

GÖTEBORGS UNIVERSITET  
Institutionen för svenska språket

## Ungdomsanpassad myndighetskommunikation

En jämförande textanalys av Kronofogdemyndighetens texter som  
riktar sig till allmänheten och ungdomar

Martin Sävfors

Specialarbete, 15 hp  
SV1301N, Svenska språket, fördjupningskurs  
Vt 2010  
Handledare: Hans Landqvist  
Examinator: Benjamin Lyngfelt



## Sammandrag

Syftet med uppsatsen är att undersöka hur en utvald myndighet, Kronofogdemyndigheten, kommunicerar med allmänheten respektive ungdomar och att klarlägga vilka likheter och skillnader det finns mellan de två versionerna av några utvalda texter vilka behandlar samma ämne. Frågeställningarna är: vad förenar och skiljer allmänversionen och vuxenversionen av samma text i respektive textpar i fråga om kontext, form, innehåll, relation och stil?

Tidigare forskning på området, bl.a. Gunnarsson, Koskela och Nyström Höög, visar att myndigheter på olika sätt anpassar sin kommunikation för att göra den lättbegriplig för allmänheten. Det sker också viss anpassning i kommunikationen med ungdomar, men inom detta område behövs ytterligare forskning.

Materialet som undersöks är de tryckta versionerna av sex texter från Kronofogdemyndigheten. De tre texter som vänder sig till allmänheten finns bl.a. som tryckta foldrar. Ungdomsversionerna av motsvarande texter finns i form av annonser i ungdomstidningen Chilli. Undersökningen är till största delen kvalitativ och komparativ. I denna undersökning använder jag den modell för brukstextanalys som Hellspong och Ledin (1997) presenterar.

Jag kan konstatera att det inte alls finns så många slangord eller ungdomliga uttryck i ungdomsversionerna som jag först hade trott skulle finnas där. Det verkar som att myndigheternas skrivregler gäller även annonserna i Chilli. En viktig faktor som gör att det inte är så stor skillnad i språkdräkten mellan de allmänna och de ungdomsanpassade versionerna är att de förra inte har ett särskilt komplicerat språk från början. Det går helt enkelt inte att skriva mycket mer lättbegripligt för ungdomar än vad som redan står i de allmänna versionerna. Däremot kan texten göras mer attraktiv för ungdomar, t.ex. genom att experimentera med olika genrer eller att använda grafik och bilder på ett sätt som påminner om ungdomstidningar. Den viktigaste skillnaden mellan texterna ligger dock inte heller i den grafiska utformningen. Den viktigaste skillnaden mellan de allmänna och de ungdomsanpassade texterna är på vems initiativ som texterna når sina läsare.

En möjlig framtida forskningsfråga kan vara att kartlägga hur myndigheter i allt högre grad använder sig av sociala medier som Facebook, Youtube och Twitter för att kommunicera med ungdomar.

**Nyckelord:** mottagaranpassning, ungdomsanpassning, myndighetstexter, jämförande textanalys, Kronofogdemyndigheten

## Innehållsförteckning

1. Inledning	s. 1
1.1. Motivering till ämnesval	s. 1
1.2. Bakgrund	s. 1
1.3. Syfte	s. 2
1.4. Frågeställningar	s. 2
1.5. Avgränsningar	s. 3
1.6. Begreppsdefinitioner	s. 4
1.7. Disposition	s. 5
2. Tidigare forskning	s. 5
2.1. Begriplighet hos lagtexter	s. 5
2.2. Klarspråk	s. 6
2.3. Mottagaranpassning till ungdomar	s. 7
3. Material och metod	s. 10
3.1. Material	s. 10
3.2. Förkastat material	s. 11
3.3. Metod	s. 12
4. Resultat och diskussion	s. 13
4.1. KA och KU	s. 13
4.2. BA och BU	s. 20
4.3. VA och VU	s. 23
4.4. Jämförelser mellan texterna	s. 26
4.5. Slutsatser	s. 29
5. Sammanfattning och förslag till fortsatt forskning	s. 31
Referenser	s. 35

# 1. Inledning

## 1.1 Motivering till ämnesval

Som lärare i år 7-9 kommer jag ofta i kontakt med informationsmaterial som vänder sig till mina elever. Det rör sig om foldrar, flyers och tidningar som produceras av olika myndigheter och organisationer. Detta material skickas till mig och jag förväntas dela ut det till eleverna. Genom att läsa och värdera sådant material har jag fått en ganska god inblick i sådana texter, både i fråga om form och innehåll. Detta har väckt en viss nyfikenhet hos mig: hur är sådana texter anpassade för ungdomarna? Mitt intryck har ofta varit att det främst handlar om en lexikal användning av ungdomliga ord och slanguttryck. Jag har också märkt att layout, grafik och bilder är mycket utmärkande för texterna som riktar sig till ungdomar. Dessa intryck har jag fått under några år i yrket, och inför denna uppsats var ungdomsanpassade texter ett självklart ämnesval. Vid en närmare titt på den tidigare forskningen, visade det sig också att det finns ett behov av flera jämförande studier mellan texter avsedda för allmänheten och texter avsedda för ungdomar.

## 1.2 Bakgrund

När jag började arbetet med undersökningen trodde jag att många svenska myndigheter har ungdomsanpassade versioner av sin information till allmänheten. Detta visade sig vara delvis felaktigt. Det finns en hel del ungdomsanpassade texter, men inte alls i den omfattning som jag trodde. Enligt Integrations- och jämställdhetsdepartementet, som är det departement som har hand om ungdomsfrågor, finns det ingen lag eller officiell regel som säger att myndigheter ska använda ett enklare språk i kommunikationen just med ungdomar: ”Sverige har av tradition inte information särskilt anpassad till ungdomar. Däremot arbetar vi med att skapa information som är lättillgänglig och lättförståelig för alla” (Ljusdahl, personlig kommunikation, 2010-02-04). Svenska myndigheter har vissa språkliga regler att rätta sig efter. Högst dignitet har Språklagen, som säger att ”Språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt” (Språklagen, SFS 2009:600, 11§). En annan viktig lag är Förvaltningslagen, som kräver att ”Myndigheten skall sträva efter att uttrycka sig lättbegripligt” (Förvaltningslagen, SFS 1986:223, 7§). Mer exakta anvisningar för

myndigheternas språkbruk ger *Myndigheternas skrivregler*. Där finns bl.a. anvisningar om principer för disposition av texter, meningsbyggnad och ordval.

Även om det inte finns någon lag eller regel som säger att ungdomar, ska ha särskilt anpassad information, har vissa departement och myndigheter vissa verksamheter där de ibland vänder sig direkt till ungdomar. I de fallen är syftet just att nå ungdomar och därför anpassas språket för att budskapet ska bli mer attraktivt. Ett exempel på sådan anpassning är kampanjen ”Ditt liv efter gymnasiet”, där fem myndigheter; Arbetsförmedlingen, CSN, Höskoleverket, Myndigheten för yrkeshögskolan och Skolverket samarbetar med information till unga om vad som händer efter gymnasiet med avseende på arbete och studier (<[www.studera.nu/studera/3736.html](http://www.studera.nu/studera/3736.html)>). Denna kampanj vänder sig till gymnasieungdomar och är på olika sätt anpassad efter sin målgrupp i fråga om layout, stil och innehåll. Statens Folkhälsoinstitut och Kronofogdemyndigheten är två andra exempel, och det är information från den senare av dessa som jag undersöker i den här uppsatsen.

### 1.3 Syfte

Syftet med uppsatsen är att undersöka hur en utvald myndighet kommunicerar med allmänheten respektive ungdomar och att klarlägga vilka likheter och skillnader det finns mellan de två versionerna av några utvalda texter vilka behandlar samma ämne.

### 1.4 Frågeställningar

Frågeställningarna utgår från den valda analysmodellen (se kapitel 3) och besvaras systematiskt i resultatkapitlet (kapitel 4):

1. Vad förenar och skiljer allmänversionen och ungdomsversionen i fråga om kontext?
2. Vad förenar och skiljer allmänversionen och ungdomsversionen i fråga om textens form/textuella struktur?
3. Vad förenar och skiljer allmänversionen och ungdomsversionen i fråga om textens innehåll/ideationella struktur?
4. Vad förenar och skiljer allmänversionen och ungdomsversionen i fråga om textens relationer/interpersonella struktur?
5. Vad förenar och skiljer allmänversionen och ungdomsversionen i fråga om textens framställningssätt/stil?

## 1.5 Avgränsningar

Jag avgränsar undersökningen till en myndighet, närmare bestämt Kronofogdemyndigheten, och inte andra offentliga aktörer eller privata företag. Bland många andra av sina respektive uppgifter har en myndighet serviceskyldighet, dvs. ett uppdrag att informera allmänheten om sin verksamhet. Denna informationsverksamhet behöver dock inte innebära att myndigheten aktivt försöker nå ut till allmänheten genom t.ex. annonskampanjer. Det kan räcka med att myndigheten ger information till den som själv efterfrågar den:

Myndigheterna har en serviceskyldighet, och det finns principer om öppenhet och tillgänglighet. Det betyder bl. a. att en myndighet ska lämna råd, upplysningar och vägledning inom sitt område, svara på frågor från enskilda, och vara tillgängliga för telefonsamtal och besök från människor som har frågor. Det skulle man kanske kunna kalla för en skyldighet att informera om sin verksamhet. Men det finns ingen lag som säger att myndigheter aktivt på eget initiativ måste gå ut och informera om sin verksamhet. (Bucksch, personlig kommunikation, 2010-03-01)

Till skillnad från myndigheter kan ett företag fritt välja att viss reklam ska rikta sig till vissa målgrupper. Själva syftet med kommunikationen skiljer sig också. En myndighet informerar ofta om regler, förbud eller rättigheter, medan ett privat företag mestadels försöker locka kunder. Därigenom har de olika syften med och förutsättningar för sin kommunikation.

I sammanhanget är det viktigt att poängtera att denna undersökning inte handlar om det som på myndigheternas webbplatser kallas *lättläst svenska* (<[www.lattlast.se](http://www.lattlast.se)>). På många myndigheters webbplatser finns det möjlighet att ta del av texterna i lättläst version. Den lättlästa versionen har enklare ord och kortare meningar än originalversionen, för att personer med olika former av svårigheter att läsa skriven svenska ska kunna tillgodogöra sig innehållet på webbplatsen. Det kan röra sig om personer som har olika funktionsnedsättningar, ovana läsare eller personer som inte behärskar svenska så bra. Det är med andra ord en mycket heterogen målgrupp som de lättlästa webbsidorna riktar sig till. Den ungdomsanpassade kommunikationen i denna undersökning har vissa drag gemensamma med de lättlästa sidorna, men den skiljer sig på flera viktiga punkter, och har en tydligare målgrupp. En annan viktig skillnad är att de lättlästa sidorna riktar sig till allmänheten och inte till

ungdomar specifikt. Därför är innehållet i de lättlästa sidorna inte heller anpassat till just ungdomsrelaterade frågor.

Till diskussionen om ungdomsanpassade texter hör också frågan om vem som är *ungdom*. Det kan vara svårt att avgöra var denna gräns går. Ungdomsstyrelsen skriver att "...svensk ungdomspolitik kännetecknas av att den främst riktar sig till de (sic) som är mellan 13 och 30 år" (<[www.ungdomsstyrelsen.se](http://www.ungdomsstyrelsen.se)>). För den här undersökningen definieras *ungdom* som den som de ungdomsanpassade texterna i fråga vänder sig till. Kronofogdemyndigheten samarbetar med tidningen Chilli för att nå ungdomar. Enligt redaktionen är Chilli "en skön ungdomstidning som delas ut på gymnasieskolor, JC och cafeér (sic) plus lite andra ställen" (<[www.chilli.se](http://www.chilli.se)>). Enligt det tidigare förlaget är tidningens målgrupp personer i åldern 15-24 år (<[www.akessoncurry.com](http://www.akessoncurry.com)>).

## 1.6 Begreppsdefinitioner

I detta avsnitt definieras ett antal begrepp som är relevanta för denna undersökning. 'Allmänheten' är alla personer som bor i Sverige. 'Allmänna versionen' av en viss text är den version som vänder sig till allmänheten, dvs. inte specifikt till ungdomar. Ungdomar ingår naturligtvis också i allmänheten, men ur ett mottagaranpassningsperspektiv är det en text för en allmänhet, där de flesta läsarna är vuxna. 'Information' är den text som en myndighet har framställt för att förmedla ett visst budskap till läsaren. 'Kommunikation' innebär förmedling av budskap mellan sändare och mottagare. 'Mottagare' är läsare inom den målgrupp som texten är avsedd för. 'Sändare' är textens författare och avsändare, i det här fallet Kronofogdemyndigheten (i samarbete med tidningen Chilli). 'Text' innebär ett utvidgat textbegrepp, som förutom skriven text, även innefattar bilder och grafik som hör till den skrivna texten. 'Ungdomar' definierar jag som de personer som de ungdomsanpassade texterna vänder sig till. Detta kan låta som ett cirkelresonemang men det väsentliga i sammanhanget är att mottagarna räknas som ungdomar av sändaren, inte exakt hur gamla dessa ungdomar är (se avsnitt 1.5 ovan). 'Ungdomsanpassad' text är på olika sätt (stilistiskt, innehållsligt etc.) anpassad för att läsas av ungdomar. 'Ungdomsversionen' av en text är detsamma som ungdomsanpassad text. 'Webbplats' är den plats på internet där t.ex. en myndighet har samlat sina webbsidor. 'Webbsida' är en sida på internet.



## 1.7 Disposition

Undersökningen är disponerad på följande sätt: Efter detta inledande kapitel följer kapitel 2, där jag utifrån mitt syfte och mina frågeställningar presenterar tidigare forskning som är relevant för min undersökning. Materialet och analysverktygen presenteras och motiveras i kapitel 3 och undersökningens resultat diskuteras i kapitel 4. I kapitel 5 sammanfattas undersökningen och förslag på fortsatt forskning ges.

## 2. Tidigare forskning

I detta kapitel presenterar jag tidigare forskning som är relevant för min undersökning. Det rör sig främst om svensk och finländsk forskning om olika former av mottagaranpassning, i synnerhet svenska myndigheters mottagaranpassning av information till allmänheten.

### 2.1 Begriplighet hos lagtexter

Britt-Louise Gunnarsson har forskat om hur begripliga lagar och andra myndighetstexter är för lekmän, och hon sammanfattar sin forskning på området (Gunnarsson 2009). Gunnarsson pekar på att olika läsare har olika syften med att läsa lagar. En av dessa läsargrupper är lekmän som tar del av en lagtext för att veta hur de kan eller får göra i ett visst ärende som gäller dem själva (Gunnarsson 2009:17). Detta kan jämföras med de personer som tar del av Kronofogdemyndigheternas texter på internet vilka går under samlingsrubriken ”För dig som...”. De texter som återfinns under den rubriken handlar t.ex. om betalningsanmärkning (För dig som har svårt att betala) eller vräkning (För dig som riskerar vräkning) (<[www.kronofogdemyndigheten.se](http://www.kronofogdemyndigheten.se)>). I sin avhandling, *Lagtexters begriplighet. En språkfunktionell studie av Medbestämmandelagen*, urskiljer Gunnarsson sex läsmål, varav ett är ”Tillämpning på egen situation” (Gunnarsson 1982:68). I sin studie

utvecklade Gunnarsson en alternativtext till Medbestämmandelagen. Detta skedde i samarbete med jurister, vilket gjorde att det juridiska innehållet var detsamma som i originaltexten, men textens form var mer begripligt, såväl för lekmän som för jurister. Lagtextens struktur synliggjordes, och förkortningar ersattes med utskrivna ord (Gunnarsson 1982:68). Skapandet av en alternativtext, i syfte att underlätta för en viss grupp läsare, är en form av mottagaranpassning.

Gunnarssons fortsatta studier på området visade att lagtexters tillgänglighet har förändrats radikalt, tack vare internet: ”Det är betydligt lättare för gemene man att få tillgång till lagtexter och till olika uttolkningar” (Gunnarsson 2009:15). Gunnarsson ser internets betydelse för hur lekmän kan få tillgång till lagtexter som ett av flera intressanta områden att bedriva fortsatta studier om:

Ett centralt problem, som definitivt inte fått sin lösning, är hur organisationer och myndigheter bör utforma sina webbsidor så att de blir tillgängliga och begripliga för olika läsargrupper...//...Det finns behov av systematiska studier av hur webbsidor bäst kan anpassas till olika användare, det vill säga till individer med olika kunskap och bakgrund men också olika läsmål (Gunnarsson 2009:24).

Oavsett om internet används för att läsa på webbsidor, ladda ner pdf-filer eller beställa hem tryckt material, så finns det många intressanta frågor att försöka besvara kring hur myndigheter förmedlar information till allmänheten. I denna undersökning är det inte webbplatsen i sig som är i fokus, men det finns ändå relevanta paralleller till texter i tryckt format. Även pappersfoldrars innehåll kan ju anpassas efter målgruppen.

## **2.2 Klarspråk**

Som beskrivits ovan i kapitel 1 finns det en uttalad ambition bland svenska myndigheter att skapa ett lättbegripligt språk för allmänheten. Den historiska bakgrunden till detta presenteras i Rahm och Ohlsson (2009). Med början i 1970-talet kom myndighetskommunikationen i Sverige att bli allt mer anpassad efter medborgarna. Dels handlade det om att myndigheterna kom närmare medborgarna och blev mer serviceinriktade, dels handlade det om att själva språket blev mindre byråkratiskt och krångligt, och mer lättbegripligt. Denna process kom allteftersom att kallas för Klarspråksarbetet, och var till en början inte en planerad process utan snarare en gradvis förändring i myndigheternas

arbete. Dock blev processen med att skapa ett mer lättbegripligt språk tydligt definierad genom att Klarspråksgruppen bildades 1993 med syfte att hjälpa myndigheter att arbeta med språkvård (Rahm & Ohlsson 2009:25). Klarspråksarbetet befästes ytterligare 2006, då Språkrådet bildas.

Ett viktigt verktyg för att hjälpa myndigheter i det språkvårdande arbetet är Klarspråkstestet (Rahm & Ohlsson 2009:26), som Catharina Nyström Höög har varit med och utvecklat. Enligt henne är begriplighet beroende av flera faktorer som innehållets svårighetsgrad, sambandet mellan texten och kontexten som den ska fungera i och läsarens förkunskaper och syfte med läsningen (Nyström Höög 2005:85). Klarspråkstestet finns att hämta och använda på Språkrådets webbsida (<[www.sprakradet.se/testet/](http://www.sprakradet.se/testet/)>). Testet är indelat i avdelningarna mottagaranpassning, huvudbudskap, textstruktur och textbindning, meningslängd samt ord och fraser. (Nyström Höög 2005:86).

En utvärdering från 2001 visar att klarspråksarbetet har gett resultat. Svåra och ålderdomliga ord, och det som kallas kanslisvenska har allt mer försvunnit ur texterna och ersatts med ord som är mer lättbegripliga (Nyström Höög 2005:86). Även om orden i allmänhet har blivit mer lättbegripliga är meningarna fortfarande för långa (fler än 25-35 ord), enligt utvärderingen.

Klarspråksarbetet innebär också en ökad fokus på mottagarens perspektiv. Det handlar om att författaren till en myndighetstext ska tänka på för vem och i vilket syfte texten skrivs: ”Sammantaget är klarspråksidealens definition av begriplighet präglad av ett pragmatiskt förhållningssätt. En text ska kunna förstås och användas av en mottagare enligt de syften texten är tänkt att användas för.” (Rahm & Ohlsson 2009:28). Denna syn på textens funktion ligger i linje med de övriga aspekterna av mottagaranpassning. Det är alltså inte bara fråga om att byta ut krångliga ord, utan ett helt förändrat förhållningssätt till mottagaren. Denna aspekt av mottagaranpassning är viktig att ha i åtanke för denna undersökning.

### **2.3 Mottagaranpassning för ungdomar**

Det finns som synes en del tidigare forskning tillgänglig om hur myndigheter kommunicerar med allmänheten. Mycket av den forskningen fokuserar på hur myndigheter kommunicerar på internet, och exempel är Koskela (2005, 2006, 2009a, 2009b). Mottagarna i dessa studier är allmänheten, alltså i första hand vuxna personer. Däremot

finns det inte så mycket forskning om hur myndigheter kommunicerar med ungdomar, med undantag för Koskela (2005, 2009a). Merja Koskela har bl.a. jämfört svenska respektive finländska skattemyndigheternas webbsidor med information som vänder sig till ungdomar (Koskela 2005, 2009a). Där använder hon Nyströms definition av begreppet 'mottagaranpassning', som innebär att skribenten innan han eller hon börjar skriva eller redigera en text, måste ta reda på vem som är mottagare av texten och varför han eller hon ska läsa den (Koskela 2005:157).

Koskela delar in mottagaranpassning i tre aspekter: visuell-hypertextuell mottagaranpassning, språklig-stilistisk mottagaranpassning och innehållslig mottagaranpassning (Koskela 2005:157, Koskela 2009a:69). Dessa olika delar är relevanta för min undersökning, med fokus på den språklig-stilistiska mottagaranpassningen. Koskela undersöker som sagt webbsidor, där den visuell-hypertextuella mottagaranpassningen får stor uppmärksamhet, men den analysen går delvis att applicera även på andra medier som använder foton och grafik, som t.ex. de foldrar och tidningssidor som jag undersöker här. En kort genomgång av de olika mottagaranpassningarna följer nedan. Dessa återkommer jag sedan till i kapitel 4 nedan.

Den visuell-hypertextuella mottagaranpassningen syftar till att göra texten visuellt tilltalande (Koskela 2005:157). Faktorer som färgval, grafiska effekter, foton och illustrationer kan varieras för att tilltala olika mottagare. Till denna typ av mottagaranpassning hör också de funktioner som kan finnas på en webbsida (till skillnad från en tryckt text), t.ex. animationer, spel och länkar, både i form av länknappar och hypertext. De aspekter av visuell-hypertextuell mottagaranpassning som är unika för webbsidor kommer jag inte vidare beröra i denna undersökning, eftersom de inte är relevanta för syftet.

Den språklig-stilistiska mottagaranpassningen syftar till att göra texten läsbar och stilistiskt tilltalande för mottagaren. Koskela definierar läsbarhet som summan av de egenskaper i en text som gör den lätt eller svår att läsa (Koskela 2005:160). För att mäta detta använder hon bl.a. läsbarhetsindex, *lix*, som mäter ord- och meningslängd. Långa ord och långa meningar ger högre *lix*-värde, vilket bidrar till att texten blir mer svårläst. Stilen undersöks bl.a. genom att räkna utrop (grafiska meningar med utropstecken) och imperativer, där de förra signalerar närhet till läsaren och de senare signalerar avstånd (Koskela 2005:163). Ordvalet är också ett viktigt stildrag, och ord som representerar ledig stil och ungdomsspråk används av myndigheterna i Koskelas undersökning (Koskela 2009a:72). Men alla ord på en myndighets webbplats låter sig

inte bytas ut mot lättare eller ungdomligare ord. Vissa termer och begrepp måste därför förklaras för läsaren, vilket också räknas också som språklig-stilistisk mottagaranpassning (Koskela 2009a:75).

Den innehållsliga mottagaranpassningen innebär förstås att själva budskapet i texten anpassas efter mottagaren (Koskela 2009a:69). I fallet med skattemyndigheters information till ungdomar, kan ett exempel på innehållslig mottagaranpassning vara att myndigheten skriver om regler för beskattning vid sommarjobb, men inte om regler för avdrag för hushållsnära tjänster. I min undersökning har jag valt att jämföra texter främst ur ett språkligt-stilistiskt perspektiv, eftersom innehållet i texterna är liknande både i de allmänna och i de ungdomsanpassade versionerna. Det kan ändå visa sig att en tillräckligt hög grad av språklig-stilistisk mottagaranpassning kräver en viss grad av innehållslig mottagaranpassning.

En annan aspekt av innehållslig mottagaranpassning är hur innehållet är organiserat så att läsarna får lätt att hitta (Koskela 2009a:69). Visserligen gäller Koskelas studie hur man hittar innehållet på en webbsida, men hur texten är organiserad för att läsaren ska hitta den leder till vad jag ser som en fjärde typ av innehållslig mottagaranpassning som handlar om hur texten når läsaren. I den form av textanalys (Hellspong & Ledin 1997) som jag använder i denna undersökning, tas denna typ av mottagaranpassning upp i samband i avsnitten om kontexten och kommunikationssättet.

Mottagaranpassningarna som är beskrivna ovan rör texten som produkt; hur den är utformad visuellt, stilistiskt och innehållsmässigt. Denna fjärde typ av mottagaranpassning handlar istället om hur texten och läsaren kommer i kontakt med varandra. Texter som är publicerade på myndigheters webbsidor kräver att läsaren, oavsett om det är en vuxen eller en ungdom, själv sätter sig framför datorn och letar upp texten på webbsidan. Det är alltså mottagaren som söker upp texten. I fallet med de ungdomsanpassade myndighetstexterna i denna undersökning sker kontakten istället genom att avsändaren letar upp mottagaren, för att förmedla texten. Till syvende og sist är det ändå den tänkte mottagaren som själv väljer om han vill läsa texten. Formerna för hur denna kontakt sker beskrivs i kapitel 3 nedan, och analyseras sedan i kapitel 4 utifrån resonemang om vilken relation läsaren har till myndigheten beroende på om det är en vuxen eller ungdom.

### 3. Material och metod

I detta kapitel presenteras det material som jag undersöker samt den metod jag använder för att besvara frågeställningarna.

#### 3.1 Material

Materialet som ska undersökas är de tryckta versionerna av sex utvalda texter från Kronofogdemyndigheten. I fortsättningen använder jag myndighetens vedertagna förkortning KFM. Denna myndighet producerar texter som har ett allmängiltigt innehåll, och som kommuniceras i både allmän version och ungdomsversion. Samtliga texter finns i elektronisk och tryckt version. Med elektronisk version menar jag att texterna antingen finns att läsa direkt på webbsidor eller, mer vanligt förekommande, i form av pdf-filer som finns att öppna eller ladda ned från KFM:s webbplats. Innehållet i dessa pdf-filer och på KFM:s webbplats är detsamma som i det tryckta materialet, och det finns ingen skillnad vare sig i fråga om innehåll eller form. Under arbetet med denna undersökning använder jag mig främst av pdf-versionerna. Anledningen är att det är mycket enklare att hantera texten (räkna ord, markera/avmarkera intressanta avsnitt, plocka ut citat m.m.). Dock har jag även samtliga texter i tryckt version till hands.

KFM:s tre texter som vänder sig till vuxna; *Kronofogden – till hjälp för alla*, *Betalningsanmärkning* och *Riskerar du att bli vräkt (avhyst)?*, finns som pdf-filer att läsa på myndighetens webbplats eller ladda ned. De finns också att hämta som tryckta foldrar på KFM:s kontor, eller att beställa per post. Ungdomsversionen av motsvarande texter; *Kronofogden inifrån*, *Q&A Betalningsanmärkningar*, och *Tvingad att flytta*, finns i form av annonser i en informationskampanj som KFM genomförde i samarbete med ungdomstidningen Chilli, som delas ut gratis till bland annat skolor:

Chilli distribueras till 480 gymnasieskolor, ungdomsmottagningar, JC-butiker och kaféer. De inom Kronofogden som jobbar med förebyggande kommunikation, har tagit fram texterna i samråd med Chilli. (<[www.kronofogden.se](http://www.kronofogden.se)>).

Genom att använda ovanstående material uppnår jag flera både vetenskapliga och praktiska fördelar. Alla texter kommer från en statlig

myndighet, som ska följa Språklagen och Myndigheternas skrivregler (se avsnitt 1.2 ovan). I stort sett samma information finns i både den allmänna och ungdomsversionen, dvs. innehållet är detsamma men formerna är inte helt detsamma. Både argumenterande och informerande texter finns representerade, både i ungdomsversionen och i den allmänna versionen. Detta ger en god grund för olika sorters textanalytiska jämförelser. Texterna är utvalda efter sitt tematiska innehåll, och jämförelser görs mellan den allmänna versionen och ungdomsversionen av texter med samma tema. Nedan följer en tabell som ger en översikt av texternas titlar, medium, och förkortningar. Förkortningarna är baserade på temat i varje text; Kronofogdemyndigheten, betalningsanmärkning och vräkning samt om det är allmän version eller ungdomsversion.

**Tabell 1: Materialet, dess medium, och dess förkortningar.**

<b>Titel</b>	<b>Medium</b>	<b>Förkortning</b>
<i>Kronofogden – till hjälp för alla</i>	folder KFM	KA
<i>Kronofogden inifrån</i>	annons i Chilli	KU
<i>Betalningsanmärkning</i>	folder KFM	BA
<i>Q&amp;A Betalningsanmärkningar</i>	annons i Chilli	BU
<i>Riskerar du att bli vräkt (avhyst)?</i>	folder KFM	VA
<i>Tvingad att flytta</i>	annons i Chilli	VU

### 3.2 Förkastat material

Ett alternativ till texter från KFM vore texter från Statens Folkhälsoinstitut (FHI), men detta alternativ förkastade jag eftersom FHI:s ungdomsanpassade texter har ett omfång som vida överträffar de allmänna versionerna av samma texter. FHI:s tryckta material för ungdomar om tips för rökavvänjning, *Fimpa Nu!*, omfattar 20 sidor, medan den allmänna versionen med samma tema omfattar en (1) sida. Inga andra av de möjliga myndigheterna har allmänna versioner eller ungdomsversioner av samma texter, och de kan därmed inte jämföras enligt det sätt som jag försöker göra i denna undersökning.

### 3.3 Metod

Undersökningen är till största delen kvalitativ och komparativ. Den mest adekvata metoden för att undersöka likheter och skillnader mellan de allmänna och de ungdomsanpassade texterna är någon form av textanalys. Det finns många olika möjliga analysmodeller för brukstexter att välja mellan, beroende på vilket syfte man har med sin analys och möjligen också vilken typ av brukstext det rör sig om. Flera av dem presenteras i Hellspong (2001), bl.a. stilanalys, idéanalys och retorikanalys. I denna undersökning använder jag Lennart Hellspong och Per Ledins (1997) modell för brukstextanalys. Den kan sägas vara en slags grundmodell som kan användas för att på många olika plan, från det lexikala till det kontextuella, beskriva en text och dess innehåll. Det är på grund av modellens breda och flexibla angreppssätt som jag använder den i undersökningen. En översikt av analysmodellen visas i figur 1 nedan:

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kontexten eller textens sammanhang</li> <li>2. Strukturen eller textens uppbyggnad, vilken i sin tur innefattar               <ol style="list-style-type: none"> <li>2a. Textens form eller dess textuella strukturer</li> <li>2b. Textens innehåll eller dess ideationella strukturer</li> <li>2c. Textens relationer eller dess interpersonella strukturer</li> </ol> </li> <li>3. Stilen eller textens framställningssätt</li> </ol> |
|---|

*Figur 1. Översikt av analysmodellen*

Hellspongs och Ledins modell erbjuder ett stort antal aspekter av textanalys, närmare bestämt 53 stycken. I min undersökning kommer jag dock inte att använda alla 53 aspekter på all text i materialet, utan istället kommer jag att använda de aspekter som är relevanta för varje text. Hellspong och Ledin betonar vikten av att man själv använder modellen på ett anpassat, flexibelt och kreativt sätt som passar den aktuella texten bäst. Den skall inte användas ”mekaniskt”, i den meningen att man bara applicerar alla steg i modellen på en given text. (Hellspong & Ledin 1997:48).

De olika stegen i min undersökning innebär att jag först gör en analys av varje text (KA, KU, BA, BU osv.). Därefter jämför jag de allmänna texterna med de ungdomsanpassade texterna inom varje område, dvs. KA jämförs med KU, BA jämförs med BU osv. I dessa jämförelser sällar jag ut det som är mest relevant för undersökningen, dvs. sådant som är användbart för att påvisa ungdomsanpassat språk. Det kan vara t.ex.



vissa ordval eller vissa stilfigurer. Dessa svar sorteras enligt den ordning som analysmodellen enligt figur 1 ovan är uppbyggd utifrån, alltså kontexten, den textuella/språkliga strukturen, den ideationella/innehållsliga strukturen, den interpersonella/sociala strukturen och stilen. Kontexten och dessa strukturer, samt deras understrukturer (t.ex. lexikon och makropropositioner), utgör undersökningens variabler. Slutligen diskuteras generella likheter och skillnader mellan de allmänna versionerna och ungdomsversionerna.

## **4. Resultat och diskussion**

I detta kapitel redovisar jag resultatet av analysen. Analysen och redovisningen av den bygger på de frågor som ställs i Hellspong och Ledin i de olika avsnitten som tillsammans bildar modellen för brukstextanalys. Jag hänvisar därför generellt till Hellspong och Ledin (1997) här och inte vid varje tillfälle i texten där jag hämtat idéer och resonemang från den aktuella boken.

Nedan följer en resultatredovisning av de tydligaste egenskaperna hos varje text utifrån de olika aspekterna i Hellspong och Ledins (1997) analys. Redovisningen är indelad i tre avsnitt, med ett textpar i varje. Ett textpar består av den allmänna och den ungdomsanpassade versionen av samma tematiska innehåll: KA redovisas med KU, BA redovisas med BU och VA redovisas med VU. Detta görs i avsnitt 4.1, 4.2 respektive 4.3. Inom varje avsnitt har texterna dock egna underavsnitt. Därefter jämförs alla texter enligt de olika planen i analysmodellen, i avsnitt 4.4. Resultaten diskuteras i relation till den tidigare forskningen och mynnar ut i några slutsatser i avsnitt 4.5.

### **4.1 KA och KU**

Nedan följer redovisningen av textparet som handlar om KFM:s arbete. I regel använder jag textparens förkortningar KA respektive KU.

#### **4.1.1 Kontext KA**

KA är en folder som ges ut av KFM, som en av flera foldrar som innehåller information om olika aspekter av KFM:s verksamhet. Syftet med texten är att ge kort information om några av myndighetens funktioner. Texten är skriven hos KFM och sedan har distribuerats till myndighetens 52 lokalkontor. Där finns foldrarna att hämta för besökare. Foldrarna kan även beställas per post. Texten finns även att ladda ned i pdf-version från myndighetens webbsida. Pdf-versionens innehåll är identiskt med den tryckta versionen.

Texten ingår i en myndighetsdiskurs, ett sammanhang där myndigheter utövar en viss makt över medborgarna, och med bland annat texter som denna kommunicerar sin makt. De inblandade i textens situationskontext är KFM och alla som läser texten. Det är mycket tydligt att det är KFM som myndighet som innehar sändarrollen. Mottagarrollen, å andra sidan, utgörs av dem som av någon anledning läser texten. Mottagaren måste alltså inte nödvändigtvis vara en person som faktiskt har något av de problem som beskrivs i texten. Deltagarnas relation kan beskrivas som ganska ojämn på många olika sätt. Sändaren har mycket mer kunskap om den verksamhet som texten ingår i, eftersom texten är skriven av experter för icke-expert. Sändaren har mycket mer makt inom verksamheten, eftersom texten är en del av myndighetsutövningen. Sändaren är en institution, mottagarna är individer. Texten tillhör genren 'myndighetsinformation'. Texten är som sagt skriven för allmänheten, och den innehåller därför inga detaljer om enskilda ärenden som den hade kunnat göra om den var skriven för en viss person i ett visst syfte. Texten använder en relativt bred kod. Även om texten ingår i en specialiserad verksamhet så handlar den om något som ganska många personer någon gång kan komma i kontakt med. Därför används ord som är begripliga för många. Till texten hör också en kort ordlista, som definierar vissa ord.

Textens intertextuella kontext består av två referenser till andra texter. I slutet av texten finns meningen "Denna folder ger bara översiktlig information och ska inte betraktas som lagtext i ämnet". "Lagtext i ämnet" är en annan text, som har ett samband med denna text. Eftersom "Lagtext i ämnet" ligger till grund för denna text är det fråga om en vertikal intertextuell variant. Foldern från KFM är ett resultat av att det tidigare har skrivits andra texter vilka påverkat varandra vertikalt. Den andra referensen, "Mer information finns på [www.kronofogden.se](http://www.kronofogden.se)", kan sägas vara både vertikal och horisontell. Den gäller KFM:s webbsida vars innehåll utgörs dels av texter som ger fördjupad förklaring till

Folderns innehåll, dels av andra texter som har med andra områden inom KFM:s verksamhet att göra. De senare texterna utgör den horisontella intertextualiteten. Den sociala kulturkontexten som denna text ingår i är ett modernt samhälle, med fungerande institutioner som ska se till både samhällets och individens intressen. Det är ett samhälle där ekonomiska skulder och eventuella problem kring detta är en fråga för staten, inte enbart för de inblandade personerna.

#### *4.1.2 Kontext KU*

KU är en intervjuartikel i en sextonsidig annonsbilaga i ungdomstidningen Chilli. De inblandade är KFM, Chilli och de ungdomar som texten riktar sig till. KFM och Chilli delar på sändarrollen genom att KFM tar hjälp av Chilli för att formulera sitt budskap på ett sätt som är tänkt att vara attraktivt för mottagarna. Det är KFM som har expertkunskap om sin verksamhet. Relationen mellan deltagarna är därför ojämn. Relationen är också ojämn i avseende på vem som har intresse av att kommunikationen ska ske. I det här fallet är det sändaren som aktivt försöker nå mottagarna för att ge dem den information som sändaren anser att de behöver. Mottagarna å sin sida, är kanske inte alls särskilt intresserade av vad KFM är. Det är förmodligen därför som KFM samarbetar med Chilli, för att öka chansen att ungdomarna ska ta till sig texten. Intervjun är en av många olika typer av texter i annonsbilagan. I övrigt ser annonsbilagan ut som vilket redaktionellt material som helst med intervjuer, tester och tips. Förutom ovan nämnda texter finns fem helsidesannonser från andra myndigheter och organisationer, alla med någon koppling till ungdomars ekonomi. Oavsett sändare och syfte, så tillhör KU genren intervju.

Textens kod är relativt bred. Texten vänder sig till alla ungdomar som läser Chilli, vilket är en ganska stor och heterogen grupp. Detta signaleras genom en ganska ledig jargong, utan svåra fackord eller långa meningar. Texten är skriven i en materiell kultur där ungdomar kan skaffa egna lån och därmed egna skulder. I övrigt är den materiella och sociala kontexten densamma som för KA. En ungdomsspecifik aspekt av den sociala kontexten är att ungdomar inte alltid själva förväntas ta del av information om KFM, även om de är i en sådan situation att de riskerar ekonomiska problem. Ungdomar kan alltså få ansvaret för sina egna pengar men ansvaret för att informera om riskerna med skuldsättning ligger tydligen hos staten.

### **4.1.3 Form/textuell struktur KA**

Dynamiska verb förekommer ofta i KA. Detta är logiskt eftersom texten handlar om problem och hur man kan lösa dem. Personliga pronomina i första eller andra person är vanliga. Sändaren kallar sig ofta för ”vi” eller ”oss” (det är dock lika vanligt att sändaren kallar sig ”Kronofogden” eller ”Kronofogdemyndigheten”), och mottagaren kallas ”du”. Det finns vid ett par tillfällen pronomen i tredje person. I texten är det vanligare med korta ord än med långa, något som också bidrar till att göra texten lättläst. Inte heller används särskilt många fackord, och de som används, ”betalningsanmärkning” och ”skuldsanering”, ges en förklaring i texten. Ytterligare egenskaper hos texten som gör den lättläst är att meningarna är ganska korta och att nominalfraserna oftast är enkla. Framställningen är också ganska konkret.

Texten följer en additiv temadisposition med sex avsnitt om olika områden av KFM:s arbete som presenteras i foldern, t.ex. skuldsanering. Texten visar i hög grad medvetenhet om sig själv genom metatext. ”I den här foldern får du kort information om...” är ett exempel på hur texten beskriver och kommenterar sig själv genom det deiktiska pronomenet ”den här”. ”Se ordlista på sidan 4” är ett annat exempel på hur texten refererar till sig själv. Att informerande texter innehåller metatext är ganska naturligt, eftersom själva användandet av metatext i sig är en form av information och hjälp för läsaren.

### **4.1.4 Form/textuell struktur KU**

De flesta av verben i KU uttrycker dynamiska tillstånd, som ”alla försöker inte undvika oss”. De flesta av av verben är, förutom hjälpverben, sådana som har med KFM:s verksamhet att göra, t.ex. ”betala”, ”behandla”, ”slippa” och ”fastna”. Eftersom det är fråga om en intervju, är personliga pronomina i första och andra person vanliga. Intervjupersonen uttalar sig i rollen som tjänsteman och företrädare för myndigheten, men på ett familjärt och personligt sätt, genom att referera till myndigheten som ”vi” och ”oss”. Hon uttrycker också personliga tankar och åsikter på ett par ställen i texten. Det finns ett par fackord i texten, som ”skuldsatt” och ”betalningsanmärkning”, dessa förklaras implicit i texten.

I fråga om de lexikogrammatiska dimensionerna befinner sig texten på en konkret nivå, och innehållet är tydligt och verklighetsnära. Texten är ganska allmän, eftersom den inte handlar om enskilda fall, utan istället handlar intervjun om KFM:s verksamhet. Texten är därför också

en ganska verbal framställning, Textmönstret består till största delen av frågorna och deras respektive svar. Till denna del hör en kort presentation av intervjupersonen och en ett foto på henne. Syftet är att ge läsarna en bild av vem som intervjuas. Texten är tematiskt uppbyggd utifrån presentationen och sex korta frågor. Frågorna handlar om samma ämne, KFM, men ur olika aspekter. Endast en av dem är en följdfråga, men hade lika gärna kunnat vara en fristående fråga. Texten följer således en additiv temadisposition.

#### ***4.1.5 Innehåll/ideationell struktur KA***

KA är monotematisk, och dess makro- och mikroteman är en kort överblicksinformation om KFM och en del av myndighetens funktioner i förhållande till allmänheten. Textens explicita makro- och mikropropositioner är att KFM är till hjälp för alla. Texten förutsätter vissa förkunskaper och viss förförståelse hos läsaren, men inte mycket. I inledningen och i de olika avsnitten beskrivs KFM:s arbete på ett mycket grundläggande sätt och även enkla ord som ”obetald” och ”skuld” förklaras i ordlistan. De presuppositioner som texten ändå kräver att läsaren kan göra är att det existerar lagar i Sverige och att ”adressen [www.kronofogden.se](http://www.kronofogden.se)” innebär en adress på internet.

De flesta processer som förekommer i texten är dynamiska (”fråga svenska myndigheter”), men det förekommer också en del statiska processer (”Kronofogden är en statlig myndighet”) och mentala processer (”Den som har problem med ekonomin blir ofta orolig och nervös”). Referenterna i dessa processer har olika deltagarroller. En av dessa är KFM, som oftast har rollen av aktör, den som utför något. Läsaren av texten är också ofta aktör, men lika ofta objekt och har ibland också status och upplevare. Däremot är KFM, som den icke-individuella sändare myndigheten är i denna text, aldrig upplevare. Texten har KFM:s perspektiv, och detta signaleras främst genom att pronomen i första person plural används om myndigheten. Eftersom det är mycket tydligt att KFM har producerat texten råder det knappast någon tvekan om att ”Vi vill hjälpa dig” betyder ”KFM vill hjälpa dig”. Även om detta kan ses som författaren är närvarande i texten, är det ändå fråga om ett sakperspektiv. Det är myndigheten som talar, inte den eller de fysiska individ(er) som har skrivit texten. Eftersom sändaren informerar om sin verksamhet genom texten, ligger perspektivet mycket nära innehållet. Berättarjaget är expert på innehållet och ger beskrivningar och förklaringar åt läsaren. Det är också fråga om ett

nutida perspektiv, eftersom informationen gäller den dagliga verksamheten hos myndigheten.

#### ***4.1.6 Innehåll/ideationell struktur KU***

KU är monotematisk. Dess makro- och mikroteman är KFM och myndighetens verksamhet i förhållande till människors privatekonomi. Makro- och mikropropositionerna uttrycker explicit att KFM ska behandla alla på ett bra och lagligt sätt och att man har flera chanser att ordna sin ekonomi innan man riskerar att komma i kontakt med KFM. Texten förutsätter också att läsarna känner till ordet ”betalningsanmärkning”.

De flesta av processerna i texterna är handlingar och händelser: ”alla försöker inte undvika oss”. Referenterna i texten har olika deltagarroller i de olika processerna. Privatpersoner är lika ofta agent som objekt (”Många känner en lättnad” respektive ”när vi väl har fått kontakt med dem”). KFM är oftast agent (”Vi hjälper gärna till”). Detta samband är logiskt eftersom textens syfte är att informera om hur KFM agerar i olika situationer där privatpersoner av någon anledning hamnar i ekonomiska svårigheter.

Texten är skriven ur intervjuarens perspektiv, vilket markeras genom att intervjufrågorna står med i texten. Intervjufrågorna är ganska kritiska, vilket signalerar att sändaren är på mottagarens sida. Möjligen är tanken att intervjufrågorna är av sådan art att en nyfiken ungdom likaväl hade kunnat ställa dem själv.

#### ***4.1.7 Relation/interpersonell struktur KA***

De allmänna språkhandlingarna i KA är till största delen påståenden. De speciella språkhandlingarna i texten är ofta olika former av erbjudanden, t.ex. ”Ibland är skuldsanering en hjälp, om man har skulder man inte kan klara”. Som allmän språkhandling är det ett påstående, men i detta sammanhang är det en del av textens erbjudanden om hur KFM kan hjälpa allmänheten. Ett annat exempel på detta samband är ”...får du inte betalt av någon som är skyldig dig pengar? Då är det KFM du kommer att ha kontakt med”.

Trots textens välvilliga ton gentemot läsaren finns det speciella språkhandlingar som man kan beteckna som (laga) hot eller åtminstone en negativ språkhandling. KFM är ju en myndighet som kan utöva en viss makt mot den som inte följer lagar och regler. Här är det intressant att samma påstående som nyss användes som ett erbjudande också kan

användas som hot: ”Kan du inte betala en räkning?...//...Då är det KFM du kommer att ha kontakt med”. Textens ram är en situation där sändaren bjuder in läsaren till sin hemmaplan och ger svar på frågor om vanliga delar av verksamheten, t.ex. hur KFM agerar i olika skuldärenden.

#### ***4.1.8 Relation/interpersonell struktur KU***

Eftersom det i den här texten rör sig om en intervju är några av de allmänna språkhandlingarna i KU frågor. I sista stycket i texten finns flera uppmaningar, t.ex. ”Stoppa inte huvudet i sanden, det fungerar aldrig”. De mer situationsbundna speciella språkhandlingarna är överlag positiva: vänligt informerande och argumenterande. Intervjupersonens påståenden och uppmaningar syftar alla till att läsaren ska lära känna KFM. Ramen som texten förmedlar är en kort intervju där en ungdomlig reporter ställer frågor till en vänlig person som representerar myndigheten. Denna person, Tina Häggmark, existerar i verkligheten och arbetar faktiskt på KFM, men i övrigt är det en konstruerad situation.

Intervjun och de övriga texterna i materialet, inklusive bilderna, har samma grafiska profil och layout som Chilli och ungdomstidningar brukar ha. Texterna är också producerade i samarbete med Chilli, vilket gör att gränsen mellan annonsbilagan och det övriga, redaktionella materialet i tidningen, blir ännu svårare att urskilja. Intervjuaren använder ett direkt tilltal gentemot intervjupersonen, som i sin tur använder direkt tilltal gentemot läsaren. På så vis blir det tydligt att intervjuarens funktion är att ge intervjupersonen en anledning till att berätta för läsarna hur KFM arbetar.

#### ***4.1.9 Stil/framställningssätt KA***

Som beskrivits tidigare kännetecknas KA av lättbegriplighet och välvillighet och detta märks tydligast på det interpersonella planet. I rubrikerna och på många ställen i avsnitten används direkt tilltal, t.ex. i form av frågor som besvaras direkt i texten. Tack vare det direkta tilltalet, och trots att sändaren inte är en individ, kännetecknas texten förutom av välvillighet också av viss närhet till mottagaren.

#### ***4.1.10 Stil/framställningssätt KU***

Stilen i KU på det textuella planet kan sägas vara mer verbal än nominal. Intervjupersonens svar handlar om olika former av agerande hos privatpersoner och KFM, och hur dessa former av agerande hänger ihop. Nominalfraserna är mycket enkla, och en ganska liten del av texten handlar om att förklara begrepp. Stilen är också ganska lätt och enkel. Det förekommer inga svåra facktermer eller ålderdomliga ord. Texten präglas av en dialogisk stil, vilket är ett resultat av intervjugenren. Den dialogiska stilen bidrar till att bjuda in läsaren, i synnerhet som intervjuaren inte spelar rollen av expert. Istället är intervjuaren och läsaren två ungdomliga icke-experten som får svar från den hjälpsamma experten. Detta förhållande mellan sändaren och mottagaren förstärks också av den ganska informella stilen i texten.

### **4.2 BA och BU**

Nedan följer redovisningen av textparet som handlar om betalningsanmärkningar. I regel använder jag textparens förkortningar BA respektive BU.

#### ***4.2.1 Kontext BA***

Kontexten är ungefär densamma som för KA. Skillnaden är att i denna text är syftet med texten att ge kort, översiktlig information om KFM:s roll när någon har fått en betalningsanmärkning.

#### ***4.2.2 Kontext BU***

Även för BU är kontexten ungefär densamma som för KU. Skillnaden är att denna text inte är utformad som en intervju. Texten tillhör en genre som är vanligt förekommande i magasin och populärtidningar, 'Q&A', dvs. questions and answers. På svenska borde det kunna översättas med 'frågor & svar'-ruta eller liknande. I denna uppsats använder jag det vedertagna begreppet 'Q&A'. Texten refererar till alla andra 'Q&A' som finns i tidningar. Detta är en slags implicit, horisontell intertextualitet. Själva syftet med att kalla texten 'Q&A' är förmodligen att läsaren ska känna igen genren och lockas att läsa texten.



### **4.2.3 Form/textuell struktur BA**

Liksom KA kännetecknas den textuella strukturen i BA av korta och lättbegripliga ord och meningar. Texten följer i huvudsak en tidsdisposition där läsaren får följa den juridiska gången för en betalningsanmärkning. Utöver detta finns även ett par avsnitt som förklarar facktermer och ger kontaktuppgifter. Dessa avsnitt följer en additiv temadisposition.

### **4.2.4 Form/textuell struktur BU**

Verben i BU är i regel dynamiska, och uttrycker förändringar som ”jag har betalat min skuld”. Hela texten handlar ju om konsekvenser av olika typer av agerande, vilket gör att det är rimligt med många dynamiska verb. Substantiven är den näst vanligaste ordklassen. Det rör sig till största delen om abstrakta beteckningar som ”skuld”, ”krav” och ”betalningsanmärkning”, vilket också är en naturlig följd av textens tema.

Pronomina står i första och andra person. Q&A består av sex korta frågor, och i tre av dem användes första person singular: ”Jag har fått en räkning...”. I svaren används andra person singular, även i de fall där frågorna inte använt första person singular: ”Du får stora problem...”. Det enda fackordet som används är ”betalningsanmärkning”, men det får en förklaring genom svaren, vilket ju är själva syftet med Q&A. Texten är uppbyggd enligt additiv temadisposition: frågorna handlar alltså om samma sak men ur olika aspekter.

### **4.2.5 Innehåll/ideationell struktur BA**

Den ideationella strukturen hos BA liknar den hos KA. Texten är monotematisk. Dess makro- och mikroteman är en kort översiktsinformation om betalningsanmärkningar. Textens makro- och mikropropositioner är att KFM inte utfärdar betalningsanmärkningar, men att de är inblandade på andra sätt i processen med betalningsanmärkningar. De flesta processer som förekommer i texten är oftast dynamiska (”Genom att betala”), men det förekommer också en del statiska processer (”Ett utslag är ett beslut”).

#### ***4.2.6 Innehåll/ideationell struktur BU***

BU har ett monotematiskt makrotema: betalningsanmärkningar. De sex frågorna utgör mikroteman, som är variationer på makrotemat. Textens makro- och mikropropositioner är variationer på att betalningsanmärkning kan drabba den som inte sköter sin ekonomi. Texten förutsätter att läsaren är bekant med Q&A, för det är ju den välkända genren som ska locka till läsning från början. De flesta propositioner i texten uttrycker handlingar och händelser. Textens tema är ju betalningsanmärkningar, vilka föregås av vissa handlingar (eller avsaknad av sådana) och följs av händelser eller KFM:s handlande. De flesta processerna är icke-faktiska. De är således beroende av olika faktorer för att kunna inträffa: ”förutom om du handlar kontant...”. Texten är skriven ur läsarens perspektiv. Själva syftet med Q&A är att ställa sådana frågor som många läsare själva kan tänkas vilja ställa. Man kan dra en parallell till KU som är utformad som en intervju. Detta markeras i BU genom att frågorna är ställda i första person, som om det är läsaren som ställer dem. Svaren är skrivna i andra person, alltså riktade till frågeställaren/läsaren. Därför kan man säga att författaren är närvarande i texten, men att han spelar rollen av läsaren.

#### ***4.2.7 Relation/interpersonell struktur BA***

De speciella språkhandlingarna i BA är till största delen informerande påståenden. Textens ram är en situation där sändaren bjuder in läsaren till sin hemmaplan och svarar på frågor om betalningsanmärkningar. Det finns ett direkt tilltal mellan sändaren och mottagaren, som främst märks genom användandet av personliga pronomen i första och andra person. Fyra av rubrikerna är frågor skrivna i första person (”Vad kan hända om jag...”).

#### ***4.2.8 Relation/interpersonell struktur BU***

De allmänna språkhandlingarna i frågorna i BU utgörs, naturligtvis, av frågor. Vid två tillfällen föregås själva frågan av ett påstående, som klargör premisserna för frågan: ”Jag har en obetald skuld... Betyder det betalningsanmärkning?”. Svaren består till största delen av påståenden, men även en del uppmaningar. De speciella språkhandlingarna är informerande och argumenterande. Påståenden och uppmaningar används för att ge läsaren fakta och tips om hur betalningsanmärkningar fungerar. Ramen som texten bygger upp är en Q&A där läsarna får svar

på vanliga frågor. Det hör till genren att både frågorna och svaren är mycket korta, endast en till tre meningar. Frågorna i texten riktar sig mot den tänkta parten som svarar, dvs. KFM. Svaren i texten använder ett direkt tilltal som riktar sig samtidigt till frågeställaren och läsaren.

#### ***4.2.9 Stil/framställningssätt BA***

På samma sätt som med KA kännetecknas texten av lättbegriplighet och välvillighet, framförallt på det interpersonella planet. Samtidigt märks en något stramare ton i tilltalet. Det är tydligare att KFM kan ta till myndighetsutövning om man inte sköter sin ekonomi.

#### ***4.2.10 Stil/framställningssätt BU***

Stilen hos texten BU är verbal, enkel och ganska lätt. Texten handlar om ganska abstrakta saker som betalningsanmärkning, skuld, KFM och betalning. Betalningsanmärkning kan dock ses som något konkret, eftersom en sådan förmedlas genom ett brev. Det är detta brev som läsaren ser som själva betalningsanmärkningen. Stilen kan också sägas vara mycket dialogisk. Själva genren bygger ju på en dialog mellan frågeställaren och den som svarar. Båda parter använder ett ganska vardagligt, neutralt språk. Varken svåra facktermer eller ungdomsslang används.

### **4.3 VA och VU**

Nedan följer redovisningen av textparet som handlar om vräkning. I regel använder jag textparens förkortningar VA respektive VU.

#### ***4.3.1 Kontext VA***

Kontexten är ungefär densamma som för KA och BA. Skillnaden är att i denna text är syftet att ge kort, översiktlig information om vräkning.

#### ***4.3.2 Kontext VU***

VU finns i samma kontext som KU och BU. Texten består av en kort intervju med en tjänsteman på KFM. Dess titel är ”Tvingad att flytta” och texten har en liten ingress. Sedan följer fem korta frågor och svar

om vräkning. Till texten hör en bild på Tina Häggmark och en bild på en ung man som lyfter flyttkartonger. Texten ingår i en social kontext där unga människor flyttar hemifrån utan att alltid ha kontroll över sin ekonomi. Ytterligare en aspekt av den sociala kontexten är att ungdomar inte alltid själva förväntas ta del av information om KFM, även om de är i en sådan situation att de riskerar ekonomiska problem. Ungdomar kan alltså få ansvaret för sina egna pengar men ansvaret för att informera om riskerna med att inte betala hyran i tid ligger tydligen hos staten.

#### ***4.3.3 Form/textuell struktur VA***

I likhet med KA kännetecknas den textuella strukturen i VA av korta ord och lättbegripliga ord och meningar. Texten följer i huvudsak en tidsdisposition där man följer den juridiska gången för en vräkning. Utöver detta finns även ett avsnitt som ger kontaktuppgifter.

#### ***4.3.4 Form/textuell struktur VU***

Verb är den ordklass som förekommer oftast i VU. De flesta av verben uttrycker dynamiska tillstånd som ”Ring värden”. Statiska tillstånd är mindre vanliga, som ”Häggmark jobbar...”. De flesta av av verben är, förutom hjälpverben, sådan som har med hyror och vräkning att göra, t.ex. ”betala” och ”flytta”. I denna text förekommer också ett par mentala tillstånd, som ”Känns det inte hårt...”. Eftersom texten handlar om något så allvarligt som vräkning, är det relevant att den tar upp de känslomässiga aspekterna. VU:s textuella struktur i övrigt liknar i allt väsentligt KU:s, som också är en intervju med Tina Häggmark. Dessutom finns som sagt ett foto på en ung man som lyfter flyttkartonger. Syftet är att ge läsarna en bild av vem som intervjuas och att unga människor ibland tvingas flytta. Texten är tematiskt uppbyggd utifrån presentation och fem korta frågor. Frågorna handlar om samma ämne, vräkning, men ur olika aspekter. Texten följer således en additiv temadisposition.

#### ***4.3.5 Innehåll/ideationell struktur VA***

Den ideationella strukturen i VA liknar den hos KA och BA. Texten är monotematisk, och dess makro- och mikroteman är en kort översiktsinformation om vräkning. Textens explicita makroproposition är att man riskerar att bli vräkt om man inte betalar hyran i tid. Detta blir tydligt redan i det första avsnittet direkt under rubriken, och återfinns

även implicit i de olika avsnitten, som alla handlar om de olika stegen i ett vräkningsärende. De olika avsnitten har olika mikropropositioner, som alla är ganska explicita både i rubrik och i innehåll.

#### ***4.3.6 Innehåll/ideationell struktur VU***

VU är monotematisk. Dess makro- och mikroteman är vräkning och KFM:s roll i sammanhanget. Detta uttrycks både explicit och implicit i texten, genom positionering och fokusering. Textens makroproposition är att man riskerar att bli vräkt om man inte betalar hyran i tid. Mikropropositionerna är variationer av makropropositionerna. De uttrycker explicit t.ex. att unga människor i åldern 18-25 oftare råkar ut för vräkningar än vad äldre gör. Både makro- och mikropropositionerna uttrycks explicit och implicit. Många av propositionerna är icke-faktiska. De uttrycker handlingar och händelser som inte existerar, men kan komma att göra det, t.ex. ”berätta om du får problem”. Att så många av processerna är icke-faktiska hänger möjligen ihop med att texten är skriven i informerande och förebyggande syfte: att berätta vad som kan hända om man slarvar med hyran.

#### ***4.3.7 Relation/interpersonell struktur VA***

De speciella språkhandlingarna i VA är ofta olika former av upplysningar, t.ex. ”Du kan sedan välja att flytta frivilligt”. Som allmän språkhandling är det ett påstående, men trots den välvilliga tonen gentemot läsaren är det en speciell språkhandling som man kan beteckna som (laga) hot eller åtminstone en negativ språkhandling. KFM är ju en myndighet som kan utöva en viss makt gentemot den som inte följer lagar och regler.

#### ***4.3.8 Relation/interpersonell struktur VU***

De allmänna språkhandlingarna i VU är till största delen påståenden. De mer situationsbundna speciella språkhandlingarna är överlag positiva: vänligt informerande och argumenterande. Intervjupersonens påståenden och uppmaningar syftar alla till att läsaren ska förstå hur viktigt det är att betala hyran i tid. Argumenten är trovärdiga och hållbara. Intervjupersonen deltar ju i texten i rollen som hjälpsam expert. Ramen som texten förmedlar är densamma som i KU, dvs. en intervju med en vänlig representant för myndigheten.

#### ***4.3.9 Stil/framställningssätt VA***

På samma sätt som med KA och BA kännetecknas texten av lättbegriplighet. Dock är stilen något mer formell, vräkning är allvarligt och KFM gör sig tydligare påmind som myndighetsutövare.

#### ***4.3.10 Stil/framställningssätt VU***

Stilen hos VU på det textuella planet kan sägas vara mer verbal än nominal. Intervjupersonens svar handlar om olika former av agerande hos privatpersoner och KFM, och hur dessa former av agerande hänger ihop. Nominalfraserna är mycket enkla och ganska liten del av texten handlar om att förklara begrepp. Stilen är också ganska lätt och enkel. Det förekommer inga svåra facktermer eller ålderdomliga ord. Texten har en dialogisk stil, vilket är ett resultat av intervjugenren. Den dialogiska stilen bidrar till att bjuda in läsaren, i synnerhet som intervjuaren inte spelar rollen av expert. Istället är intervjuaren och läsaren två icke-experters som får svar från den hjälpsamma experten. Detta förhållande mellan sändaren och mottagaren förstärks också av den ganska informella stilen i texten.

### **4.4. Jämförelse mellan texterna**

Nedan görs en jämförelse mellan de allmänna versionerna och de ungdomsanpassade versionerna. Avsnittet fungerar också som direkta svar på undersökningens frågeställningar.

#### ***4.4.1 Vad förenar och skiljer allmänversionen och ungdomsversionen i fråga om kontext?***

Den viktigaste skillnaden mellan de allmänna och de ungdomsanpassade texterna på det kontextuella planet är på vems initiativ som de når läsaren. Gemensamt för de allmänna texterna är att det i regel är mottagaren som hämtar dem, t.ex genom att beställa foldrarna eller ladda ned dem som pdf-filer från KFM:s webbsida. Oavsett hur mottagaren går tillväga så är det ändå på hans initiativ som texten når honom. Man kan tänka sig att målgruppen för texterna är vuxna

människor som själva söker information om hur de ska gå tillväga för att förebygga eller lösa sina ekonomiska problem. Ungdomstexterna å andra sidan når mottagaren på sändarens initiativ. Det ligger i KFM:s intresse som myndighet att informera ungdomar om risker och konsekvenser av att inte sköta sin privatekonomi. Visserligen finns det ungdomar som själva söker information om saker som har med KFM att göra, men det stora flertalet gör inte det, därav myndigheternas ansträngningar att nå denna målgrupp.

Som tidigare nämnts i kapitel 1 så har myndigheter inte någon generell skyldighet att självmant informera allmänheten om sin verksamhet. Däremot stipulerar serviceskyldigheten att myndigheten ska var behjälplig med information för den som söker den. Detta är anledningen till att det relativt enkelt går att ladda ned eller beställa de lättbegripliga foldrarna som vänder sig till allmänheten. Ungdomstexterna kan också sägas vara skrivna i mer förebyggande syfte. De informerar om vad som kan hända om man inte betalar sina skulder eller hyran. De allmänna texterna är också i viss mån av förebyggande art, men det finns mer inslag av information om vad som sker när problem redan har uppstått. Ytterligare en viktig kontextuell skillnad är att de allmänna texterna hämtas och läses som separata texter. Ungdomstexterna däremot är publiceras tillsammans med andra texter i samma annonsbilaga, de bildar en helhet av horisontella intertextuella referenser. Dessutom är annonserna grafiskt utformade som resten av tidningen där annonserna finns, vilket gör att gränsen mellan redaktionellt material och annonser inte är så tydlig för läsaren.

#### ***4.4.2 Vad förenar och skiljer allmänversionen och ungdomsversionen i fråga om textens form/textuella struktur?***

På det textuella planet märks inte så stora skillnader mellan de allmänna versionerna och ungdomsversionerna. Som beskrivs i avsnitt 2.2 så har klarspråksarbetet gett resultat med avseende på att ord och meningar i myndigheters texter i regel är kortare och enklare nu än förr. Detta märks tydligt i framförallt de allmänna texterna, där språket är mycket lättbegripligt. Innan jag genomförde undersökningen hade jag förväntat mig något mer byråkratiskt språk med långa meningar och många facktermer. I ungdomstexterna är språket lättbegripligt, vilket jag hade förväntat mig. Däremot fanns det inte så mycket av ungdomligt språk med slanguttryck och modeord som jag kanske något fördomsfullt hade förväntat mig. De få fackord som faktiskt förekommer i texterna (både

allmänna och ungdomsanpassade) förklaras antingen explicit (t.ex. i ordlista) eller förstås implicit genom sitt sammanhang.

#### ***4.4.3 Vad förenar och skiljer allmänversionen och ungdomsversionen i fråga om textens innehåll/ideationella struktur?***

På det ideationella planet märks vissa skillnader mellan de olika versionerna. Ungdomstexterna refererar till ungdomars situationer och erfarenheter. Exempelvis handlar ett avsnitt i VU om att unga personer i åldrarna 18-25 oftare blir vräkta än vad äldre blir. I de allmänna texterna förekommer inga åldersangivelser på någon av deltagarna. Propositionerna är likartade i de olika versionerna, även om de uttrycks på lite olika sätt. Både i de allmänna versionerna och ungdomsversionerna påpekas vikten av att sköta sin ekonomi, betala räkningar i tid och att kontakta KFM och den man är skyldig pengar om man hamnar i ekonomiska problem.

#### ***4.4.4 Vad förenar och skiljer allmänversionen och ungdomsversionen i fråga om textens relationer/interpersonella struktur?***

På det interpersonella planet märks en klar skillnad mellan versionerna. De allmänna texterna är förvisso lättbegripliga och vänliga, men sändaren visar hela tiden sin närvaro som myndighet. Det är intressant att notera att tonen är stramare i VA än i BA. BA å sin sida har en striktare ton än KA. Det är intressant eftersom KA ju ger mer av översiktlig information, BA handlar om ett specifikt problem med visst allvar och VA handlar om något mycket allvarligt. På motsvarande sätt blir tonen mindre hjärtlig och mer strikt i ungdomsversionerna av samma texter. Tilltalet är fortfarande personligt, men det råder ingen tvekan om att KFM vill betona allvaret i att slarva med räkningar och hyra. De allmänna texterna, har, genom sitt folderformat, en tydligare profil av myndighetsinformation. Ungdomstexterna är i viss utsträckning ”maskerade” som artiklar i Chilli.

#### ***4.4.5 Vad förenar och skiljer allmänversionen och ungdomsversionen i fråga om textens framställningssätt/stil?***

Stilen hos de båda versionerna är överlag verbal, lätt och välvillig. Den verbala stilen är en konsekvens av att texterna handlar om agerande hos olika parter; privatpersoner, hyresvärdar, KFM och hur dessa parter agerande får olika konsekvenser. Texterna handlar mindre om



begreppsutredningar eller lagtekniska detaljer. Ungdomstexterna kännetecknas av en tydligare dialogisk stil, vilket är en konsekvens av att två av dem är intervjuer och den tredje är en Q&A.

#### 4.5 Slutsatser

En av Claes Ohlssons och Henrik Rahms (2009) slutsatser (se avsnitt 2.2 ovan), är att klarspråksarbetet förvisso har haft framgång när det gäller att byta ut kanslisvenskan mot en mer för allmänheten lättbegriplig språkdräkt men att klarspråksarbetet också handlar om att anpassa texten efter läsaren och syftet med texten. Författaren till en myndighetstext ska tänka på för vem och i vilket syfte texten skrivs (Rahm & Ohlsson 2009:28). Även Nyström Höög betonar kontextens betydelse för att en text ska bli begriplig (Nyström Höög 2005:85). Att textens begriplighet hänger ihop med sändarens förhållningssätt till mottagaren verkar vara något som KFM har tagit fasta på när de i samarbete med Chilli försöker nå ut till ungdomar. Det är alltså inte bara fråga om att byta ut några svåra ord i en vuxentext och ersätta dem med ungdomliga slangord. Istället handlar mycket av mottagaranpassningen i detta fall mycket mer om hur texten når läsaren än om vilka ord som används.

Britt-Marie Gunnarssons (2009) sammanfattning av forskningen om lagtexters begriplighet, mynnar ut i en diskussion om internets ökade betydelse för att få tag på lagtexter. Förvisso är foldrarna KA, BA och VA i strikt mening inte lagtexter, men är ändå myndighetstexter. Den undersökning som jag har gör här rör de tryckta versionerna av några av KFM:s texter, men för att kunna få tag på dem gick jag via KFM:s webbsida. Det är mycket lätt att få tag på de allmänna versionerna av texterna genom att besöka KFM:s webbplats. Däremot är det inte var lika lätt att få tag på de ungdomsanpassade texterna på webbplatsen. Den huvudsakliga distributionsformen för de ungdomsanpassade texterna är ju genom papperstidningen Chilli. Det saknas med andra ord en särskild mottagaranpassning för ungdomar på KFM:s webbsida.

Merja Koskela har studerat hur bl.a. skattemyndigheterna i Sverige och Finland har skapat ungdomsanpassade webbsidor (se avsnitt 2.3 ovan). En av hennes slutsatser är att de svenska ungdomsanpassade webbsidorna hade mer av färgglad grafik och nöjesrelaterat material än vad de finländska motsvarigheterna hade: ”Avsändaren har ansett att bilder och nöjesrelaterade funktioner intresserar de unga människor som besöker sidan, och att detta har ansetts vara viktigare än behovet att

behålla den institutionella karaktären hos myndighetstexten” (Koskela 2005:160). Att en myndighet profilerar sig på ett sådant icke auktoritärt sätt blir tydligt även i min undersökning. Förvisso undersöker jag en tryckt text utan rörliga animationer och spel. Som jag argumenterar för i detta kapitel så har de ungdomsanpassade texterna ett klart tydligare drag av artiklar i ungdomstidning än myndighetstexter.

Ytterligare en viktig koppling till Koskelas forskning är den aspekt av mottagaranpassning som handlar om hur texten är organiserad så att det är lätt att hitta den. I min undersökning handlar det om att den vuxna delen av allmänheten försöker hitta texten, medan det omvända gäller för ungdomarna. Koskela räknar denna typ av mottagaranpassning till den innehållsliga aspekten. Det är relevant att göra så om man som Koskela fokuserar på webbsidor. Om man som jag har gjort och fokuserar på tryckta texter, ser jag det som att det är mer av en kontextuell aspekt.

Jag kan återigen konstatera att det inte alls fanns så många slangord eller ungdomliga uttryck i ungdomsversionerna som jag först hade trott skulle finnas där. Det verkar som att Myndigheternas skrivregler gäller även annonserna i Chilli. En viktig faktor som gör att det inte är så stor skillnad i språkdräkten mellan de allmänna och de ungdomsanpassade versionerna är att de förra inte har ett särskilt komplicerat språk från början. Det går helt enkelt inte att skriva mycket mer lättbegripligt för ungdomar än vad som redan står i de allmänna versionerna. Däremot kan texten göras mer attraktiv för ungdomar, t.ex. genom att experimentera med olika genrer eller att använda grafik och bilder på ett sätt som påminner om ungdomstidningar.

Den viktigaste skillnaden mellan texterna ligger dock inte heller ens i den grafiska utformningen. Den viktigaste skillnaden mellan de allmänna och de ungdomsanpassade texterna på det kontextuella planet är på vems initiativ som texterna når sina läsare.

## 5. Sammanfattning

I detta kapitel sammanfattas undersökningen och förslag ges på fortsatt forskning.

### 5.1 Syfte och frågeställningar

Syftet med uppsatsen är att undersöka hur en utvald myndighet, Kronofogdemyndigheten, kommunicerar med allmänheten respektive ungdomar och att klarlägga vilka likheter och skillnader det finns mellan de två versionerna av några utvalda texter vilka behandlar samma ämne. Frågeställningarna utgår från den valda analysmodellen.

1. Vad förenar och skiljer allmänversionen och ungdomsversionen i fråga om kontext?
2. Vad förenar och skiljer allmänversionen och ungdomsversionen i fråga om textens form/textuella struktur?
3. Vad förenar och skiljer allmänversionen och ungdomsversionen i fråga om textens innehåll/ideationella struktur?
4. Vad förenar och skiljer allmänversionen och ungdomsversionen i fråga om textens relationer/interpersonella struktur?
5. Vad förenar och skiljer allmänversionen och ungdomsversionen i fråga om textens framställningssätt/stilen?

### 5.2 Material och metod

Materialet som undersöks är de tryckta versionerna av sex texter från Kronofogdemyndigheten (KFM). Denna myndighet producerar texter som har ett allmängiltigt innehåll, och som kommuniceras i både allmän version och ungdomsversion. KFM:s tre texter som vänder sig till vuxna, dvs. *Kronofogden – till hjälp för alla*, *Betalningsanmärkning* och *Riskerar du att bli vräkt (avhyst)?*, finns som pdf-filer på myndighetens webbplats. De finns också att beställa som tryckta foldrar. Ungdomsversionen av motsvarande texter, *Kronofogden inifrån*, *Q&A Betalningsanmärkningar*, och *Tvingad att flytta*, finns i form av annonser i en informationskampanj som KFM genomförde i samarbete med ungdomstidningen Chilli, som delas ut gratis till bland annat skolor.

Undersökningen är till största delen kvalitativ och komparativ. I denna undersökning använder jag Lennart Hellspongs och Per Ledins

(1997) modell för brukstextanalys. Den kan sägas vara en slags grundmodell som kan användas för att på många olika plan, från det lexikala till det kontextuella, beskriva en text och dess innehåll. Som framgår ovan ligger de olika stegen i analysmodellen till grund för mina frågeställningar.

### 5.3 Resultat och diskussion

Den viktigaste skillnaden mellan de allmänna och de ungdomsanpassade texterna i fråga om kontext är på vems initiativ som texterna når läsaren. Gemensamt för de allmänna texterna är att det i regel är mottagaren som hämtar dem. Ungdomstexterna å andra sidan når mottagaren på sändarens initiativ. Ungdomstexterna kan också sägas vara mer i förebyggande syfte än de allmänna versionerna. De informerar om vad som kan hända om man inte betalar sina skulder eller hyran. De allmänna texterna är också i viss mån av förebyggande art, men det finns mer inslag av information om vad som sker när problemet redan har uppstått. Ytterligare en viktig kontextuell skillnad är att de allmänna texterna hämtas och läses som separata texter. Ungdomstexterna däremot publiceras tillsammans med andra texter i samma annonsbilaga, och de bildar därmed en helhet av horisontella intertextuella referenser.

I fråga om textens form/textuella struktur märks inte så stora skillnader mellan de allmänna versionerna och ungdomsversionerna. Som beskrivs i avsnitt 2.2 ovan har klarspråksarbetet i Sverige gett resultat med avseende på att ord och meningar i myndigheters texter i regel är kortare och enklare nu än förr. En likhet mellan de båda versionerna är att språket är väldigt lättbegripligt. Däremot finns det inte så mycket av ungdomligt språk med slanguttryck och modeord i de ungdomsanpassade texterna som jag hade förväntat mig.

I fråga om textens innehåll/ideationella struktur märks vissa skillnader mellan de olika versionerna. Ungdomstexterna refererar till ungdomars situationer och erfarenheter. I de allmänna texterna förekommer inga åldersangivelser på någon av deltagarna. Propositionerna är likartade i de olika versionerna, även om de uttrycks på lite olika sätt. Både i de allmänna versionerna och ungdomsversionerna påpekas vikten av att man sköter sin ekonomi, betalar sina räkningar i tid samt kontaktar KFM och den som man är skyldig pengar om man får ekonomiska problem?

I fråga om textens relationer/interpersonella struktur märks en klar skillnad mellan versionerna. De allmänna texterna, här betecknade med

förkortningarna BA, VA och KA, är förvisso lättbegripliga och vänliga, men sändaren visar hela tiden sin närvaro som myndighet. Det är intressant att notera att tonen är stramare i VA än i BA. BA å sin sida har en stramare ton än KA. Det är intressant eftersom KA ju ger mer av översiktlig information ("Kronofogden är en statlig myndighet som arbetar med frågor om skulder"), BA handlar om ett specifikt problem med visst allvar ("Är skulden korrekt ska du betala") och VA handlar om något mycket allvarligt ("På vräkningsdagen kommer Kronofogden till din bostad"). På motsvarande sätt blir tonen mindre hjärtlig och mer strikt i ungdomsversionerna av samma texter. Tilltalet är fortfarande personligt, men det råder ingen tvekan om att KFM vill betona allvaret i att slarva med räkningar och hyra. De allmänna texterna har genom sitt folderformat en tydligare profil av myndighetsinformation. Ungdomstexterna är i viss utsträckning "maskerade" som artiklar i Chilli.

Stilen hos de båda versionerna är överlag verbal, lätt och välvillig. Den verbala stilen är en konsekvens av att texterna handlar om agerande hos olika parter; privatpersoner, hyresvärdar, KFM och hur dessa parter agerande får olika konsekvenser. Texterna handlar väldigt lite om begrepp eller lagtekniska detaljer. Ungdomstexterna kännetecknas av en tydligare dialogisk stil, vilket är en konsekvens av att två av dem är intervjuer och den tredje är en Q&A (d.v.s. frågor och svar).

Jag kan återigen konstatera att det inte alls finns så många slangord eller ungdomliga uttryck i ungdomsversionerna som jag först hade trott skulle finnas där. Det verkar som att Myndigheternas skrivregler gäller även annonserna i Chilli. En viktig faktor som gör att det inte är så stor skillnad i språkdräkten mellan de allmänna och de ungdomsanpassade versionerna är att de förra inte har ett särskilt komplicerat språk från början. Det går helt enkelt inte att skriva mycket mer lättbegripligt för ungdomar än vad som redan står i de allmänna versionerna. Däremot kan texten göras mer attraktiv för ungdomar, t.ex. genom att experimentera med olika genrer eller att använda grafik och bilder på ett sätt som påminner om ungdomstidningar. Den viktigaste skillnaden mellan texterna ligger dock inte heller i den grafiska utformningen. Den viktigaste skillnaden mellan de allmänna och de ungdomsanpassade texterna är på vems initiativ som texterna når sina läsare.

#### **5.4 Förslag till fortsatt forskning**

Det återstår mycket att undersöka om ungdomsanpassad myndighetsinformation. Ett fenomen som har blivit allt vanligare de

senaste åren är att myndigheter i allt högre grad använder sig av sociala medier som Facebook, Youtube och Twitter för att kommunicera med ungdomar (och för all del med allmänheten generellt). En möjlig forskningsfråga kan vara att göra en kartläggning av olika aspekter av denna typ av kommunikation. Ett annat förslag är att studera hur ungdomarna själva upplever ungdomsanpassade myndighetstexter. Det kan t.ex. tänkas att ungdomarna är ointresserade av att läsa de flesta myndighetstexter, oavsett hur ungdomsanpassade dessa än är.

## Referenser

Referenserna är indelade i kategorierna litteratur och material. Litteraturen används för att beskriva tidigare forskning samt metod. Material är de texter som är föremål för undersökningen.

## Litteratur

- Gunnarsson, Britt-Louise 1982. *Lagtexters begriplighet. En språkfunktionell studie av Medbestämmandelagen*. Lund: Liber Förlag.
- Gunnarsson, Britt-Louise 2009. Lagen, medborgaren och textsamhället. I: Nyström Höög (red.), *Medborgare och myndigheter (TeFa nr 47)*. Uppsala: Uppsala universitet, s. 15-24.
- Hellspong, Lennart & Per Ledin 1997. *Vägar genom texten. Handbok i brukstextanalys*. Lund: Studentlitteratur.
- Hellspong, Lennart 2001. *Metoder för brukstextanalys*. Lund: Studentlitteratur.
- Koskela, Merja 2005. Klarspråk för skattebetalare. Mottagaranpassning på svenska och finska skattemyndigheters webbsidor. I: Mård-Miettinen, Karita & Nina Niemelä (red.): *Fackspråk och översättningsteori. VAKKI-symposium XXV. Våren 12-13.2.2005. Publikation N:o 32* Vasa: Vasa universitet, s. 156 –165.
- Koskela, Merja 2006. Writer-oriented Authorities on the Web. Features of Reader-orientation on Tax Authorities' Websites. I: Vijay K. Bahtia & Maurizio Gotti (eds.), *Exploration in Specialized Genres*. Bern, Berlin etc.: Peter Lang, s. 177-199.
- Koskela, Merja 2009. Mot klarspråk på nätet? Dubbel rekontextualisering på skattemyndigheternas webbplatser I: Nyström Höög, Catharina (red.), *Medborgare och myndigheter. (TeFa nr 47.)* Uppsala: Uppsala universitet, s. 52-62.
- Koskela, Merja 2009. Skattemyndigheter på webben. I: Olsson, Eva (red.), *Service på nätet. Rapport från en konferens om myndigheters webbplatser*. Stockholm: Språkrådet, s. 65-80.
- Nyström Höög, Catharina 2005. Den mottagaranpassade myndigheten. I: *Textvård. Att läsa, skriva och bedöma texter*. Stockholm: Norstedts akademiska förlag, s. 85-93.
- Rahm, Henrik & Claes Ohlsson 2009. Klarspråksarbete, myndigheter och mottagare. Exempel från äldreomsorgen och Malmö stad. I:

Nyström Höög (red.), *Medborgare och myndigheter (TeFa nr 47)*.  
Uppsala: Uppsala universitet, s. 25-42.

## Material

### Kronofogdemyndighetens publikationer (tryck)

<i>Betalningsanmärkning</i>	KFM 911-11 utgåva 3
<i>Kronofogden – till hjälp för alla</i>	KFM 911-1 utgåva 2
<i>Kronofogden inifrån</i>	annons i Chilli
<i>Q&amp;A Betalningsanmärkningar</i>	annons i Chilli
<i>Riskerar du att bli vräkt (avhyst)?</i>	KFM 911-5 utgåva 3
<i>Tvingad att flytta</i>	annons i Chilli

### Kronofogdens publikationer (pdf-filer)

<i>Betalningsanmärkning,</i> < <a href="http://www.kronofogden.se/download/18.3a7aab801183dd6bfd38000153/911-11_03.pdf">http://www.kronofogden.se/download/18.3a7aab801183dd6bfd38000153/911-11_03.pdf</a> > Filen hämtad 2010-02-26
<i>Kronofogden inifrån,</i> < <a href="http://www.kronofogden.se/download/18.47eb30f51122b1aaad280002669/Chilli.pdf">http://www.kronofogden.se/download/18.47eb30f51122b1aaad280002669/Chilli.pdf</a> >
<i>Kronofogden – till hjälp för alla,</i> < <a href="http://www.kronofogden.se/download/18.3a7aab801183dd6bfd38000002/911-1_02.pdf">http://www.kronofogden.se/download/18.3a7aab801183dd6bfd38000002/911-1_02.pdf</a> > Filen hämtad 2010-02-26
<i>Riskerar du att bli vräkt (avhyst)?,</i> < <a href="http://www.kronofogden.se/download/18.76a43be412206334b898000935/911-5_03.pdf">http://www.kronofogden.se/download/18.76a43be412206334b898000935/911-5_03.pdf</a> > Filen hämtad 2010-02-26
<i>Tvingad att flytta,</i> < <a href="http://www.kronofogden.se/download/18.7856a2b411550b99fb78009153/Chilli2.pdf">http://www.kronofogden.se/download/18.7856a2b411550b99fb78009153/Chilli2.pdf</a> > Filen hämtad 2010-02-26
<i>Q&amp;A Betalningsanmärkningar,</i> < <a href="http://www.kronofogden.se/download/18.47eb30f51122b1aaad28002669/Chilli.pdf">http://www.kronofogden.se/download/18.47eb30f51122b1aaad28002669/Chilli.pdf</a> > Filen hämtad 2010-02-26



## Internet

Chilli,

<<http://www.Chilli.se>> Citerad 2010-03-22.

*Förvaltningslagen (SFS 1986:223)*,

<<http://www.riksdagen.se/webbnav/index.aspx?nid=3911&bet=1986:23>>. Citerad 2010-03-22.

Klarspråkstestet,

<<http://www.sprakradet.se/testet/>>. Filen hämtad 2010-02-26.

Kronofogdemyndigheten, för dig som...

<<http://www.kronofogden.se/4.6f9866931215a607a4f8000624.html>>

Lättläst svenska,

<<http://www.lattlast.se>>. Citerad 2010-03-22.

Livet efter gymnasiet,

<<https://www.studera.nu/liveteftergymnasiet>>. Citerad 2010-03-22.

Myndigheternas skrivregler,

<<http://www.sweden.gov.se/content/1/c6/13/15/83/7be35768.pdf>>.

Filen hämtad 2010-02-26.

Språklagen (SFS 2009:600),

<<http://www.riksdagen.se/webbnav/index.aspx?nid=3911&bet=2009:00>>. Citerad 2010-02-14.

Ungdomsstyrelsen,

<<http://www.ungdomsstyrelsen.se/art/0,2072,4874,00.html>>. Citerad 2010-03-26.

Åkesson och Curry f.d. förlag för Chilli,

<<http://www.akessoncurry.com/default.aspx?pageid=44>>. Citerad 2010-03-22.

## Personlig kommunikation

Bucksch, Eva jurist på Rosenbad, genom Josefin Freij, webbredaktör hos Information Rosenbad, 2010-03-01, e-post.

Ljusdahl, Lena på Integrations- och jämställdhetsdepartementet, 4/2 2010-02-04, telefonkommunikation.