerad information om olika ärendeslag i socialförsäkringen och har titlar som *Sjukpenninggrundande inkomst – information till dig som är anställd* eller *Tandvård i Sverige för utländska studenter*. Texterna riktas till både privatpersoner och anställda vid myndigheten (till exempel påpekar informationsspecialisten att faktabladen används av kundcentret då de besvarar frågor över telefon) och de har på så vis både en intern och extern publik.

Beslut

Utöver de informeraende texterna skrivs ett stort antal texter i privatpersoners enskilda ärenden. Här exemplifierar vi dessa genom *beslut*, som består av de brev som skickas med post till den försäkrade efter att myndigheten bedömt hans eller hennes ärende och kommit fram till ett avgörande.

Till skillnad från de informeraende texterna ingår brevet med beslut alltid i en dialog mellan privatpersonen och Försäkringskassan. I en första tur har privatpersonen skickat in en ansökan till myndigheten. Myndigheten tar emot ansökan, handlägger ärendet och meddelar resultatet i ett brev till den försäkrade. Detta utgör den andra turen i dialogen, och vanligen den sista. Ibland kan dialogen innehålla ytterligare turer. Till exempel kan myndigheten begära in kompletterande handlingar eller skicka ett

kommuniceringsbrev², vilket i så fall görs före det att själva beslutet fattas. Den sökande kan också be om att få beslutet omprövat, först vid Försäkringskassan och sedan – om mottagaren fortfarande anser att beslutet är felaktigt – vid förvaltningsdomstolen. Omprövningsärendena leder till nya dialoger; först en omprövningsdialog mellan Försäkringskassan och medborgaren, sedan en ny dialog mellan förvaltningsdomstolen och medborgaren. Naturligtvis kan kontakten mellan myndigheten och medborgaren också ha muntliga inslag.

Vid Försäkringskassan skrivs de flesta brev som förmedlar ett beslut i textmallar, vilket är ett arbetsredskap som använts vid myndigheten sedan 1970-talet. I dag finns totalt så många som 1 200 mallar³, och den som bläddrar i listan får intryck av att det finns en mall för varje tänkbart ärendeslag. Mallarna består av rubriker och vissa färdigskrivna textalternativ. Rubrikerna återkommer mellan ärendeslagen. Alla brev inleds med en obligatorisk ärendemening där det står vilken förmån beslutet gäller, till exempel »Barnbidrag« eller »Felaktig utbetalning av sjukpenning« (se *Att skriva beslut vid Försäkringskassan*, 2011). Efter ärendemeningen följer rubriken »Beslut«, där själva beslutet står skrivet. Till exempel kan det stå:

Försäkringskassan beslutar att du inte får bostadsbidrag från och med december 2011.

Övriga rubriker varierar mellan olika ärendeslag, men bland annat ska negativa besked innehålla rubriker där ärendet be-

2. I kommuniseringsbrevet beskriver myndigheten sådana sakuppgifter som den sökande inte själv meddelat myndigheten, men som myndigheten har tillgång till och anser har betydelse vid beslutet. Det kan till exempel handla om ett läkarintyg som den sökande inte själv åberopat i sin ansökan. Kommunikeringen ger privatpersonen möjlighet att yttra sig om uppgifterna innan beslutet fattas. Se förvaltningslagen (1986:223), 17 §.
3. I siffran ingår mallar på svenska och översättningar av vissa mallar till andra språk.

skrivs och beslutet motiveras så att mottagaren kan se hur myndigheten bedömt ärendet. Detta följer då direkt efter beslutet. Sist anges avsändaren (Försäkringskassan) och beslutsfattarens namn (oftast handläggaren).

Genom mallarna och de fasta rubrikerna ser beslutsbrevnen mer eller mindre lika ut, även om det finns skillnader mellan olika ärendeslag.

Texternas plats i kommunikationsarbetet

Man kan säga att det finns ett hierarkiskt förhållande mellan Försäkringskassans texter, från de informerande texterna – broschyr, webtext och faktablad – till beslutsbrevnen. Hierarkin har att göra med hur specifika texterna är och om innehållet riktas till en grupp mottagare eller till en individ i gruppen. Brevnen – som är lägst i hierarkin – innehåller många detaljer om en individuell mottagare, medan broschyrerna – som är högst i hierarkin – innehåller vida beskrivningar som kan tillämpas på flera individer i en och samma livssituation. Besluten skickas med post medan de informerande texterna finns på Försäkringskassans webbplats. Webben är på så vis en kanal som ska ge information både till mottagare som saknar kunskap om Försäkringskassans arbete och till specialiserade mottagare som söker detaljerad information. En vision som nämns av informations-specialisten är att ha så lite text som möjligt i tryckt format, eftersom texternas innehåll ofta behöver ändras och siffrorna regleras. Det är bara broschyrerna som trycks. De innehåller inga exakta siffror, och de kan på så vis hålla i flera år.

En målsättning och strategi för myndighetens kommunikationsarbete är att mottagarna själva ska hitta den information de söker. Intervjuerna visar att webbplatsen är tänkt att vara den första kontakten med Försäkringskassan och internet ges en allt större betydelse. Strategin är att »föra folk från telefon

och kontor till webb, självbetjäning och så vidare«, som en anställd vid internetredaktionen säger. Särskilt viktig är den digitala assistenten Hanna, eftersom en välfungerande digital assistent kan avlasta myndighetens kundcenter och telefonservice. I framtiden förväntas också självbetjäningen via internet öka (se *Strategisk inriktning för verksamhet och administration vid Försäkringskassan till 2014*). Möjligen kommer då även beslut att förmedlas elektroniskt genom personliga sidor som mottagarna har tillgång till genom unika lösenord och användarnamn. I framtiden är det alltså tänkbart att webbplatsen ersätter vissa av de texter som i dag skickas med post.

Försäkringskassans skribenter

Vid Försäkringskassan är tre olika grupper av skribenter inblandade i textproduktionen: a) specialister, det vill säga fackkunniga experter, b) språkansvariga, det vill säga språkvårdare respektive skribenter vid informationsavdelningen och internetredaktionen och c) handläggare, det vill säga anställda som utreder ärenden, fattar beslut och meddelar den försäkrade om utgången av prövningen.

Specialister på socialförsäkringen

Som redan nämnts är det främst socialförsäkringsbalken som Försäkringskassan har att förhålla sig till i sitt arbete. För att texterna ska vara juridiskt korrekta deltar specialister på socialförsäkringen i textproduktionen, även då man tar fram informerande texter och beslutsmallar. I intervjuerna omtalas dessa skribenter oftast som »sakkunniga«.

Specialisterna är på många sätt det första ledet i Försäkringskassans textproduktion. De tar fram förslagor till faktablad, som senare färdigställs vid informationsavdelningen, och skri-

ver beslutsmallar i samarbete med myndighetens språkvårdare. Ofta representerar de också det sista ledet i textproduktionen. När texterna bearbetats av andra måste ibland det juridiska innehållet sakgranskas en andra gång.

Språkansvariga

I det andra ledet i Försäkringskassans textproduktion finner man dels anställda vid informationsavdelningen respektive internetredaktionen, dels myndighetens fem språkvårdare⁴. Skribenterna vid de förstnämnda avdelningarna tar emot förslagor till faktablad från specialisterna och arbetar om dem till faktablad, broschyrer och webbtexter. Informationsavdelningen ansvarar för de två första, medan webbtexterna författas vid internetredaktionen. Eftersom faktabladen är förlaga för både broschyrer och webbtexter går arbetet vid avdelningarna i första hand ut på att revidera och skriva om faktablad till andra genrer.

Språkvårdarna, i sin tur, arbetar i första hand med andra texter. Beslutsmallar och interna texter är särskilt viktiga. Man arbetar efter tanken att »bra språk smittar«, och förutom texterna till privatpersoner lägger man stor vikt vid de dokument som ska användas internt vid myndigheten, till exempel vägledning- ar och interna meddelanden. Myndigheten fick en rikstäckande avdelning för språkfrågor år 2006 i samband med att de tidigare 21 självständiga allmänna försäkringskassorna och Riksförsäkringsverket slogs samman till en myndighet.

Språkvårdarna har ett nära samarbete med specialisterna och stort inflytande över de texter som de granskar. De inter-

4. Språkvårdarna är placerade på huvudkontoret i Stockholm vid enheten Process-stöd och kundbemötande. Två av dem har läst språkvetenskap vid universitet (bland annat språkkonsultlinjen), tre har varit handläggare vid Försäkringskassan innan de kom till enheten och en har arbetat på myndighetens informationsavdelning.

vjuade språkvårdarna beskriver att en text kan bollas fram och tillbaka mellan den sakkunnige skribenten och språkvårdaren i flera led. Skrivandet är på så vis snarast gemensamt, även om det sker växelvis. I arbetet gör språkvårdarna allt från omfattande redigeringar av texterna – skriver om, byter plats på stycken och stryker textpartier – till ändringar av enstaka ord och meningar. Till stöd har de dokumentet *Riktlinjer för språket i Försäkringskassan* (reviderat år 2008), som är styrande för handläggare och försäkringsspecialister. Språkvårdarna ansvarar också för skrivkurser för de anställda och håller utbildningar om hur man till exempel skriver beslut vid myndigheten.

Handläggare

Enskilda handläggare⁵ är sista ledet i skrivprocessen för de beslutsbrev som skickas från Försäkringskassan till privatpersoner, och de deltar enbart i produktionen av dessa texter. Varje handläggare arbetar med ett, ibland två, ärendeslag.

Handläggarna skriver nästan uteslutande med hjälp av myndighetens brevmallar för beslut. Vissa texter, till exempel begäran om kompletterande handlingar, skrivs utan mallar. Om det saknas en beslutsmall säger handläggarna att de hämtar inspiration från andra mallar i ärendeslaget. De följer sedan de rubriker som anges i dokumentet *Att skriva beslut vid Försäkringskassan*. De intervjuade berättar att systemet med mallar fungerar bra och att de till och med skulle vilja att det fanns fler mallar eftersom det i dagsläget »inte finns mallar för allt«, som en av dem påpekar. Mallarna effektiviserar arbetet och påminner om vad brevet ska innehålla.

5. De tre handläggare som vi intervjuat och observerat arbetar vid det nationella försäkringscentret Klara i Stockholm. Handläggaren vid omprövningen är jurist, även om detta inte är ett krav för arbetet.

Texten bearbetas av flera skribenter

Som beskrivningen ovan visar kommer flera olika skribenter i kontakt med de texter som skrivs vid myndigheten och som riktas till privatpersoner. Texterna vandrar mellan olika skribentroller och har flera upphovsmän. En intervjuad försäkringsspecialist konstaterar att man snabbt får lära sig att texten »inte är ens egen bäbis, utan går genom mångas ögon och genom många spårade ändringar, innan det är en slutprodukt«. Men även om det finns en gemensam process bakom de färdiga texterna är det tydligt att specialister har det egentliga ansvaret för texterna, även om andra skribenter också deltar i processen.

Villkor för handläggarnas skrivande

Efter presentationen av Försäkringskassans textvärld beskriver vi i det följande sådana villkor för textproduktionen som på ett lokalt plan påverkar skribenter och texter vid myndigheten. Beskrivningen utgår från de tre handläggarnas skrivande, och det är alltså villkor i dessa handläggares närmiljö som diskuteras. Handläggarna är den största skribentgruppen vid myndigheten. Det är också den skribentgrupp som lägger sista handen vid de brev som skickas till enskilda medborgare.

De handläggare vi följt arbetar med olika uppgifter: en handlägger omprövningsärenden inom sjukförsäkringen (handikappförmånen), en handlägger underhållsstöd och den tredje handlägger både barnbidrag och underhållsstöd.

Innehållet i mallarna och textens plats i dialogen

Ett första uppenbart villkor i de tre handläggarnas närmiljö är de *textmallar för olika ärendeslag* som används vid myndigheten och som vi har beskrivit tidigare. Det finns en variation i skrivsituationen mellan dem, och det beror dels på ärendeslaget,

dels på de mallar som används i respektive ärendeslag. I vissa ärendeslag kan i stort sett samma brev skickas till olika mottagare. Detta gäller till exempel barnbidrag, där beslutet kan fattas på relativt enkla grunder; har personen blivit förälder eller inte? I andra ärendeslag är varje ärende unikt och då krävs ett mer eller mindre unikt brev. Vid omprövningen, till exempel, måste varje beslut fattas mot bakgrund av en rad omständigheter som ska beskrivas i brevet. På så vis påverkar både ärendeslaget och mallens utformning de tre handläggarnas skrivande.

En viktig skillnad har att göra med om handläggaren arbetar med *maskinella* eller *manuella* beslutsmallar. De första hör hemma i de beslutsärenden som är av enklare karaktär och där beslutet har en gemensam grund för flera mottagare. I dessa behöver handläggaren överhuvudtaget inte skriva någon egen text. I stället plockar handläggaren uppgifter från en databas och lägger in dem i ett brev med hjälp av olika kommandon. Vissa förklaringar kan läggas till, men även dessa är skrivna på förhand och förs in maskinellt. De andra, det vill säga manuella mallar, hör hemma i mer komplicerade ärendeslag där varje beslut grundas på mer eller mindre unika omständigheter. I dessa väljer handläggaren mellan vissa färdigformulerade textstycken, men anpassar också innehållet efter mottagaren. Handläggaren skriver också egen text i form av till exempel en beskrivning av ärendet eller en motivering till beslutet. Till de textstycken som hör till mallen finns oftast en instruktionstext, som beskriver i vilka situationer textstycket ska användas och vilka paragrafer i socialförsäkringsbalken som kan åberopas. Instruktionen riktas till handläggaren och syns inte i utskriften. Valet mellan manuellt eller maskinellt beslut görs inte av handläggaren, utan beror på ärendeslaget.

De två typerna av mallar skapar olika skrivprocesser för handläggarna. Den handläggare som arbetar med maskinella beslutsmallar säger till exempel att hon aldrig tittar på det färdiga brevet. Hon menar att det inte behövs, eftersom den ma-

skinella texten bara innehåller grundläggande uppgifter. Uppgifterna har hämtats direkt från databasen och innehåller sällan faktafel. Handläggaren ser därmed inte heller något behov av att till exempel granska språket eller ordningen mellan de textstycken som lagts in av datorn; granskningen är för henne enbart en faktakontroll.

De manuella beslutsmallarna skapar ett annat sorts skrivande. Handläggaren som arbetar vid omprövningen lägger mycket tid på att skriva. Hon måste ta hänsyn till att mottagaren begärt att få ett visst beslut omprövat och att personen haft en första dialog med myndigheten. I texten beskriver handläggaren ärendet, visar att hon tagit hänsyn till vad som skrivits tidigare och att hon läst alla argument som mottagaren fört fram i sin begäran om omprövning. Rent konkret lägger hon in meningar från mottagarens begäran så att personen ser »att hon läst allt« som nämnts i omprövningsdialogens första tur. Inte sällan skriver hon »du har beskrivit utförligt att ...« och återger sedan några exempel i punktform. På så vis knyter handläggaren samman turerna i de olika dialogerna mellan myndighet och mottagare.

På detta vis skapar olika ärenden – liksom om de ingår i en första eller andra dialog – skilda förutsättningar för hur mallarna kan se ut, och detta påverkar i sin tur de tre handläggarnas skrivande. Efter observationerna är vårt intryck att det skrivande som hör till omprövningsärenden är ovanligt vid myndigheten. De flesta beslutsmallar är anpassade efter en första dialog mellan myndigheten och medborgarna.

Juridiska dokument under tidspress

Särskilt de två handläggarna vid underhållsstöd och barnbidrag återkommer till att de arbetar under tidspress. Även språkvårdarna har uppfattningen att det är bråttom när handläggarna skriver. Handläggarna ska avsluta minst 30 ärenden i veckan

och ett nytt ärende ska handläggas inom en viss tid från att det kommit in till myndigheten.

Tiden verkar särskilt ha betydelse i förhållande till att texten ska fungera som juridiskt dokument. När handläggarna talar om mallarna säger de exempelvis att det skulle gå åt mycket tid utan mallar, men också att mallarna fungerar som en checklista över att det juridiska innehållet är med. Mallarna gör att handläggarna kan arbeta snabbare, men utan att det sakgranskade innehållet riskerar att ändras. Det fria skrivandet tar lång tid och är känsligare ur juridisk synpunkt, eftersom beslutstexten inte sakgranskas innan den skickas till mottagaren.

Två av de tre handläggare som ingår i undersökningen har förenklat det fria skrivandet genom att spara textstycken som de själva eller någon kollega har skrivit och som de tycker fungerar särskilt bra. Många ärenden är så pass lika att handläggarna kan återanvända fritt skriven text i de enskilda breven. Handläggaren vid omprövningen, som skriver mycket, har ett dokument på sin dator där hon sparar meningar som kan återanvändas. När hon letar efter ett specifikt textstycke i sitt dokument säger handläggaren att hon »visste vad det skulle stå, men ville formulera så att det blev exakt så bra [som jag skrivit tidigare].« Att handläggarna på detta vis använder egna mallar kan förklaras med just tidspressen, och med kravet på att skriva juridiskt korrekt text. Eftersom det ska gå fort hinner handläggarna inte alltid fundera igenom sina formuleringar, och det är då säkrare att använda färdigformulerade meningar och stycken.

Relationen till mottagaren

Handläggarna arbetar med stora mottagargrupper. I intervjuvaren framkommer att de som tar emot brev med beslut från myndigheten är allt från »hela svenska folket« (intervju med språkvårdare) och »vanliga människor« (intervju med

handläggare) till »desperata människor« (intervju med handläggare) och »svårt sjuka« (intervju med handläggare). Skribenten får också viss vägledning i sin föreställning om mottagaren utifrån ärendeslaget; föräldrar antas vara yngre och den som läser informationen *Ny i Sverige* antas ha ett annat modersmål än svenska. Intressant nog visar de svepande grupperingarna samma slags »normaliserade« mottagare som Lind Palicki (2010) finner i sina analyser av Försäkringskassans broschyrer till blivande föräldrar, där alltså mamor framstår som primära mottagare genom bland annat det klarspråksanpassade du-tilltalet (läs mer om denna undersökning i kapitel 1).

Vissa handläggare har däremot en mycket mer specifik bild av sina mottagare. I ärenden om sjukförsäkring har handläggaren till exempel tillgång till såväl medicinsk bedömning som psykologiska utlåtanden om mottagaren, vilket ger stor kännedom om mottagarens livssituation. Man vet »att det är en drabbad grupp som man har att göra med«, som en handläggare säger, och när vi passerar Försäkringskassans arkiv påpekar samma handläggare att »det ligger många livsöden där inne«. En av de andra berättar att hon en gång försökte anpassa tonen i utskicket efter det känsloläge som hon antog att mottagaren skulle kunna ha, men att det blev helt fel och att personen ifråga i stället blev »jättearg«. Som handläggare tog hon illa vid sig och håller numera samma ton till alla försäkrade för att undvika liknande situationer. »Man kan vara hur trevlig och hjälpsam som helst, men man får aldrig bli privat«, konstaterar hon i intervjun. I det dagliga arbetet skulle det bli alltför tungt att tänka på de drabbade personerna, och handläggarna försöker koppla bort betydelsen av besluten för den försäkrade för att själva orka med arbetsuppgifterna.

Det finns alltså ett samband mellan kännedomen om mottagaren och den mängd text som handläggaren förväntas skriva. Handläggaren på underhållsstöd som skriver i maskinella be-

slutsmallar vet förhållandevis lite om mottagaren, medan handläggaren som arbetar med att ompröva ärenden i sjukförsäkringen har tillgång till en mängd dokument om mottagarens hälsa.

Det vanligaste är att brevet med beslut är direkt adresserat till den som ärendet avser. Ibland kan också ett ombud få brevet, och om ärendet gäller ett barn som har frånskilda föräldrar kan beslutet meddelas båda vårdnadshavarna. Förutom dessa synliga mottagare finns dolda mottagare. Handläggaren vid omprövningen tar hänsyn till att texten kan komma att läsas i en rättslig process – alltså i en tredje dialog – ifall den sökande väljer att överklaga beslutet till förvaltningsdomstolen. Förvaltningsdomstolen är inte en synlig mottagare i dialogen mellan Försäkringskassan och medborgaren, men handläggaren vill redan i omprövningen förbereda texten så att den passar in i en dialog mellan medborgaren och förvaltningsdomstolen. Anpassningen till framtida dialoger är knappast synlig för medborgaren.

Ramar som påverkar alla skribenter

Vid sidan av de lokala villkoren finns, som beskrivits ovan, institutionella ramar som påverkar alla skribenter och alla texter vid myndigheten. Utifrån intervjuerna och observationerna redogör vi närmast nedan för ett antal sådana ramar som framstår som centrala för textproduktionen vid Försäkringskassan.

Lagtexter och behovet av fackkunskap

Försäkringskassans uppdrag är att utreda, besluta om och betala ut bidrag och ersättningar enligt bestämmelser i socialförsäkringsbalken. Det är som nämnts tydligt att textproduktionen vid Försäkringskassan i hög grad styrs av socialförsäkringslagstiftningen.

Ett tydligt exempel på lagtextens inflytande kommer från en intervju vid internetredaktionen. Vi talar om den digitala assistenten Hanna och om de svar som assistenten ger på webbplatsen. Den intervjuade internetredaktören berättar:

Allting måste ju sakgranskas. [...] Vi konstruerar frågor utifrån redan sakgranskat material. Vi har ju faktablad och då låter vi henne svara med ett stycke ur faktabladet – då behöver de ju inte sakgranska. Det är mest när det kommer nya saker och kluriga frågor, då är det alltid sakansvariga som föreslår ett svar, kan man säga. [...] Många gånger får man en snutt som låter som ett utsnitt ur en vägledning eller ett allmänt råd. [...] Hon ska ju låta som om hon pratar och då skriver vi om det lite grand. Ibland när jag själv blir tveksam – kan det här ha ändrat betydelsen? – då kan jag skicka tillbaka det [till de sakansvariga].

Svaret visar att textproduktionen i hög grad styrs av innehåll och formuleringar i lagtexten, men också av de skribenter vid myndigheten som har fackkunskaper om socialförsäkringen. Den juridiska ramen skapar ett bundet skrivande, där skribenter utan juridisk skolning skriver om och bearbetar texter som specialister har skrivit. Förlagor av olika slag, såsom beslutsmallar, blir oundgängliga för att andra än jurister överhuvudtaget ska kunna författa text. Internetredaktörens berättelse visar att detta också präglar de informerande texterna på webbplatsen.

Myndighetens självbild: ifrågasatt expert?

Uppdraget att hantera förmåner och bidrag i socialförsäkringen gör Försäkringskassan till en *expertmyndighet*, med kunskaper om socialförsäkringen och dess effekter för individ och samhälle. Expertrollen kommer av den yrkesmässiga kunskapen hos specialister och jurister, men också av att fackmännen är experter vid en myndighet som i sig framställs och framställer sig som ledande expert på socialförsäkringen (se till exempel dokumentet

Strategisk inriktning för verksamhet och administration vid Försäkringskassan till 2014).

Expertrollen framträder särskilt tydligt då de intervjuade talar om de sakkunniga vid myndigheten. Men expertrollen omfattar inte bara de sakkunniga. Även de andra skribenterna påverkas av att myndigheten förväntas vara en kunskapsauktoritet inom området socialförsäkring. Man kan säga att expertrollen sipprar ned i skribenthierarkierna så att också informationsspecialister och språkvårdare blir experter på de ärenden som hanteras och på de texter som skrivs.

Försäkringskassan är en medialt och politiskt exponerad myndighet. Beslut och tolkningar granskas nästintill dagligen av journalister och brister uppmärksammas snabbt. Försäkringskassans generaldirektör skriver i förordet till myndighetens årskrönika 2010 att även om det går bra för Försäkringskassan är »Omvärldens bild och våra kunders omdömen om Försäkringskassan [...] inte särskilt positiva« (s. 1). Bilden av myndigheten är att »Försäkringskassan inte kan göra någonting rätt«, fortsätter generaldirektören.⁶ Myndighetens tillkortakommanden diskuteras också av flera personer under observationerna. Vid lunch- och arbetspauser talar man om hur myndigheten framställs i medierna och att bilden av myndigheten i samhället är negativ. Parallellt med expertrollen framkommer på detta vis – oavsett hur omvärldens syn ter sig – en negativ självbild vid myndigheten som kretsar kring en känsla av att vara felaktigt bedömd eller rent av missförstådd. När temat kommer upp under en intervju vid huvudkontoret understryks detta ytterligare: den intervjuade menar att skribenterna vid myndigheten skriver

6. I Försäkringskassans årsredovisning konstateras samtidigt att de personer som har ett pågående ärende vid myndigheten ändå är övervägande positiva till hur de blir bemötta i sin kontakt med Försäkringskassan – även om de är negativa till de långa väntetiderna och att påbörjade ärenden tar lång tid (Försäkringskassans årsredovisning 2010:7–8).

ur ett underläge, från ett »underdog-perspektiv«, i förhållande till myndighetens kunder.

Granskningarna i medierna verkar alltså påverka myndighetens skribenter, även om alla inte nödvändigtvis skulle använda ordet »underdog« för att beskriva situationen. Överlag tycks skribenterna vara rädda för att göra fel och för att ifrågasättas av medierna – trots den makt som myndigheten har genom sitt uppdrag från regeringen, sin storlek och sitt expertkunnande.

En sammanhållen myndighet med stor betydelse

En sista institutionell ram som framträder i undersökningen är myndighetens storlek samt det faktum att Försäkringskassan har kontakt med ett stort antal medborgare varje vecka. Myndighetens storlek är inget som skribenterna talar om i intervjuerna, men i till exempel årskrönikor och internt informationsmaterial framställs Försäkringskassan som en betydande aktör i den svenska offentliga förvaltningen. Av intervjuerna och observationerna förstår man indirekt att myndighetens storlek har betydelse för skriftproduktionen. Ett återkommande tema i intervjuerna är till exempel målsättningen att agera som *en* myndighet, trots storleken och det komplexa uppdraget. Handläggarna säger att mottagarna ska möta samma myndighet oavsett om de läser en broschyr eller ett beslut, och man konstaterar att breven skulle »se väldigt olika ut« om det inte fanns mallar.⁷

Likformigheten har praktisk betydelse på så vis att ett mer automatiserat system kan snabba upp handläggningstiden. Handläggarna säger, som tidigare nämnts, att mallarna i första hand effektiviserar arbetet (»det skulle ta för lång tid för oss att sitta

7. Attityden kan härledas till omorganisationen av administrationen av socialförsäkringen då de tidigare allmänna försäkringskassorna och Riksförsäkringsverket slogs samman till en myndighet. Strävan efter enhetlighet tycks ha blivit viktigare sedan sammanslagningen.

och skapa de här breven« och »skulle vi sitta och skriva för hand skulle vi behöva hur många anställda som helst«). Men strävan efter enhetlighet har också rättslig betydelse. I Försäkringskassans årsredovisning från år 2005 står det att en mer enhetlig tillämpning av lagar och regler skapar en högre rättsäkerhet. Därmed får strävan efter enhetlighet också juridisk tyngd och betydelse i organisationen.

Attityder till skrivande och klarspråk

Den sista frågan i det här kapitlet handlar om myndighetsskribenternas attityder: Vilka attityder omger skrivandet och specifikt klarspråksarbetet? Attityder har betydelse för skribenternas textproduktion och kan i vissa fall till och med förklara varför en text ser ut som den gör. Om skribenten till exempel tycker att det juridiska innehållet är svårt, påverkar detta hur han eller hon skriver om ämnet. Nedan diskuterar vi skribenternas attityder utifrån hur de framställer skrivande och klarspråksarbete vid myndigheten i intervjuerna och i samtal under observationerna.

Positiva attityder till klarspråk

Bland de intervjuade vid Försäkringskassan är attityderna till klarspråk övervägande positiva. Särskilt de två specialisterna och språkvårdarna beskriver klarspråksarbetet i positiva ordalag. Eftersom detta är två tjänstekategorier med stort inflytande på Försäkringskassans texter framstår de positiva attityderna närmast som ett slags institutionella ramar vid myndigheten, med betydelse för all textproduktion. Språkvårdarna påpekar också att deras arbete har stort organisatoriskt stöd vid myndigheten.

Både de intervjuade specialisterna och handläggarna visar stor tillit till myndighetens språkvårdare. Det är också flera som

säger att språket under de senaste tio åren har blivit bättre (i bemärkelsen mer begripligt). Språkvårdarna har visat att »man kan skriva enkelt«, som en av de intervjuade specialisterna säger. Tidigare kanske mottagarna »inte förstod någonting«, men genom att språkvårdarna har visat vad klarspråk är och att juridiskt språk kan skrivas på flera olika sätt har »man gjort jättemycket de senaste åren – och det är tack vare de här språkmänniskorna«, säger samma specialist uppskattande. Även handläggarna uppmärksammar förändringarna: »Det är inte så högrivande och inte så långa meningar«. Det är »enklare språk« och »modernare«.

Förbättringarna sägs bero på en attitydförändring hos Försäkringskassans specialister och jurister. Det har blivit lättare »utifrån juristernas krav på korrekthet och allting att ändå få skriva så att folk förstår«, säger en av de intervjuade. Nyckeln till framgång sägs vara en ömsesidig respekt, där å ena sidan försäkringsspecialister och jurister respekteras för sina fackkunskaper och språkvårdarna, å andra sidan, respekteras för sina expertkunskaper i språk. »Det handlar inte om att inte kunna skriva, utan om att våga skriva på ett enklare sätt, tycker jag. Det har varit det största hindret«, som en intervjuad språkvårdare sammanfattar det. Målsättningen bland språkvårdarna är att deras arbete ska betraktas som ett slags kvalitetssäkring – jämförbar med juristernas slutbedömning av texternas juridiska innehåll.

Hur ska då myndighetens språk se ut? En av handläggarna säger att texten ska inge förtroende. Det får inte vara för mycket »hejsan svejsan« eller för »mjukt språk«. Åsikten finns också hos en av språkvårdarna som säger att kundundersökningar visat att språket ska vara tydligt, men lite distanserat. Mottagarna vill inte vara »hej och du« i alla lägen, utan en välskriven text ger förtroende för myndigheten. Internetredaktören preciserar textens funktion ytterligare genom att säga att texter inte ska sätta »myror i huvudet på folk« utan vara skrivna på ett sådant

sätt att den försäkrade inte ska behöva ringa och fråga för att vara säker på att förstå. Annars, menar internetredaktören, börjar folk »fnatta runt och fråga hur då, hur då?«, eftersom texten skapat fler frågor än den besvarar.

Språkvårdarna återkommer i sin tur till att texterna inte får förringa mottagaren eller vara skrivna på ett sådant sätt att det blir ett barnsligt tilltal. Man vill inte lägga texten på en nivå som kan irritera eller förödmjuka mottagaren, utan arbetar efter tanken att mottagaren är välutbildad, även om hon saknar förkunskaper om socialförsäkringen. Ofta hänvisar de till dokumentet *Riktlinjer för språket i Försäkringskassan*.

Några kan innehållet, några skriver, andra klipper och klistrar

Ibland talar de intervjuade om andra skribentroller än den egna. Det som sägs synliggör ett slags normsättande hierarki, där specialisterna och juristerna befinner sig högst, språkgranskarna i mitten och handläggarna lägst. I intervjuerna talar flera personer om grupperna utifrån uppdelningen »fackkunniga« (det vill säga specialister och jurister), »språkmänniskor« eller »vi som jobbar med text« (det vill säga språkvårdare eller anställda vid informationsavdelningen respektive internetredaktionen) samt »de som klipper och klistrar text« (det vill säga handläggarna). Alla tre benämningar används även av personer som själva ingår i grupperingarna. Det är tydligt att värderingarna har att göra med de juridiska ramarna. Attityderna utgör ett slags lokala villkor för textproduktionen eftersom de i första hand påverkar enskilda skribentgrupper.

Kategorin »klipper och klistrar« är den som kanske är svårast att förstå utifrån hur den omtalas. Namnet syftar på att handläggarna inte själva producerar text, utan använder mallar och texter som andra skrivit. När vi talar med några anställda vid

huvudkontoret om det lokalkontor – nationella försäkringscenter – vi observerat, säger en av dem att »de skriver inte något på NFC Klara, de bara klipper och klistrar«. Handläggaren vid omprövningen säger i sin tur själv att hon »är en sån som klipper och klistrar«, eftersom hon använder gamla textstycken som hon sparar på sin dator.

Förutom att handläggarna inte anses producera egen text uppger både specialister och språkvårdare att handläggarna är begränsade i sitt skrivande. Flera gånger berättar man att handläggarna inte *får* göra det ena eller det andra. Till exempel får de inte ha vägledning utskrivna, utan endast spara dem elektroniskt, eftersom de annars kan missa ändringar som gjorts på högre ort. De får av samma anledning inte ha egna mallar sparade på datorerna. Handläggarna i barnbidrag respektive underhållsstöd säger i samma andemening att de inte »får« ändra i mallarna eller lägga till text om de upplever att det saknas något, eftersom mallarnas utseende har »beslutats uppifrån«. Åsikterna avser också rent språkliga frågor. Handläggarna som arbetar med barnbidrag berättar att de inte gör ändringar i mallarna – inte ens om texten går emot deras egen språkkänsla. I stället följer de den text som specialister och språkvårdare skrivit i originalmallen. Även om det i grund och botten handlar om en praktisk rekommendation upplever alltså handläggarna det som restriktioner knutna till rollen som skribent.

Inte heller den handläggare som skriver relativt självständiga texter ser sig själv som skribent. Handläggaren som arbetar med omprövningsärenden säger att »skrivandet är bara en del i beslutsprocessen« och ett verktyg för att förmedla beslut till en viss mottagare – även om handläggaren alltså skriver förhållandevis mycket fri text i sitt arbete. Därtill talar hon om sina egna sparade textstycken som »floskler«, vilket visar en låg värdering av det egna skrivandet. Attityden återkommer hos en annan handläggare som har en liknande uppsättning färdiga textstycken. Hon har

gömt dem under sitt skrivbordsunderlägg och talar om papperet som sin »fusklapp«. Attityden till det fria skrivandet beror antagligen på att texterna, till skillnad från andra skrivna produkter, inte har granskats och bearbetats i flera led vid myndigheten. Att handläggaren gömt dem under skrivbordsunderlägget beror antagligen på att dokumentet fungerar som ett slags inofficiell textmall, något som handläggarna alltså inte får använda.

Attityderna är på detta vis länkade till de andra villkor och ramar som omger skrivandet vid myndigheten och som vi har diskuterat i kapitlet. Liksom tidigare framstår beroendet till lagtexten som särskilt betydelsefullt, inte minst ifråga om handläggarnas syn på det egna skrivandet.

Slutsatser och reflexioner

I undersökningen av textproduktionen vid Försäkringskassan framstår en omständighet som särskilt viktig. Det är det faktum att alla texter som skrivs måste förmedla ett juridiskt innehåll som stämmer överens med socialförsäkringslagen och annan lagstiftning. Denna institutionella ram sätter spår i allt skrivande, från upplägget av skrivandet, över skrivuppgiften till attityder och synsätt på den egna rollen som skribent. Det är också beroendeförhållandet till lagen som gör att textproduktionen är toppstyrd. De olika skribentrollerna har alla ett visst ansvarsområde, även om de arbetar med samma texter.

Att skrivandet är uppdelat väcker vissa frågor. En första har att göra med vem som egentligen är myndighetsskribent. Är det juristen – som ansvarar för det juridiska innehållet, språkvårdaren – som redigerar och tvättar juristernas texter – eller är det handläggaren – som lägger sista handen vid de brev som skickas ut? Undersökningen pekar mot att det inte finns något entydigt svar på frågan. Från ett utomstående perspektiv skulle alla tre anställningskategorier betraktas som skribenter, men del-

tagarna i undersökningen visar att det inte behöver vara så. Specialisten är i första hand fackman, med ansvar för det juridiska innehållet, och språkvårdaren har i första hand ansvar för form och tilltal. Handläggarna, i sin tur, betraktar sig inte som skribenter och omtalas inte heller som sådana av de andra anställda – trots att deras arbetsdag präglas av att de sätter samman texter till olika mottagare.

Från klarspråkssynpunkt är uppdelningen problematisk. Man kan fråga sig vilken möjlighet myndigheten har att skriva ett vårdat, enkelt och begripligt språk när bara ett av textproduktionens tre led känner ansvar för textens form och tilltal. Med tanke på de väl avgränsade skribentrollerna finns en risk att ansvaret för att skriva ett begripligt myndighetsspråk stannar vid att vara en angelägenhet för myndighetens språkvårdare, medan andra tjänstekategorier inte har samma krav på sig att författa begriplig text. Frågan är naturligtvis särskilt viktig i de fall där handläggarna skriver mycket fri text, som till exempel vid omprövningsärenden. Handläggarna är onekligen de skribenter som lägger sista handen vid breven som lämnar myndigheten och de känner till mottagarens situation, särskilt i vissa ärendeslag. Med sådan kunskap kan de på olika sätt bidra till mottagaranpassningen av myndighetens texter.

Undersökningen visar också vilken syn skribenterna har på textens funktion. Texten ska vara skriven på ett sådant sätt att läsaren inte upplever att hon eller han måste ringa till myndigheten för att förstå innehållet. Dessutom ska läsaren förstå att ärendet har handlagts på ett riktigt sätt och att det är en expert inom området som gjort bedömningen. En text som väcker frågor innebär extra arbete för den avdelning som arbetar med omprövning, men också nya kostnader och dålig publicitet. Det visar sig också att texten kan avlasta enskilda handläggare genom att upprätthålla en viss distans mellan myndigheten och mottagarna.

Strävan efter att texten ska avlasta arbetet vid myndigheten på det sätt som beskrivits ovan påverkar inte skribentrollerna lika tydligt som texternas juridiska innehåll. Men det påverkar hur texterna ser ut, eller i alla fall hur myndigheten vill att de ska se ut, och vilken funktion texten ska ha vid myndigheten. En iakttagelse är att texten blir som ett slags mur runt myndigheten; den skyddar myndigheten från extraarbete i form av frågor eller ifrågasättanden. Om mottagaren själv kan hitta nödvändig information, kan myndigheten lägga mindre tid och resurser på att informera medborgarna, och i stället fokusera på den beslutsfattande uppgiften.

Undersökningen visar att det vid Försäkringskassan finns en stark tilltro till skrift i kommunikationen med medborgarna. Det finns dessutom en idé om texten som självbärande; texten ska innehålla all tänkbar information och mottagaren ska inte behöva kontakta myndigheten flera gånger. Perspektivet är särskilt tydligt i den strategi som präglar myndighetens kommunikationsarbete, där man alltså vill föra personer med frågor om socialförsäkringen från telefoner och servicekontor (det vill säga muntlig kontakt) till webbplatsen (det vill säga skriftlig kontakt). Strategin ökar betydelsen av text i kontakten med de försäkrade.

I förhållande till ett dialogiskt perspektiv skulle man kunna säga att Försäkringskassan försöker minska muntligheten i dialogen, men också antalet turer i dialogen mellan myndigheten och medborgarna. Strategin präglas till stor del av ekonomiska argument; det är helt enkelt mindre kostsamt att låta medborgaren sköta sitt ärende utan personlig service från handläggare vid myndigheten. Detta ställer i sin tur krav på mottagarna, som förväntas bli mer självgående.

En slutsats av den här undersökningen är att Försäkringskassans textproduktion verkligen är präglad av vissa ramar och villkor. De som framstår som starkast är de som kan kallas institutionella eller organisatoriska ramar, medan villkor i skriben-

ternas närmiljö verkar vara mindre betydelsefulla. Klarspråksarbetet vid myndigheten måste sägas vara del av de förstnämnda, och antagligen är det därför som arbetet med klarspråk kommit långt vid myndigheten. I formen av institutionella ramar är klarspråksarbetet nämligen väl anpassat efter just Försäkringskassans förutsättningar, och nya klarspråksråd kan snabbt förmedlas i organisationen genom till exempel gemensamma mallar eller styrande riktlinjer.

Vidare läsning

Den som vill läsa mer om yrkesmässigt skrivande kan vända sig till Gunnarsson (1992), som innehåller en sociolingvistisk studie av skrivandet vid ett kommunalskontor. Sundberg (2009) kompletterar perspektivet genom att undersöka andraspråkstalaras förutsättningar att verka vid myndigheter. Karlsson (2006), i sin tur, undersöker skriftanvändningen i yrken som traditionellt inte förknippas med text, och följer till exempel lastbilschauffören och butiksbiträdet under en arbetsdag. Liksom för den här undersökningen använder både Sundberg och Karlsson ett etnografiskt angreppssätt bredvid det språkvetenskapliga, vilket är en kombination som man kan läsa mer om i till exempel Creese (2008). Den som slutligen vill fördjupa sig i Försäkringskassans texter kan vända sig till Lind Palicki (2010), som presenterar analyser av broschyrer till blivande föräldrar samt till Mårtensson (1988), som visar på vilket sätt Försäkringskassans språkbruk kännetecknas av en intimisering.

UTBLICK 2.

Mer än vårdat, enkelt och begripligt? Två språkkonsulter resonerar om textproduktion och anställningsform

I undersökningen av Försäkringskassans skriftproduktion framgår att språkvårdarna har en central plats i myndighetens organisation. Så är inte alltid fallet. Många språkkonsulter är ensamma med sitt uppdrag, antingen inom en myndighet eller – kanske allt oftare – som konsulter som anlitas av myndigheten.

Här har vi låtit två examinerade språkkonsulter i svenska, Charlotta Munter och Emilia Emtell, resonera om språkkonsultens roll som språkgranskare av myndighetstexter.⁸ Charlotta Munter är språkvårdsansvarig på en stor myndighet. Hon har tidigare varit anställd konsult på ett språkföretag, och språkgranskade och utbildade då för myndigheter, kommuner och företag. Emilia Emtell har ett eget företag med uppdrag som språkgranskare, skribent och utbildare på myndigheter och företag. Emilia har även arbetat som klarspråksansvarig på Språkrådet.

Samtalet börjar med en fråga om anställningsformens betydelse för språkkonsultens arbete med myndighetens texter. Är det någon skillnad mellan att vara extern konsult och att vara anställd?

Charlotta Munter: När man arbetar med texter åt myndigheter ligger nog den verkliga skillnaden inte i om man är anställd eller konsult. Skillnaden ligger i om man kommer in i slutet av textproduktionen som språkgranskare, eller om man har möjlighet att vara med genom hela processen. Fördelen med att arbeta som anställd, som jag gör nu, är att jag oftare får vara del i den längre kedjan. När jag fick uppdrag

8. En större undersökning av hur språkarbete och språkrevision fungerar när det genomförs på entreprenad har genomförts av Andreas Nord (2011b).

som konsult hade någon redan uppmärksammat behovet av granskning. Nu kan jag vara med och öppna ögonen för behoven. Dessutom får jag se vad som händer efteråt – det saknade jag som konsult.

Emilia Emtell: Ja, att man inte alltid får vara med genom hela skrivprocessen är nog en av de största nackdelarna med att vara konsult. Många myndigheter upphandlar just språkgranskning som tjänst, men språkgranskning kan vara så mycket mer än att granska meningar och ord i ett tidspressat slutskede. Många myndigheter förstår inte att de kan få hjälp med struktur och informationsurval, även av språkkonsulter som kommer utifrån. I längre samarbeten är det lättare att få uppdragsgivaren att förstå vilken nytta de kan ha av oss genom hela processen. Som anställd kan det säkert vara lättare att få gehör för att man ska vara med på tidiga textmöten, då är det inte lika tydligt att varje timme kostar.

Charlotta Munter: Utan en diskussion om texten blir språkgranskningen verkligen en separat del. Jag arbetar i stället med att visa att det är bra att vi språkkonsulter är med från början. Att anpassa till mottagaren är överordnat mer handgripliga språkändringar som att använda aktiva verb och ha logisk ordföljd i en mening. Men det är svårt att skära bort stora delar av en text om man inte har diskuterat innehållet ordentligt. Ändå är det ofta det som behövs för att texten verkligen ska nå sitt syfte.

Även externa språkkonsulter kan göra sådant, om de får rätt förutsättningar. Därför tycker jag ibland att det är lurigt att vi kallar tjänsten språkgranskning. Det signalerar att arbetet går ut på att granska en färdig text, och många på myndigheten likställer det med korrekturläsning. Då får handläggaren en chock när texten kommer tillbaka med många kommentarer. Befinner sig arbetet dessutom i ett läge då alla

synpunkter redan har hämtats in, är det svårt att se kommentarerna som just synpunkter. Ibland finns det inte heller tid att stämma av större saker igen, och då kan handläggaren bara göra mindre ändringar.

Emilia Emtell: Jag tycker att det verkar som om många anställda språkkonsulter har svårt att få tiden att räcka till för att föra en kontinuerlig dialog om de texter som skrivs. Tiden som de skulle ha till att prata om texter och språkgranska äts upp av möten och annat. Eller så får de ägna sig åt att »släcka bränder« i texter som är halvvägs till tryckeriet.

Charlotta Munter: Det beror så klart på vilken roll man har på myndigheten. Som anställd deltar jag exempelvis i enhetsmöten och diskussioner om kvalitetsarbete och arbetsmiljö. Det har ju mer med organisationen att göra. Men jag deltar också i upphandling, lär mig ramavtal, tar fram processer för skrivande, riktlinjer för språket, övergripande mallar för myndigheten och utbildar större grupper. Alla de sakerna påverkar språkgranskningen – men jag språkgranskar inte så många texter själv längre. Vi har ett ramavtal om språkgranskning från externa leverantörer i stället.

När jag väl själv språkgranskar gör jag det hellre i form av möten. Jag och skribenten arbetar tillsammans med texten snarare än att vi skickar den fram och tillbaka. Det fick jag tyvärr alltför sällan möjlighet att göra som konsult.

Emilia Emtell: Ja, kontakten med skribenterna är viktig för att språkgranskningen ska bli något mer än korrekturläsning. Jag erbjuder också alltid granskningsmöten, både inför granskningen för att diskutera vad de behöver hjälp med och efteråt, för att diskutera mina ändringar och kommentarer. Texten hör ju ihop med den som har skrivit den och blir frikopplad först senare, när den som har skrivit den verk-

ligen har lämnat den ifrån sig och den har gått till tryck. Att språkgranska handlar lika mycket om att förbättra skribenter på lång sikt som att förbättra texter på kort sikt.

Charlotta Munter: Som anställd kan det vara lättare att förstå förutsättningarna för en text, som beslutsvägarna och saker som kan vara känsliga av olika skäl. Det påverkar ju granskningen både på gott och ont. En konsult kan nog vara friare i sina redigeringsförslag.

Emilia Emtell: Ja, det är på gott och ont. För att mina ändringar och kommentarer ska bli relevanta måste jag våga ställa frågor. Det är inte bara mottagaren som måste respekteras, avsändaren är också viktig. Hur vill den här myndigheten att deras mottagare ska se på dem? Vilka vill de vara? Det måste jag också veta för att kunna göra en bra granskning. Vi språkkonsulter är ofta så fokuserade på mottagarens perspektiv att jag är rädd att vi ibland glömmer att avsändaren också har behov som texten ska tillfredsställa. Vårdat, enkelt och begripligt, visst, men på vilket sätt? Målet är väl inte slätstrukna texter som ser likadana ut oavsett vem som står bakom?

Charlotta Munter: Jag tror tyvärr att en del språkgranskare utifrån tappar i trovärdighet för att de inte vågar ställa de där frågorna. Och om handläggaren som får kommentarerna ser att granskaren inte förstår området, då litar man inte på de andra ändringsförslagen heller. Det kan vara sådana saker som att granskaren ändrar vissa uttryck i en text som vi måste använda. Ett annat exempel är om en granskare försöker förtydliga ett avsnitt, men missförstår innebörden. Då avfärdar handläggaren ändringsförslaget. I stället borde ändringen ses som ett tecken på att något inte fungerar i den ursprungliga texten, och att det är *ett* förslag på hur det kan

skrivs om. Huvudsaken är att det är något som behöver förtydligas, och inte kan vara som det är.

Emilia Emtell: Det du tar upp handlar inte bara om att komma in tidigt i processen, utan också om att ta reda på vilken typ av hjälp handläggaren vill ha. Vissa vill ha färdiga ändringsförslag att ta ställning till, andra vill bara bli uppmärksammade på oklarheter för att själva kunna göra något åt dem. Om jag som språkgranskare gör en tolkning för att förtydliga en oklarhet i texten måste jag självklart även kommentera att jag har gjort just det. En tolkning som kan vara rätt eller fel. Dialogen om texten bör även föras i granskningens marginal.

Både du och jag arbetar ju också som pedagoger. Jag tror att skrivutbildning och handledning som utgår från egna texter ger bäst effekt på hela textproduktionen på sikt.

Charlotta Munter: Ja, absolut. Jag tror även att det för vår del ger bättre beställare av språkgranskningstjänster. Utbildning ger kunskaper och insikter som gör att handläggarna kan föra en dialog om texten och vet vad tjänsten språkgranskning innebär. De måste ta ställning till en del saker själva, som du nämner. När vi, eller andra myndigheter, upphandlar språkgranskning gäller det också att få till ett bra ramavtal. Dialog bör till exempel vara en självklar och obligatorisk del i språkgranskningstjänsten. Och helst bör tjänsten kompletteras med pedagogiska tjänster.

Emilia Emtell: Instämmer! Genom dialog och diskussion får man ju också chansen att arbeta upp en relation som bygger på förtroende. När handläggarna har förtroende för mig får jag lättare att föreslå och få gehör för mina ändringar. Dialogen är extra viktig när jag granskar texter inom områden som jag inte är insatt i. Så länge jag respekterar skri-

bentens yrkeskunnande och inte drar mig för att ifrågasätta och kommentera texten är det inga problem. En sådan dialog utgår ju från att vi har var sitt expertområde: innehållet och texten.

3 Beslut och informerande texter 2001 och 2011

av Catharina Nyström Höög

I det här kapitlet behandlas två typer av texter: beslut riktade till privatpersoner och informerande texter av olika slag. Både beslut och informerande texter jämförs med motsvarande texter i Statskontorets utvärdering från 2001, och vi kan konstatera att texterna under perioden blivit längre och – i de informerande texternas fall – mer multimodala. Texterna i 2011 års material verkar också väl bearbetade; de har korta meningar och ett lättläst ordval, när det gäller vardagsorden. En del av innehållet kan ändå framstå som abstrakt och svårtillgängligt. I vilken utsträckning klarspråksprinciper har fått genomslag i 2011 års texter verkar vara beroende av i vilken situation texterna tillkommit. Utöver att ge en beskrivning av dagens myndighetstexter anlägger vi ett par textanalytiska perspektiv, och diskuterar texternas plats i en kommunikativ situation, förekomsten av attityder i texterna och graden av abstraktion i ordvalet.

Av kapitel 2 framgick hur skribenter vid en myndighet styrs av institutionella förutsättningar i sitt skrivande, vilket innebär att olika skribentgrupper i själva verket har ganska skilda, och ibland starkt begränsade, möjligheter att själva påverka texternas utformning. Ytterligare en faktor som begränsar myndighetsskribenten är det *specialiserade register* som myndighetstexter repre-

senterar. Man kan se register som en avgränsning av de språkliga valmöjligheterna; i en given situation är det inte möjligt att välja vilket uttryck som helst, utan man är begränsad till det register, den funktionella varietet, som man kommunicerar inom (jfr till exempel Nord 2011a). Myndighetsspråkets register har utvecklats över lång tid för att tillgodose de kommunikationsbehov som myndigheterna har. I det ingår en mängd specialuttryck, bland annat är *grammatiska metaforer* ett vanligt inslag (jfr Holmberg & Karlsson 2006). Av sådana känner vi kanske framför allt igen nominalisering som ett typiskt drag i myndighetstext (former som *medgivande*, *omprövning*). Nominalisering kan ersätta verb (*medger*, *omprövar*), och bidrar till att den som utfört en handling, oftast myndigheten, skjuts i bakgrunden och blir mindre aktiv.

För att bäst förstå de texter som presenteras i detta kapitel skulle vi behöva en övergripande analys av myndighetsspråkets register.¹ Här har vi i stället fokuserat på enstaka drag, som vi antar kan ha betydelse för texternas begriplighet. I förra kapitlet var perspektivet begränsat till att gälla Försäkringskassan. Här vidgas perspektivet så att också texter från andra myndigheter ingår.

Beslut i 2001 års utvärdering – och 2011 års motsvarigheter

Beslut, eller förvaltningsbeslut som de även kallas, är en central genre i en myndighets kommunikation med enskilda medborgare. I beslutet tilltalas man som individ i ett specifikt ärende, till exempel när man sökt barnbidrag eller sjukpenning. Många beslut är rutinmässiga och innebär bekräftelser av rättigheter som man som medborgare vet att man har, andra beslut kan vara dramatiska och

1. En beskrivning av myndighetsspråkets register finns ännu inte inom svensk forskning. Lassus (2010), är i dag den mest heltäckande beskrivningen av svenskt myndighetsspråk. Den är gjord utifrån den språkbeskrivning som finns inom den systemisk-funktionella lingvistik (SFL).

få avsevärda konsekvenser. Ur det perspektivet är det uppenbart att inte bara formuleringarna i beslutstexten, utan hela den kommunikativa situationen kan få betydelse för hur texten upplevs.

I Statskontorets utvärdering 2001 undersöktes tre förvaltningsbeslut från Naturvårdsverket, Livsmedelsverket respektive Riksförsäkringsverket (numera Försäkringskassan). Trots att texterna representerar samma genre är de inte helt jämförbara. De två förstnämnda besluten är så kallade bifallsbeslut i första instans – den som hört av sig till myndigheten beviljas tillstånd att jaga med luftgevär respektive saluföra näringsdrycker, vilket var de ärenden som var aktuella. Det tredje beslutet var däremot ett avslag på ett överklagande. I detta har personen fått krav på återbetalning av utbetald sjukpenning, överklagat detta och fått avslag på sitt överklagande. I 2001 års utvärdering var bedömarna oense om vilket av de granskade besluten som var det mest läsbara. Sammanfattande bedömdes Riksförsäkringsverkets avslagsbeslut som bäst ur klarspråkssynpunkt, men skillnaden mellan texterna var små.

I utvärderingen från 2001 presenterades några enkla kvantitativa analyser av texterna. De värden som mättes upp var Läsbarhetsindex (LIX)², meningslängd och fundamentlängd. Sett i relation till klarspråksråd kan man säga att LIX ansluter både till rådet att skriva kort och till råden att undvika ålderdomliga och svårbegripliga ord samt att förklara svåra men nödvändiga termer. Klarspråksråden uppmanar ju till att använda enkla och vanliga ord, och sådana är i regel kortare än ovanliga ord och facktermer. Begreppet *fundamentlängd* används inte i klarspråksråd, utan företeelsen ringas in till exempel i råd som »inled meningen med det viktigaste«. Måttet fundamentlängd är

2. LIX baseras på meningslängd, räknat i antal ord per mening, och på andelen långa ord (längre än sex bokstäver). Samtliga LIX-beräkningar i denna bok har gjorts med hjälp av den LIX-räknare som finns på nätet (www.lix.se).

avsett att mäta vänstertyngd.³ Ju fler ord som finns till vänster om det finita verbet (i fundamentet) desto mera vänstertung blir satsen. Det anses negativt ur läsbarhetssynpunkt, eftersom läsaren får viktig information först i slutet av meningen.

För att kunna göra någon jämförelse med texter tio år senare, har vi valt ut tre beslut från Försäkringskassan, Migrationsverket respektive Naturvårdsverket, som ungefär motsvarar 2001 års beslut. Liksom för tio år sedan innebär beslutet från Försäkringskassan avslag av en omprövning. Ett av besluten motsvarar inte riktigt inriktningen på privatpersoner; Naturvårdsverkets beslut är visserligen ställt till en fysisk person, men denne är snarast tilltalad i sin kapacitet som yrkesfiskare. Beslutet gäller ett tillstånd för skydds jakt. Beslutet från Migrationsverket är ett positivt beslut i ett asylärende. Samma kvantitativa analyser har genomförts på 2011 års texter.

Tabell 1. Beslut 2001 och motsvarande beslut 2011

<i>Beslut</i>	<i>LIX</i>	<i>Menings- längd</i>	<i>Fundament- längd</i>	<i>Textlängd (antal ord)</i>
Livsmedelsverket 2001	67	23,5	4,2	327
Naturvårdsverket 2001	61	30,8	3,8	277
Riksförsäkringsverket 2001	51	17,5	4,9	262
Migrationsverket 2011	51	20,4	2,9	1177
Naturvårdsverket 2011	49	18,1	3,1	1302
Försäkringskassan 2011	42	14,4	1,9	406

Av tabell 1 framgår att det – i alla fall enligt detta lilla stickprov – har skett förändringar i myndighetsbeslut under de tio år som gått sedan Statskontorets utvärdering. Och förändringarna går i

3. Jfr Klarspråkstestet för beslut, där meningar diskuteras under rubriken »Kommentarer och exempel«, eller i frågedelen frågorna 21 och 22. För en förklaring av begreppet vänstertyngd, se till exempel Hellspong & Ledin 1997.

den riktning som klarspråksråden pekar ut. Läsbarhetsindex har sjunkit, vilket innebär att texterna, enligt detta mått, blivit mer lättlästa. Även om det är stor spridning mellan texterna från respektive år, kan man konstatera att det värde som representerade den mest lättlästa texten år 2001, representerar den mest svår-
lästa texten år 2011.⁴ Meningslängden har förstås också sjunkit; måttet ingår ju i LIX och värdena bör därför visa samma tendens. Den text som har längst meningar i 2011 års material är Migrationsverkets beslut, men det bör framhållas att de långa meningarna där är uppdelade i punktform, som i exemplet nedan (originalets kursivering), vilket i alla fall underlättar läsbarheten.

1. *Av 4 kap. 1 § utlänningslagen framgår att en flykting är en utlänning som inte är i det land som han eller hon är medborgare i därför att han eller hon känner en välgrundad fruktan för att förföljas på grund av*
- sin ras*
 - sin nationalitet*
 - den samhällsgrupp som han eller hon tillhör*
 - sin religion*
 - sin politiska uppfattning*
 - kön eller sexuell läggning.*

Överhuvudtaget verkar medvetenheten om den grafiska formen vara stor i 2011 års texter – även om det naturligtvis inte framträder i en sådan analys som redovisas i tabell 1. I Migrationsverkets beslut används till exempel kursiv för att markera de principer som beslutet baseras på, medan den övriga beslutstexten står i rak stil. Klarspråksråden uppmärksammar grafisk utformning, men det är nog rimligare att tänka sig att det är ett slags allmän utveckling av texter i samhället som lett till att 2011 års beslut framstår som mera genomtänkta grafiskt, än att det skulle vara klarspråksarbetet som slår igenom. Allt bättre

4. De riktvärden som anges för LIX är lättläst, skönlitteratur, populärtidningar 30–40, medelsvår, normal tidningstext 40–50, svår, normalt värde för officiella texter 50–60, respektive >60 mycket svår, byråkratsvenska.

ordbehandlingsprogram, allt större vana vid multimodala texter och många skribenters ökade erfarenhet av ordbehandlingsprogrammen driver sannolikt på utvecklingen.

Det tredje måttet i tabell 1 är fundamentlängd, vilket alltså mäter vänstertyngd. Här skiljer sig materialen åt så att besluten från 2011 i mindre utsträckning är vänstertunga. Vad en sådan skillnad innebär konkret kan illustreras av nedanstående exempel, där den andra meningen är extremt vänsterlätt (våra kursiveringar).

2. Enligt Livsmedelsverkets föreskrifter (SLVFS 1991-12) om avgifter i ärenden om tillstånd eller godkännanden skall avgift betalas för detta tillstånd. (Livsmedelsverket 2001)

Du kan överklaga det här beslutet om du tycker att det är fel.
(Försäkringskassan 2011)

Den mest slående skillnaden mellan år 2001 och 2011 är dock texternas längd, här räknad i antal ord. Vi har ingen omedelbar förklaring till varför texterna är så mycket längre i dag än för tio år sedan. En tänkbar förklaring är ett ökat användande av mallar – både Försäkringskassan och, i något mindre utsträckning, Migrationsverket använder mallar. Dessa gör att den enskilde skribenten har tillgång till färdigformulerade textpartier, vilket skulle kunna dra upp textlängden.

Utöver de kvantitativa skillnader som redovisas i tabell 1 kan man peka på ytterligare en tydlig förändring i besluten. Det är tilltalet som förändrats. I dag är *du* det enda tänkbara tilltalet till en person, och det är ett högfrekvent ord i två av de tre besluten från 2011. I Försäkringskassans beslut är *du* det mest frekventa ordet, och det utgör närmare 8 procent av ordmassan (31/406). I Migrationsverkets beslut är *du* det fjärde mest frekventa ordet, medan det kommer först på plats 42 i Naturvårdsverkets beslut. Detta kan jämföras med till exempel Naturvårdsverkets beslut från 2001, där den tillståndssökande tilltalas med *Ni*, och där *du*

alltså inte alls förekommer i texten. Det ökande bruket av *du* som tilltalsord kan relateras både till riktlinjer inom Försäkringskassan (jfr kapitel 2) och till Klarspråkstestets råd om tilltal.

På tio år har alltså myndighetsbesluten blivit längre, fått ett tydligt du-tilltal, blivit mindre vänstertunga och fått kortare meningar och därmed högre läsbarhet, om man ser till dessa drag i texten. Vill man förstå hur texterna fungerar i sin läskontext kan man också välja att studera dem utifrån andra infallsvinklar.

Tre beslut – tre lässituationer

De tre besluten från år 2011 ingår i tre helt skilda kommunikationssituationer. Det vanliga klarspråksrådet »Tänk på läsaren!« innebär alltså helt olika hänsyn för de tre textproducenter som ligger bakom texterna.

Att döma av värdena för LIX är Migrationsverkets beslut det som har lägst läsbarhet av 2011 års texter. Det är dessutom riktat till en person som inte har svenska som modersmål, vilket ställer ännu högre krav på att texten ska vara lättillgänglig. Men hur ser egentligen lässituationen ut när man får ett beslut i sin hand som beviljar uppehållstillstånd? Det vet vi ganska lite om. Enligt de handläggare på Migrationsverket som svarat på våra frågor⁵ har i normalfallet både muntlig och skriftlig kontakt med Migrationsverket föregått beslut i asylärendet. De skriftliga dokument som reglerar asylprocessen, dit beslutet om uppehållstillstånd hör, fungerar alltså kommunikativt snarast som ett stöd i en process där också fysiska möten mellan myndigheten och den asylsökande ingår. Ansökan om asyl registreras av en assistent på ansökningsenheten och uppgifterna kan alltså lämnas muntligt. Beslut om uppehållstillstånd av asylskäl med-

5. Vi har haft e-postkontakt med 5–7 handläggare på de berörda myndigheterna i samband med att vi fått tillgång till texterna. Vi har valt att inte namnge dem, men tackar för att de ställt upp och besvarat våra frågor.

delas på motsvarande sätt av Migrationsverkets personal. »Den sökande kallas på besök med tolk närvarande och en handläggare går igenom beslutet med den sökande« (e-post, 26 maj 2011). Den som skriver beslutet behöver alltså inte tänka på att texten ska vara begriplig för en enda läsare, utan att den ska kunna förstås i en situation där flera läsare gemensamt kan konstruera innehållet. Att den sökande förstår är naturligtvis centralt. Men det vilar alltså inte enbart på den skrivna texten att innehållet går fram.

Situationen med en huvudmottagare med annat modersmål än svenska utmanar klarspråkstraditionen. Vad som är svåräst i en text hänger ju samman med läsarens förförståelse och en del av den förförståelsen rör ordens betydelse. För en andraspråkstalare är det väl troligt att de svenska rättsbegreppen *migrationsöverdomstol*, *rättschef*, *uppehållstillstånd*, *alternativ skyddsstatusförklaring* vållar problem. Just det beslut som är aktuellt här är, som redan nämnts, skrivet för att läsas av mottagaren i samarbete med en handläggare, men frågan om andraspråkstalets läsning av myndighetstexter bör undersökas vidare.

Också beslutet från Naturvårdsverket är, enligt tabell 1, mer svåräst än beslutet från Försäkringskassan. Här rör det sig om en yrkesfiskare som får ett begärt tillstånd att bedriva skydds jakt på gråsäl. Texten är den av 2011 års beslut som tydligast uppvisar sådana drag som vi förknippar med myndighetsspråk. Här finns till exempel den största vänstertyngden, dessutom några långa inskott och kanslispråkliga uttryck, vilket nedanstående exempel visar (våra kursiveringar):

3. *Efterlevnaden av dessa villkor* är en förutsättning för att skydds jakt enligt Naturvårdsverkets beslut ska få bedrivas.

Naturvårdsverket beslutar *med stöd av 21 §, 23 a § första stycket 3 och 23 b § jaktförordningen (1987:905) samt med beaktande av vad som föreskrivs i 9 b § samma förordning* om skydds jakt efter maximalt 3 gråsäl.

Naturvårdsverket beslutar vidare med stöd av 59 § jaktförordningen att detta beslut gäller *utan binder av att det har överklagats*.

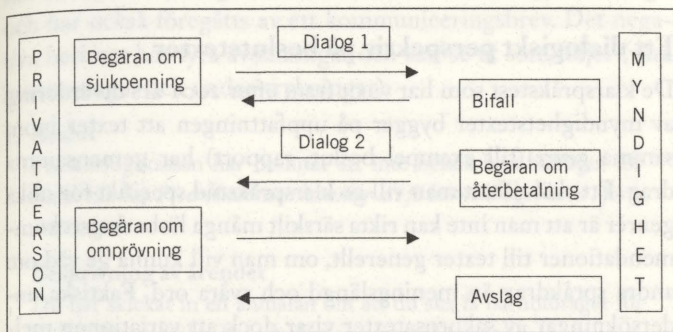
Naturvårdsverkets beslut representerar därmed de texter där klarspråksråd inte fått så stort genomslag. Formuleringen *utan binder av* behandlas till exempel i *Svarta listan* (2004), där man rekommenderar att den ersätts av *trots*. Långa inskott i satser, liksom vänstertyngd behandlas i Klarspråkstestet för beslut. I Naturvårdsverkets beslut finns alltså utrymme för förbättringar, sett utifrån de råd som ges inom klarspråkstraditionen. Utan mottagarundersökning vet vi dock inte om texten också uppfattades som svårläst.

Försäkringskassan är, som redan framgått, en myndighet som har arbetat aktivt med klarspråksfrågor. Nästan alla människor har i någon period i livet kontakt med myndigheten, och den når oss i det mest privata: att bli sjuk, att bli förälder, att vara anhörig osv. Det ställer naturligtvis stora krav på att privatpersoner i olika livssituationer kan ta till sig texterna. Det beslut som undersökts här visar att man arbetat med de språkliga formuleringarna, och det har ju också framgått av föregående kapitel att man lägger ned mycket arbete på formuleringar i mallar. Det konsekventa du-tilltal som finns i texten är alltså inte utslag av en enskild handläggares beslut, utan av en gemensam policy. På syntaktisk eller lexikalisk nivå finns i stort sett ingenting som skulle kunna klassas som svårigheter vid läsningen.

Beslutet om omprövning av felaktig utbetalning av sjukpenning är ändå, sett till den övergripande kommunikativa situationen, ett problematiskt beslut. Det menar vi dels för att det innebär ett negativt besked till mottagaren, dels för att det, jämfört med de andra besluten, ingår i en mer utbyggd kommunikation mellan privatperson och myndighet. Som framgår av figur 1 utgör beslutet från Försäkringskassan minst den femte texten som utväxlas i korrespondensen. Schematiskt kan man se kommu-

nikationen mellan Försäkringskassan och medborgaren i detta ärende som två separata dialoger. I den första dialogen har en privatperson begärt sjukpenning och beviljats sådan. Man kan säga att dialogen representerar ett *närhetspar*, där en *begäran* resulterar i ett *bifall*.

Figur 1. Skiss över skriftlig turtagningsstruktur, där varje box representerar en text



I en senare del av kommunikationen, här kallad dialog 2, tar Försäkringskassan initiativet med en begäran om återbetalning av sjukpenning, då myndigheten fått vetskap om att mottagaren agerat på ett sätt som gör att hon eller han inte längre är berättigad till sjukpenning. Försäkringstagarens respons på detta initiativ är en begäran om att beslutet ska omprövas. Den text som vi granskar närmare här visas grafiskt som den nedersta boxen i figur 1, märkt »Avslag«. Efter denna tur ligger initiativet återigen hos privatpersonen; om dialogen kommer att fortsätta vet vi inte.

Figur 1 är givetvis starkt schematiserad. Av beslutet framgår att medborgaren också besökt Försäkringskassan och alltså haft personlig kontakt i ärendet. Också denna kontakt är förstås en faktor i hela kommunikationssituationen. Avsikten här är inte att kartlägga ett enskilt ärende, utan att diskutera kom-

munikationens villkor, för att på så sätt komma åt de svårigheter som myndigheters texter kan orsaka mottagare, men som ligger utanför de nuvarande klarspråksrådets fokus. På vilket sätt påverkas lässituationen av vilken av parterna som tagit initiativ till kommunikationen? Och på vilket sätt påverkar det texten att det beslut som meddelas inte är det som mottagaren önskar få?

Ett dialogiskt perspektiv på beslutstexter

De klarspråkstest som har vuxit fram efter 2001 års utvärdering av myndighetstexter bygger på uppfattningen att texter inom samma *genre* (till exempel beslut, rapport) har gemensamma drag. Ett skäl till att man vill ge klarspråksråd specifikt för olika genrer är att man inte kan rikta särskilt många läsbarhetsrekommendationer till texter generellt, om man vill kunna ge råd om andra språkdrag än meningslängd och svåra ord. Faktiska undersökningar av sakprosatexter visar dock att variationen mellan texter inom samma genre kan vara betydande (jfr Ledin & Selander 2003). Ett skäl till variation inom genren är förstas textinnehållet. Här vill vi diskutera den skilda utformningen av beslut med positivt respektive negativt innehåll – sett ur mottagarens perspektiv.

För Försäkringskassans kommunikation finns mallar, och mallarna är olika utformade för positiva respektive negativa beslut. Som exempel på hur det kan se ut, visas här några texter om barnbidrag. Det beslut som meddelar att någon får barnbidrag, alltså ett positivt beslut, är 25 ord långt och lyder i sin helhet som följer:

4. Beslut

Försäkringskassan beslutar att du får barnbidrag med 1 050 kronor i månaden för barnet 20101005-9999 från och med november 2010.

Rimligtvis måste detta vara ett av de enklaste ärenden som Försäkringskassan har att avgöra: någon blir förälder, meddelar detta – i de flesta fall via webbplatsen – och får ett bekräftande beslut på att hon eller han har rätt till barnbidrag. För skribentens del innebär skrivuppgiften enbart att barnets personnummer fylls i. Betydligt mera kommunikativ ansträngning kräver det att skriva ett negativt beslut. Ett sådant är 139 ord långt, och har också föregåtts av ett kommuniceringsbrev. Det negativa beslutet har fyra avdelningar och kan se ut som följer (våra kursiveringar och understrykningar):

5. **Beslut**

Försäkringskassan har beslutat att inte betala barnbidraget för Kalle till dig. *Peter Andersson kommer att få barnbidraget även i fortsättningen.*

Beskrivning av ärendet

Du har skickat in en anmälan om att du ska få barnbidraget för Kalle. Din anmälan kom in den 20 september 2010.

Försäkringskassan har fått uppgifter från folkbokföringen om att *Kalle är folkbokförd på samma adress som Peter Andersson. Kalle går också i skolan i Storstad.*

Försäkringskassans motivering

Du kan inte få barnbidraget därför att *Kalle inte bor och är folkbokförd hos dig.*

Bestämmelser som beslutet grundas på

Det här beslutet grundas på 4 § lagen (1947:529) om allmänna barnbidrag.

Du kan begära att Försäkringskassan omprövar beslutet om du tycker att det är fel. Du hittar mer information om det och även annan viktig information i slutet av det här brevet.

Det negativa beslutet är mycket längre än det positiva, vilket delvis beror på att det negativa svaret förklaras (kursivera-

de partier).⁶ Till skillnad från i ett vardagligt samtal presenteras dock det negativa beskedet här allra först i texten. Man kan jämföra med hur man i möten ansikte mot ansikte kanske både harklar sig och säger *hmm* eller *tja*, innan man meddelar ett negativt besked. I samtalsforskningens beskrivningar av muntlig kommunikation visas just att till exempel ett avslag på en begäran ofta kommer sent i turen, och att det då kompletteras med ett slags förklaring eller motivering (*account*, jfr till exempel Hutchby & Wooffitt 1998:44). Att själva avslaget här kommer först i texten kan uppfattas som hårt och opersonligt, med tanke på att det avviker från vad vi är vana vid från vardagliga samtal.⁷

Den motivering som ges till avslaget i den aktuella texten är utspridd på olika platser i texten. Först i det textavsnitt som finns under rubriken »Försäkringskassans motivering« anges explicit att det är förhållandet att Kalle inte bor hos den sökande som förklarar avslaget. Detta har framgått tidigare, men då har inte orsakssambandet markerats så som det blir markerat med utsatt konnektion (*därför*). I övrigt är konnektionen i texten markerad i liten utsträckning, vilket gör att texten inte får argumenterande karaktär. Ett avslagsbeslut har ju potential att realiseras som en argumentation; här står två ståndpunkter mot varandra och avsändaren har att argumentera för att den egna ståndpunkten är den riktiga. Så skriver inte Försäkringskassan. I stället presenteras de sakförhållanden som föreligger och beslutet förklaras i den

6. Avslagsbeslut måste alltid motiveras. Därför blir avslagsbeslut alltid längre än positiva beslut. Att avslagsbeslutet är längre har förstås också administrativa orsaker. Här finns en sekundär mottagare – överklagandeinstansen – och därför måste ärendet dokumenteras, vilket inte krävs vid bifallsbeslut.

7. I *Visst går det att förändra myndighetsspråket!* visas hur ett äldre mönster, där beslutet ofta kom sent i texten, har förändrats till våra dagars disposition där beslutet kommer först, eller i alla fall mycket tidigt i texten. Vi förespråkar givetvis ingen återgång till den äldre modellen, utan vill snarare öppna för en diskussion om hur vissa registerspecifika drag kan uppfattas av läsare.

enda sats som har utsatt konnektion. Att texten är konstaterande snarare än argumenterande stärker avsändarens auktoritet.

Ett drag som är vanligt i myndighetsspråk är att påståendesatser ofta – just som är fallet i de här besluten – konstrueras utan modalitet, dvs. utan uttryck som kan mildra budskapet, som *kanske* eller *tyvärr* (Holmberg & Karlsson 2006). Satserna är antingen negerade (*Försäkringskassan har beslutat att inte betala barnbidraget för Kalle till dig*) eller onegerade (*Peter Andersson kommer att få barnbidraget*).

Sammantaget gör de här dragen – den låga förekomsten av modalitet, den uteslutande förekomsten av påståendesatser och den glest markerade konnektionen – att avsändaren konstrueras som den starkare parten i dialogen. Det är vanligen den som har makt som inte behöver gardera sig, moderera sina uttalanden eller förklara (jfr Edling 2006), och sådana drag är alltså nedtonade i texterna. Det bidrar förstås till att texten blir tydlig, men kan också bidra till att texten uppfattas som distanserad.

Relation mellan sändare och mottagare – attityder i ett beslut

I varje text framträder en bild av både sändare och mottagare. Avsändaren framställs som empatisk eller fientlig, och mottagaren kan skrivas fram som pålitlig eller lögnaktig. Sådana bilder av kommunikationens parter bidrar till textens ton. På liknande sätt kan olika slags värderingar bidra till tonen i texten, och på så sätt få stor betydelse för hur texten uppfattas av mottagaren. Att fånga och beskriva värderingar i texter är inte lätt, eftersom de kan formuleras på många olika sätt. Inom SFL (systemisk-funktionell lingvistik) har dock ett särskilt analytiskt ramverk, *appraisal*, utvecklats för den del av den interpersonella metafunktionen som rör attityder (Martin & White 2005), och analyser med utgångspunkt i detta ramverk blir allt vanligare i

svensk forskning.⁸ Ett problem när det gäller myndighetstexter är dock att attityder så sällan uttrycks explicit, något som naturligtvis kan förklaras utifrån det specialiserade registret. Det beslut från Försäkringskassan om att inte ompröva återbetalning av sjukpenning, som ingår i tabell 1, har dock en del exempel på utskrivna attityder.

Man räknar inom appraisal med olika slags attityder. Det som är aktuellt i myndighetsdiskursen verkar vara attityder baserade på *bedömning* (judgement)⁹. Med det avses sådana attityder som vi socialiseras in i genom vårt deltagande i samhällsgemenskapen, och som kan omsättas i regler och förordningar. I nedanstående exempel från omprövningsbeslutet har förekomster av attityder markerats med understrykning. Inom hakparentesen anges vilket slags attityd som markeras samt om den är positiv eller negativ.

6. Omprövning av beslut om felaktig [riktighet -] utbetalning av sjukpenning¹⁰

Beslut

Försäkringskassan ändrar *inte* beslutet som fattades den 19 november 2010.

Beskrivning av ärendet

Försäkringskassan beslutade den 19 november 2010 att du ska betala tillbaka 3 495 kronor som du har fått för mycket [riktighet -] i sjukpenning för tiden den 5 augusti till och med den 21 september 2010. Anledningen till beslutet är att du vistats utomlands utan att ha fått Försäkringskassans medgivande [riktighet -].

-
8. Se till exempel Nord (2008) eller Wiksten Folkeryd (2006) för exempel.
 9. Det saknas enhetlig svensk terminologi för appraisals kategorier. Här används de översättningar som introducerats av Björkvall (2003) och Nord (2008).
 10. I en fullständig appraisal-analys skulle också inkluderas vem som står bakom attityden. Det är utelämnat här. I fallet felaktig utbetalning krävs också en analys på två nivåer. På den primära nivån värderas utbetalningen som *felaktig* (appreciation), på den andra nivån värderas hela handlingen att göra en *felaktig utbetalning* (judgement).

De företeelser som värderas i den här texten bedöms negativt på skalan *riktighet* (propriety). Det är alltså frågan om ett beteende som inte är socialt godkänt. I hela beslutet finns sex fall av negativa värderingar på skalan riktighet. De rör samtliga de frågor som är aktuella i exempel 6, dvs. att det har betalats ut *för mycket sjukpenning*, och att textmottagaren har rest utomlands *utan medgivande*. Att detta förhållande är felaktigt förstärks också i texten genom det enda fall som finns av positiv bedömning på skalan riktighet (exempel 7). Här är det myndigheten som har informerat om vilka regler som gäller.

7. Försäkringskassan har i brev den 14 juni 2010 bland annat informerat dig om att du *måste ha medgivande* [riktighet +] om du ville behålla sjukpenning under utlandsvistelse.

Genom sammanhanget framställs det i negativ belysning att resa utomlands utan medgivande. Den mening som citeras i exempel 7 innehåller också ett exempel på modalitet där *måste* anger en hög grad av förpliktelsemodalitet (Holmberg & Karlsson 2006). Eftersom ett sådant drag är sällsynt i de undersökta beslutstexterna blir effekten ganska stark.

Enligt det perspektiv som tillämpas här har attityder en tendens att genomsyra text, eftersom de kommer till uttryck på flera olika nivåer och på flera olika sätt i språket. Detta genomsyrande av texten får betydelse för hur texten läses. I den aktuella texten från Försäkringskassan uttrycks det centrala innehållet redan i den första brödtextmeningen: *Försäkringskassan ändrar inte beslutet*. Beslutet är negativt formulerat, och texten har – som framgått ovan – fler negativa än positiva explicita attityder. Den attityd som laddas i texten är alltså negativ. Det gäller en negativ bedömning av textmottagarens handlande, även om denna bedömning är antydd – textens *du* anklagas ju aldrig explicit.

Hur en text förhåller sig till avsändarens och mottagarens (och eventuellt andras) åsikter fångas upp av appraisal-katego-

rin *dialogicitet* (Martin & White 2005), som beskriver i vilken utsträckning texten är öppen för andra perspektiv än avsändarens egna. Här i texten finns förekomster av så kallad *inskränkande diskurs*, alltså att avsändaren avvisar andra uppfattningar än den egna. Så skriver man till exempel, »du *uppger* [...] att du *inte* kunde vänta på Försäkringskassans medgivande«. Formuleringen möjliggör ju tolkningen att textmottagaren *hade* kunnat vänta. Den här typen av formuleringar kan bidra till att mottagaren kan känna sig misstrodd.

Det är dock inte okomplicerat att analysera attityder i den här typen av text. Beslutet är ju inte bara en kommunikation mellan två personer, en sändare och en mottagare, det är också ett exempel på ett språkligt register som utvecklats över lång tid för att fylla ett specifikt institutionellt syfte. Här nöjer vi oss med att konstatera att de exempel på attityder som finns i texten visar att läsningen av en sådan text innehåller komplikationer som inte hanteras av de klarspråksråd vi har i dag.

Informerande texter i 2001 års utvärdering – och 2011 års motsvarigheter

Informerande texter skiljer sig från beslut genom att de inte är knutna till ett individuellt ärende, utan beskriver sakförhållanden för en stor och ofta heterogen grupp mottagare. Till myndigheters informerande texter kan man räkna broschyrer, faktablad och många webbtexter. I 2001 års utvärdering undersöktes broschyrer som exempel på informationstexter. Inom denna genre granskades tre texter närmare: en broschyr om tandvård (Försäkringskassan), en broschyr om att samla in kvicksilver (Naturvårdsverket) och en broschyr om avtalsreglerad tjänstepension, PA-91 (Statens pensionsverk). Under de tio år som gått sedan utvärderingen har broschyren fått en förändrad roll. Att producera en tryckt broschyr är kostsamt, och som visats i kapi-

tel 2 placerar man hellre information som ofta förändras i faktablad som kan laddas ned från webbplatsen. I det här avsnittet jämförs de broschyrer som undersöktes 2001 med informerande texter från 2011, med fokus på de drag som kan tänkas vara relevanta för begripligheten.

Medan beslutstexter närmast påverkas av de författningstexter de grundas på, ligger informerande texter nära reklamtext och andra typer av text som ska väcka mottagarens intresse. Säkert påverkas myndigheters informerande texter av kommersiella texter, och det är därför inte förvånande att de ytligt sett är lättlästa. Innehållet i texterna kan däremot vara både abstrakt och i stor utsträckning uttryckas med ord som inte ingår i de flesta människors vardagsordförråd utan representerar myndighetens verklighetsbeskrivning.

Vi har valt att undersöka tre olika slags informerande texter som är aktuella 2011: en broschyr, en webbtex och ett massutskick vars genretillhörighet kan diskuteras. Texterna presenteras nedan, och urvalet motiveras för var och en av texterna. Samma kvantitativa analyser som genomfördes på beslutstexterna har också genomförts för 2001 års broschyrer och redovisas i tabell 2.

Tabell 2. Broschyrer i 2001 års utvärdering och jämförelsetexter 2011

<i>Broschyrer</i>	<i>LIX</i>	<i>Meningslängd</i>	<i>Fundamentlängd</i>	<i>Textlängd (antal ord)</i>
Viktig information till dina tänder	42	14,0	3,5	893
Samla in kvicksilver	44	15,1	3,2	3000
PA -91 Tjänstepension	45	15,8	3,9	1916
<i>Jämförelsetexter 2011</i>				
Om du behöver tandvård	42	14,5	4,1	1680
Kemikalier (Naturvårdsverkets webbplats)	51	15,5	3,1	958
Orangea kuvertet	36	13,4	2,5	959

Tabell 2 visar att broschyrtexterna från 2001, sett till de lexikala och syntaktiska drag som ingår i måtten i tabellen, är betydligt mer lättlästa än beslutstexterna från samma år (jfr tabell 1). Skillnaden kan förklaras med att broschyrerna kan ha hämtat textuella drag från reklam eller från lättlästa tidningstexter.

Broschyerna från år 2001 har sinsemellan ungefär liknande LIX-värden och ungefär lika korta meningar. De är i tabell 2 uppställda i den ordning de bedömdes som läsbara med utgångspunkt i 2001 års bedömningsinstrument – den mest lättlästa först. Trots att tandvårdsbroschyren 2001 uppfattades som den mest lättlästa innehåller den exempel på vänstertunga konstruktioner (*För att ersättning ska betalas ut måste du ...*, *Om du inte är nöjd med Försäkringskassans beslut kan du ...*, *Äldre och funktionshindrade som omfattas av den kommunala omsorgen och som har svårt att ta sig till en tandläkare/tandhygienist kan få ...*). Broschyrtextern är därmed en indikation på att vänstertyngd i sig inte behöver vara helt utslagsgivande för läsbarheten. Åtminstone kan man säga att vänstertyngd kan kompenseras av andra drag, så att läsningen inte störs.

Om man jämför 2001 års informerande texter med 2011 års, kan man inte entydigt säga att dagens texter har blivit mer lättlästa – i alla fall inte utifrån de här måtten. En enkel förklaring till det är förstås att redan 2001 års broschyrer var lättlästa; med läsbarhetsindex strax över 40 klassas texterna som lättlästa, och utvecklingen kanske inte kan drivas så mycket längre. För 2011 års texter är det större spridning mellan LIX-värdena, vilket givetvis kan förklaras av att de representerar tre olika genrer.

Tandvårdsbroschyren 2001 och 2011

Den broschyr om tandvårdsförsäkringen som ingick i 2001 års utvärdering har en motsvarighet i dag i den broschyr om tandvårdsförsäkringen som finns att ladda ned från Försäkringskas-

sans webbplats.¹¹ Broschyren heter *Om du behöver tandvård*, och har ett rosafärgat omslag. Informationsmaterialet på Försäkringskassans webbplats (jfr kapitel 4) är färgkodat utifrån livssituation; rosa är den färg som markerar tandvård. Broschyrens framsida pryds av en ansiktsliknande ikon, en rund figur med en mun i fokus. Samma ikon finns också på annat material om tandvård. Texten är ganska lång, 1 680 ord fördelade på 13 textsidor. Det gör den väsentligt längre än den broschyr som undersöktes 2001; den var 8 sidor lång och innehöll 893 ord.

Läsbarhetsindex visar att tandvårdsbroschyerna är snarlika i svårighetsgrad 2001 och 2011: LIX är 42, den genomsnittliga meningslängden 14,0 respektive 14,5 ord. Båda broschyrerna präglas av en viss vänstertyngd. Så här kan det se ut i den nyare broschyren, med fundamentet understruket:

Även om tandvårdsbidraget i första hand är tänkt att användas vid undersökningar och förebyggande behandling får du också använda det för andra åtgärder.

Vänstertyngden har möjligen att göra med att broschyren också måste präglas av lagtexten, som ju ofta präglas av vänstertyngd. Man kan säga att broschyren som genre är klämd mellan kravet att rättvist återge författningstexten, och strävan efter ett språk som gör innehållet lätt att förstå för läsaren.

I den språkliga utformningen liknar broschyrerna om tandvård varandra. Den mest påfallande skillnaden mellan dem finns i samspelet mellan text och bild. I 2001 års broschyr utgörs framsidan av en suddig bild av en leende kvinna, där hennes tänder är i fokus. Flera bilder i broschyren har konkret anknytning till temat tandvård: tänder, tandborste, tandkräm, tandborstglas. Bilderna relaterar tandvårdsförsäkringen till vår vardag; man

11. www.forsakringskassan.se/privatpers/broschyror_och_faktablad, avläst 7 juni 2011. Den bild som finns i broschyren finns också på www.forsakringskassan.se/privatpers/tandvard.

kan säga att bilderna har en *förankringsrelation* till broschyrens text (jfr Björkvall 2009:24). Kvinnan på omslaget med sitt fladdrande hår anknyter ganska svagt till temat, och bidrar kanske mera till att göra broschyren flärdfull. Längst bak i broschyren, på en undanskymd plats, finns Försäkringskassans logotyp.

Den nyare tandvårdsbroshyren har bara en bild, samma bild som också återfinns på Försäkringskassans webbplats under fliken *tandvård*. Bilden i broshyren täcker hela mittuppslaget; den föreställer en ung kvinna som sitter på en stol i vad som verkar vara väntrummet till en tandläkarmottagning. Kvinnan möter vår blick och erbjuder identifikation. Genom att hon håller handen mot kinden förstår vi att hon har ont i tanden. Det finns en värme i bilden, som gör väntrummet lite ombonat. Anders Björkvall, forskare med multimodalitet som specialitet, säger i ett samtal om broshyren att det inte är någon »slump att texter där man vill dra uppmärksamhet till sig använder människor, eller andra kulturellt laddade symboler, eftersom den läsandes blick tenderar att dras till sådant som vi i vår kultur konstruerar som framskjutet. Och då blir andra människor viktiga, eftersom det sociala är centralt i vår kultur; vi är intresserade av andra människor«. ¹²

I 2011 års broshyr tillför de grafiska elementen ytterligare en dimension, utöver att anknyta till temat tandvård. Den rosa färgen, ikonerna på omslaget och Försäkringskassans logotyp, som är centralt placerad på första sidan, anknyter broshyren till Försäkringskassans övriga informationsmaterial. Att avsändaren träder fram tydligt i texten kan ses som ett slags påverkan från reklamens värld.

Den rosa färgen på tandvårdsbroshyren ingår i ett system

12. Anders Björkvall, som skrivit boken *Den visuella texten* (2009), intervjuades om det undersökta materialet av informerande texter i juni 2011. Analysen av bild och grafisk utformning av tandvårdsbroshyren bygger på denna intervju.

där färgernas grundläggande funktion är att skilja olika teman åt. Det är en funktion som myndigheterna säkert inte arbetade aktivt med för tio år sedan. Typsnittet i 2011 års tandvårdsbroschyr är runt och mjukt och samspelar med den rosa pastellfärgen. Här signalerar alltså typsnitt, färg och de runda ikonerna att det handlar om mjuka värden, om människor.

***Samla in kvicksilver* – från broschyr till webbplats**

Naturvårdsverkets broschyr *Samla in kvicksilver* som undersöktes 2001 var en ganska lång broschyr (omkring 3 000 ord fördelade på 14 sidor). Den var producerad av ett förlag och var alltså en betydligt ambitiösare produkt än någon av tandvårdsbroschyerna. Enligt baksidestexten ger broschyren »fakta om kvicksilver, beskriver miljöproblematiken och visar vad som görs för att komma till rätta med problemen«. Man kan tänka sig att den användes både av skolor och av myndigheter.

I dag är broschyrproduktionen på Naturvårdsverket sparsam. Man kan beställa visst material via webbplatsen, men en broschyr motsvarande den som undersöktes 2001 står inte att finna. Vi har i stället valt att jämföra med en text hämtad från Naturvårdsverkets webbplats, eftersom webbplatser är en vanligare informationskanal än broschyrer i dag. Webbsidan heter *Kemikalier* och handlar om Naturvårdsverkets arbete med att uppnå miljökvalitetsmålet giftfri miljö, dvs. en ungefärlig tematisk motsvarighet till kvicksilverbroschyren. Trots att det är möjligt att enkelt publicera multimodala texter på webben, och texten alltså skulle kunna ha både tabeller, mönster och bilder, är sidan tydligt skriftdominerad. Den har bara en liten bild, som anknyter till temat genom att visa en kvinna med skyddsglasögon som håller i ett provrör.

Texten på sidan är 958 ord lång, och skulle alltså kunna rymmas på två A4-sidor. Sett till den språkliga utformningen lik-

Texten har däremot inget direkt tilltal till läsaren. I den undersökta tandvårdsbroschyren var ordet *du* det mest frekventa ordet. Webbplatsen har alltså ett annat förhållningssätt till mottagaren än broschyren. På webbplatsen tillhandahåller myndigheten information, i det här fallet påminner texten snarast om en artikel i ett uppslagsverk. Frågan hur mottagarperspektivet tas till vara då informationen byter kanal från broschyr till webb är värd att beakta.

Pensionsinformation för alla – det orangea kuvertet

Det orangea kuvertet har tidigare nämnts som ett typiskt exempel på våra dagars myndighetskommunikation. Det skickas varje år till alla svenskar födda 1938 eller senare. Det orangea kuvertet väcker säkert en rad olika reaktioner: några läser intresserat och sätter kanske igång med att placera om sin premiepension, andra låter det ligga oöppnat – förvissade om att de ändå inte vare sig förstår innehållet eller kan påverka pensionen. Texten är det tredje exemplet på informerande texter. Utskicket levereras i ett orangefärgat kuvert märkt »Din allmänna pension« och innehåller två dokument: huvuddokumentet »Din allmänna pension« (fortsättningsvis pensionsbeslutet) och ett foljbrev med rubriken »Så mycket får du i pension«.

Det orangea kuvertet är en informerande text på så sätt att den distribueras från myndigheten till många mottagare, på myndighetens initiativ. Dessutom är det orangea kuvertet ett beslut. Det framgår i det dokumentnamn som finns på sidan 2 i foldern, och på den sista sidans text som rör möjligheten till omprövning av beslutet. Det är dock svårt för den vanliga läsaren att genrebestämma texten – vilket en informell rundfråging visar.

Pensionsbeslutet är tryckt på sex textsidor. Texten, som är 959 ord lång, alltså ungefär motsvarande två A4-ark, är glest utspridd i dokumentet som består av olika *textelement*. Den genomsnittliga meningslängden i texten är 13,4 ord. Det innebär att meningarna är korta, men genomsnittlig meningslängd är inte ett särskilt gott mått på läsbarhet i den här texten, eftersom mycket information ligger utanför meningsstrukturen. Layouten delar upp texten i olika sektioner så att 55 ord ingår i tabeller och räkneexempel, 30 ord i bildtexter och de resterande 874 utgör vad man kan kalla brödtext. Också brödtexten är uppdelad i många avdelningar eftersom texten har 14 olika rubriker, alltså mer än två på varje sida.

Läsbarhetsindex (jfr tabell 2) är 36, vilket innebär att texten kategoriseras som lättläst, på samma nivå som populärtidningar. Den genomsnittliga fundamentlängden är 2,5 ord. Texten har alltså korta meningar, luftig layout och är inte särskilt vänstertung. Utifrån dessa tre drag kan man säga att texten följer klarspråksrekommendationerna. Texten har ett genomgående du-tilltal, också det i enlighet med klarspråksrekommendationerna.

Pensionsbeslutet bygger på ett multimodalt sätt att kommunicera. I dokumentet ingår såväl tabeller som ett räkneexempel, som visar pensionsrätterna för det aktuella året. På första sidan finns också en pyramid som illustrerar hur pensionssystemet är uppbyggt. Pyramiden illustrerar proportionaliteten mellan de olika delarna i pensionssystemet (jfr bild 2), där den allmänna pensionen är den breda basen – med de två olika stora delarna inkomstpension och premiepension. Allt som rör den allmänna pensionen i texten är orangefärgat, och färgen fungerar på så sätt textbindande.

Genom hela dokumentet återkommer de två spargrisarna *Inkomstpension* och *Premiepension*. Den gris som är märkt *Inkomstpension* är betydligt större. I den bildsekvens som visas i

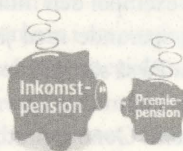
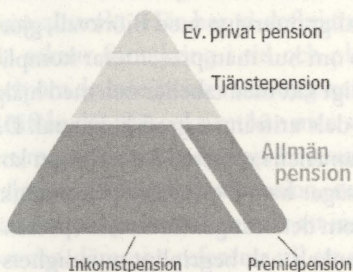


Bild 2. Bilder från pensionsbeslutet, hämtade från www.pensionsmyndigheten.se.

bild 2 uttrycker grisarna *narrativa processer* (Björkqvall 2009); de kan sägas visa sparande, ägande och användande.¹⁴ Genom att de är sekventiellt ordnade, uppifrån och ned, visar de också en organisation i tid. De utnyttjas alltså för att förenkla informationen, eller för att komplettera den verbalspråkliga informationen. På de följande sidorna återkommer grisarna som inslag i den förklarings-text som finns längst ned på varje sida. I ett par fall har de försetts med pratbubblor. På folderns fjärde sida får

14. Man kan visserligen invända att de mellersta grisarna är för statiska för att kunna representera en narrativ process, men grisarna får sin betydelse genom sin plats i sekvensen, och den kan därför sägas visa händelsen sparande.

till exempel den mindre av grisarna säga: »Det är bra att se över sitt sparande med jämna mellanrum, till exempel en gång per år.« På så sätt ges det konkreta rådet att se över sparandet en annan inramning än vad det hade fått om det hade ingått i brödtexten. Genom pratbubblan ges rådet en lättsam ton, och verkar kanske mindre påträngande än vad det annars kunde ha gjort. Inslagen med spargrisarna kan ses som ett utslag av att myndigheterna närmar sig nya uttryckssätt i den process av avbyråkratisering, som vi tidigare berört.

Det orangea kuvertet är, enligt intervjun med Björkvall, gjort »dels utifrån mycket kunskap om hur man presenterar komplicerat innehåll på ett överskådligt sätt med tabeller och med hjälp av inramningar och exempel, dels utifrån en grafisk manual. Då utnyttjar man den grafiska manualens resurser för att skapa kohesion och framskjutenhet«, säger han. Den typ av genomtänkt multimodal myndighetstext som det orangea kuvertet representerar utmanar principen om enkelt och begripligt myndighetspråk. Vad är det egentligen för slags läsförmåga som dagens myndighetstexter efterfrågar? Och hur kan vi arbeta med klarspråk för att möta dagens multimodala texter?

Abstraktion och teknikalitet i myndigheters texter

Hela det orangea kuvertet ger intryck av att vara en väl genomtänkt produkt. Den verbalspråkliga texten uppfyller högt ställda klarspråkskrav och har ett konsekvent läsartilltal. Men det finns trots allt svårigheter i texten. Även om språket på ytan verkar lättläst, kan innehållsorden vara svåra för läsaren att hantera. Om innehållet upplevs som abstrakt och uttrycks på ett sätt som ligger långt ifrån mottagarens vardagsmiljö, gör detta naturligtvis texten svårare att förstå.

Ett sätt att granska svårigheten i de enskilda orden är att avgora om de refererar till något konkret (*du, varje år*) eller ab-

strakt (*pensionsrätt, socialförsäkringen*).¹⁵ Vidare kan man diskutera om de ord som används i texten hör hemma i ett vardagsordförråd (*år, föräldraledighet*) eller kan sägas vara specialistord (*barnår, plikttjänst*).

I nedanstående textutdrag ur det orangea kuvertet, hämtat från förklaringstexten på sidan 2, hänvisar de flesta av de understrukna nominalfraserna¹⁶ till något abstrakt (*din allmänna pension, socialförsäkringen, pensionsrätt, pensionsunderlag*). Det framgår dock av textutdraget att man kan diskutera vad som ska räknas som abstrakt. Här har vi definierat begrepp som abstrakta om de saknar förankring i tid och plats, om de inte är berörbara och om de inte är nära (mottagarens) verklighet och erfarenhet. Utifrån det perspektivet kan man säga att *din allmänna pension* är ett mera abstrakt begrepp än *pension*. De flesta svenskar har en relation till begreppet pension, och en ganska konkret förväntan om vad pension kommer att innebära för dem. *Din allmänna pension*, däremot, refererar till ett särskilt system, och ju mindre man känner till det, desto längre ligger det givetvis från den vardagliga erfarenheten. Annorlunda uttryckt kan man säga att *din allmänna pension*, uttrycker en högre grad av avsändarperspektiv än *pension*.

Varje år du arbetar och betalar skatt tjänar du in till din allmänna pension. Pengarna som sätts av till din pension kallas pensionsrätt. Ersättningar från A-kassa eller socialförsäkringen (t.ex. sjukpenning), plikttjänst, studier och barnår ger också pensionsrätt. För 2009 ger inte pensionsunderlag över 381 750 kronor pensionsrätt i den allmänna pensionen.

15. Undersökningen är inspirerad av Edling (2006) och hennes undersökning av abstraktion och teknikalitet i läromedel, men har utgått ifrån en förenklad analysmodell.

16. Nominalfraser är alltså den analysenhet vi använt här.

De flesta ord i textutdraget kan också sägas höra till ett specialiserat ordförråd. Dit hör till exempel *pensionsrätt*, *pensionsunderlag*, *plikttjänst* och *barnår*. Man kan anta att ju fler hänvisningar som görs till abstrakta fenomen, och ju större andel av orden som är specialistord, desto svårare blir läsningen. I det orangea kuvertet har närmare 50 procent av nominalfraserna abstrakt referens, och i lite drygt 50 procent av fallen används specialistord för de företeelser som nämns.¹⁷ Trots strävan till förenkling och ett konsekvent du-tilltal kan innehållet i texten alltså komma att uppfattas som svårt, och som präglad av ett myndighetsperspektiv.

Det är svårt, utan att göra en mottagarundersökning, att veta vad som uppfattas som svårast, eller som mest negativt av läsare, om det är bruket av ett specialistordförråd, eller bruket av vardagsord som har oklar referens. I nedanstående förklarings-text kan man tycka att språkbruket är vardagligt, men det kan ändå vara svårt att veta vad som avses med *ditt sparande*, eftersom det här har en annan betydelse än den som är vanligast i vardags-språket.

Har du valt fler fonder förändras fördelningen mellan dina fonder med tiden eftersom de utvecklas olika. Ditt sparande kan därför ha en annan risknivå än den du valde från början.

Här ska uttrycket *ditt sparande* förstås som sparandet inom de fonder man själv valt inom premiepensionssparandet. Huruvida detta är ett bekant begrepp för de flesta mottagare är en fråga som anknyter till Ohlssons (2007) undersökning av *domesticeringen* av pensionssparandet, alltså hur pensionssparande i fonder görs familjärt bland breda grupper i samhället. Också det

17. Som jämförelsevärden kan nämnas att i det beslut från Försäkringskassan som granskades ovan hänvisade ungefär 25 procent av nominalfraserna till något abstrakt, och ungefär 38 procent av sakordförrådet utgjordes av specialistord.

orangea kuvertet kan ses som ett exempel på en domesticeringsstrategi, där pensionssystemet framställs som bekant för läsaren.

Slutsatser och reflexioner

Under de tio år som gått mellan undersökningarna har beslutstexterna blivit längre. Det är ur klarspråkperspektiv inte entydigt en positiv utveckling. »Skriv kort« står det i *Klarspråk lönar sig*, och 2011 års klarspråkskristall gick till Helsingborgs kommun, som just begränsade mängden information på sin webbplats. Klarspråksarbete ska spara tid och ansträngning, inte bara för myndigheterna utan också för mottagarna. När textmängden ökar bör man därför noggrant granska att all information behövs.

Också tandvårdsbroschyren är längre än motsvarande broschyr 2011, varför samma resonemang går att föra om informerande texter. Den sida på Naturvårdsverkets webbplats som granskats är en typisk skriftorienterad undersida (jfr kapitel 4, om webbplatsers struktur). Den innehåller mycket text, och myndigheternas textvärld påverkas naturligtvis av att hela samhället omkring oss blir alltmer rikt på texter (jfr till exempel Karlsson 2006).

De enkla mått för läsbarhet som användes i 2001 års undersökning visar att trenden går mot mer begripliga texter. Ett drag som vänstertyngd verkar dock vara stabilt, trots att det i många fall skulle vara lätt att formulera om. Det kan ses som ett registerspecifikt drag i myndighetskommunikation. Exempeltexterna visar också att stor vänstertyngd inte omedelbart behöver leda till problem med läsbarheten.

I vilken utsträckning klarspråksråden följs visar sig variera mellan olika myndigheter – och kanske också mellan olika skribenter inom de myndigheter där mallar inte spelar så stor roll. Sett till lexikala och syntaktiska drag är beslutstexterna lättlästa; man bör dock diskutera varför klarspråksråd och klarspråksarbete får olika stort genomslag vid olika myndigheter. Att or-

ganisationen har stor betydelse för språkvårdens effekter vet vi från andra undersökningar (Kjærgaard 2010), mera exakt *bur* sambandet mellan organisation och språkvårdsarbete ser ut behöver vi dock mera kunskap om.

Utöver de kvantitativa läsbarhetsmätningarna har analys av tilltal och omtal av avsändare respektive mottagare visat sig vara intressant. Både mottagare och avsändare skrivs fram tydligare i 2011 års texter; att ordet *du* i vissa texter är det allra vanligaste ordet är påfallande, sett i relation till ordets frekvens i svenskan (se till exempel Lassus 2010 för en sammanställning av ordkorporusar). Att avsändare och mottagare skrivs fram i texterna tyder på att den kommunikativa relationen tillmäts stor betydelse. En fråga som bör undersökas i framtida textstudier är i vilken utsträckning avsändar-mottagarrelationen tar plats i texterna på sakinnehållets bekostnad.

Som tillägg till de traditionella kvantitativa mätningarna av läsbarhet har vi i detta kapitel också anlagt nya perspektiv. Med hjälp av dem har vi kunnat konstatera att de informerande texterna i allt större utsträckning blir multimodala, att sakinnehåll – trots språklig bearbetning – kan uttryckas abstrakt och avsändarorienterat, och att explicit uttryckta attityder i texterna skulle kunna bidra till att textinnehållet uppfattas negativt.

Liksom många andra av samhällets texter är de informerande texterna mer multimodala i dag än för tio år sedan. Den grafiska utformningen av texterna är drag som ägnas stor omsorg i textproduktionen. Det kan ses i ljuset av det informationssamhälle vi lever i, och där konkurrensen om läsarnas uppmärksamhet är stor. De multimodala texterna kräver att nya klarspråksråd formuleras – några sådana finns i Holsanovas bok *Myter och sanningar om läsning* (2010). Bilder och grafik kan också ses som tecken på att de informerande texterna lånar drag från en kommersiell diskurs. Detta kan i sig verka försvårande för läsaren, då det kan vara svårt att känna igen avsändaren. Det orangea

kuvertet är exempel på det; texten är svår både att placera generemässigt och att förstå avsändarmässigt. Då blir det också svårt att välja lässtrategi.

Analysen av ordförrådet i det orangea kuvertet visar att information uttrycks abstrakt och med specialiserat ordförråd. Sett utifrån de stickprov som redovisats i kapitlet är denna tendens starkare i de informerande texterna än i besluten. Grad av abstraktion och teknikalitet är *ett sätt* att fånga upp avsändarperspektiv i texterna. Om stora delar av sakinnehållet uttrycks med ett ordförråd som är specialisternas, motverkar detta sannolikt de klarspråksansträngningar som får genomslag i korta och vänsterlätta meningar.

I kapitlet har också framhållits att texterna måste relateras till en övergripande kommunikationskontext, eftersom den kan påverka läsarens inställning till texten. Martin & White (2005) skiljer på tre olika läsarpositioner: *accepterande*, *motsträvig* och *taktisk*, där en accepterande läsning tar sändarens perspektiv, medan en motsträvig läsning söker efter luckorna i texten, eller efter sådant som väcker negativa känslor. En taktisk läsning, däremot, innebär att man tar fasta på vissa punkter i texten, men undviker att ansluta sig till eller ta avstånd ifrån texten som helhet. Vilken av dessa läsarpositioner man antar, kommer naturligtvis att ha stor inverkan på huruvida man uppfattar texten som lätläst eller inte. Sannolikt förekommer ofta taktisk läsning av myndigheters texter; man läser till exempel det som behövs för att man ska kunna efterkomma myndighetens uppmaning men lämnar det andra åt sidan. Ett textinnehåll som uppfattas som bryskt, som lägger i dagen negativa attityder, eller som innebär ett negativt besked kan tänkas påverka läsare i riktning mot en motsträvig läsarposition. Man kan också ha större benägenhet att anta en motsträvig position i en kommunikation som pågått en längre tid än i mötet med en text som är första kontakten med en myndighet. Det är därför rimligt att ägna mer omsorg

åt formuleringar i ett negativt besked, och särskilt i de fall då kommunikationen pågått länge. Här kan man alltså dra nytta av den kunskap vi har om vardagliga samtal och den struktur vi där iakttar för att visa att vi respekterar varandra.

Det är ofrånkomligen så att myndigheten är den starkare parten i den asymmetriska dialog som myndighetskommunikation är. Myndighetsspråkets register bär spår av det. Här har drag som ett specialiserat ordförråd, ett abstrakt innehåll och en låg frekvens av explicit uttryckta värderingar lyfts fram. Frånvaron av sådana värderingar etablerar en svag interpersonell relation, det är möjligen denna svaghet som myndigheterna i dag försöker kompensera med ett frekvent du-tilltal. Likaväl som värderingars närvaro kan tillskrivas betydelse kan frånvaron göra det. Det är helt enkelt ett utmärkande drag för svenska myndigheters register att värderingar hålls tillbaka och att påstående uttrycks utan modalitet. En registeranalys kunde visa om dessa drag återkommer i andra typer av auktoritativa register.

Vidare läsning

Myndigheters språk som exempel på specialiserat språk beskrivs i kapitel 7 i *Grammatik med betydelse* (Holmberg & Karlsson, 2006). Ytterligare textanalyser med SFL-perspektiv finns i Jannika Lassus avhandling *Betydelser i barnfamiljebroschyrer* (2010). Liknande perspektiv återfinns också i antologin *Funktionell textanalys* (Holmberg, Karlsson & Nord 2011), även om textmaterialen där hämtats från olika kontexter. Den modell för analys av abstraktion och teknikalitet som används här har hämtats från Edlings avhandling *Abstraction and authority in textbooks* (2006). Den modellen återkommer också i Yvonne Hallessons artikel om abstraktion i en tidningsledare (2011). Hur myndigheters ord förstås och missförstås diskuterar Anna Gustafsson och David Håkansson i artikeln »Språklyftan – 30 år senare« (2011).

4 Texten på webben – mellan myndighet och medborgare

av Linnea Hanell

Myndigheternas texter finns i dag i stor utsträckning på internet. Hos Försäkringskassan finns det en medveten strategi att föra kommunikationen från telefon till webb, vilket beskrevs i kapitel 2. Myndigheternas webbplatser blir alltså alltmer centrala i kommunikationen med medborgarna. I detta kapitel presenteras och jämförs två välbesökta webbplatser: Försäkringskassans och Skatteverkets. Här redovisas också resultatet av en enkät, där webbanvändare gett synpunkter på webbplatserna. Det framkommer där att användare ofta måste sätta sig in i myndighetens information och terminologi innan de kan utföra sitt ärende.

Webbplatsen har på kort tid fått en i princip oundgänglig roll för myndigheternas kommunikation. År 2009 användes myndigheternas webbplatser av ungefär 40 procent av Sveriges befolkning (Findahl 2009), trots att det inte är särskilt länge sedan internet var totalt främmande för de flesta.

Så kan en myndighetswebbplats se ut

En utpräglad egenskap hos webbplatser är att de är multimodala. Med det menas att de använder sig av flera olika kommunika-

tionssätt, som skrift, foton, animationer och grafisk utformning. Speciellt är också att informationen på internet finns tillgänglig i ett stort *nät* som byggs upp av *platser* som i sig byggs upp av *sidor*, som alla har var sin *adress*. En annan framträdande egen- skap är att webbplatser ofta är interaktiva i någon utsträckning: utöver att användarna ska behandla information på ett snarast passivt sätt genom långa texter, kan de också utföra ärenden och kanske tillföra information till webbplatsen. Detta är något som skiljer webbplatser från de flesta andra skriftspråksbaserade pro- dukter – och det verkar som om webbplatserna går mer mot det interaktiva i takt med att de utvecklas.

Myndigheternas webbplatser utgör en särskild kommuni- kationskanal som förväntas kunna användas på särskilda sätt. I grunden fungerar en myndighetswebbplats som en plattform, skapad och styrd av myndigheten, där myndigheterna och med- borgarna möts för att interagera och utbyta information. Det finns en grundläggande skillnad mellan hur vi använder digi- tala och analoga texter i kommunikationen med myndigheter: när kommunikationen sker i analoga texter som broschyrer, brev och faktablad är det i huvudsak myndigheten som väljer ut informationen och förmedlar den till medborgaren. Vid en specifik situation kan myndigheten ge medborgaren ett infor- mationspaket med allt den behöver veta inför deklarationen, föräldraskapet eller flytten. I onlinekommunikation med digi- tala texter är informationen inte på samma sätt utvald och för- packad. Medborgaren söker själv upp myndighetswebbplatsen, ibland helt utan personlig kontakt med någon på myndigheten, och måste själv hitta fram till den sida som kan förmedla rele- vant information. Möjligen påminner internetanvändandet nå- got om hur vi söker information på ett bibliotek: det är använ- darna som måste hitta, välja ut och värdera informationen.

Exemplet Skatteverket

En myndighetswebbplats som används av många svenskar är Skatteverkets. Denna webbplats var en föregångare för de första myndighetswebbplatserna, något som bland annat uppmärksammades med utmärkelsen Guldlänken – för satsningar på »utökad tillgänglighet och förbättrad service genom självbetjäning via Internet« (Vinnare av Guldlänken 2001). Bild 3 visar en skärmbild på Skatteverkets startside, som den såg ut tio år senare, år 2011.

The screenshot shows the Skatteverket homepage with the following elements:

- Header:** Skatteverket logo, navigation menu (Startsida, Privat, Företag & organisationer, Rättsinformation, Om Skatteverket), search bar, and utility links (Lisnans, Teckenöppn, Anpassa, Öther languages, Kontakta oss, Press, Innehåll A-D).
- Main Content:**
 - Logga in, e-tjänster:** A dropdown menu for "Välj e-tjänst" and a link for "Alla e-tjänster »".
 - Gå direkt:** Links for "Beställa personbevis", "Folkbokföring på lägenhet", "Deklarera 2011 - företag", "Deklarera 2011 - privat", "Informations träffar och möten", and "Skattetabeller".
 - Blänketter:** A link for "Blänketter - privat »".
- News and Promotional Blocks:**
 - Cirka 90 procent har fått lägenhetsnummer:** A news item about address completion.
 - Aktuellt:** A block with a question about tax declarations and a link for "Alla nyheter »".
 - Vanliga frågor:** A block with questions about tax calculations and a link for "Fler frågor »".
 - Verksam.se:** A promotional block for business registration.
 - Skattejämkning - sommarjobb:** A block about tax relief for students.
 - Viktiga datum:** A block listing dates for "Maj 2011" (Måndag, Tisdag, Onsdag, Torsdag, Fredag, Lördag, Söndag) and "4 juni" (Lördag).

Bild 3. Skatteverkets startside. Skärmbild 12 maj 2011.

Webbplatsen riktar sig till flera olika användargrupper, som separeras med hjälp av flikar i sidhuvudet. Startsidans information sorteras i större och mindre rutor där olika typer av ingångar presenteras. Den mest centrala informationen på startsidan blir den breda rutan uppe till vänster. I den finns information om något

aktuellt ärende, som byts ut då och då; i bild 3 handlar rutan om Skatteverkets utskick om lägenhetsnummer. Några veckor tidigare handlade rutan om inkomstdeklaration. Startsidan innehåller ytterligare fem mindre rutor med olika typer av ingångar. Också dessa uppdateras beroende på vad som är aktuellt. Indelningskriteriet för rutorna är den presentationsform som informationen förmedlas genom: länkarna delas upp utifrån huruvida de leder till e-tjänster¹, genvägar, nyheter, vanliga frågor eller blanketter. *Blanketten* om skattejämkning finns således i samma ruta som blanketten om flyttanmälan, samtidigt som det kan dyka upp en *fråga* om skattejämkning i en annan ruta. Ett alternativ vore en tematisk uppdelning: då hade det kanske funnits en ruta på temat deklaration – och där skulle såväl skattejämkningsblanketten som deklara-tionsrelaterade frågor och e-tjänster tas upp. Ett steg in i strukturen, under fliken Privat, öppnas en innehållsmeny i vänsterfältet, och där används en mer tematisk kategorisering. Där listas teman som skatter, folkbokföring och id-kort.

Skatteverkets webbplats är relativt skriftorienterad, och det är inte ovanligt att sidor innehåller texter med över 6 000 tecken (motsvarande ungefär 2 A4-sidor). Karaktäristiskt är att de rik-tigt skriftorienterade sidorna finns lite djupare in i strukturen.

Ett ärende som är aktuellt när detta skrivs är att registrera sitt lägenhetsnummer hos Skatteverket (se vidare kapitel 5 som handlar om hur ett antal mottagare läst och förstått information om ärendet från Skatteverket). Numret kunde registreras med hjälp av e-tjänst, knapptelefon eller brev. I juni 2011 hade 78 procent av dem som då folkbokfört sig på lägenhet använt Skatteverkets e-tjänst för detta ärende (Wadenbrant 2011). Rapporteringen av lägenhetsnummer till Skatteverket kan användas för att

1. En *e-tjänst* är en aktivitet på webbplatsen som är knuten till personlig information om medborgaren. E-tjänster kräver normalt inloggning.

beskriva hur det kan gå till att utträta ett ärende på en myndighetswebbplats.

För att registrera sitt lägenhetsnummer på webbplatsen ska man först hitta e-tjänsten för att sedan logga in och rapportera numret. Det går att navigera sig fram till e-tjänsten på flera sätt. Användaren kan till exempel ta sig fram via en *intuitiv navigering* där olika typer av signaler dirigerar användaren framåt i ett länksystem. Från förstasidan kan man klicka på den färgstarka ruta som länkar till ett pressmeddelande om Skatteverkets kampanj om att samla in lägenhetsnummer. Från pressmeddelandet går det att klicka sig vidare via en avslutande länk som utlovar mer information. Länken leder till en sida som handlar om hur det går till att lämna lägenhetsnummer, och presenterar nyckelordet »e-tjänst«. Med hjälp av detta nyckelord kan man hitta en länk i högerfältet och klicka sig vidare till den sida där man kan slutföra ärendet.

Flera undersökningar visar dock att det inte alltid är med denna typ av intuitivt klickande som webbplatsanvändarna löser sina ärenden. Det är exempelvis vanligt att använda webbplatsens *sökfunktion* för att komma direkt till rätt sida och minimera antalet klick. Sökfrasen »lägenhetsnummer« på Skatteverkets webbplats ger en träfflista där den andra träffen leder till en lista över e-tjänster för privatpersoner (den första träffen leder till informationstexten som nämns ovan). Därifrån går det att klicka sig vidare till rätt e-tjänst.

Det går även att hitta e-tjänsten med hjälp av en mer *metodisk navigering*, med utgångspunkt i webbplatsens disposition. Då kan man välja fliken Privat, menyvalet Folkbokföring och undermenyvalet Folkbokföring på lägenhet. Det leder användaren till samma informationstext som i den förstnämnda navigeringsstrategin, och därifrån går det alltså att klicka sig till e-tjänsten via en länk i högerfältet.

En målmedveten användare kan också gå raka vägen till *startsidans rullmeny* över e-tjänster och välja Lägenhetsnummer.

Väl framme kan användaren sedan logga in i e-tjänsten med hjälp av en e-legitimation, eller med sitt personnummer. För att logga in med personnummer behövs också den personliga pin-kod som fanns på alla förfrågningar som Skatteverket skickade ut till hushållen.

Inne i e-tjänsten visas den adress som användaren är folkbokförd på samt namn och personnummer på alla som är folkbokförda på den adressen. I en tom ruta ska användaren fylla i lägenhetsnumret. Om användaren i detta fall skulle råka uppge ett lägenhetsnummer som överhuvudtaget inte finns för fastigheten reagerar e-tjänsten på detta och meddelar att användaren ska kontakta sin fastighetsägare för att få rätt uppgifter. E-tjänsten reagerar dock inte om användaren råkar uppge en grannes lägenhetsnummer i stället för sitt eget. Användaren kan ta stöd av ett hjälpaavsnitt som går att nå via en länk i e-tjänsten eller ringa ett speciellt telefonnummer till Skatteverket. När ett godkänt lägenhetsnummer är ifyllt återstår bara att klicka på »klar«, bekräfta att uppgifterna stämmer och så klicka ännu en gång för att skicka in.

Sammanfattningsvis kan Skatteverkets webbplats beskrivas som i grunden hierarkiskt uppbyggd, där informationen blir mer specifik djupare in i strukturen. Samtidigt utnyttjar myndigheten mediets möjligheter att skapa flera vägar till samma information genom att förse webbplatsen med olika typer av genvägar, bland annat från startsidan och i högerfältet.

Exemplet Försäkringskassan

Försäkringskassan har en ofta använd webbplats, som bland annat har blivit utsedd till Sveriges bästa myndighetswebbplats (*Sveriges bästa sajter: Försäkringskassan 2010; Försäkringskassan – Bästa myndighetssajt 2010*). Motiveringen lyfter fram webbplatsens grafiska utformning, användbarhet och servicegrad.

Försäkringskassan

Logga in | Sök | Fler språk/More languages | OK

Privatperson | Arbetsgivare | Tandvården | Sjukvården | Myndigheter & samarbetspartner | Press | Om Försäkringskassan

Ons 1 juni 2011

Är dina sidor ägda in? Logga in och gör dina ärenden enklare

Nu kan du enkelt ansöka om sjukpenning, och följa ditt ärende på Mina sidor

Förälder
 Pension
 Sjuk
 Funktionsnedsättning
 Egen företagare
 Utomlands
 Arbetsökande
 Studerande
 Ny i Sverige
 Tandvård

Om självbetjäning
 Blanketter och inlag
 Broschyrer och faktablad
 Bra att veta
 Handläggningstider och utbetalningsdagar
 Alla förmåner
 Lönsat arkiv
 Kontakt
 Kundundersökningar

Försäkringskassans kundundersökning 2011
 Användarnamn och lösenord krävs.

Vabba på webben
 ENKLARE OCH SNABBARE

Förälder
 → Information till dig som är eller ska bli förälder
 → Ansök om föräldrapenning
 → Ansök och ansök om tillfällig föräldrapenning

Bostad
 → Information om bidrag till boendekostnad
 → Ansök om bostadsbidrag
 → Beräkna ditt bostadsbidrag

Sjuk
 → Information till dig som är sjuk
 → Anmäl dig sjuk/frisk
 → Sjukskrivin? En guide tillbaks till jobbet

Studerande
 → Information till dig som studerar
 → Förläng hembidrag och studiebidrag
 → Räkna ut om du får rätt till bostadsbidrag
 → Studera med aktivitetsbidrag eller utvecklingsersättning

Fråga Hanna

→ Fråga Hanna

Aktuellt

→ Handläggningstid och utbetalningsdagar
 → Aktuella svarstider
 → Aktuella belopp

Föräldraförsäkringen
 Vi besvarar frågor på Facebook - vardagar kl 8.00-16.00

Bostadsbidrag
 Vi besvarar frågor på Facebook - vardagar kl 8.00-16.00

Må samåstet. Dingos sägastallarna då!

Logganet

Bild 4. Försäkringskassans startsida. Skärmbild 16 maj 2011.

Även denna webbplats har olika avdelningar för olika användargrupper. I bild 4 visas en skärmbild av startsidan för privatpersoner. Avdelningen för privatpersoner är tematiskt uppdelad efter livssituationer som *förälder* och *studerande*. Ingångar till dessa underavdelningar finns listade i en innehållsmeny i vänsterfältet och dessutom presenteras ett urval med ikoner i nedre mittfältet. I det övre mittfältet finns ingångar till e-tjänster som Mina sidor och Vabba på webben. Dessa ingångar byts ut då och då. I högerfältet presenteras den digitala frågetjänsten Fråga Hanna och en tjänst för att boka service på andra språk

än svenska. Däremellan finns annonser för Försäkringskassans nystartade Facebook-sidor om föräldraförsäkring respektive bostadsbidrag. Karaktäristiskt för högerfältet är att informationen är formulerad i färgstarka rutor med väldigt lite skrift. Möjligen är detta en utformning som inspirerats av kommersiella webbplatser, som ofta har reklamannonser i högerfältet. Studier har kunnat visa att användare inte förväntar sig att finna någon viktig information i detta fält.

Den användare som ska navigera på webbplatsen behöver alltså först och främst avgöra vilken användarkategori den tillhör och vilken livssituation som ärendet faller under. I den mån webbplatsen har genvägar (»Gå direkt till...«) är de sorterade under ikonerna i startsidans nedre mittfält. På underavdelningarna för olika livssituationer öppnar sig nya förgreningar med underkategorier och olika typer av ärenden: på föräldrasidorna är det exempelvis *att vänta barn, om barnet blir sjukt* och så vidare. Sidhuvudet och högerfältet är lika på de olika sidorna och bildar en igenkännbar ram för webbplatsen som helhet.

Djupare in i strukturen är sidorna mer specifika och mer skriftorienterade, även om de sällan innehåller texter med mer än 3 000 tecken. Samtidigt som dispositionen i huvudsak är hierarkisk är en linjär beskrivning egentligen inte helt rättvisande, eftersom sidorna delvis hänger samman i en nätverksstruktur. Det går alltså att nå varje sida på fler än ett sätt.

Utmärkande för Försäkringskassans webbplats är förekomsten av interaktiv informationsgrafik (jfr Holsanova 2010) som förklarar ämnesområden och hjälper användaren att utföra ärenden. Det speciella med informationsgrafik är att skriften har en förhållandevis perifer roll som kommunikationsmedel. Ett exempel på en sådan informationsgrafik är *Vägen tillbaka* (se bild 5), som handlar om försäkringar och andra skyddsnät för den som blir sjuk och inte längre kan jobba. I en sorts karusell presenteras och förklaras de olika stegen med hjälp av bild och

skrift, och läsaren väljer själv när det är dags att gå vidare och läsa om nästa steg. I varje steg tas också några vanliga frågor upp, som läsaren kan nå genom att klicka på moln med frågetecken i. Texten använder då en tänkt försäkringstagares röst och ställer frågor som »Vem hjälper mig att hålla koll på alla regler egentligen? Jag är ju sjuk.«

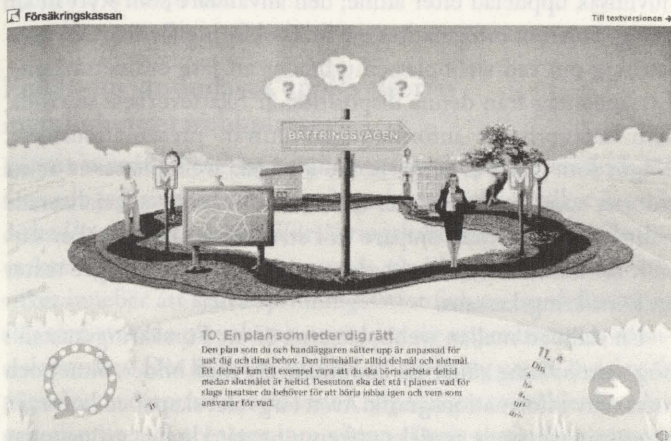


Bild 5. Försäkringskassans informationsgrafik *Vägen tillbaka*. Skärmbild 1 juni 2011.

Försäkringskassans webbplats uppdateras ofta, och de allra flesta av de nya inslagen är interaktiva på ett eller annat sätt. När användaren bjuds in till handling på webbplatsen initieras en personlig ton i kommunikationen mellan medborgaren och myndigheten. Den personliga tonen förstärks av webbplatsens grafiska utformning, som är färgglad och innehåller flera rörliga element. Tonen på webbplatsen går i linje med Försäkringskassans språkbruk, som länge utmärkt sig som informellt i jämförelse med andra myndigheters.

Jämförelse mellan webbplatserna

De två myndighetswebbplatser som presenterats här liknar varandra när det gäller dispositionen och vägen in i webbplatsen. För att strukturera innehållet väljer myndigheterna att kategorisera olika typer av användare, såsom privatpersoner, företagare och arbetsgivare. På en djupare nivå är informationen i huvudsak uppdelad efter ämne; den användare som styrt in sin navigering mot information om folkbokföring får snart en uppfattning om vad webbplatsen erbjuder att läsa om detta ämne. Ett undantag från denna disposition är Skatteverkets startside, som kategoriserar informationen utifrån presentationsform. Något som också är utmärkande för båda webbplatserna är att sidorna som regel blir mer informationstunga, specialiserade och skriftorienterade djupare in i strukturen. Detta gäller särskilt för Skatteverkets webbplats, som överlag har längre texter än Försäkringskassans.

En skillnad mellan webbplatserna är att Försäkringskassan i hög utsträckning väljer att kommunicera med bilder, filmer och interaktiv informationsgrafik. Även färgvalet skapar en kontrast; Försäkringskassans grafiska utformning går i livliga gröna toner (vilket är Försäkringskassans allmänna profilmfärg), medan Skatteverkets webbplats huvudsakligen är grå. Skatteverket framstår som traditionellt myndighetsmässigt distanserad med den grå grundtonen, men också med de i huvudsak skriftorienterade sidorna.

Skatteverkets webbplats ansluter på så sätt till ett traditionellt mönster för hur myndighetskommunikation brukar se ut, medan Försäkringskassan representerar ett alternativ till detta. Skillnaden mellan skattemyndighetens och Försäkringskassans kommunikationsmönster har uppmärksamats förut, bland annat av Eva Mårtensson (1987, 1988). Hon menar att skillnaden delvis kan bero på att Försäkringskassans rådgivande uppgifter förutsätter en nära kontakt, medan skattemyndighetens kontrollerande verksamhet underlättas av en distanserad relation.

Försäkringskassans ton kan alltså hjälpa till att etablera en nära och förtroendefull relation, och i bästa fall gör informaliseringen att användarna får enklare att förstå och använda informationen på webbplatsen. Samtidigt finns en risk att tonen irriterar och förvirrar de användare som förväntar sig en mer distanserad och formell ton. Några av svaren på den enkätstudie som genomförts tyder på det.

Enkät om användares upplevelser av myndigheters webbplatser

För att ta reda på hur myndigheternas webbplatser används utformade jag en enkät där jag frågade deltagarna vilket ärende de hade senast de besökte Försäkringskassans respektive Skatteverkets webbplats. Enkäten spreds via bloggar och Facebook, vilket innebär att själva spridningssättet fick en urvalsfunktion: alla som svarade på enkäten använder sig uppenbarligen av sociala medier. Det är också rimligt att tänka sig att de överlag är någorlunda datorvana, och har en något lägre snittålder än riksgenomsnittet. Svaren ger inte någon rättvis statistisk representation, men kan ses som exempel på hur myndigheters webbplatser används och uppfattas. Totalt besvarade 58 personer enkäten mellan den 23 mars och 12 juni år 2011.

Hur används myndighetswebbplatsen?

Lite drygt 20 unika ärenden för vardera webbplats kom fram i enkäten. Dessa kan delas upp i två typer: *informationsinriktade ärenden* och *handlingsinriktade ärenden* (se figur 2, nedan). Skillnaden handlar i första hand om huruvida det slutliga målet är att *veta* eller att *göra* – även om de flesta ärenden i någon utsträckning innefattar både information och handling. Uppdelningen kan jämföras med de *läsmål* som Britt-Louise Gunnars-

son (1982) tagit fram för att beskriva lagtexters begriplighet; hon skiljer mellan *integrering i egen omvärldsuppfattning* och *direkt handlingsinriktad förståelse*.

Typer av ärenden

Informations- inriktade	Handlings- inriktade
mot allmän information	mot personlig information

Figur 2. Typer av ärenden att uträtta på myndigheters webbplatser.

Informationsinriktade ärenden kan vara inriktade mot allmän information, som att ta reda på mer om tandvårdsförsäkringen, eller mot personlig information, som att ta reda på saldot på det personliga skattekontot. Av handlingsinriktade ärenden blir det särskilt intressant med sådana som går att fullfölja på webbplatsen, som att deklarerera eller anmäla vård av sjukt barn. (Ett ärende som att skriva ut en blankett är visserligen handlingsinriktat, men en väsentlig del av handlingen – att fylla i blanketten – utförs utanför webbplatsens ramar.) E-tjänster är en särskilt viktig resurs för sådana ärenden och innebär ett stort steg framåt för de myndigheter som strävar efter att vara tillgängliga 24 timmar om dygnet. Kontakten med enskilda handläggare reserveras för specialfall, och den stora massan kan sköta sina ärenden när de vill via webben.

Svaren i enkäten ger en ganska jämn fördelning mellan de två ärendetyperna, och de två undersökta webbplatserna tycks användas på ungefär samma sätt.

Problem som kan uppstå vid användandet

I enkäten finns också en fråga om deltagaren lyckades uträtta sitt ärende samt om den har några förslag på hur webbplatsen

kan förbättras. På så sätt visar enkäten exempel på vilka problem som kan uppstå vid användningen av myndighetswebbplatsen. Huvudsakligen rör problemen webbplatsens perspektiv i förhållande till medborgarna. Det går att urskilja två typer av problem som gäller detta: Det första är webbplatsens ton och terminologi, det vill säga språkliga aspekter av mottagaranpassning. Det andra rör en mer funktionell, ofta teknisk aspekt av mottagaranpassningen, nämligen hur väl rustad webbplatsen är för olika användares förväntningar och krav.

Myndighetens ord eller medborgarens?

Den medborgare som ska kontakta en myndighet måste ofta sätta sig in i myndighetens information och terminologi innan ärendet kan uträttas. Enkäten visar att särskilt terminologin ställer till problem. En enkätdeltagare efterlyser ett slags snabbkurser för olika typer av livssituationer, som att vara nybliven pensionär eller att deklarerera för första gången. Där skulle myndigheter kunna ge enkel basinformation och förklara de termer och begrepp medborgaren behöver för att kunna sköta liknande ärenden i framtiden. Ett exempel på den typen av ämnesintroduktioner finns bland annat i Försäkringskassans information till personer som snart ska få barn.

Att myndigheterna inte alltid lyckas presentera information ur medborgarens perspektiv är något som ligger till grund för flera av de problem som lyftes fram i enkäten. Ett exempel är att Skatteverket skiljer mellan deklarationsblanketter för privatpersoner och för bolag genom att kalla dem inkomstdeklaration 1 respektive 2. Benämningarna är inte särskilt lätta att skilja mellan för en ovan användare, även om de vanligtvis kompletteras med förtydligande underrubriker.

Ett annat exempel är Försäkringskassans terminologi och handläggningsordning för vård av sjukt barn. Proceduren går

till så att föräldern ska *anmäla* tillfällig föräldrapenning samma dag som barnet blir sjukt, och sedan *ansöka* om tillfällig föräldrapenning när föräldern har börjat jobba igen. Ordningen fyller en viktig funktion för Försäkringskassans administration, eftersom de behöver kontrollera att föräldern uppfyller villkoren för att få ersättning. Många föräldrar ser dock ingen större skillnad på dessa två ärenden, eftersom de anmäler vård av sjukt barn för att de vill ansöka om tillfällig föräldrapenning. Den tudelade terminologin och proceduren har förvirrat och irriterat flera av enkättagarna.

Som en lösning på dilemmat med den tudelade terminologin föreslår en enkättagare att Försäkringskassan helt enkelt använder besökarnas ord, och kallar allt för att *vabba* ('söka eller få ersättning för uteblivet arbete på grund av vård av sjukt barn', bildat av VAB, vård av barn). Detta aktualiserar en svår balansgång i myndighetskommunikationen. Å ena sidan behöver myndigheten kommunicera på ett begripligt sätt, å andra sidan finns risken att myndigheten framstår som mindre seriös om den använder ett alltför vardagligt språk. Försäkringskassan, som bland annat faktiskt erbjuder en tjänst vid namn Vabba på webben, får i enkäten också kritik för sin vardagliga framtoning. Några deltagare uppfattar den grafiska utformningen som plottrig och barnslig, och en deltagare tycker att den framstår som en kommersiell webbplats, snarare än som en myndighetswebbplats. Vad sådana uppfattningar får för konsekvenser för medborgarens relation till myndigheten och dess texter kunde vara intressant att undersöka i en grundligare studie.

Terminologiproblem kan inte minst bli aktuella när det gäller sökfunktioner och digitala frågetjänster. För att kunna ge relevanta träffar måste de vara programmerade med just de ord som besökaren använder. Naturligt, men olyckligt nog, kräver de dock ofta att användaren känner till myndighetens terminologi. Exempelvis leder det ingen vart att på Skatteverkets

webbplats söka på fraserna »stänga företag« eller »sluta företag«. Däremot kommer flera relevanta träffar för den som söker på »avregistrera företag« – men inte samma träffar som för den som söker på »avsluta företag«.² Detta sätter fingret på det andra problemet, nämligen att olika personer betar sig på olika sätt när de använder en webbplats. En skriver »sluta« och en annan skriver »avregistrera« – och så kommer det att förbli.

Webbplatsens beredskap för olika beteenden

Den som skapar en webbplats står inför en utmaning: det gäller att tänka sig in i hur besökarna kan vilja använda webbplatsen, och vilka ärenden som de kan behöva hjälp med. Jämfört med realtidskommunikation mellan människor har förformulerade texter alltid detta handikapp – ett problem som naturligtvis även gäller kommunikation via tryckt text. Allting måste vara förberett för läsaren, vare sig texten är digital eller tryckt. Detta blir särskilt påtagligt när det gäller webbplatser, eftersom de kan användas på många olika sätt. Webbplatsen behöver därmed erbjuda sina användare flera olika sätt att tillägna sig samma information.

Flera enkättagare uttrycker frustration över att webbplatser inte alltid fungerar på det sätt som de förväntat sig. Inte sällan har de upplevt problem med blanketter och formulär. Enkättagarna påpekar att de inte alltid är säkra på vad det är tänkt att de ska skriva i en viss ruta i blanketten, eller var i formuläret de ska ange sådana upplysningar som de tror att myndigheten behöver känna till. Vad de efterlyser är därmed någon

2. Denna typ av sökfunktioner blir dock bättre ju längre de finns till. Som regel förs nämligen användningsloggar, som skaparna kan studera för att utveckla sina tjänster och programmera svar på frågor och träffar på sökningar som användarna tidigare inte haft någon framgång med.

typ av dialogisk respons, som visar om de använder blanketten på rätt sätt. En mindre tekniskt krävande lösning skulle vara att presentera ett exempel på en ifylld blankett bredvid den som ska fyllas i.

Också på andra sätt har webbplatser svagheter i jämförelse med realtidskommunikation. En enkättagare beskriver hur den försökte söka vägledning i sitt ärende hos Försäkringskassan med hjälp av såväl Fråga Hanna som en chattande handläggare. Men ingen av dessa kunde ge något annat än förformulerade svar med allmän information, trots att personen behövde hjälp att tolka informationen och applicera den på sitt eget ärende. I sådana lägen har webbplatser och andra färdigformulerade texter svårt att leva upp till kvaliteten i realtidskommunikation mellan människor. I detta fall löste personen problemet genom att ringa och tala direkt med en handläggare. Detta bör nog inte ses som ett misslyckande för webbplatsen, utan snarare som en påminnelse om att mänsklig realtidskommunikation aldrig kommer att kunna ersättas helt och hållet.

Konsekvenser för klarspråksarbetet

Gemensamt för de två myndighetswebbplatser jag tittat på här är att de erbjuder allt fler interaktiva e-tjänster. Där kan användarna utföra ärenden och få personlig information anpassad efter just deras situation. Detta är för övrigt något som lyfts fram som positivt bland enkättagarna: de vill gärna kunna utföra ett ärende från början till slut på webbplatsen.

En ständig stötesten i klarspråksarbetet är terminologi och ton, vilket blir aktuellt också på myndigheternas webbplatser. Här finns det knappast något entydigt råd att ge; å ena sidan behöver myndigheten använda ett språk som användarna känner igen och förstår, å andra sidan kan användarna reagera negativt om myndigheten använder en alltför vardaglig ton som

inte överensstämmer med användarnas bild av relationen mellan myndigheter och medborgare. Myndigheterna behöver hitta en balans mellan dessa poler.

Webbplatser är på många sätt en helt ny kommunikationsform och som sådana har de antagligen flera decennier av snabb utveckling framför sig. Både de som skapar webbplatser och de som använder dem behöver lära känna formen bättre. Vad som framför allt behöver förbättras är webbplatsens kapacitet att motsvara mänsklig realtidskommunikation. Myndighetswebbplatsen behöver bli ännu bättre på att förutse hur medborgarna kan vilja använda den, och skaparna behöver se vilka problem som kan uppstå innan de egentligen har uppstått. Ett steg i rätt riktning är att erbjuda flera olika vägar till en viss sida – helt enkelt för att olika användare betar sig på olika sätt på webbplatsen. Och eftersom det är upp till användaren att söka upp den information den behöver, är det också viktigt att webbplatsen signalerar hur den kan nås och användas. För att utveckla välfungerande webbplatser behövs återkommande användaranalyser.

För webbplatsanvändaren handlar det om att utveckla förmågan att sortera och navigera i det enorma informationsnät som internet, och till och med enskilda webbplatser, utgör. En enkätdeltagare beklagade sig över denna kamp: »Det är väldigt frustrerande att försöka hitta mindre vanlig info, man måste liksom hitta rätt tråd och nysta upp själv.« Och det är så det är, på gott och ont. Webbplatsanvändande handlar i stor utsträckning om att på egen hand leta sig fram till de rätta tjänsterna, de rätta sidorna och de rätta texterna.

Vidare läsning

I Sverige har det endast gjorts några mindre studier av hur medborgare använder myndigheters webbplatser; detta kapitel

refererar till Salö (2009). Studierna kan kompletteras av flera utförliga undersökningar som handlar om läsning på webben och på papper, presenterade i exempelvis Holsanova (2010) och i Holmqvist & Wartenberg (2005).

När texten lämnat myndigheten – mottagarupplevelser av ett Skatteverksutskick

av Marie Sörlin

I det här kapitlet redovisas resultat från en enkät om hur en grupp faktiska mottagare upplevt ett utskick från Skatteverket som uppmanar dem att rapportera in ett lägenhetsnummer till folkbokföringen. Kapitlet tar först upp utskickets bakgrund och texter samt kommunikationssituationen ur mottagarnas perspektiv. Av enkätsvaren framgår sedan att utskicket ofta bara har lästs delvis och ibland snarast utifrån ett handlingsinriktat syfte än en vilja att sätta sig in i bakgrunden till utskicket. Språkligt sett har utskicket fungerat tillfredsställande men om man tittar på utformningen av budskap, urvalet av innehåll och anpassningen till kommunikationssituationen finns det brister. Trots att utskicket väcker frågor hos mottagarna visar det sig att få försökt ta reda på mer information. I slutet av kapitlet efterlyses fler mottagarstudier, både sådana som omfattar faktiska mottagares hantering av myndighetstext i konkreta kommunikationssituationer och sådana där mottagare i utvärderingssyfte får i uppdrag att kritiskt granska myndighetstexter.

Värd som läst reglerna, satte upp rätt nummer nere i porten och hänvisade dit, inga problem, gick in via Internet, klar på 30 sekunder. Stort problem? (Eva)

som boende i höghus, så skall numret stå i trappuppgången. Var hittar jag informationen som boende i radhus utan trappuppgång. [...] (TiBo)

Men herregud, hur dumma är folk. Det medföljde en liten bilaga vari det klart o tydligt förklarades hur man räknar ut sitt lägenhetsnummer. Skall det vara så svårt att läsa innantill? [...] (Helen Karlsson)

Vad i all sin dar var det i informationsfoldern som inte »gick fram«? Det var ju glasklart! Föredömligt glasklart! (Lotta)

Vore det inte enklare då att fastighetsförvaltaren knappar in numret för sina hyresgäster? [...] (villa)

Vad händer om man inte registrerar detta nummer hos skatteverket? slipper man betala skatt då? Det framgick inte heller av deras utskick. (Håkan)

Gör som jag gjorde. Slängde pappren från skattemyndigheten i soporna, och påminnelsen åkte samma väg. Efter några veckor fick jag ett brev där det stod att skattemyndigheten fixat det åt mig (kenneth)

Jag skrev »666-The number of the beast«. All min post kommer att hamna i helvetet. (Hahaha)

Citaten utgör ett axplock av läsarkommentarerna till en artikel på *Dagens Nyheter*s webbplats våren 2011 (Wallström 2011). Artikeln uppmärksammar hur boende i flerfamiljshus haft problem med att besvara ett utskick från Skatteverket som efterfrågat deras lägenhetsnummer. I många fall har de boende försökt rapportera in det enda lägenhetsnummer de känner till sedan tidigare, ett som används för förvaltningen av fastigheten. Men det går inte. Det efterfrågade numret är nämligen ett nytt nummer som Lantmäteriet tagit fram vid skapandet av ett nationellt lägenhetsregister. Kommentarererna från tidningens läsare vitt-

nar om att vissa varit nöjda med utskicket och lätt kunnat rapportera numret medan andra upplevt luckor i informationen, exempelvis vad som händer om man inte svarar. En del av inläggen påtalar inte uttryckligen några problem men avslöjar ändå missförstånd kring utskicket – meningen är inte att den boende själv ska räkna ut sitt nummer utan att den ska få det via fastighetsägaren, och numret är inte framtaget för postutdelningen utan för folkbokföringen.

Klarspråksråd och skrivhandböcker betonar ofta vikten av att tänka på mottagaren när man skriver för att kommunikationen ska lyckas men trots det har mottagarledet i myndighetskommunikationen sällan undersökts. När, var, hur och varför läser och skriver mottagaren myndighetsrelaterade texter? Hur upplevs det skrivna och vad gör den mottagare som tycker att en text från myndigheten inte besvarar alla frågor den väcker? Om dessa och andra grundläggande mottagande frågor vet vi i dag inte mycket. I kapitel 4 framkom en del om hur Skatteverkets och Försäkringskassans webbplatser upplevs av användare i fråga om ton, terminologi och användbarhet. I det här kapitlet redovisas resultat från en enkät riktad till mottagare av Skatteverkets utskick om lägenhetsnummer. Syftet är att genom en fallstudie bidra till forskningen om mottagandeledet i myndighetskommunikation. Enkäten syftar till att ta reda på hur mottagarna läst utskicket, uppfattat språk och innehåll och eventuellt försökt reparera kommunikationen i de fall utskicket väckt frågor hos dem. Men före enkätresultaten presenterar vi utskickets bakgrund och texter, liksom en analys av kommunikationssituationen och ett par tidigare studier om mottagande av myndighetstext.

Utskickets bakgrund och texter

Skatteverkets utskick om lägenhetsnummer i folkbokföringen gick ut över landet under åtta månader från hösten 2010 till och

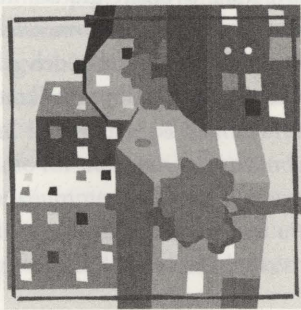
med våren 2011. Sammanlagt fick 3,7 miljoner i Sverige folkbokförda personer ett kuvert hemsänt med en blankett och en folder som kort informerade om utskickets bakgrund samt gav instruktioner för inrapportering av lägenhetsnummer till Skatteverket. Att folkbokföring ska ske på lägenhet framgår av folkbokföringslagen sedan år 2006 och har sin upprinnelse i ett riksdagsbeslut om att folk- och bostadsräkningar ska genomföras helt och hållet registerbaserat, vilket blir ett enklare och billigare förfarande än tidigare använda metoder.¹

Hur ser då texterna ut som ingår i utskicket? *Blanketten* omfattar en A4-sida i svartvitt. Efter dokumentnamnet (*förfrågan*) följer datum, ärendenummer, adressuppgifter för avsändare och adressat samt en pinkod, som mottagaren behöver ifall numret rapporteras via e-tjänst eller knappteleson. Under det finns en rubrik, »Nu är det dags att lämna lägenhetsnummer!«, och information om att de följande uppgifterna (namn och personnummer på personer i hushållet samt adress) hämtats från folkbokföringsregistret samt att förfrågan gäller lägenhetsnumret på den angivna adressen. Nedanför anges att mottagaren ska svara så snart som möjligt, men senast inom fjorton dagar, följt av texten »Gör så här« och en ruta med anvisningar för inrapporteringen av lägenhetsnumret (via e-tjänst, knappteleson eller blankett). I en mindre ruta upplyses om att det finns mer information i bifogad folder och på Skatteverkets webbplats. Allra sist finns utrymme för den som vill använda pappersblanketten att fylla i lägenhetsnummer, underskrift, namnförtydligande, telefonnummer och e-post. Där finns också ett påpekande om att inga andra uppgifter kan lämnas på blanketten.

1. Alla uppgifter om utskickets bakgrund, genomförande liksom samband med folkbokföring och statistik har hämtats från berörda myndigheters webbplatser våren 2011 – främst Skatteverkets sida *Folkbokföring på lägenhet – för att få kunskap om hur vi bor*, Lantmäteriets *Lägenhetsregistret – Presentation* och Statistiska centralbyråns *Ny bostads- och bostadsstatistik*.

Foldern har rubriken *Information om lägenhetsnummer i folkbokföringen*. Den motsvarar en hopvikt A4-sida och har därmed fyra sidor. Som framgår av bild 6 nedan börjar brödtexten på sidan två med en kort, grafiskt avskild, bakgrundsbeskrivning till utskicket. Därefter följer tre stycken i större stil vilka i relativt abstrakta ordalag presenterar mottagarkategorierna, lägenhetsnumrets utformning, kanalerna för hur mottagaren kan finna numret och vart mottagaren ska vända sig om den inte hittar det. Där visas också (genom rubriken »Vad måste du göra?«) att utskicket är en uppmaning varefter läsaren bland annat uppmärksammas på att instruktioner för inrapportering av numret finns på folderns sista sida. Före instruktionerna följer dock en sida med informationsgrafik, föreställande stiliserade hus och våningsplan i genomskärning, som informerar om hur lägenheterna numreras enligt lägenhetsregistrets principer och om hur numret i sig är uppbyggt. På sista sidan finns förutom instruktionerna (som liknar blankettens) framför allt en hänvisning till Skatteverkets olika kanaler för besvarande av eventuella frågor, ett tack till mottagaren för medverkan och information om vilka språk foldern finns översatt till. Sammanfattningsvis kan sägas att utskicket som helhet är *informerande*, *uppmanande*, *instruerande* och *multimodalt* (se kapitel 3 och 4 för utförligare diskussion om informerande, handlingsinriktade och multimodala texter).

Information om lägenhetsnummer i folkbokföringen



Den information finns även översatt till olika språk på www.skatteverket.se (se sista sidan).

 **Skatteverket**
www.skatteverket.se

RISDAGEN HAR BESLUTAT att alla bostäder i Sverige ska finnas i ett lägenhetsregister med lägenhetsnummer och att folkbokföringsregistret ska innehålla lägenhetsnumren. På så vis blir det möjligt att framställa statistik om hushåll och bostäder på ett enklare och billigare sätt än med hjälp av de tidigare genomförda folk- och bostadsräkningarna.

Statistik som ger kunskap om hur vi bor behövs för att få bra underlag för planering av vårt samhälle. Statistiken behövs på nationell och kommunal nivå för planering, resursfördelning, forskning m.m.

Skatteverket har fått regeringens uppdrag att genomföra folkbokföring på lägenhetsnivå. Detta sker genom att du till Skatteverket meddelar vilket lägenhetsnummer som din bostad har fått.

Förfrågan

Förfrågan som du fått tillsammans med denna folder omfattar de personer som är folkbokförda på samma adress och som har relation till varandra i folkbokföringen, t.ex. föräldrar och barn. Det är den äldste som förfrågan adresseras till. Förhållanden som har ändrats sedan förfrågan framställdes, t.ex. att barn har fötts, någon i familjen har flyttat, utvandrat eller avlidit kommer Skatteverket att kunna hantera automatiskt. Sambor som inte har gemensamma barn får var sin förfrågan.

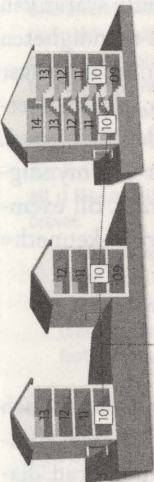
Var hittar du lägenhetsnumret?

Det nya lägenhetsnumret består av fyra siffror och ska finnas anslaget på en väl synlig plats i byggnaden. Fästighetsägaren ska dessutom ha lämnat information till dig om vilket lägenhetsnummer som gäller. Kontakta fästighetsägaren om du inte har fått uppgift om lägenhetsnumret. Fästighetsägaren kan ha andra lägenhetsnummer för sin förvaltning som även används vid pantsättning m.m. Det numret ska du inte lämna till Skatteverket. Hur lägenhetsnumret är uppbyggt ser du på nästa sida.

Vad måste du göra?

Din insats är viktig och behövs vid detta enda tillfälle. På sista sidan kan du läsa mer om hur du lämnar ditt lägenhetsnummer.

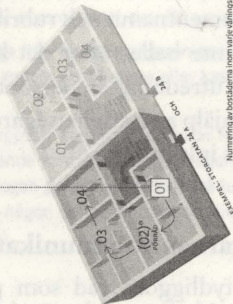
Bild 6. Foldern i Skatteverkets utskick om lägenhetsnummer.



Våningsplan nummer och våningsplan för entréplan. Entréplan sätts till no. våningsplan oavsett entréplan nummer utgår med 1, 2 och så vidare. Om det finns våningsplan med bostäder under entréplanet börjar numeringen av våningsplan där med 09 direkt under entréplanen och fortsätter nedåt med 08, 07 och så vidare. Det gäller även halvplan.

Lägenhetsnummer ska bestå av fyra siffror. De två första siffrorna anger våningsplan och de två sista siffrorna bostadens läge inom våningsplanet.

1 | 0 | 0 | 1



Numrering av bostäderna inom varje våningsplan börjar med 09 den bostad som ligger till vänster om trappan när man kommer till våningsplanet nerifrån. Numreringen fortsätter sedan med 08.

* 09 bokstavel och andra siffror som kan tilläggas om till bostäder hoppar man över till nästa våningsplan. Detta betyder att man kan ha en bostad på våningsplan 09 som inte har en bostad nummerering. Numrering kommer inte att användas till våningsplaner för något annat än en bostad.

BILD: LANTMÄTARBYRÅN

Svara på något av följande sätt

1 På Skatteverkets webbplats, www.skatteverket.se, kan du gå in och lämna ditt lägenhetsnummer. I rutan "vilj e-fjäms", väljer du **Lägenhetsnummer**. Använd e-legitimation eller personsnummer och den PIN-kod som finns överst på frågan.

2 Om du inte har tillgång till Internet kan du använda knappa-teltelefon. Ring **0771-40 60 80** och följ instruktionerna. Du kommer att behöva knappa in ditt personsnummer och den PIN-kod som finns överst på frågan.

3 Har du inte tillgång till något av ovanstående alternativ kan du svara genom att fylla i ditt lägenhetsnummer i svarsrutan på förfrågningsblanketten.

Skicka svaret till: **Skatteverkets Inlämningscentral, Lägenhetsregistret, 208 68 Malmö**

OBS! Du kan inte lämna några andra uppgifter på frågan.

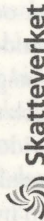
Om du har några frågor kan du läsa mer på www.skatteverket.se. Du är också välkommen att ringa Skatteverket på 0771-40 60 80, vardagar kl. 8.00–16.00 samt helgfria torsdagar kl. 16.00–18.00.

Tack för din medverkan!

Information på andra språk

På www.skatteverket.se finns denna folder översatt till:

- Arabiska/ العربية
- Romani/Romanés
- Rysska/Русский
- Engelska/English
- Finska/Suomeksi
- Sanniska/Davvisamigicila
- Franska/Français
- BKS/Bosniski/Hrvatski/Srpski
- Jiddisch/יידיש
- Somaliiska/Soomaali
- Kurmanji/Kurmançî
- Sorani/سۆزانی
- Tordalsfinska/Meänkieli
- Spanska/Español
- Persiska/Farsi
- Turkiiska/Türkçe



SKV 225-utgåva 1, Utgåvan 1 augusti 2010.

Det undersökta utskicket kan sägas vara både ett typiskt och mindre typiskt myndighetsutskick. Typiskt är att det distribuerats som direktadresserad post till mottagaren och att texterna är av bekant slag: en blankett till en namngiven privatperson och en folder för masskommunikation. Mindre typiskt är ärendets engångskaraktär. Registreringen av lägenhetsnummer är något helt nytt och ingen har någonsin fått ett likadant utskick tidigare. När numret väl har rapporterats in finns det i individernas folkbokföringsuppgifter. Först vid flytt till en annan lägenhet behöver ett nummer rapporteras in igen, men då för den nya lägenheten. Ovanligt är också att mottagarna inte omedelbart eller personligen har något att vinna på att svara. Vinsten, i form av statistik för samhällsplanering, är långsiktig och indirekt. Som framgått av de inledningsvis citerade läsarkommentarerna sägs inget i utskicket om vad som händer om mottagaren inte svarar. Enligt folkbokföringslagen är emellertid Skatteverksutskicket ett föreläggande till personer som är skyldiga att anmäla sitt lägenhetsnummer. Om man inte svarar kan man få betala böter. Det är dock inte den åtgärd myndigheten i första hand använder sig av. Om det inte kommer något svar skickas i stället först en påminnelse (samma texter men blankettens dokumentnamn och rubrik innehåller nu ordet *påminnelse*). Om det inte heller efter det kommer något svar gör myndigheten en utredning av personens lägenhetsnummer, till exempel med hjälp av fastighetsägaren (jämför signaturen »kenneth« i kapitlets inledning).

Mottagarnas kommunikationssituation

För att tydliggöra vad som pågår mellan myndigheten och mottagarna i interaktionen kring utskicket analyseras kommunikationssituationen i det följande som en turbaserad dialog, uppbyggd av en rad handlingar med eventuella reparatio-

ner (begreppen tur, handling och reparation har presenterats i kapitel 1).

Skatteverkets utskick är i detta fall relaterat till två sinsemellan sammanhängande dialoger: en mellan fastighetsägaren och den boende, *fastighetsägardialogen*, och en mellan Skatteverket och den boende, *Skatteverksdialogen*. I enkätstudien ingår bland annat svar från boende i två specifika bostadsområden för vilka kommunikationssituationen har analyserats. Områdena kallas här *hyresrättsområdet* respektive *bostadsrättsområdet*. Kommunikationssituationen konkretiseras i figur 3 utifrån förhållandena i hyresrättsområdet. I den efterföljande kommentaren beskrivs motsvarande situation för bostadsrättsområdet.²

Figur 3. Kommunikationssituationen för hyresrättsområdet ur ett dialogiskt perspektiv.

Fastighetsägardialog med informerande syfte

Tur 1: Fastighetsägaren informerar kortfattat den boende cirka ett år före Skatteverksdialogen dels om vilket lägenhetsnummer den boende har i lägenhetsregistret, dels att Skatteverket senare kommer att ändra så att den boende folkbokförs på lägenheten och dels var det finns mer information om registret. Informationen går ut genom tre texter: i) ett direktadresserat brev, ii) ett tillfälligt anslag i trapphuset om att nummerskyltar kommer att sättas upp och iii) en permanent nummerskylt ovanför varje dörr.

Tur 2: Den boende mottar de tre texterna från fastighetsägaren genom att i) läsa en eller flera av texterna och genom att ii) spara eller kasta brevet.

Eventuell reparation: Om problem uppstår med förståelsen av texterna i den första turen kan den boende kontakta fastighetsägaren. I så fall inleds en reparation av dialogen genom ytterligare två turer (den boende begär förtydligande av någon del av förstaturen vilken fastighetsägaren i sin tur förtydligar).

2. Analysen av hyresrättsområdets fastighetsägardialog utgår från fastighetsägarens texter till de boende (se figur 3) samt en telefonintervju med en assistent på bolaget. Analysen av bostadsrättsområdet utgår från motsvarande texter samt muntlig kommunikation med en av de boende.

Skatteverksdialog med uppmanande syfte

Tur 1: Skatteverket gör ett utskick om lägenhetsnummer i folkbokföringen som informerar, uppmanar och instruerar genom två texter: i) en blankett och ii) en folder.

Tur 2: Den boende a) mottar utskicket genom att i) läsa en eller flera av texterna och ii) spara eller kasta en eller flera av dem. Eftersom utskicket är en uppmaning behöver mottagaren dessutom b) ta ställning till om den ska efterkomma uppmaningen, dvs. rapportera in sitt lägenhetsnummer, och i så fall hur (e-tjänst, knapptelefon, blankett). Rapporteras numret behöver den boende också c) finna numret genom någon av de kanaler som utskicket anvisar (det vill säga i praktiken någon av de texter som förmedlats under fastighetsägardialogen) för att kunna d) rapportera numret.

Eventuell reparation: Om problem uppstår med förståelsen av Skatteverkets utskick kan den boende läsa mer på Skatteverkets hemsida eller ringa myndigheten. I så fall inleds en reparation av dialogen genom ytterligare två turer (jämför fastighetsägardialogen ovan). Finner den boende inte sitt lägenhetsnummer behöver den reparera fastighetsägardialogen för att få det.

Tur 3: Om den boende rapporterar in sitt lägenhetsnummer ger Skatteverket a) bekräftelse på inrapporteringen (e-tjänsten avslutas med en kvittens för utskrift) och b) registrerar det.

Eventuell reparation: Om den boende inte rapporterar sitt lägenhetsnummer behöver Skatteverket reparera kommunikationen genom ytterligare några turer, i första hand genom en påminnelse, i andra hand genom en utredning som avslutas med att den boende i ett brev meddelas vilket nummer myndigheten beslutat att folkbokföra personen på.

För bostadsrättsområdet ser kommunikationssituationen i stort sett likadan ut. Enda undantaget gäller textsorterna i fastighetsägardialogens förstatur och deras tidsordning. De boende fick också där ett år i förväg ett brev om lägenhetsnumret men i stället för ett anslag om skyltning och en skylt ovanför dörren meddelades numret genom ett anslag i trapphusentrén som också innehöll kort information liknande den i det tidigare utdelade brevet. Detta anslag sattes upp först i samband med Skatte-

verkets utskick, det vill säga när Skatteverksdialogen aktualiserades.

Analysen av kommunikationssituationen visar alltså att fastighetsägardialogen kan se lite olika ut beroende på val som fastighetsägaren gör i fråga om hur och när informationen meddelas. I grund och botten är dock även fastighetsägardialogen myndighetsstyrd, eftersom det är Lantmäteriet som uppdragit åt fastighetsägarna att genomföra dialogen. I samband med det gav Lantmäteriet både anvisningar för och råd om kommunikationen (se till exempel Lantmäteriets webbsida *Så kan de boende informeras om lägenhetsnummer* från 2007 med en mall för brevet till de boende).

Av analysen framgår också de båda dialogernas nära relation. Hur smidigt Skatteverksdialogen avlöper beror på hur väl fastighetsägardialogen fungerar, eftersom den sistnämnda förser den boende med uppgift om det nummer som ska rapporteras. Fastighetsägardialogen ger dessutom den boende viss förkunskap om Skatteverksutskicket. Genom brevet från fastighetsägaren får den boende till exempel veta att det finns ett lägenhetsregister och att Skatteverket kommer att folkbokföra på lägenhet. Inget i den information som gått ut under fastighetsägardialogen i de två bostadsområdena säger dock *hur* Skatteverket kommer att ändra i folkbokföringen (att det bygger på att den boende besvarar ett utskick) eller exakt *när* ändringen kommer att ske.

En annan potentiell källa till förkunskap om utskicket, som inte framkommer i figur 3 men som bör nämnas, är medierna. Under tiden Skatteverket gjorde sitt utskick över landet uppmärksammades det ibland i dagspress, tv och radio. Ingen utförlig undersökning av medieinslagen har gjorts inför denna studie men bland annat hör den inledningsvis nämnda artikeln i *Dagens Nyheter* till dessa inslag. Skatteverket och Statistiska centralbyrån lät också gemensamt publicera en kort annons om det förestående utskicket i Stockholmsupplagan av *Metro* vå-

ren 2011 (*Till dig som bor i lägenhet*). Utöver nämnda källor till förkunskap kan mottagarna också ha hört talas om utskicket genom arbete eller bekantskapskrets. Information om införandet av nya lägenhetsnummer och relationen till folkbokföring och samhällsstatistik fanns också på Skatteverkets, Lantmäteriets och Statistiska centralbyråns webbplatser.

Direktadresserad post och information från myndigheter

Ett par internationella studier av hur myndighetsrelaterade texter tas emot ska nämnas här eftersom en del av enkätupplägget och resultaten relaterar till dem. Australiensiskan Susan Bell har undersökt hur mottagare läser direktadresserad post från kommersiella företag och myndigheter. Enligt hennes studier (sammansfattade i Bell 2007) läser många mottagare bara en bråkdel av posten, och av det lästa försöker de som regel få ut mesta möjliga på kortast möjliga tid. För att uppnå effektivitet påbörjas ingen läsning som inte kan avslutas direkt och inget läses två gånger – verkar texten vid en ytlig granskning vara bekant sorteras den bort. Längden inverkar också på så vis att texter på mer än två sidor sällan läses från början till slut. Längre texter som verkar viktiga, som myndighetstexter, läggs åt sidan. Men ifall de efter några veckor fortfarande inte lästs arkiveras eller slängs de, olästa. Bell tar också upp att mottagarna använder en av fyra lässtrategier: 1. Läsning ord för ord, 2. Skumläsning av rubriker i kronologisk ordning, 3. Läsning med början någonstans mitt i texten (ofta vid rubriker eller diagram) samt 4. Punktvis men kronologisk läsning av iögonenfallande inslag (till exempel ord i avvikande typsnitt, punktlistor, figurer, tabeller, bilder).

I Danmark har Karsten Pedersen undersökt mottagandet av en lokal myndighets informationsfolder till personer med tal-, hörsel- eller synnedsättning och deras anhöriga (Pedersen 2002,

2003a, 2003c och 2004). Foldern syftar till att möta dansk lagstiftnings krav på att myndigheterna återkommande ska informera om sin service så att medborgarna kan delta i den demokratiska samhällsdebatten. Genom att intervjua mottagare ur folderns målgrupp visar Pedersen att innehållet principiellt sett uppfattades som användbart. Han bad dem också att jämföra ursprungsversionen av texten med versioner som bearbetats språkligt och fann att mottagarna ansåg att originalet var acceptabelt men att de, när de fick ta del av bearbetningarna, uppskattade de nya versionerna mer än originalet. Det främsta problemet med foldern var dock att få av de intervjuade i målgruppen hade läst den och att ingen av dem ansåg sig ha behov av den – alla var redan välinformerade om myndighetens service. Pedersen drar bland annat slutsatsen att myndigheten behöver analysera vad som hellre än den aktuella foldern skulle kunna bidra till målet att stimulera den demokratiska samhällsdebatten.

Enkätundersökningens uppläggning

Den enkätstudie som vi genomfört får ses som ett stickprov på hur mottagaraspekten av myndighetskommunikation fungerar år 2011. Den syftar till att undersöka en grupp faktiska mottagares självrapportering av upplevelsen av myndighetskommunikation i ett konkret fall, det ovan presenterade Skatteverksutskicket om lägenhetsnummer. Utskicket är intressant bland annat för att det når så många mottagare och för att det, som framkommit i medierna, finns en del problem med det ur mottagarsynpunkt, exempelvis vad gäller informationsurvalet. Enkäten behandlar främst andraturen i Skatteverksdialogen (se figur 3). De tre frågeområden som tas upp i resultatredovisningen rör:

- *Läsning*: När och hur läses utskicket (vilka texter läses, antal gånger, lässtrategi vid första läsningen)?

- *Upplevelse av språk och innehåll*: Hur upplevs språket i utskicket? Hur uppfattas utskicket budskap? Hur väl förstås de i utskicket anvisade kanalerna för att finna lägenhetsnumret? Hur upplevs informationsurvalet?
- *Reparation av kommunikationen*: Om mottagare upplever att utskicket inte besvarar alla frågor som det väcker, hur benägna är de att reparera den upplevda bristen på information och på vilket sätt föredrar de att göra det?

Det ska framhållas att frågorna om utskicket *innehåll* medvetet inriktats på mottagarnas uppfattning om ett urval potentiella problem vi sett med utskicket efter att ha tagit del av kommentarer som framförts i forum, bloggar och tidningsartiklar på internet (till exempel läsarkommentarerna som nämnts i kapitlets början). Det finns naturligtvis också förtjänster med innehållet i utskicket som inte tas upp här.

I tillägg till de tre frågeområdena har en del uppgifter om mottagarnas *bakgrund* samlats in (kön, ålder, antal år i bostadsområdet m.m.). Sammanlagt omfattade enkäten 35 frågor. Deltagarna fick oftast markera ett eller flera fasta svarsalternativ men några frågor var helt öppna. De flesta av frågorna avslutades med ett fält för kommentarer och i slutet fanns utrymme för eventuella övriga synpunkter.³

Enkäten delades ut i Uppsala veckan efter att mottagarna fått Skatteverksutskicket. Ett sjuttioal humanoriastudenter fick möjlighet att fylla i enkäten, liksom boende i 120 hushåll fördelade på de två tidigare i kapitlet nämnda bostadsområdena. Som framgått skiljer sig dessa områden åt med avseende på fastighets-

3. Av utrymmesskäl och för att skapa översikt har de ursprungliga frågorna i enkäten ibland omformulerats i detta kapitel. Av samma skäl redovisas inte exakta siffror för alla svar och inte heller samtliga frågor som ställts. Den som vill titta närmare på enkäten finner den på webbadress: http://www.surveymonkey.com/s/Skv_lghnr.

ägardialogens uppläggnig. En likhet mellan dem är dock att de båda utmärks av en hög andel studenter eller färdigutbildade akademiker. Enkäten ställdes alltså till (förmodat) högutbildade. Att valet föll på just de valda studentgrupperna och bostadsområdena hade praktiska orsaker – det var grupper och områden vi kände till, vilket underlättade informationsinsamlingen. Målet var framför allt att få svar från en grupp faktiska mottagare som tagit del av utskicket och gjort det som en del av sin vardag före undersökningen – en mottagargrupp som att döma av tidigare studier kan vara svår att få fatt på (jämför Gransell 2007 och Pedersen 2003a). Inga krav ställdes på att enkätdeltagarna skulle utgöra ett statistiskt representativt urval av alla mottagare – en sådan ambitionsnivå tillät inte tidsramen för studien.

Medan humaniorastudenterna fick fylla i enkäten i samband med en föreläsning och muntligen upplystes om syftet, delades den i bostadsområdena ut med ett följbrev. En person i hushållet uppmanades att inom två veckor returnera den ifyllda enkäten i ett bifogat svarskuvert, alternativt fylla i enkäten elektroniskt.

Sammanlagt besvarade 54 personer enkäten, varav två tredjedelar var kvinnor och en tredjedel män.⁴ Deras ålder varierar mellan 20 och 93 år med ett genomsnitt på 35 år. På en fråga om deras erfarenhet av att läsa den typ av texter som ingår i Skatteverkets utskick svarar de flesta att de varken har stor eller liten erfarenhet, eller att de har stor erfarenhet. På en följdfråga om hur de vanligen läser den typ av texter som ingår i utskicket svarar merparten att de läser sådana texter obehindrat. Vidare framkommer att deras förtroende för Skatteverket överlag varken är stort eller litet, en mindre grupp uppger sig ha stort

4. Det går inte att säga om antalet enkätdeltagare var högt eller lågt eftersom det bland dem som fick möjlighet att svara kan ha funnits personer som inte fått Skatteverkets utskick. Det gäller till exempel de som var folkbokförda på adresser utanför Uppsala och studenter som inte flyttat hemifrån.

förtroende och ett fåtal litet förtroende. Då de fyllde i enkäten hade de flesta meddelat sitt lägenhetsnummer till Skatteverket eller hade för avsikt att göra det, bara ett par uppgav att de inte tänkte rapportera numret. De flesta enkätdeltagarna tycks med andra ord uppfatta utskickets texter som relativt välbekanta textslag, vilka inte är särskilt svåra att läsa och som skickats ut av en avsändare som de antingen har en neutral eller positiv inställning till. Nästan alla vill tillmötesgå myndigheten genom att rapportera numret.

Läsning av utskicket

Svaren på de frågor som handlar om *när* mottagarna öppnat utskicket visar att majoriteten öppnat det direkt när de sett det, eftersom de har för vana att öppna all post direkt. Den mindre grupp som också öppnat det direkt men utan att det beror på en vana har prioriterat utskicket för att de uppmärksammat att det kom från Skatteverket eller i varje fall från en myndighet. En annan mindre grupp har dröjt med öppnandet, men oftast bara till senare samma dag eller en till två dagar senare. Som motivering har alla som dröjt uppgett att de inte hade tid att genast öppna utskicket. Efter att mottagarna öppnat försändelsen blir nästa fråga när de tagit sig an innehållet. Svaren visar att majoriteten har tittat snabbt på det men sedan lagt det åt sidan för senare läsning. Nästan lika många har dock läst hela eller delar genast efter öppnandet.

Svaren på *hur* läsningen skett visar i fråga om *vilka texter som lästs* att cirka två tredjedelar läst båda texterna i utskicket någon gång (helt eller delvis). Av dem som bara tagit del av den ena har de flesta valt blanketten framför foldern.

I fråga om *antal läsningar* har båda texterna som regel enbart lästs en gång. Har någon text lästs flera gånger är det blanketten, men det har inte skett särskilt ofta. En fråga som infinner

sig är om de som bara läst den ena texten har haft förkunskaper från andra källor (till exempel medierna), vilket ju kan tänkas leda till ett minskat intresset för att ta del av texterna (jämför Bell 2007 och Pedersen 2003a). Enkätens frågor ger ingen heltäckande bild av förkunskaperna och de frågor som berör förkunskap har gett upphov till en del motstridiga svar. Av de svar som kan tolkas framgår dock inga skillnader mellan dem med och utan förkunskaper – båda grupper har i liknande omfattning läst antingen den ena eller båda texterna.

Några frågor om läsningens art behandlar *lässtrategi* vid första läsningen. Svaren visar att cirka hälften av dem som har läst blanketten tog sig an delar av den vid första läsningen medan den andra hälften läste hela. Foldern läste de flesta bara delvis första gången, och några av dem tog då enbart del av informationsgrafiken (folderns tredje sida). Bara en mindre grupp läste hela foldern vid första läsningen.

Resultatet visar alltså sammantaget att utskicket oftast öppnats omgående och nästan alltid samma dag, men att det vanligen inte berott på att det rör sig just om ett myndighetsrelaterat brev utan på en vana att öppna all post direkt. Alla mottagare har orienterat sig i innehållet efter öppnandet – ena hälften tycks ha gjort det ytligare och lagt utskicket åt sidan för senare läsning medan den andra halvan läst (hela eller delar) direkt efter öppnandet. Båda beteendena stödjer resultat från Bells studier av direktadresserad post: utskicket innehåller en text längre än två sidor, vilket ofta leder till att mottagarna lägger den åt sidan för senare läsning, men det är också vanligt att mottagarna bara påbörjar en läsning som de kan avsluta där och då.

Vidare framkommer att den kortare texten, blanketten, är mer läst än den fyrasidiga foldern: av fler personer, i fler omgångar och i fråga om helheten. Också det stödjer Bells studier som visat att texter längre än två sidor tenderar att inte läsas i sin helhet. Resultaten om antal läsningar, att texterna oftast

bara lästs en enda gång, stödjer också i stort sett Bells forskning med undantag för att blanketten lästs flera gånger. Det kan ha att göra med att den i huvudsak är instruerande och troligen har konsulterats vid själva inrapporteringen av lägenhetsnumret. Vad gäller lässtrategi visar enkäten inte exakt hur den första läsningen gått till men det verkar inte osannolikt att alla de fyra strategier som Bell beskrivit har tillämpats, om än i varierande utsträckning.⁵ Läsning ord för ord förefaller dock främst ha använts för blanketten där en jämförelsevis stor grupp uppger sig ha läst hela vid första läsningen. Att förkunskaper om ett ämne kan leda till ett lägre intresse att ta del av en text om detta ämne, vilket tidigare forskning visat, får inte stöd. Svaren om enkättagarnas förkunskaper är dock svårtolkade.

Utöver dessa resultat ska också nämnas något om mottagarnas *läsmål* (Gunnarsson 1985, se också kapitel 4). I enkäten ingick inga frågor som direkt syftade till att granska läsmål men spridda kommentarer i enkätsvaren som helhet pekar på att vissa mottagare mer tycks ha haft ett handlingsinriktat läsmål – att ta reda på vad de behöver göra och hur – än på att förstå sändarens verklighetsbeskrivning. Kommentarer som »Jag visste redan mitt lägenhetsnummer så broschyren var av mindre intresse för mig« och »Jag registrerade bara lägenhetsnumret. Ingen annan information var nödvändig« visar ett ointresse för djupare kunskap om utskickets informerande inslag som till exempel nummerinsamlingens syfte. Det skulle också kunna förklara varför flera inte alls läst foldern men väl blanketten som ju huvudsakligen bara ger anvisning om hur numret kan rapporteras.

5. För att studera exakt hur läsningen går till krävs andra metoder, som exempelvis studium av blickbeteenden (se Holsanova 2010).

Upplevelse av språk och innehåll

Som nämnts finns det att döma av forum, bloggar och tidningsartiklar på internet en del problem med utskicket, som att mottagarna kan ha svårt att förstå vilket lägenhetsnummer som avses eller sakna information om vad som händer ifall de inte svarar. Vid en granskning av utskickets texter inför skapandet av enkäten fann vi också en del andra potentiella problem. Mottagarnas uppfattning om en del av dessa svårigheter undersöks i enkäten och redovisas nedan men först behandlas hur de upplevt språkets svårighetsgrad.

Språklig svårighetsgrad

En klarspråksanpassad text bör inte uppfattas som språkligt svår eftersom det sannolikt ger begriplighetsproblem. Enligt vår bedömning är dock ordval och meningsbyggnad inte särskilt svåra varför den *språkliga svårighetsgraden* borde skattas lågt av mottagarna. Svaren visar att vår bedömning överensstämmer med enkätdeltagarnas. Omkring två tredjedelar anser det vara lätt att förstå, en tredjedel att det varken är lätt eller svårt att förstå – bara ett par uppger det vara svårt. Språket verkar därmed inte ha inneburit något större begriplighetshinder.

Huvudbudskap i utskick och informationsgrafik

Ett par enkätfrågor gällde huvudbudskap i utskicket som helhet respektive i informationsgrafiken (folderns tredje sida). Frågorna är av särskilt intresse då dessa budskap enligt vår mening är tvetydiga, vilket de inte bör vara om utskicket ska anses vara klarspråksanpassat.

Tvetydigheten i *utskickets huvudbudskap* ligger i att olika formuleringar pekar mot olika styrkegrader i den uppmaning Skatteverket riktar till mottagaren. En del textinslag pekar mot

att det är en stark och tvingande uppmaning – till exempel verbet *måste* i en av folderns rubriker (»Vad måste du göra?»). Annat pekar mot en svagare form av uppmaning, en fråga där svar är frivilligt – exempelvis blankettens dokumentnamn (*förfrågan*) och ett par formuleringar i foldern som för tankarna till en enkät (»Din insats är viktig [...]«, »Tack för din medverkan!«). Juridiskt sett är utskicket som nämnts ett föreläggande som mottagaren är skyldig att följa, vilket innebär att den avsedda språkhandlingen är en tvingande uppmaning. Att detta inte görs helt klart är problematiskt inte bara ur klarspråkssynpunkt utan också med tanke på att myndigheter bör vara tydliga med att kommunicera maktförhållande och vad som är medborgarens skyldighet (se Pedersen 2003b för en diskussion om hur detta kan klargöras i kommunikationen).

Tvetydigheten i *informationsgrafikens budskap* gäller huruvida den har ett informerande syfte: att ge bakgrundsinformation om hur numren i lägenhetsregistret är uppbyggt enligt vissa principer, eller ett instruerande syfte: att anvisa hur den boende kan räkna ut sitt lägenhetsnummer. (Jämför signaturen Helen Karlsson i kapitlets inledning som har uppfattningen att foldern ger anvisningar för »hur man räknar ut sitt lägenhetsnummer«.) Passivsatsen och det obestämda pronomenet *man* gör att det inte klart framgår vem som ska göra uträkningen (till exempel »Våningsplan numreras med utgångspunkt från det våningsplan som är entréplan«, »För lokaler och andra utrymmen som kan byggas om till bostäder hoppar man över det lägenhetsnummer i ordningen som utrymmet skulle få [...]«). Av folderns brödtext framgår dock att det är fastighetsägaren som ska förse de boende med numret. Informationsgrafiken syftar alltså bara till att upplysa de boende om hur det, av fastighetsägaren, redan uträknade numret är beskaffat – men frågan är om det står klart för mottagarna. Förutom att tvetydighet inte är optimalt ur klarspråkssynpunkt kan missförstånd av

informationsgrafikens syfte leda till att mottagaren spiller tid på att räkna ut ett nummer som redan finns framtaget och därigenom genomför Skatteverksdialogen på ett omständligare sätt än avsett.⁶

Enkätsvaren visar att vårt antagande om tvetydighet i budskapen stämmer. När det gäller huvudbudskapet har visserligen majoriteten uppfattat det korrekt: tre fjärdedelar menar att de är tvungna att meddela sitt lägenhetsnummer. Men en del (drygt var tionde) har uppfattat det som något frivilligt, de får meddela det om de vill, eller som något frivilligt men anbefallet, att man bör meddela det. En liten grupp väljer inget av de nyss nämnda alternativen men uppger i stället att budskapet är oklart för dem. Vad gäller informationsgrafiken har däremot så gott som alla som tagit del av foldern uppfattat dess funktion fel – de tror att den är instruerande. Bara ett litet fåtal menar att den ska uppfattas som informerande. Ett par uppger att budskapet är tvetydigt eller oklart för dem.

Varken utskickets huvudbudskap (en tvingande uppmaning) eller informationsgrafikens huvudbudskap (bakgrundsinformation) är alltså klart och entydigt för alla mottagare. Medan styrkan i utskickets uppmaning har nått fram till de flesta, har informationsgrafikens syfte missförstått av praktiskt taget alla. Det framgår dock inte av enkäten hur många av mottagarna som eventuellt har lagt ned tid på att själva räkna ut sitt lägenhetsnummer och därmed gjort ett onödigt dubbelarbete.

6. Oklarheten i informationsgrafikens budskap kan bero på att den är hämtad från den information som Lantmäteriet vid lägenhetsregistrets upprättande skickade ut till fastighetsägarna inför att dessa skulle numrera lägenheterna enligt registrets principer. Grafiken har alltså i ett annat sammanhang faktiskt haft en instruerande funktion.

Förståelse av kanalerna för lägenhetsnumret

Som framgick av den inledningsvis nämnda tidningsartikeln kan mottagarna missförstå vilket lägenhetsnummer de ska rapportera. En förutsättning för att på ett framgångsrikt sätt kunna följa den uppmaning Skatteverket framför – det vill säga inhämta avsett nummer och rapportera det till myndigheten – är att mottagaren förstår vilka *kanaler* den ska använda för att finna numret. I Skatteverksdialogen presenteras kanalerna i foldern men på ett relativt abstrakt sätt (vår kursivering): »Det nya lägenhetsnumret [...] ska finnas *anslaget* på en väl synlig plats i byggnaden. Fastighetsägaren ska dessutom ha lämnat *information* till dig om vilket nummer som gäller.« Att det synliga »anslaget« i byggnaden i praktiken till exempel kan vara en nummerskylt ovanför lägenhetsdörren konkretiseras inte, liksom inte heller att »informationen« kan vara ett brev som kom så långt i förväg som ett år före Skatteverksutskicket. I foldern anges också ytterligare en kanal (vår kursivering): »Kontakta *fastighetsägaren* om du inte har fått uppgift om lägenhetsnumret.«

För att undersöka hur väl mottagarna uppfattat de anvisade kanalerna för lägenhetsnumret, tillfrågades de om var de hittar det lägenhetsnummer utskicket handlar om. Flera alternativ kunde kryssas för (här formulerade delvis annorlunda än i enkäten): 1. Brev från fastighetsägaren, 2. Lägenhetsdörren eller trapphuset, 3. Kontakt med fastighetsägaren, 4. Kontakt med Skatteverket, 5. Folderns informationsgrafik, 6. Lägenhetskontraktet eller 7. Vet ej. De tre första har räknats som korrekta alternativ, övriga som felaktiga eftersom de inte är anvisade kanaler. De felaktiga alternativen är dock i olika grad problematiska. I praktiken kan det exempelvis vara möjligt för den boende att räkna ut numret med hjälp av informationsgrafiken. Allvarigare är det om den boende tror att numret finns på lägenhetskontraktet eftersom där bara brukar stå fastighetsägarens lägenhetsnummer, inte det nummer i lägenhetsregistret som avses.

Alternativet Skatteverket är också fel eftersom utskicket ju bygger på att myndigheten saknar kännedom om vilket nummer mottagaren har. Även alternativet Vet ej är problematiskt då utskicket folder explicit anger att fastighetsägaren ska kontaktas om den boende inte (anser sig ha) fått information om numret.

Tabell 3 presenterar svaren från enkättagarna i hyresrätts- respektive bostadsrättsområdet och de alternativ som de har markerat.⁷ Medan vissa bara markerat ett alternativ har andra markerat flera. Vilka kombinationer av alternativ som de sistnämnda uppgett framgår av tabellen. Svaren är även uppdelade på dem som bott i området mer än ett år respektive mindre än ett år, eftersom bara de förstnämnda kan ha fått kännedom om lägenhetsnumret genom kanalalternativet Brev från fastighetsägaren (se figur 3).

Svaren visar att majoriteten lyckats identifiera kanalerna helt korrekt (27 av 37) och att alternativet Lägenhetsdörren eller trapphuset är det oftast markerade. Få har markerat Brev från fastighetsägaren (sammanlagt 5 av de 29 som kunnat få brevet har markerat alternativet, ensamt eller i kombination med andra alternativ). Det tyder på att den delen av fastighetsägardialogen inte satt så pass djupa spår att deltagarna omedelbart påmint sig den när de fyllt i enkäten. Att komma ihåg att numret angavs i ett brev som kom för ett år sedan är förmodligen inte helt lätt.⁸

7. Analysen av kanalerna för lägenhetsnumret kan bara göras på svaren från enkättagarna i de två bostadsområden där fastighetsägardialogens uppläggning är känd av oss. I analysen ingår även svaren från de humaniorastudenter som har samma fastighetsägare som hyresrättsområdets boende, eftersom de har haft samma slags kommunikationssituation.

8. Att så pass få markerat brevet skulle också kunna bero på att vissa kan ha uppfattat enkätformuleringen »Var hittar du det lägenhetsnummer som utskicket handlar om? (Flera alternativ kan markeras.)« som en fråga om den kanal som faktiskt har utnyttjats, inte alla tänkbara.

Tabell 3. Markerade kanalalternativ uppdelat på svarande i de två bostadsområdena och på hur länge de har bott i områdena.

Markerade alternativ	Hyresrättsområdet		Bostadsrättsområdet		Summa	Totalt
	> 1 år	< 1 år	> 1 år	< 1 år		
<i>Korrekta alternativ</i>						
1. Brev från fastighetsägaren	1	0	1	0	2	27
2. Lägenhetsdörren/trapphuset	3	2	14	1	20	
3. Kontakt med fastighetsägaren	3	1	0	0	4	
1. Brev från fastighetsägaren	0	0	1	0	1	
2. Lägenhetsdörren/trapphuset						
<i>Felaktiga alternativ</i>						
4. Kontakt med Skatteverket	0	0	0	0	0	4
5. Folders informationsgrafik	0	2	0	0	2	
6. Lägenhetskontraktet	0	1	0	0	1	
7. Vet ej	1	0	0	0	1	
<i>Korrekta och felaktiga alternativ</i>						
1. Brev från fastighetsägaren	0	0	2	0	2	6
2. Lägenhetsdörren/trapphuset						
5. Folders informationsgrafik						
2. Lägenhetsdörren/trapphuset	0	1	2	0	3	
5. Folders informationsgrafik						
2. Lägenhetsdörren/trapphuset	1	0	0	0	1	
2. Lägenhetsdörren/trapphuset						
6. Lägenhetskontraktet	9	7	20	1		
Summa						
	16	21	37			
Totalt						37

En knapp tredjedel har uppgett helt eller delvis felaktiga alternativ för kanalerna (sammanlagt 10). I svaren har dock oftast det minst problematiska alternativet, Foldersn informationsgrafik, markerats, ensamt eller i kombination med andra alternativ (sammanlagt 7 av de 10). Övriga felkällor markeras bara av enstaka: Lägenhetskontraktet (sammanlagt 2) och Vet ej (1). Ingen har uppgett alternativet Skatteverket.

De få personer (2) som svarat att de inte vet var numret finns eller som tror att det enbart står på lägenhetskontraktet har missuppfattat kanalerna helt och får därmed antagligen störst problem med att finna och rapportera lägenhetsnumret. Men också bland dem som angett korrekta alternativ finns en grupp för vilka Skatteverksdialogen fungerar mindre effektivt, nämligen de som uppgett alternativet Kontakt med fastighetsägaren. Svaren visar att de förstått vad de behöver göra för att kunna slutföra dialogen men att de får ta en omväg. Först måste de reparera fastighetsägardialogen, för att få det lägenhetsnummer som de egentligen redan har tillgång till genom brev, lägenhetsdörr eller trapphus.

För dem som enbart uppger felaktiga alternativ eller uppger att de behöver reparera fastighetsägardialogen kan ett mönster urskiljas. Alla bor i hyresrättsområdet. Sammanlagt är det hälften av enkättagarna i det området (8 av 16) som får en mer omständlig Skatteverksdialog än nödvändigt. Enkätsvaren ger inte omedelbart besked om varför dessa boende inte uppfattat att numret finns i byggnaden. En tänkbar orsak skulle kunna vara att de har missat att läsa det relevanta avsnittet i foldern. Av svaren framgår att nästan alla av dem har tagit del av foldern men att de då bara läst delar av den. En annan möjlighet är att de faktiskt har läst det relevanta avsnittet men utan att lyckas koppla kanalbeskrivningen i texten till verkligheten. I området där de bor motsvaras ju folderns formulering om att numret »[...] ska finnas anslaget på en väl synlig plats i byggnaden« i prakti-

ken av en nummerskylt ovanför lägenhetsdörren. Det är antagligen inte så lätt att genomskåda.⁹ En indikation på att problemet snarare ligger i mottagarnas svårigheter att koppla folderns beskrivning till verkligheten än i sättet att läsa foldern, styrks av att många i bostadsrättsområdet också bara har läst delar av foldern men att så gott som alla trots det uppfattat att numret finns i trapphuset. I det området fanns ju ett anslag med alla nummer i trapphusentrén, vilket borde vara lättare att koppla till folderns beskrivning.

De sammantagna resultaten av hur väl enkätdeltagarna förstått kanalerna för lägenhetsnumret tyder på att Skatteverksdialogen har fungerat smidigare i bostadsrättsområdet än i hyresrättsområdet. En orsak kan vara hur väl mottagarna har kunnat koppla folderns beskrivning av kanalerna till de konkreta kanaler som använts i just deras bostadsområde. Ett anslag i trapphusentrén, som dessutom satts upp i samband med att Skatteverksdialogen var aktuell, har förmodligen varit lättare att relatera till kanalbeskrivningen i utskicket än en nummerskylt ovanför dörren som dessutom satts upp så långt som ett år i förväg.

Informationsurval

På en fråga om hur informativt utskicket är uppger drygt hälften att utskicket förklarar allt de behöver veta om lägenhetsnummer i folkbokföringen. En relativt stor grupp menar att det förklarar en del och ett par att det inte förklarar något. Vad de saknar framgår inte av svaren. Av andra kommentarer i enkäten (sammanlagt 8 personer står för en eller flera av dem) framgår dock något om vad som saknats eller upplevts som oklart. Svaren kan grupperas i tre teman: *Styrkan i uppmaningen*, det vill

9. Det tillfälliga anslag om nummerskyltningen som sattes upp i hyresrättsområdets trapphus under fastighetsägardialogen (se figur 3) fanns inte kvar under Skatteverksdialogen.

såga om det är frivilligt eller tvingande att svara på utskicket, *Konsekvenser av att inte svara* samt *Nummerinsamlingens folkbokförandesyfte och/eller uppläggning*. Av dessa har det sistnämnda temat mest varierade och utförliga svar, varför de citeras här:

Syftet fortfarande inte helt glasklart, dvs. varför just lägenhetsnummer? Har dock inte kollat SCB:s webb.

När jag från fastighetsägaren fick ett brev m. lägenhetsnumret (ca 1 år sen) fattade jag inte vad jag skulle göra med informationen. Jag fattar fortfarande inte varför inte fastighetsägarna kan rapportera numren direkt till Skatteverket och om jag själv behöver veta mitt nya lägenhetsnr. Mitt gamla nr står ju kvar på dörren.

De frågar efter lägenhetsnummer till min lägenhet, men uppenbart visste de i vilken lägenhet jag bor i, eftersom jag fick utskicket.

Jag förstår inte varför både jag och min sambo måste besvara utskicken. Vi har fått ett varsitt. Det finns väldigt lite info om VARFÖR man ska besvara förfrågan.

Sammantaget pekar kommentarerna om syfte och upplägg på mottagarnas osäkerhet om lägenhetsnumrets relation till folkbokföringen, vilka slags personuppgifter som registreras i folkbokföringen och att det (enligt lag) är mottagarens skyldighet att rapportera numret. Det framkommer också att mottagarna varit osäkra på vad de skulle göra med informationen de fick under fastighetsägardialogens första tur.

Påpekandena om vad mottagarna saknar i utskicket kommer bara från en mindre grupp men de antyder att informationsurvalet hade kunnat göras annorlunda och pekar ut några aspekter som kunde tagits med eller förtydligats (en del liknar för övrigt läsarkommentarerna till tidningsartikeln som nämnts i kapitlets inledning).

Reparation av kommunikationen

Hur ligger det då till med *benägenheten att reparera kommunikationen* genom att skaffa sig mer kunskap ifall mottagarna upplevt bristande information, och *på vilket sätt väljer mottagarna att göra det*? Efter frågan om hur informativt utskicket var ställdes frågan *buruvida* enkäddeltagarna skaffat eller tänkt skaffa mer information. De som svarade jakande tillfrågades också om *hur* de har skaffat eller tänkt skaffa mer information.

Av dem som uppgett att utskicket antingen bara förklarar en del av eller inget av det de behöver veta om lägenhetsnummer i folkbokföringen (19 av 44 svar på frågan) säger majoriteten att de skulle vilja veta mer men att de inte planerar att skaffa mer information, alternativt att de inte kommer att göra det eftersom informationen (trots allt) är tillräcklig. De enda som skaffar mer information är ett fåtal (3 av 19) som uppger att de redan har gjort så.

Också bland dem som upplevt att informationen varit tillfredsställande finns en handfull personer (4) som trots att de är nöjda tänker ta reda på mer. Det är alltså sammanlagt 7 personer som har tagit reda på mer, eller tänker göra det. De kunde kryssa för flera alternativ för varifrån de hämtar informationen. Det populäraste alternativet är Skatteverkets webbplats (6 svar), därefter Fastighetsägaren (3 svar, alla för att få reda på lägenhetsnumret) och Andra webbplatser (2 svar). Ett svar vardera får alternativen Genom familj/vänner/bekanta respektive Andra myndigheters webbplatser. Ingen markerar de tre alternativen Grannar, Ringa Skatteverket eller Besöka Skatteverket.

Resultatet pekar alltså på att mottagarna har låg benägenhet att reparera kommunikationen om de upplever sig sakna information. Det fåtal som trots allt väljer att reparera, eller som trots att de är nöjda med informationen vill veta mer, föredrar att besöka webbplatser på internet framför personlig kommunikation. De vänder sig då framför allt, men inte alltid, till den webbplats som utskickets avsändare står bakom.

Slutsatser och reflexioner

Ur klarspråkssynpunkt framstår utskicket som lyckat i fråga om språkets svårighetsgrad, som ju sällan upplevts som svårt. Problematiskt är däremot att det inte varit helt klart huruvida utskicket representerat en tvingande uppmaning som mottagarna, enligt lag, är skyldiga att besvara, eller en fråga som de bara behöver besvara om de vill. Också i fråga om informationsgrafikens budskap har det framkommit oklarheter – den har av de flesta missuppfattats som en instruktion, vilket kan ha lett till att en del mottagare ägnat tid åt att själva räkna ut sitt lägenhetsnummer, trots att numret redan finns framtaget. Att det kanske viktigaste av allt i en text, budskapet, brister i utformning tycks alltså fortsatt vara ett problem i myndighetskommunikationen (jämför kapitel 1 och resultatet från Statskontorets utvärdering, *På väg mot ett bättre myndighetspråk 2001*).

Genom analysen av kommunikationssituationen och undersökningen av hur väl mottagarna uppfattat kanalerna för lägenhetsnumret, har vi pekat på hur mottagandet av Skatteverkets utskick ingår i ett större sammanhang. De boende som genom fastighetsägarens försorg haft numret tillgängligt via ett anslag i trapphuset, när Skatteverksdialogen utspelade sig, verkar ha haft bättre förutsättningar för en framgångsrik och effektivt genomförd dialog med myndigheten än de som haft numret på en skylt ovanför dörren. Det ger anledning att överväga hur den konkreta kommunikationssituationen överensstämmer med den beskrivning som ges i myndighetstexten. Det är viktigt att mottagarna med lätthet kan göra kopplingar mellan sin verklighet och det texten beskriver. Mottagaranpassningen tycks med andra ord också vara ett fortsatt problem i myndighetskommunikationen (jämför kapitel 1).

Vidare stödjer enkätresultaten i vissa delar tidigare forskning kring mottagandet av direktadresserad post, däribland myndighetstexter. Det gäller till exempel att texterna i Skatteverkets ut-

skick vanligen bara lästs en gång, inte flera, och att den längre texten (foldern) som är över två sidor har lästs i mindre utsträckning än blanketten. Detta tyder på att det, precis som nuvarande klarspråksråd tar upp, är viktigt att överväga hur långa texter mottagarna är villiga att läsa och att inte skriva längre än nödvändigt.

Samtidigt visar enkäten att informationen i vissa delar förmodligen skulle ha behövt vara något längre, eller att informationsurvalet åtminstone hade kunnat vara annorlunda. Nuvarande version av utskicket väcker frågor som inte besvaras, till exempel vad som händer vid uteblivet svar. Det framgår också att utskicket folkbokförande syfte inte står klart för alla och att det finns mottagare som inte vet hur folkbokföringen är upplagd och inte heller förstår lägenhetsnumrets relation till folkbokföringen. Att informationsurvalet i myndighetstext brister är även det ett sedan tidigare känt problem (jämför kapitel 1). Det framstår dock som särskilt allvarligt med tanke på att mottagarna, av enkäten att döma, har låg benägenhet att reparera upplevelsen av bristande information.

Av resultatet framgår också att en del av mottagarna framför allt verkar ha försökt ta reda på vad de behöver göra och sedan utföra uppgiften (rapportera lägenhetsnummer) utan önskan om djupare förståelse av varför lägenhetsnumren egentligen samlas in. För dem spelar det kanske mindre roll att utskicket inte är tydligt i fråga om lägenhetsnumrens funktion i folkbokföringen. Men andra skulle ha velat veta mer om sådant. Detta ger i sin tur anledning att fundera över myndighetskommunikationens övergripande funktion. Som berörts i kapitel 1 och Utblick 1 är en grundtanke med klarspråksanpassade myndighetstexter att medborgarna ska förstå vad de folkvalda tänker och beslutar för att de i förlängningen ska kunna delta i den demokratiska samhällsdebatten. Utöver att vara enkla och begripliga så att mottagarna kan utföra de handlingar som efterfrågas

av myndigheten kan alltså texterna fungera som ett »folkupplysande« verktyg för att öka mottagarnas kunskap om myndigheternas arbete. Men då gäller det att texterna också klargör de bakomliggande orsakerna till myndighetens utskick. Det gäller också att mottagarna engagerar sig i texterna och verkligen läser dem, vilket inte alltid är fallet – både av enkäten om Skatteverkets utskick och av Pedersens danska undersökning framkommer att långt ifrån alla mottagare läser myndigheternas information.

Undersökningen väcker också frågan om vilka läsare myndighetskommunikationen bör sträva efter att tillfredsställa. Den genomsnittliga mottagaren verkar av enkätresultaten att döma vara relativt nöjd med utskickets utformning och innehåll men framstår samtidigt inte som särskilt intresserad av djupare kunskap om lägenhetsnummer i folkbokföringen. Bland enkätdeltagarna finns dock en handfull mer kritiska läsare som uppfattat problem av olika slag. Kanske är det hellre deras kravnivå myndighetskommunikationen bör tillgodose. Men oavsett vems kravnivå myndigheterna strävar efter att möta är det sannolikt att fler enkätdeltagare skulle ha uttalat sig om utskickets för- och nackdelar om de fått möjlighet att jämföra det med en alternativ version. Här har ingen sådan textjämförelse gjorts men som Pedersens undersökning visat kan mottagarna vara nöjda med en text till dess att de får en förbättrad version att jämföra med. För att förstå och utvärdera hur kommunikationen fungerar behövs med andra ord både kunskap om hur de faktiska mottagarna uppfattar dem i kommunikationssituationen och tester med mottagare som kan göra kritiska läsningar och jämföra olika textversioner.

Till sist ska påpekas att deltagarna i denna undersökning inte representerar alla de olika mottagargrupper som finns och därmed sannolikt inte alla de sätt som mottagare kan hantera myndighetstext på. Det behövs fler studier av olika mottagarkate-

gorier. Särskilt intressant vore det att undersöka personer som läser med större svårigheter, till exempel andraspråkstalare, och personer med en negativare uppfattning om myndigheten än de som deltagit i denna enkätstudie.

Vidare läsning

Den som vill veta mer om vilka olika forskningstraditioner som finns för att undersöka läsning av sakprosa och hur sådan läsning går till, också i ett historiskt perspektiv, kan vända sig till artikeln »Läsare och läsarter« av Olle Josephson och Björn Melander (2003) med vidare referenser. Forskning om hur vi rör blicken över text och bild när vi läser multimodala texter redovisas i Holsanova 2010, som också avlivar tio myter om läsning. Den som intresserar sig för etnografiska studier av när, var, hur och varför människor läser och skriver i vardagen finner mycket av intresse inom New Literacy Studies. Barton (2007) ger en översikt över fältet och har också skrivit utförligt om skriftbruket i ett samhälle i Storbritannien som han undersökt (Barton & Hamilton 1998).

Klarspråk och myndigheters texter

– sammanfattning och slutord

Så har det blivit dags att sammanfatta boken. I detta avslutande kapitel summerar vi de resultat vi fått av våra undersökningar och visar på sambanden mellan undersökningarna och den nya kunskap de ger. Tillsammans ger bokens undersökningar ett helhetsperspektiv på myndigheters skriftliga kommunikation i dag – från produktion, över texter, till mottagande. Utöver att ge ett helhetsperspektiv på kommunikation har vi velat diskutera det klarspråksarbete som bedrivs vid myndigheterna. Bland de många slutsatser som är möjliga att dra av föregående kapitel, väljer vi att fokusera på vad som kan ha betydelse för dagens – och morgondagens – klarspråksarbete. Kapitlet inleds med en längre resultatsammanfattning. Den följs av två framåtblickande avsnitt. Det första riktar sig främst till dem som sysslar med skrivande vid olika myndigheter och det andra främst till språkforskare, eller andra som ur vetenskapligt perspektiv är intresserade av myndighetskommunikation.

Myndigheter är komplexa organisationer. De hanterar svåra ärenden och många människor är inblandade i produktionen av myndigheternas texter. Det gör att det i viss mån inte är meningsfullt att använda ett begrepp som *myndighetsskribent*. Texterna har vanligen inte en person som avsändare; snarare får den person som sätter sin signatur under en text, eller lägger sista handen vid en publikation, ses som ett språkrör för myndigheten. Och vem – inom myndigheten – är i så fall den primära

adressaten för alla välmenande råd om hur texterna ska förändras för att förstås av mottagaren? Något enkelt svar på den frågan går kanske inte att ge, men en rimlig slutsats är att frågorna är angelägna för ganska många anställda vid myndigheter och att myndigheten som helhet därför måste ta ansvar för kommunikationen.

Den beskrivning av textproduktionen vid Försäkringskassan som getts här visar att åtminstone tre olika yrkeskategorier – här kallade specialister, språkansvariga och handläggare – är inblandade i textproduktionen. Handläggarna, den kategori som lägger sista handen vid de brev som förmedlar beslut till privatpersoner, uppfattar inte sig själva som skribenter. Det är ett förhållande som är problematiskt för klarspråksarbetet. Av vilka skäl ska man intressera sig för råd till skribenter om man själv inte ser sig som en sådan? Ett viktigt uppdrag för svenska myndigheter borde därför vara att stärka medarbetarnas roll som skribenter. Det är olyckligt om uppfattningen är den att bara vissa grupper, till exempel utbildade språkkonsulter eller jurister, har förmågan att författa bra texter vid dagens myndigheter. En målsättning borde vara att *alla* som arbetar med skrivande vid en myndighet känner ansvar för texten.

Beskrivningen av textproduktionen vid Försäkringskassan visar att det vi här kallar *institutionella ramar* har en starkare styrande effekt på skribenten, och därmed på texten, än det vi kallar *lokala villkor* – alltså sådant som är specifikt för skribenten och ärendet. Det här förhållandet kan vara en förklaring till att textmallar fått så stort genomslag inom Försäkringskassan. När de institutionella ramarna är starka och tydliga, blir det ju enklare att genomföra ändringar uppifrån, till exempel att införa gemensamma textmallar. Det är möjligen rentav en förutsättning att organisationen är stark och styrande för att man ska kunna införa mallar på ett framgångsrikt vis. Man kan alltså hävda att myndighetens ledning har, och kan ta, ett större an-

svar för textutformningen. Ett sådant ansvar får dock inte utformas så att det helt kväver möjligheten för enskilda anställda att känna ansvar för sin text; om alla skribenter ska känna sig delaktiga måste det finnas en balans mellan institutionella ramar och möjligheten att påverka arbetet och den egna texten. I vilken utsträckning samma förhållande mellan institutionella ramar och lokala villkor gäller på andra myndigheter än vid Försäkringskassan kan vi förstås inte säga. Men att man skulle finna vissa likheter verkar inte osannolikt med tanke på att liknande institutionella ramar styr alla myndigheters arbete.

Papperstexterna som produceras vid myndigheter, såväl beslut till privatpersoner som informerande texter av olika slag, är den kanal som klarspråksarbetet framför allt inriktats på. Texternas utseende förändras givetvis i takt med att samhället förändras. Här har vi ju pekat till exempel på den tilltagande intimisering av myndighetsspråket som går hand i hand med den tilltagande byråkratisering som präglar flera andra områden i samhället. Om man jämför myndigheternas texter i dag med för tio år sedan, som vi har gjort här, så ser man att texterna ur klarspråksperspektiv i viss mån förbättrats. Som konkreta exempel kan nämnas att meningslängden generellt har sjunkit och att medvetenheten om grafisk utformning verkar ha blivit högre.

I jämförelsen över tid framstår två förändringar som särskilt tydliga: den ökade textlängden och det alltmer frekventa du-tilltalet. Att texterna blir allt längre kan ha flera olika förklaringar, viktigare i vårt perspektiv är vilka konsekvenser det får för kommunikationen. Av de undersökningar som refereras och redovisas i kapitel 5, om mottagandet av Skatteverkets utskick, framgår att mottagare sällan läser texter som är längre än två sidor i sin helhet. Det verkar alltså finnas en övre gräns för hur långa texter kan bli innan själva textlängden leder till ett slags översiktsläsning. För myndigheterna kan det alltså finnas skäl att överväga texternas omfång. Varken mottagare eller myndig-

heter har nytta av alltför långa texter. I de fall texterna behöver vara långa är det givetvis viktigt att olika grafiska medel utnyttjas för att skapa god organisation i texten, så att det blir lätt för läsaren att överblicka och eventuellt välja vilka partier som ska läsas. Råd för att hantera långa texter finns till exempel i *Klarspråkstestet*, rapportdelen.

Den andra tydliga förändringen i det stickprov av myndighetstexter som undersökts här är att du-tilltalet blivit så frekvent, i något beslut är *du* faktiskt det allra vanligaste ordet. En positiv sida av denna utveckling är att tilltalet i texterna blivit mera konsekvent; svenska myndigheter verkar ha enats om *du* som ett sätt att hantera problemet med artighetsstrategier (*du/Du/ni/Ni*) och eventuellt flera mottagare. Du-tilltalet är dock inte enbart en positiv utveckling. Lind Palicki (2010) har som nämnts i kapitel 1 visat hur du-tilltalet kan bidra till att peka ut en av föräldrarna som huvudmottagare, vilket knappast är i linje med avsändarens intentioner.

Man kan fundera över om det frekventa du-tilltalet för myndigheterna blir ett sätt att på ordnivå åstadkomma den personliga anpassning som är svår att uppnå endast genom ett sakurval anpassat till den individuella läsaren. I det avseendet är strategin bedräglig; enkäten till webbplatsanvändare visar att mottagare inte reagerar enbart positivt på en alltför familjär ton. Hur ett frekvent du-tilltal uppfattas i faktisk läsning behöver vi alltså veta mer om. Det verkar också angeläget att finna modeller för att beskriva den lagom formella ton som på ett värdigt sätt representerar myndigheten utan att verka avvisande för mottagaren.

Kommunikation mellan myndigheter och mottagare handlar förstås inte bara om myndigheternas arbete med textutformning. Också mottagarnas förkunskaper och erfarenheter av olika texttyper och kanaler har betydelse. En förändring som har ägt rum i de informerande texterna mellan 2001 och 2011 är att texterna i dag är mer *multimodala*, dvs. att de icke-verbala

element som finns i texterna har en kommunikativ intention på ett tydligare sätt än tidigare. I exempelvis det orangea kuvertet kan man tänka sig att myndighetens avsikt med att kommunicera med bilder är att förenkla för läsaren. Säkert är den hjälpen uppskattad av många. Men förändringen i textmönstren ställer nya frågor – finns det grupper av läsare som inte är så vana vid ett multimodalt sätt att kommunicera och som behöver mer hjälp med sådana texter? Och hur upplever mottagaren de texter där både bild och text bidrar med information? Ser de bilderna som information, eller som illustration? Den läsare som inte är van vid multimodala texter i pappersform kan också förväntas få svårigheter med webbtexterna, vilka ju bygger på ett multimodalt sätt att kommunicera.

En viktig funktion för myndigheternas webbplatser är att de ska fungera som ett slags elektroniska servicekontor, alltså att medborgaren – eller kunden – själv ska kunna sköta sitt ärende där, beställa blanketter och broschyrer, ansöka om skattejämkning eller meddela ny adress. Interaktiviteten på webbplatsen kan vara ett sätt för myndigheten att erbjuda personligt tilltal i en annan form än vad som är möjligt i de skrivna papperstexterna. Skatteverket och Försäkringskassan, som är de myndigheter som behandlats här, har valt olika strategier för att välkomna användarna på webbplatsens startsida. Försäkringskassan använder kategorin livssituation för att leda användarna rätt, medan Skatteverket utgår från myndighetens egen kategorisering av information: fråga-svar, blankett eller aktuellt. Intuitivt kan det tyckas som om Försäkringskassans webbplats därmed är bättre mottagaranpassad, och skillnaden kan möjligtvis förklaras utifrån myndigheternas skilda uppdrag. Enkäten till webbplatsanvändare visar dock att ingen av strategierna är problemfri. Båda lösningarna kräver att användaren sätter sig in i hur myndigheten kategoriserat informationen, och i båda fallen kan användarna behöva hjälp med den terminologi som myndigheten

använder för att beskriva de ärenden användaren är intresserad av. Den som hittar sitt ärende inom ramen för en livssituation kan efterfråga en introduktion till den terminologi som myndigheten använder för att beskriva de ärenden som ryms inom livssituationen. Det är självklart att myndigheten måste ha en precis terminologi, men att introducera användarna till terminologin vore att mötas halvvägs.

Enkäten till webbplatsanvändare visar två kategorier av problem, terminologiska och tekniska. De terminologiska problemen rör en central del av klarspråksarbetet. Egentligen är det bara en traditionell klarspråksfråga som bytt kommunikationskanal när nätanvändare klagar på att de måste lära sig myndighetens terminologi för att kunna uträtta sitt ärende. Att myndigheter och privatpersoner använder olika ord för samma fenomen är, som nämnts i kapitel 4, ett problem som kommer att bestå. Förhoppningsvis kan tekniken på nätet i framtiden klara detta så att den som väljer fel ord i en kollokation (*stänga/sluta företag*) kan få förslag på hur myndigheten hanterar frasen (*avregistrera företag*).

Många besöker myndighetens webbplats för att uträtta ett ärende, och på motsvarande sätt läser många mottagare paperstexter i ett handlingsinriktat syfte. Så verkar flera ha använt det utskick från Skatteverket som undersökts här, som ett material där de letat fram de instruktioner de behövt för att uträtta sitt ärende. Utskicket har för en del mottagare uppfattats som oproblematiskt; de har utan större tidsåtgång kunnat rapportera in sitt lägenhetsnummer till myndigheten. Det är förstås viktigt att uppmärksamma att kommunikationen ibland fungerar utan störningar. Andra mottagare har dock upplevt problem. Dessa problem är inte knutna till den språkliga utformningen i snäv bemärkelse, utan handlar om urvalet av information, formuleringen av syftet och anpassningen till mottagarens kommunikationssituation.

Alla dessa problematiska drag känns igen från den undersökning av myndigheters texter som Statskontoret genomförde 2001. På den punkten tycks myndigheternas texter alltså inte ha blivit så mycket bättre under de senaste tio åren. På konkret nivå handlade problemen med Skatteverksutskicket om att förstå ifall man som mottagare hade skyldighet att besvara utskicket, vad som skulle hända ifall man inte gjorde det – och, ifall man besvarade det, att förstå på vilket sätt fastighetsägaren förmedlat numret. På en mer abstrakt nivå handlade problemen om att förstå vilken roll utskicket har i myndighetsutövningen. Utskicket är ett föreläggande, och det kan alltså få rättsliga konsekvenser för den enskilde om utskickets uppmaning inte följs. Att myndigheten på ett tydligt sätt redovisar varför de efterfrågar viss information från mottagaren, liksom medborgarens rättigheter och skyldigheter, måste anses vara centralt i klarspraksarbetet – i alla fall om man uppfattar klarspraksuppdraget i en vidare bemärkelse.

Trots att en del mottagare av Skatteverkets utskick upplevde att de fick bristande information, var deras benägenhet att kontakta Skattemyndigheten för att få ytterligare information mycket låg. Mottagarna var alltså obenägna att inleda en reparation av kommunikationen. Vad det beror på är svårt att avgöra – inställningen »det ordnar sig ändå« är lika rimlig som förklaring som tanken att mottagarna inte vill ha mera kontakt med myndigheten. Kanske kan man också – något provokativt – söka svaret i myndighetens texter. Är texterna skrivna på ett sådant sätt att medborgaren drar sig för att kontakta myndigheten? En målsättning med Försäkringskassans kommunikationsstrategi är, som nämnts, att texterna ska vara självbärande och besvara alla de frågor som mottagaren kan tänkas ha. En sådan strategi kan tänkas bidra till att texterna inte inbjuder till dialog. Ur ett demokratiskt perspektiv såväl som ur ett klarsprakspektiv kan denna strategi vara problematisk; att mottagarna upplever

att de får tillräcklig information av texterna måste naturligtvis vara överordnat målet att de inte kontaktar myndigheten igen.

Avslutningsvis kan sägas att de undersökningar som rapporterats här väcker frågor om myndighetskommunikationens övergripande funktion. Den *kan* vara ett verktyg för att öka mottagarnas kunskap om myndigheternas arbete. Det kräver då att mottagarna faktiskt läser hela texterna, och att de är utformade på ett sådant sätt att de upplevs som relevanta för mottagarna. För klarspråksarbetets del kräver en sådan hållning snarast att man lyfter upp de tankar som kommer till uttryck i Utblick 1 i den här boken: betänkanden – och många andra texter, kan man tillägga – *ska* egentligen engagera mottagarna. När mottagarna blir engagerade, och upplever att deras deltagande i dialogen är relevant, kommer de också att vara mer benägna att reparera den kommunikation som inte riktigt fungerar.

Klarspråksarbetets framtida inriktning

De klarspråksråd som finns i *Klarspråk lönar sig*, och som bildat utgångspunkt för vår beskrivning av klarspråksråd, verkar fungera mer eller mindre väl. De som rör ytspråket, till exempel »Undvik ålderdomliga och svårbegripliga ord«, verkar fungera väl även om det i vissa texter finns problem. Det gäller till exempel bruket av vardagsord med oklar referens som på ytan inte framstår som byråkratiska men som kan ha en specifik innebörd i myndighetskontexten. Här tycks alltså ytterligare, men inte särskilt stora, förändringar behövas. Råden är av sådant slag att de lätt kan traderas i dokument eller lathundar för skriftlig kommunikation.

Andra råd är uppenbarligen svårare att hantera, och dessa behöver alltså myndighetens skribenter ägna större uppmärksamhet. Tre av råden: »Tänk på läsaren!«, »Skriv det viktigaste först!« och »Skriv kort!« kräver att myndigheten går på djupet

och noggrant analyserar vad råden innebär både i deras specifika verksamhet och för den typ av ärende som texten behandlar.

Exemplen från Försäkringskassan visar att handläggaren har en viss uppfattning om mottagaren utifrån ärendeslaget, men inte sällan är skrivarbetet närmast *maskinellt* och består i att fylla i luckor i en mall. Den som skriver *manuella beslut* har större utrymme för egna formuleringar, och även någon form av kunskap om mottagaren. Det innebär dock inte att denna kunskap kan utnyttjas till att skriva med personlig inlevelse. Däremot har skribenten en viss kunskap om kommunikationsprocessen. Han eller hon vet hur mycket, och vilket slags, skriftlig kommunikation som föregått den text som är aktuell: om det är en *förstadiolog* eller en *andradialog*, eller om ärendet pågått ännu längre. Detta går att ta hänsyn till i texten för att den ska närma sig mottagarens perspektiv. Att, som vi har gjort, analysera hur den enskilda texten ingår som en del i en större dialog borde alltså vara ett sätt att öka kunskapen om mottagarens behov och mål med läsningen på ett sätt som är relevant för alla som är inblandade i att skriva myndighetstext. I och med att textskapandet på myndigheter är en kollektiv process är det också viktigt att alla som är inblandade har klart för sig hur man tolkar ett råd som »Tänk på läsaren!« – och att man är överens om hur man gör det. Vem som är ansvarig för att så sker skiftar från myndighet till myndighet, eller från projekt till projekt, men det är viktigt att någon ansvarar för att detta arbete blir gjort, bland annat för att formuleringen av huvudbudskap, informationsurval och mottagaranpassning ska fungera väl.

Rådet att skriva det viktigaste först förutsätter både att man vet vad som anses vara viktigast men också att man överväger *hur* det viktigaste presenteras. Visst är utfallet i ett beslutsärende viktigt och det ska gärna framhävas, exempelvis genom att det placeras tidigt i texten, så att läsaren klart och tydligt kan se det. Men som vi har diskuterat är det inte otänkbart att det i vis-

sa fall, som vid negativa besked, kan väcka anstöt hos läsaren om det negativa presenteras direkt och utan omsvep. Det behövs undersökningar av hur sådana texter tas emot av mottagarna för att få besked om hur de uppfattas av mottagarna.

Rådet att skriva kort kräver också noggranna överväganden. Texterna ska inte vara längre än nödvändigt samtidigt som vissa saker kan behöva förklaras för att mottagarna ska förstå. Det är en svår balansgång, särskilt om man ser det i relation till klarspråksarbetets underliggande demokratiska syften. Hos några läsare av Skatteverkets utskick om lägenhetsnummer väcktes frågan om varför myndigheterna vill folkbokföra just på lägenhetsnummer, en fråga som inte besvaras i texten. Den folkupplysande effekten av utskicket hade blivit större om detta förklarats. Men hur utförliga skulle myndigheterna behöva vara i sina texter för att öka medborgarnas kunskaper? Vilka andra sätt finns det att bidra till ökade kunskaper? Nuvarande klarspråksråd tar inte upp hur myndighetskommunikation skulle kunna informera bättre eller engagera läsaren mer i texternas innehåll. Är det önskvärt att de gör det? Tillspetsat kan man säga att om mottagarna har ett lågt engagemang i myndigheternas arbete, och myndighetstexter bara syftar till att klargöra vad medborgarna förväntas göra, utan anspråk på att upplysa dem om varför, så riskerar engagemanget att bli ännu lägre.

En annan fråga för klarspråksarbetet som inte hanteras av nuvarande klarspråksråd är myndighetens behov. De språkkonsulter som samtalar i Utblick 2 menar att myndigheten också måste vara nöjd med kommunikationen, eftersom texterna ska representera myndigheten. Hur myndighetskommunikation kan bedrivas kommer alltid att vara avhängigt av myndighetens språkliga register. De texter som skrivs måste representera myndighetens självbild och verksamhet på ett läsanpassat sätt men samtidigt göra myndigheten och verksamheten rättvisa. Tillvaratas detta perspektiv tillräckligt i språkvårdsarbetet i dag?

Om inte myndighetens perspektiv finns med i diskussionerna blir det svårt att få genomslag för klarspråksfrågor. De intervjuade språkvårdarna vid Försäkringskassan påpekar till exempel att det är mer eller mindre avgörande för deras arbete att myndighetens ledning stödjer deras verksamhet.

Olika myndigheter behöver också utveckla den ton som passar just deras verksamhet. Det är skillnad på till exempel Skatteverkets kontrollerande verksamhet och Försäkringskassans stödjande uppgifter. Skillnaderna speglas i myndigheternas uttryck och ton, vilket bland annat konstateras i kapitel 4 där de två myndigheternas webbplatser sägs spegla traditionell respektive mindre traditionell myndighetsstil. Mottagaranpassningen är därmed inte generell. En och samma mottagare läser ett brev från Skatteverket på ett sätt och ett brev från Försäkringskassan på ett lite annat, beroende på förkunskaper om och förväntningar på den avsändande myndigheten eller det aktuella ärendet.

Klarspråksforskningens framtida inriktning

Det finns många frågor som väntar för den forskning som inriktas på klarspråk och myndighetskommunikation. Olle Josephson (2009) har i en artikel pekat ut fyra sådana frågeområden. Enligt honom behövs mer forskning om begriplighet och läsbarhet i multimodala texter och webbtexter. Det behövs också fler etnografiska studier som klargör villkoren för produktion och konsumtion av texter. Även fler studier som utifrån kritisk textanalys blottlägger maktförhållanden och ideologier i myndighetstext vore önskvärda. Inom området språkval, språkideologi och språkattityder behöver också uppfattningarna om kommunikationen mellan myndighet och medborgare undersökas djupare.

Vi håller med om att dessa områden är viktiga. Studierna i vår bok har också pekat ut en del framtida delfrågor, främst för områdena etnografi, begriplighet och språkattityder.

Ett exempel på en fråga som kunde undersökas etnografiskt gäller Försäkringskassans strategi att texten ska fungera så väl att mottagaren inte ska behöva kontakta myndigheten ytterligare. I de fall mottagarna trots allt behöver kontakta myndigheten ska detta företrädesvis göras via webbplatsen, det vill säga via ytterligare en *skriftlig kanal*. Huruvida denna kommunikation, som alltså blir en skriftlig envägskommunikation, motsvarar medborgarnas önskemål om myndighetskommunikation vore värt att få ytterligare undersökt. Den enkät bland webbplatsanvändare som redovisats i kapitel 4, pekar ju på att användarna åtminstone ibland behöver individuell information och personlig kommunikation. Det vore också värdefullt att veta hur andra myndigheter resonerar om dessa frågor. Är denna strategi – det vill säga att texten ska uppfylla läsarens alla krav och behov – på väg att slå igenom hos alla myndigheter och vilka effekter får det i så fall på lång sikt för kontakten mellan myndigheter och medborgare?

En fråga om begriplighet aktualiseras av jämförelsen med 2001 års utvärdering av myndighetstexter. I denna bok har vi använt bland annat *fundamentlängd* för att jämföra texterna. Det är förstas språkvetarperspektivet som slår igenom i ordet fundamentlängd. I Klarspråkstestet har det omformulerats till »Kommer det viktiga tidigt i meningen?«, i andra sammanhang kan det formuleras som att »det finita verbet ska komma tidigt«. De texter som granskats här visar dock, enligt vår bedömning, att det är minst lika betydelsefullt vad som står före det finita verbet (det vill säga vilken satsdel som kommer först). Det här är ur begriplighetssynpunkt problematiskt. Hur kontrollerar man att klarspråksråden verkligen avhjälpas de brister de är tänkta att avhjälpa? Vi behöver fler empiriska undersökningar – där texter prövas i faktisk läsning – för att kunna belägga vilka drag i texten som gör den svårläst. Om klarspråksråden ska bli stringenta krävs det alltså ytterligare språkvetenskapliga och empiriska kunskaper.

Ett exempel på en språkattitydsfråga, till sist, är vilken sorts språk som myndigheten kan och bör använda för att framstå som seriös men samtidigt inte alltför distanserad. Inte »hej och du«, men välskrivet säger en av skribenterna på Försäkringskassan. Vilket språk och vilket tonfall är det som uppskattas – av myndigheten? Och av mottagaren? I dag saknas en beskrivning av den sorts prosa som avses. Det finns heller inga grundliga studier av hur det språk och det tonfall som används i dag värderas. Inte heller av hur registret exakt ser ut. Ett femte område för framtida klarspråksforskning är alltså att kartlägga själva registret.

Avslutning

I den här boken har vi närmast oss ett antal frågor om dagens myndighetskommunikation som alla kretsar kring målsättningen att skriva ett klart och begripligt myndighetsspråk. Svaren har sökts i textanalyser, men också i en beskrivning av den typ av miljö där texterna produceras samt i en undersökning av hur myndighetens texter tas emot av faktiska läsare. Vi har på så vis velat undersöka både de texter som skrivs vid dagens myndigheter och de sammanhang där texterna blir skrivna respektive lästa av faktiska användare. Detta speglar ett försök att fånga in den process som myndigheters texter ingår i, och ett mål har varit att synliggöra såväl myndigheternas arbete med texterna som mottagarnas upplevelser av de texter som skrivs.

Snarare än att ge konkreta råd till skribenter har vi med boken velat bidra till en diskussion om förutsättningarna för ett framgångsrikt klarspråksarbete. I en sådan diskussion menar vi att det är särskilt viktigt att ta hänsyn just till texternas kommunikativa sammanhang. Myndigheternas texter är del av en viss dialog mellan myndighet och mottagare, och som del av denna dialog präglas texten – och ska präglas – av de sociala förutsätt-

ningar som omger kommunikationen. Med särskilt detta sistnämnda processperspektiv hoppas vi att boken inspirerar till en fortsatt och fördjupad diskussion om myndigheters texter både ur produktions- och mottagarperspektiv.

LITTERATUR

- Att skriva beslut vid Försäkringskassan*. 2011. Beslutsdatum 2005-10-24, reviderat 2011-01-14. Försäkringskassan. Webbadress: www.forsakringskassan.se. Hämtat 2011-07-14.
- Barton, David, 2007: *Literacy. An introduction to the ecology of written language*. 2 ed. Malden m.fl.: Blackwell Publishing.
- Barton, David & Hamilton, Mary, 1998: *Local literacies. Reading and writing in one community*. London & New York: Routledge.
- Bell, Susan, 2007: Improving our writing by understanding how people read personally addressed household mail. I: *Clarity* 57. S. 40-42.
- Björkvall, Anders, 2003: *Svensk reklam och dess modelläsare*. (Stockholm Studies in Scandinavian Philology. New Series 31.) Stockholm: Almquist & Wiksell International.
- Björkvall, Anders, 2009: *Den visuella texten. Multimodal analys i praktiken*. (Ord och stil. Språkvårdssamfundets skrifter 40.) Uppsala: Hallgren & Fallgren.
- Creese, Angela, 2008: Linguistic ethnography. I: *Encyclopedia of language and education. Vol. 10. Research methods in language and education*, ed. by Kendall A. King & Nancy H. Hornberger. 2nd ed. New York: Springer. S. 229-241.
- Edling, Agnes, 2006: *Abstraction and authority in textbooks. The textual paths towards specialized language*. (Studia Linguistica Upsaliensia 2.) Uppsala: Uppsala universitet.
- Englund, Boel, Ledin, Per & Svensson, Jan, 2003: Sakprosa och samhälle I: *Teoretiska perspektiv på sakprosa*, red. Boel Englund & Per Ledin. Lund: Studentlitteratur. S. 35-60.
- Findahl, Olle, 2009: *Svenskarna och Internet 2009*. Hudiksvall: World Internet Institute.
- Folkbokföring på lägenhet – för att få kunskap om hur vi bor*. 2011. Skatteverket. Webbadress: www.skatteverket.se. Hämtat 2011-07-11.
- Folkbokföringslagen (SFS 1991:481).

- Försäkringskassan – Bästa myndighetsajt. 2010. I: Internetworld. 2010-11-18. Webbadress: www.idg.se. Hämtat 2011-06-29.*
- Försäkringskassans årsredovisning 2010. 2010. Försäkringskassan. Webbadress: www.forsakringskassan.se. Hämtat 2011-07-14.*
- Försäkringskassans årsredovisning 2005. 2005. Försäkringskassan. Webbadress: www.forsakringskassan.se Hämtat 2011-07-14.*
- Förtroendeutredningen för Sveriges domstolar = Ökat förtroende för domstolarna – strategier och förslag. 2008. (SOU 2008:106.) Stockholm: Fritzes.*
- Förvaltningslagen (SFS 1986:223).*
- Gransell, Jenny, 2007: "När fängelse dom blivit verkställbar sker utplacering på anstalt." En kritisk diskursanalys av skriftlig information till intagna vid Kronobergsbådet i Stockholm. Examensarbete, opublicerat manuskript. Språkkonsultprogrammet vid Stockholms universitet. Webbadress: www.nordiska.su.se. Hämtat 2011-03-01.*
- Grünbaum, Catharina, 2007: Mitt liv med Svenska språknämnden. I: Nämnd, inte glömd. Historik över Nämnden för språkvård och Svenska språknämnden 1944–2007, red. Birgitta Lindgren. (Skrifter utgivna av Svenska språknämnden 95.) Stockholm: Norstedts. S. 153–166.*
- Gunnarsson, Britt-Louise, 1982: Lagtexters begriplighet. En språkfunktionell studie av medbestämmandelagen. Lund: Liber Förlag.*
- Gunnarsson, Britt-Louise, 1985: Den varierande läsprocessen. I: Läsning, red. Lars Melin & Sven Lange. Studentlitteratur: Lund. S. 7–21.*
- Gunnarsson, Britt-Louise, 1992: Skrivande i yrkeslivet. En sociolingvistisk studie. Lund: Studentlitteratur.*
- Gunnarsson, Britt-Louise, 1999: Texten i och för organisationen. I: Samtal och språkanvändning i professionerna. Rapport från ASLA:s höstsymposium. Linköping 6–7 november 1997, utg. av Per Linell, Lars Ahrenberg & Linda Jönsson. (ASLA: skriftserie 11.). Uppsala: Association suédoise de linguistique appliquée (Svenska föreningen för tillämpad språkvetenskap). S. 65–68.*
- Gustafsson, Anna & Håkansson, David, 2011: Språkklyftan – 30 år senare. I: Svenskans beskrivning 31. Förhandlingar vid Trettioförsta sammankomsten för svenskans beskrivning, Umeå den 20–21 maj 2010, red. Ann-Catrine Edlund & Ing-Marie Mellenius. (Nordsvenska nr 19.) Umeå: Institutionen för språkstudier, Umeå universitet. S. 123–132.*

- Hallesson, Yvonne, 2011: Abstraktion i en DN-ledare. I: *Funktionell textanalys*, red. Per Holmberg, Anna-Malin Karlsson & Andreas Nord. Stockholm: Norstedts. S. 39–52.
- Hellspong, Lennart & Ledin, Per, 1997: *Vägar genom texten. Handbok i brukstextanalys*. Lund: Studentlitteratur.
- Holmberg, Per & Karlsson, Anna-Malin, 2006: *Grammatik med betydelse*. (Ord och stil. Språkvårdssamfundets skrifter 37.) Uppsala: Hallgren & Fallgren.
- Holmberg, Per, Karlsson, Anna-Malin & Nord, Andreas (red.), 2011: *Funktionell textanalys*. Stockholm: Norstedts.
- Holmqvist, Kenneth & Wartenberg, Constanze, 2005: The role of local design factors for newspaper reading behavior. An eye-tracking perspective. (Lund University Cognitive Studies 127). Lunds universitet: Avdelningen för kognitionsforskning.
- Holsanova, Jana, 2010: *Myter och sanningar om läsning. Om samspelet mellan språk och bild i olika medier*. (Språkrådets skrifter 12.) Stockholm: Norstedts.
- Hultman, Tor G., 2003: *Svenska Akademiens språklära*. Stockholm: Norstedts Ordbok.
- Hutchby, Ian & Wooffitt, Robin, 1998: *Conversation analysis. Principles, practices and applications*. Oxford: Polity.
- Josephson, Olle, 2009: Klarspråksforskningens framtid. I: *Medborgare och myndigheter*, red. Catharina Nyström Höög. (TeFa nr 47.) Uppsala universitet: Institutionen för nordiska språk. S. 100–107.
- Josephson, Olle & Melander, Björn, 2003: Läsare och läsarter. I: *Teoretiska perspektiv på sakprosa*, red. Boel Englund & Per Ledin. Lund: Studentlitteratur. S. 125–160.
- Karlsson, Anna-Malin, 2006: En arbetsdag i skriftsamhället. *Ett etnografiskt perspektiv på skriftanvändning i vanliga yrken*. (Skrifter utgivna av Språkrådet 2.) Stockholm: Språkrådet.
- Kjærsgaard, Anne, 2010: *Sådan skriver vi – eller gør vi? En undersøgelse af de tekstlige effekter af to sprogpoltiske projekter i Danmarks Domstole og Københavns Kommune og af årsagerne til projekternes gennemslagskraft*. Doktorsavhandling, opublicerat manuskript. Köpenhamns universitet.
- Klarspråk. En grund för god offentlig service. Språkvårdsutredningens rapport*. 1985. (Ds C 1985:3) Språkvårdsutredningen. Stockholm: Liber.

- Klarspråk – för en vårdad, enkel och begriplig svenska.* 2010. Folder Språkrådet. Webbadress: www.sprakradet.se.
- Klarspråk lönar sig. Klarspråksarbete i kommuner, landsting och språkliga myndigheter.* 2006. (Ds 2006:10.) Stockholm: Regeringskansliet och Fritzes.
- Klarspråkstestet.* Webbadress: www.sprakradet.se. Hämtat 2011-07-01.
- Lassus, Jannika, 2010: *Betydelser i barnfamiljsbroschyrer. Systemisk-funktionell analys av den tänkta läsaren och institutionen.* Tryckt version av elektronisk publikation utgiven på ethesis.helsinki.fi. Helsingfors: Helsingfors universitet.
- Ledin, Per & Selander, Staffan, 2003: Institution, text, genre: I: *Teoretiska perspektiv på sakprosa*, red. Boel Englund & Per Ledin. Lund: Studentlitteratur. S. 91–124.
- Lind Palicki, Lena, 2010: *Normaliserade föräldrar. En undersökning av Försäkringskassans broschyrer 1974–2007.* (Örebro Studies i svenska språket 6.) Örebro: Örebro universitet.
- Lindgren, Birgitta, 2007: Nämnden – en krönika. I: *Nämnd, inte glömd. Historik över Nämnden för språkvård och Svenska språknämnden 1944–2007*, red. Birgitta Lindgren (Skrifter utgivna av Svenska språknämnden 95.) Stockholm: Norstedts. S. 7–58.
- Lägenhetsregistret – Presentation.* 2011. Lantmäteriet 2011-04-29. Webbadress: www.lantmateriet.se. Hämtat 2011-07-11.
- Löfgren, Orvar (red.), 1988: *Hej, det är från försäkringskassan!: informaliseringen av Sverige.* Stockholm: Natur & Kultur.
- Martin, James R. & White, Peter R.R., 2005: *The language of evaluation. Appraisal in English.* London: Palgrave Macmillan.
- Mertzlufft, Christine, 2009: *Nähe und Distanz im Kontrast. Deutsche und Swedische Behördentexte von 1950 bis Heute.* Inaugural-Dissertation zur Erlangung der Doktorwürde der Philosophischen Fakultät der Albert-Ludwigs-Universität Freiburg i Br. Doktorsavhandling, opublicerat manuskript. Albert-Ludwigs universitet i Freiburg.
- Mårtensson, Eva, 1987: När myndigheterna blev du med oss. I: *Språkbrukets informalisering.* (Nordlund 13.) Lunds universitet: Institutionen för nordiska språk. S. 25–78.
- Mårtensson, Eva, 1988: Den familjära myndigheten. Intimiseringen av det offentliga språket. I: *Hej, det är från försäkringskassan!*, red. Orvar Löfgren. Stockholm: Natur & Kultur. S. 105–127.

- Nord, Andreas, 2008: *Trädgårdsboken som text 1643–2005*. (Stockholm Studies in Scandinavian Philology. New Series 47.) Stockholm: Stockholms universitet.
- Nord, Andreas, 2011a: Text, register, genre och diskurs. I: *Funktionell textanalys*, red. Per Holmberg, Anna-Malin Karlsson & Andreas Nord. Stockholm: Norstedts. S. 155–167.
- Nord, Andreas, 2011b: *Att göra någon annans text tydlig. Förutsättningar och språkideal vid språkbearbetning av myndighetstext*. (TeFa nr 48.) Uppsala universitet: Institutionen för nordiska språk.
- Norrby, Catrin, 2004: *Samtalsanalys. Så gör vi när vi pratar med varandra*. 2 uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Ny bushålls- och bostadsstatistik. 2010. Statistiska centralbyrån 2010-06-28. Webbadress: www.scb.se. Hämtat 2011-07-11.
- Nämnd, inte glömd. *Historik över Nämnden för språkvård och Svenska språknämnden 1944–2007*. 2007. Red. Birgitta Lindgren. (Skrifter utgivna av Svenska språknämnden 95.) Stockholm: Norstedts.
- Ohlsson, Claes, 2007: *Folkets fonder? En textvetenskaplig studie av det svenska pensionssparandets domesticering*. (Göteborgsstudier i nordisk språkvetenskap 9.) Göteborg: Göteborgs universitet.
- Pedersen, Karsten, 2002: Communicating to heterogeneous target groups – an experimental reception analysis. Paper presenterat vid 23 Conference and General Assembly, IAMCR, Barcelona 21–26 juli. Webbadress: rudar.ruc.dk. Hämtat 2011-07-18.
- Pedersen, Karsten, 2003a: *Evaluering af serviceinformationer udsendt af Skole og Social, Ringkjøbing Amt*. Roskilde Universitetscenter. Webbadress: www.akira.ruc.dk/kape/samleteevalueringRingAmt.pdf Hämtat 2011-07-18.
- Pedersen, Karsten, 2003b: *Offentlig kommunikation i teori & praksis*. Köpenhamn: Handelshøjskolens forlag.
- Pedersen, Karsten, 2003c: The construction of a genre: The case of service information pamphlets in a Danish county. I: *Hermes. Journal of Language and communication studies* 31. S. 31–45. Webbadress: download2.hermes.asb.dk. Hämtat 2011-07-18.
- Pedersen, Karsten, 2004: When Authorities Communicate. Democracy and Local and Regional Authorities. I: *Text, bild, samhälle*, red. Kristina Nikula, Kaisa Alanen & Harry Lönnroth. (Nordistica Tamperensia A4.) Tammerfors: Tampere University Press. S. 213–226.

- På väg mot ett bättre myndighetsspråk.* 2001. (Publikationsnr 2001:18.) Stockholm: Statskontoret.
- Rahm, Henrik & Ohlsson, Claes, 2009: Klarspråksarbete, myndigheter och mottagare. Exempel från äldreomsorgen och Malmö stad. I: *Medborgare och myndigheter*, red. Catharina Nyström Höög. (TeFa nr 47.) Uppsala universitet: Institutionen för nordiska språk. S. 25–42.
- Riktlinjer för språket i Försäkringskassan.* 2008. Beslutsdatum 2005-10-24, reviderat 2008-04-18. Försäkringskassan. Webbadress: www.forsakringskassan.se. Hämtat 2011-07-14.
- Salö, Linus, 2009: *Mottagaranpassning för nätmedborgaren. Några användares autentiska interaktion med kommuners webbplatser.* Examensarbete, opublicerat manuskript. Språkkonsultprogrammet vid Umeå universitet. Webbadress: umu.diva-portal.org. Hämtat 2011-07-19.
- SAOL = *Svenska Akademiens ordlista över svenska språket.* 2006. 13 uppl. Stockholm: Norstedts Ordbok.
- Sarangi, Srikant & Slembrouck, Stefaan, 1996: *Language, bureaucracy, and social control.* London: Longman.
- Språklagen (SFS 2009:600).
- Språkriktighetsboken.* 2005. Utarbetad av Svenska språknämnden. Stockholm: Norstedts Akademiska Förlag.
- Strategisk inriktning för verksamhet och administration vid Försäkringskassan till 2014.* 2010. Beslutsdatum: 2010-02-17. Försäkringskassan.
- Sundberg, Gunlög, 2009: Praktikanten som kommunikationsetnograf – insocialisering i myndighetens textkulturer. I: *Medborgare och myndigheter*, red. Catharina Nyström Höög. (TeFa nr 47.) Uppsala universitet: Institutionen för nordiska språk. S. 85–99.
- Svarta listan. Ord och fraser som kan ersättas i författningsspråk.* 2004. (SB PM 2004:1). Stockholm: Statsrådsberedningen.
- Sveriges bästa sajter: Försäkringskassan.* 2010. I: Internetworld. 2010-02-08. Webbadress: internetworld.idg.se. Hämtat 2011-06-29.
- Så kan de boende informeras om lägenhetsnummer.* 2007. Lägenhetsregistret. Nyhetsarkiv. Lantmäteriet 2007-12-17. Webbadress: www.lantmateriet.se. Hämtat 2011-06-29.
- Till dig som bor i lägenhet.* 2011. Annons. Skatteverket och Statistiska centralbyrån. I: Metro. 2011-02-14.

- Tusting, Karin & Maybin, Janet, 2007: Linguistic ethnography and interdisciplinarity – opening the discussion. I: *Journal of socio-linguistics* 11 (5). S. 575–583.
- Wadenbrant, Charlotta, 2011: Läget avslutar sin stora insats. I: *Skatteverkets Intranytt riks*. 2011-06-29.
- Wallström, Anna-Lena, 2011. Nya lägenhetsnummer snurrar till det. I: *Dagens Nyheter*. 2011-03-09. Webbadress: www.dn.se. Hämtat 2011-06-22.
- Westman, Margareta, 1977: *Att skriva bättre offentlig svenska*. PUN och Svenska språknämnden. Stockholm: Allmänna förlaget.
- Wiksten Folkeryd, Jenny, 2006: *Writing with an attitude. Appraisal and student texts in the school subject of Swedish*. (Studia Linguistica Upsaliensia 5.) Uppsala: Uppsala universitet.
- Vinnare av Guldlänken 2001*. 2001. IT-kommissionen 2001-05-18. Webbadress: www.itkommissionen.se. Hämtat 2011-07-20.
- Visst går det att förändra myndighetsspråket! En rapport från Språkvårdsprojektet*. 1993. (Ds 1993:61.) Finansdepartementet. Stockholm: Allmänna förlaget.

Göteborgs
Stad

Biblioteken i Göteborg



8100296720

Är dagens myndighetsspråk myndigt? Fullt av stela och kanslispråkliga ord och uttryck? Eller tvärtom, är myndigheterna *Hej* och *du* med oss medborgare numera?

Här presenteras undersökningar av hur myndighetsspråket ser ut, hur texterna blir till och hur de tas emot av läsarna. Dessutom diskuteras förutsättningarna för ett framgångsrikt klarspråksarbete.

Myndigheterna har ordet vänder sig till var och en som hanterar texter i sitt arbete: såväl till skribenter vid myndigheter och kommuner som till språkstudenter, språkvetare och språkkonsulter.

Språkrådet

ISBN 978-91-88423-65-8



9 789188 423658