



GÖTEBORGS UNIVERSITET  
INST FÖR SVENSKA SPRÅKET

# *Vårdat, enkelt och begripligt?*

En klarspråksanalys av åtta av  
Skatteverkets obligatoriska  
omprövningsbeslut

*Madeleine Jacobsson*

Institutionen för svenska språket, Göteborgs universitet  
Specialarbete  
Språkkonsultprogrammet, SPK160, delkursen Specialarbete, 15 hp  
Vårterminen 2015  
Handledare: Per Holmberg

# Sammanfattning

I mitt specialarbete undersöks hur Skatteverket skriver i kommunikationssituationen områdesexpert – områdesexpert. Syftet är att beskriva hur Skatteverket skriver så att de kan använda kunskapen för att följa språklagens 11§.

Jag undersöker dels den metakunskap Skatteverkets processförare har om genren *obligatoriskt omprövningsbeslut*, läsaren och de språkliga kraven, dels hur klarspråkstestet för beslut kan användas som textanalytiskt verktyg för att identifiera språkliga förbättringsområden i åtta av myndighetens obligatoriska omprövningsbeslut. Processförarna är jurister som är anställda på Skatteverket och som representerar myndigheten i tvister. De skriver även de obligatoriska omprövningsbeslut som jag undersöker. Ett obligatoriskt omprövningsbeslut är Skatteverkets svar på ett bolags överklagande av ett omprövningsbeslut. Det ska läsas av både bolaget (som ofta har anställda jurister specialiserade inom skattefrågor) och jurister på förvaltningsrätten.

Undersökningens teoretiska utgångspunkter är systemisk-funktionell grammatik (SFG) och transformationsgrammatik (TG). Metoden är en kombination av intervjuer och en modifierad version av klarspråkstestet för beslut.

Resultatet av intervjuerna visar att det finns viss oenighet mellan processförarna både kring vem läsaren av obligatoriska omprövningsbeslut är och vad det är som läsaren ska veta efter att ha läst beslutet.

Vid närmare granskning av klarspråkstestet för beslut visade det sig att majoriteten av Språkrådets rekommendationer saknar stöd i forskning om läsbarhet i fråga om svenska språket. Klarspråkstestet gjordes om till ett textanalytiskt verktyg genom att plocka bort frågor p.g.a. att a) besluten redan uppfyllde kraven, b) de inte var relevanta för genren eller läsbarheten, c) de inte var relevanta för läsaren samt d) de kunde leda till låg reliabilitet.

Resultatet av klarspråkstestet för beslut indikerar bl.a. att ideationella grammatiska metaforer förekommer i de undersökta besluten. Utöver detta visar analysen att besluten innehåller det läsaren behöver veta, att de följer den emfatiska dispositionen som Skatteverket förespråkar samt att beslutens rubriker och innehåll till stor del svarar mot varandra.

Utifrån ett transformationsgrammatiskt perspektiv är språket på meningsnivå relativt komplext, något som beror på den höga graden av underordning samt inskott mellan satsens huvudverb och hjälpverb.

Sammanfattningsvis tyder resultaten på att Skatteverket behöver definiera genren obligatoriskt omprövningsbeslut och minska graden av underordning i sina meningar om de ska skriva mer klarspråk.

*Nyckelord:* klarspråk, Skatteverket, läsbarhet, systemisk-funktionell grammatik, transformationsgrammatik, obligatoriskt omprövningsbeslut.

# Innehåll

1	Inledning .....	1
1.1	Bakgrund.....	1
1.1.1	Storföretagsregionen .....	1
1.1.2	Genren <i>obligatoriskt omprövningsbeslut</i> .....	2
1.2	Syfte och frågeställningar .....	3
1.3	Disposition .....	3
2	Begrepp, teoriram och tidigare forskning .....	3
2.1	Begrepp .....	3
2.1.1	Läsbarhetsbegreppet.....	3
2.2	Teoriram.....	4
2.2.1	Systemisk-funktionell grammatik .....	4
2.2.2	Transformationsgrammatik .....	4
2.2.3	Teorierna i relation till varandra.....	5
2.3	Tidigare forskning om klarspråk på liknande texter .....	5
3	Material och metod .....	6
3.1	Val av material .....	6
3.2	Materialinsamling .....	6
3.2.1	Urval och avgränsningar .....	6
3.3	Metoder .....	7
3.3.1	Intervjuer .....	7
3.3.2	Klarspråkstestet för beslut .....	9
3.3.3	Kvantitativa och kvalitativa metoder .....	12
4	Resultat och analys.....	12
4.1	Processförarnas metakunskap om genren, läsaren och språkliga krav .....	12
4.1.1	Vem är din läsare? .....	12
4.1.2	Vad ska din läsare kunna efter att ha läst din text? .....	13
4.1.3	Sammanfattning.....	14
4.2	Språkliga förbättringsområden i obligatoriska omprövningsbeslut.....	14
4.2.1	Tonen i texten.....	14
4.2.2	Innehållet.....	15
4.2.3	Dispositionen.....	17
4.2.4	Rubrikerna .....	17
4.2.5	Meningarna.....	18
5	Slutsatser .....	19
5.1	Processförarnas metakunskap om genren, läsaren och språkliga krav .....	19
5.2	Klarspråkstestet som textanalytiskt verktyg .....	19
5.3	Språkliga förbättringsområden i obligatoriska omprövningsbeslut.....	19
6	Diskussion.....	20
6.1	Materialinsamling .....	20
6.2	Klarspråkstestet som textanalytiskt verktyg .....	20
6.3	Generaliserbarhet .....	20
6.4	Vidare forskning .....	21
6.5	Koppling till språkkonsultyrket .....	21
7	Material- och litteraturförteckning.....	22
7.1	Primärmaterial.....	22
7.2	Sekundärmaterial .....	22

7.3 Litteratur.....	22
---------------------	----

## Bilagor

Bilaga 1: Obligatoriskt omprövningsbeslut .....	24
Bilaga 2: Klarspråkstestet för beslut: frågedelen .....	27

## Tabeller

Tabell 1: Fördelning över antal anställda processförare samt antal beslut som granskas i undersökningen	
---	--



# 1 Inledning

Enligt Språklagens 11§ ska ”språket i offentlig verksamhet vara vårdat, enkelt och begripligt”. Mer konkret innebär det följande:

Med *vårdat språk* menas att språket ska följa den officiella språkvårdens rekommendationer och kunna förstås av den enskilde. Det kräver ett *enkelt språk*, det vill säga ett språk utan svårbegripliga ord och med en enkel och tydlig grammatisk uppbyggnad. Med *begripligt språk* menas att språket ska vara anpassat så att mottagaren bör kunna förstå. (Språkrådet 2010:9)

Skatteverket är en myndighet som bedriver offentlig verksamhet och därför omfattas den av språklagen.

Skatteverket skriver många olika texter till många olika mottagare, både internt och externt. Några av de externa kommunikationssituationerna är myndighet–myndighet, områdesexpert–områdesexpert samt myndighet–medborgare. Det är den senare kommunikationssituationen som varit föremål för diverse undersökningar (se 2.3).

En av Skatteverkets kommunikationssituationer som inte har undersökts tidigare är den mellan områdesexperter. I de obligatoriska omprövningsbeslut jag granskade under min praktik på storföretagskontoret i Göteborg kunde jag se att även den kommunikationssituationen är relevant att undersöka ur ett klarspråksperspektiv. Studier har visat att även vana läsare får en sänkt läsförståelse om språket är formulerat på ett komplext sätt (se 2.2.2). Det talar för att även kommunikationen mellan experter är av intresse för klarspråksambitionen.

## 1.1 Bakgrund

För att ge läsaren en förståelse för storföretagsregionens verksamhet och genren obligatoriskt omprövningsbeslut beskrivs de i följande avsnitt.

### 1.1.1 Storföretagsregionen

Skatteverkets storföretagsregion (SFR) hanterar dels de cirka 350 största bolagen i landet, dels alla övriga företag med en lönesumma som överstiger 50 miljoner kronor. Vidare hanterar de vilande bolag inom dessa två områden, företag som är under Finansinspektionens tillsyn och punktskatter<sup>1</sup> för dessa bolag. Utöver dessa uppgifter hanterar och ansvarar SFR för ärendehantering för preliminär debitering av skatt, handläggning av förtidsåterbetalningar samt planering, urval och uppföljning av regionens kontroll inom områdena arbetsgivaravgifter och moms (www).

SFR finns på fyra orter i landet: Ludvika, Malmö, Göteborg och Stockholm. Kontoren har sex, sju, tio respektive sjutton anställda processförare (Unsbo, E-brev 2015–04–08).

Processförarna är jurister som är anställda på Skatteverket och som representerar myndigheten i tvister. De är med från början i de ärenden som SFR hanterar, vilket bl.a. innebär att de kvalitetsgranskar det som Skatteverkets revisorer skriver. Därför anser processförare Charlotta Wesslau att processförarna på ett sätt är nyckeln till språket (Samtal 2015–04–20). Processförarna skriver även de beslut som Skatteverket fattar, bl.a. de obligatoriska omprövningsbeslut som jag undersöker.

---

<sup>1</sup> Punktskatt är en extra skatt på vissa varor och tjänster. Punktskattens syfte är t.ex. att ge staten extra inkomster eller styra konsumtionen i en viss riktning (www).

### 1.1.2 Genren *obligatoriskt omprövningsbeslut*

En viktig uppgift inom SFRs verksamhet gäller bolagens årliga taxering. När ett bolag lämnar in sin deklaration, begär bolaget avdrag för ingående moms. Skatteverket fattar då ett *grundbeslut* där bolaget medges avdrag för ingående moms enligt sin deklaration.

Bolaget kan efter grundbeslutet begära omprövning om det vill ha ytterligare avdrag för ingående moms. Skatteverket fattar då ett *omprövningsbeslut* där myndigheten antingen medger eller nekar avdrag för ingående moms.

Bolaget kan därefter välja att antingen begära omprövning av omprövningsbeslutet eller överklaga det. Om det begär omprövning fattar Skatteverket ytterligare ett omprövningsbeslut. Om bolaget däremot överklagar fattar Skatteverket ett *obligatoriskt omprövningsbeslut*. Efter att Skatteverket fattat ett obligatoriskt omprövningsbeslut går ärendet vidare till förvaltningsrätten (Samtal Pettersson 2015-01-20).

Ett obligatoriskt omprövningsbeslut är med andra ord Skatteverkets svar på ett bolags överklagande av omprövningsbeslutet. Det ska läsas av både bolaget (som ofta har anställda jurister specialiserade inom skattefrågor) och jurister på förvaltningsrätten.

Syftet med det obligatoriska omprövningsbeslutet kan på en generell nivå beskrivas enligt Skatteverkets riktlinje *Råd och förslag vid utformning av beslut* (2013).<sup>2</sup> Det gäller att meddela vilket beslut Skatteverket har fattat, redovisa motiveringen bakom beslutet, samt redogöra för hur ärendet ska hanteras i framtiden. Därför består ett obligatoriskt omprövningsbeslut av tre huvuddelar: *avgörandet* (själva beslutsmeningen), *motivering* och *övriga upplysningar* som ger information om fortsatt hantering av ärendet (2013:4, 12–15).

*Motiveringen*, beslutets andra huvuddel, består av tre delar kallade *bakgrund*, *gällande rätt* och *Skatteverkets bedömning*. I avsnittet *bakgrund* beskriver Skatteverket vad som hänt tidigare i ärendet, vilket bildar en utgångspunkt för beslutet som myndigheten fattat. Avsnittet ska ge läsaren information om utgångspunkten för beslutet, d.v.s. varför Skatteverket har fattat ett obligatoriskt omprövningsbeslut.

*Gällande rätt* tar upp vilka lagar och bestämmelser som är relevanta för det aktuella beslutet. Här refereras det till den rättspraxis som Högsta förvaltningsdomstolen, Högsta domstolen och EU-domstolen använder när de avgör ärenden. I *gällande rätt* ska läsaren kunna se vilka lagar och regler som Skatteverket har använt som grund för sitt beslut.

I avsnittet *Skatteverkets bedömning* hämtar processföraren stöd från både *bakgrund* och *gällande rätt* för att motivera varför Skatteverket fattat det beslut de har gjort. Avsnittet ska innehålla alla de motiveringar som ligger bakom beslutet. Här ingår även de argument som bolaget har fört fram och Skatteverkets (obligatoriska) bemötande av dem. (2013:12–16).<sup>3</sup>

Slutligen finns avsnittet *övriga upplysningar* (som inte är en del av *motiveringen*). Där ska det framgå vad som kommer ske med ärendet efter att Skatteverket fattat ett obligatoriskt omprövningsbeslut (2013:16).

Ett obligatoriskt omprövningsbeslut kan vara allt från två till tjugo sidor långt beroende på hur pass komplext ärendet är. Komplexiteten beror på om Skatteverket går bolaget till mötes eller ej. I det senare fallet är ärendet mer komplext eftersom Skatteverket då måste redogöra för gällande rätt och utifrån det motivera varför de inte går bolaget till mötes.

Enligt Hellspong och Ledin (1997:25) är begreppet *genre* både beskrivande och föreskrivande, medan begreppet *texttyp* enbart är beskrivande. Eftersom ett *obligatoriskt omprövningsbeslut* är knutet till en viss situation och det finns en riktlinje för hur besluten ska utformas använder jag begreppet *genre* istället för *texttyp*.

---

<sup>2</sup> I fortsättningen *Råd och förslag*.

<sup>3</sup> För exempel på ett obligatoriskt omprövningsbeslut, se bilaga 1.

## 1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med min undersökning är att analysera och beskriva språket som används i åtta av SFRs obligatoriska omprövningsbeslut utifrån ett klarspråksperspektiv. Härigenom ska SFR få hjälp att leva upp till Språklagens 11§ om ett vårdat, enkelt och begripligt språk i offentlig verksamhet.

För att uppnå mitt syfte har jag formulerat följande tre frågeställningar:

- (1) Vilken metakunskap har åtta av Skatteverkets processförare om genren, läsaren och de språkliga kraven?
- (2) Hur kan klarspråkstestet för beslut utvecklas till ett textanalytiskt verktyg för att identifiera språkliga förbättringsområden i åtta av Skatteverkets obligatoriska omprövningsbeslut?
- (3) Vilka språkliga förbättringsområden finns i åtta av Skatteverkets obligatoriska omprövningsbeslut?

## 1.3 Disposition

Uppsatsen inleds med en beskrivning av undersökningens teoriram och hur denna används följt av en redovisning av tidigare forskning (kap. 2). Därefter följer en redogörelse för det material och den metod som används samt hur dessa avgränsas respektive operationaliseras (kap. 3). Sedan presenteras undersökningens resultat samt en analys av det (kap. 4) och därefter följer de slutsatser som dragits utifrån undersökningens resultat (kap. 5). Därefter diskuteras undersökningen och dess genomförande samt resultatens generaliserbarhet. Avslutningsvis följer förslag på vidare forskning och resultatens koppling till språkkonsultyrket (kap. 6).

# 2 Begrepp, teoriram och tidigare forskning

Nedan redogör jag först för undersökningens centrala begrepp och därefter för dess teoriram och hur den används i undersökningen. Sedan följer en kort redogörelse över tidigare forskning som undersökt liknande texter ur ett klarspråksperspektiv.

## 2.1 Begrepp

Här presenterar och redogör jag begrepp *läsbarhet* som är centralt i undersökningen.

### 2.1.1 Läsbarhetsbegreppet

Carl-Hugo Björnsson (1968) definierar *läsbarhet* som ”summan av sådana språkliga egenskaper hos en text, vilka gör den mer eller mindre svårtillgänglig för läsaren” (Björnsson 1968:13). Björnsson skiljer begreppet läsbarhet från de närliggande begreppen *läslighet* och *läsvärde*, där läslighet innefattar *typografi* och *struktur*, medan läsvärde innefattar textens innehåll och hur det är relevant för personen som läser texten (1968:13).

Platzack (1973) undersöker bl.a. huruvida ordföljd påverkar läsbarheten i texter skrivna på svenska. Han visar t.ex. att bisatsinscott mellan en sats finita verb och objekt försvårar läsbarheten och att högertunga meningar är lättare att bearbeta än vänstertunga



(1973:127-129). Det bekräftas av Åsa Wengelin (2015) när hon gör en metaanalys av empiriska studier inom läsbarhetsforskningen. Hon konstaterar dessutom att bisatsinscott är ett av de klarspråksråd som har mest validitet (2015:14).

I min undersökning kommer jag använda begreppet läsbarhet för att bl.a. beskriva hur lätt eller svår en viss meningsbyggnad kan vara för läsaren av ett obligatoriskt omprövningsbeslut.

## 2.2 Teoriram

Nedan redogörs det för undersökningens två teoretiska utgångspunkter: systemisk-funktionell grammatik och transformationsgrammatik.

### 2.2.1 Systemisk-funktionell grammatik

Michael Halliday lanserade genom systemisk-funktionell grammatik (i fortsättningen SFG) idén att språket har tre metafunktioner som symboliserar olika sätt att skapa betydelse med hjälp av språket.

Det finns en *interpersonell* metafunktion som används för att etablera och bevara sociala relationer mellan människor. I vår relation med andra människor vill vi förmedla våra kunskaper och erfarenheter. Det uttrycks genom en *ideationell* metafunktion. För att kunna förmedla våra kunskaper och erfarenheter till människor i vår omgivning behöver vi kunna uttrycka det som en sammanhängande helhet, vilket uttrycks genom en *textuell* metafunktion. Det är dessa tre metafunktioner som Holmberg och Karlsson utgår från när de introducerar SFG på svenska (2006:18).

I min undersökning används SFG först och främst för att förstå klarspråkstestet inriktning, och se hur det omfattar olika metafunktioner. Dessutom används teorin för att konkretisera testet med analyser av grammatiska metaforer i den ideationella metafunktionen (se 3.3.2.1).

### 2.2.2 Transformationsgrammatik

Forskare som tillämpar SFG studerar språket för att bl.a. visa hur grammatik skapar funktion och betydelse i en viss kontext. För att kunna se vilken funktion ett ord har i en sats och hur den påverkar läsbarheten utgår Christer Platzack (1973) från Noam Chomskys utvidgade standardteori som är sprungen ur transformationsgrammatiken.

Enligt transformationsgrammatiken (i fortsättningen TG) har språket en underliggande djupstruktur och den kan uttryckas på flera olika sätt i en så kallad ytstruktur. Teorin säger att djupstrukturen skapar meningens funktionella betydelse, d.v.s. betydelsen skapas utifrån ordens grammatiska funktion. Det innebär att om en menings djupstruktur och ytstruktur ligger nära varandra är meningen lättare att bearbeta än om de båda strukturerna ligger långt från varandra, eftersom läsaren i det förra fallet lättare förstår meningens struktur och vilken grammatisk funktion orden i meningen har (Platzack 1973:81–82, 85).

Åsa Wengelin (2015) skriver att samma syntaktiska konstruktion bearbetas olika beroende på vilket förstaspråk läsaren av texten har (2015:10). Eftersom Platzack (1973) undersöker läsbarheten i svenska texter väljer jag att utgå från hans studie. Det kan tyckas att John Kimballs studie från 1973 hade varit en bra utgångspunkt eftersom hans sju principer för syntaktisk bearbetning har haft inflytande på forskning om bl.a. läsbarhet, men med tanke på att han undersöker det engelska språket, väljer jag att inte utgå från den.

I min undersökning kommer TG att användas för två ändamål. Det första är som verktyg för att dels identifiera syntaktiska konstruktioner som kan påverka läsbarheten

negativt, dels avgränsa min undersökning. Det andra är som utgångspunkt till varför kommunikationen mellan experter är av intresse för klarspråksambitionen:

[...] om en mening M1 är lättare att läsa än en mening M2 för en person A, så är M1 också lättare att läsa än M2 för en annan person B, oberoende av läsförmågan hos A eller B (Platzack 1973:119).

### 2.2.3 Teorierna i relation till varandra

Enligt SFG utgår all språkanvändning och språkutveckling från en kontext som skapar och uttrycker betydelse i olika skikt och genom systematiska val. Betydelsen i sin tur uttrycks genom att ord kombineras på ett visst sätt (lexikogrammatik). Grammatiken ses därför som ett verktyg för att beskriva varför skribenten uttrycker sig på ett visst sätt och hur de kunde formulerat sig annorlunda (Holmberg & Karlsson 2006:11–12, 18–20).

TG, däremot, ser grammatiken som en generell struktur som utvecklas genom en medfödd språkförmåga och grammatik. Grammatiken utvecklas oberoende av sociala faktorer och den styr hur människan kommunicerar (Platzack 1973:29, 34 och Holmberg & Karlsson 2006:10).

Det finns därför en viss diskrepans mellan SFG och TG. Det som enligt TG anses svåräst behöver nödvändigtvis inte vara svåräst enligt SFG. Vad som är svåräst inom SFG beror på verksamheten skribenten och läsaren deltar i.

Utifrån detta kan SFG tänkas kunna förklara varför processörarna skriver som de gör utifrån den kontext de verkar i, medan TG kan visa varför vissa syntaktiska konstruktioner kan påverka läsbarheten negativt.

## 2.3 Tidigare forskning om klarspråk på liknande texter

Mig veterligen har det inte gjorts några undersökningar om kommunikationen mellan områdesexperter, utan tidigare forskning inom klarspråk har enbart berört kommunikationssituationen mellan myndighet och medborgare. Madeleine Appelgren (2002) undersöker t.ex. förvaltningsbeslut genom att använda fokusgrupper, intervjuer och textanalys både före och efter att skribenterna använt klarspråkstestet på sina egna texter. Resultatet visar att texterna blev mer begripliga efter att skribenterna använt testet och skrivit om sina texter (2002:33–35).

En undersökning som gjorts om Skatteverkets kommunikation med medborgare är skrivet av Charlotta Carlberg–Eriksson (2004). Hon undersöker beslut genom att använda klarspråkstestet i kombination med textanalys och kommer fram till att texterna till stor del är begripliga, men att mottagaranpassningen behöver bli bättre (2004:8–11).

Eva Marcusson (2009) använder i sin magisteruppsats klarspråkstestet för beslut för att undersöka beslut skrivna av Skatteverket i kommunikationssituationen myndighet–medborgare. Resultatet visar att Skatteverket behöver fokusera på områdena *Tonen i texten, Rubrikerna, Textens olika delar, Styckena och sambanden, Meningarna* samt *Orden och fraserna* i sina beslut för att öka begripligheten (2009:46).

## 3 Material och metod

Inledningsvis presenterar jag det material som undersökts samt redogör för de urvalskriterier och avgränsningar som använts vid insamlingen. Därefter beskrivs undersökningens olika metoder och hur de har använts.

### 3.1 Val av material

Jag analyserar obligatoriska omprövningsbeslut p.g.a. att beslut i kommunikationssituationen myndighet–medborgare har undersökts många gånger ur ett klarspråksperspektiv, men inte i kommunikationssituationen områdeexpert–områdeexpert (se 2.3).

Besluten är även skrivna av områdeexperter för områdeexperter. Skribenten är en jurist som är specialiserad på skattefrågor och mottagarna (som är flera) är skattejurister som är anställda både på det berörda bolaget respektive på förvaltningsrätten. Det innebär att mottagarna läser och tolkar texten ur flera olika perspektiv eftersom de använder den för olika ändamål: bolaget för att förstå varför det blev ett visst beslut, och förvaltningsrätten som underlag för utgången i en rättstvist.

Eftersom processförarna är med från början och kvalitetsgranskar alla de texter som föregår det obligatoriska omprövningsbeslutet, så kan det tänkas att en ändring av processförarnas skriftspråk kan agera som en katalysator för klarspråksarbetet med övriga texter skrivna på SFR (se 1.1.1).

### 3.2 Materialinsamling

Materialet samlades in dels genom att processförare Sofia Pettersson samlade in obligatoriska omprövningsbeslut från Göteborgskontoret manuellt, dels genom att sektionschef Göran Stenhardt skickade ut en förfrågan till övriga sektionschefer inom SFR om att skicka inskannade obligatoriska omprövningsbeslut till honom.

#### 3.2.1 Urval och avgränsningar

Jag valde att analysera ett obligatoriskt omprövningsbeslut per jurist för att få en så bra bild av hur hela SFR skriver som möjligt. Om det fanns fler beslut skrivna av samma processförare, så valde jag det som skrevs senast för att veta hur processförarna skriver i dagsläget.

Ytterligare en avgränsning var att obligatoriska omprövningsbeslut skrivna före 2014–01–01 togs bort, eftersom Skatteverkets *Råd och förslag* publicerades 2013–04–30. Det kan tänkas att obligatoriska omprövningsbeslut skrivna tidigast 2014–01–01 följer den riktlinjen, eftersom det gått cirka nio månader sedan publiceringsdatum.

För att få med obligatoriska omprövningsbeslut vars motivering innehåller samtliga delar (*bakgrund, gällande rätt och Skatteverkets bedömning*) är det endast beslut som inte går bolaget till mötes som ingår i undersökningen.

En sista avgränsning vad gäller urvalet handlade om proportion, eftersom SFRs kontor skiljer sig åt vad gäller antalet anställda processförare. För att få en så bra bild av hur hela SFR skriver som möjligt var det därför rimligt att granska flera beslut från de större kontoren än från de mindre.

Nedan visas fördelningen av beslut efter att samtliga urvalskriterier har använts:

Tabell 1. Fördelning över antal anställda processförare samt antal beslut som granskas i undersökningen

	Ludvika	Malmö	Göteborg	Stockholm	Totalt
Antal anställda processförare när undersökningen genomfördes	6	7	10	17	40
Antal beslut som granskats (per kontor)	1	1	2	4	8

Utifrån tabellen ovan framgår att Ludvika och Malmö har sex respektive sju anställda processförare, varför jag valde att granska ett beslut från respektive kontor. Göteborg med sina tio processförare är nästan dubbelt så många som Ludvika, och därför granskades två beslut därifrån. Slutligen är Stockholm dubbelt så stort som Göteborg, och därför blev besluten från Stockholm dubbelt så många (fyra stycken).

De processförare som intervjuas i undersökningen är författare till de obligatoriska omprövningsbeslut som valdes ut i ovan nämnda urvalsprocess.

Efter att materialet sammanstälts visade det sig att det saknades beslut från åtta stycken processförare, men eftersom enbart ett beslut per processförare granskades i undersökningen kan det ändå tänkas att materialet är representativt för SFR.

Eftersom jag ville komma åt hur processförarna skriver valde jag att enbart analysera delen *Skatteverkets bedömning* för områdena *Tonen i texten* och *Meningarna*. Eftersom både *bakgrund* och *gällande rätt* är refererande till sin natur visar de delarna inte hur processförarna skriver särskilt väl. Det är först i *Skatteverkets bedömning* som det går att se hur processförarna använder språket, eftersom det är där motiveringen till beslutet skrivs utifrån det som står i *bakgrund* och *gällande rätt*.

### 3.3 Metoder

Min metod består av intervjuer och klarspråkstestet för beslut och jag redogör för dem, deras relevans och hur de har operationaliserats i den ordningen eftersom svaren från frågeställning ett (processförarnas metakunskap) används för att konkretisera vad jag undersöker när jag analyserar *Innehållet* i klarspråkstestet för beslut (del av frågeställning två). Svaren från klarspråkstestet används i sin tur för att besvara den tredje frågeställningen i avsnitt 1.2, d.v.s. vilka språkliga förbättringsområden som går att identifiera i de åtta besluten.

#### 3.3.1 Intervjuer

För att få reda på vilken metakunskap processförarna har om genren, läsaren och de språkliga krav som finns för obligatoriska omprövningsbeslut har jag valt att intervjua dem. Eftersom jag granskade beslut från hela SFR skickades frågor ut via mail till de åtta processförare vars obligatoriska omprövningsbeslut jag granskat.

De frågor jag ställde var *vem är din läsare?* och *vad ska läsaren kunna efter att ha läst din text?* Till båda frågorna bifogades de svarsalternativ som återfinns i samband med dem i inledningen till klarspråkstestet för beslut.

### 3.3.1.1 *Vem är din läsare?*

Enligt Wengelin (2015:15) behöver alla de olika klarspråksråd som ges inte gälla för alla texter. Min bedömning är att klarspråksråden ska anpassas efter läsaren av den aktuella texten. För att veta vilka klarspråksråd som gäller för läsaren av obligatoriska omprövningsbeslut är frågan *vem är din läsare?* viktig, särskilt med tanke på att klarspråkstestet inte utformades för texter där läsaren har expertkompetens, utan för texter som är skrivna för den enskilda medborgaren. Detta framgår av Statskontorets rapport *På väg mot ett bättre myndighetspråk* (2001:7)

För att besvara frågan fick en processförare ta ställning till följande fyra frågor:

- Vad vet din läsare redan?
- Vad vill han eller hon veta?
- Hur intresserad är läsaren?
- Är han eller hon van att läsa myndighetstext?

Jag ställde dessa frågor till processföraren genom en semistrukturerad intervju (Justesen & Mik-Meyer 2011:46–47). Efter samtalet sammanfattade jag frågorna till den text som citeras nedan.

Läsaren är sedan tidigare insatt i ärendet. Hen vet vilket beslut myndigheten har fattat, vad motiveringen var och myndighetens inställning till ärendet. Läsaren vill veta om myndigheten ändrar sitt beslut och varför samt hur den ställer sig till bolagets eventuella invändningar. Läsaren är väldigt intresserad och van att läsa myndighetstext. (Samtal Asplund 2015–04–09)

Citatet skickades därefter ut i ett mail till de åtta processförare vars beslut jag granskat. De fick frågan om de tyckte att beskrivningen av deras mottagare stämmer eller ej.

### 3.3.1.2 *Vad ska läsaren kunna efter att ha läst texten?*

Frågan ingår för att jag ska kunna se vilka språkliga krav som finns på besluten, något som torde vara viktigt för att läsaren ska ha möjlighet att tillgodogöra sig all den information som behövs för att hen ska förstå sitt ärende.

Nedanstående åtta punkter skickades ut i ett mail till de åtta processförare vars beslut jag granskat. De fick markera de språkliga krav som de ansåg gäller för obligatoriska omprövningsbeslut:

1. Förstå resultatet, till exempel om det blev ett positivt eller ett negativt besked
2. Förstå varför det blev just det resultatet
3. Veta vilka bestämmelser beslutet grundar sig på
4. Kunna utföra något, till exempel betala in en skuld, skriva på en handling och skicka tillbaka den eller lämna kompletterande uppgifter
5. Kunna kontrollera att ärendet uppfattats rätt
6. Kunna kontrollera att alla fakta i ärendet beaktats
7. Veta hur man kan gå vidare i sitt ärende
8. Annat

### 3.3.1.3 *Etiska överväganden*

Enligt *Forskningsetiska principer inom humanistisk–samhällsvetenskaplig forskning* (Vetenskapsrådet 2002) behöver fyra krav vara uppfyllda när forskning genomförs: informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (2002:6).

Informationskravet är uppfyllt genom att processförarna blev informerade om att deras beslut skulle språkgranskas inom ramen för ett examensarbete. Även samtyckeskravet är uppfyllt genom att arbetsgivaren samtyckt till att jag genomfört intervjuer. Eftersom frågorna inte är av ”privat eller etiskt känslig natur” och intervjuerna skedde ”inom ramen för ordinarie arbetsuppgifter och på vanlig arbetstid” (2002:9), ansåg jag det tillräckligt med samtycke från arbetsgivaren. Konfidentialitetskravet är uppfyllt genom att obehöriga (d.v.s. personer utanför myndigheten och forskaren själv) inte har tagit del av materialet samt att processförarnas intervjusvar är garanterade anonymitet. Slutligen är nyttjandekravet uppfyllt genom att de obligatoriska omprövningsbeslut som granskats inte kommer att användas för några icke-vetenskapliga syften.

### 3.3.2 Klarspråkstestet för beslut

Utvecklingen av det diagnosinstrument som senare skulle bli klarspråkstestet påbörjades när Statskontoret år 2000 fick i uppdrag av Justitiedepartementet att utforma ett diagnosinstrument för vanliga texttyper hos myndigheter. Statskontoret skulle bedöma kvaliteten hos både några myndighetstexter och själva instrumentet (2001:13).

I rapporten skriver Statskontoret att klarspråkstestet skapades utifrån vad som då var ”etablerad kunskap om myndighetsspråk och begriplighetshinder” (2001:7). Statskontoret betonar också att frågorna i testet inte är utformade som ett analysverktyg för experter, utan som ett verktyg för att skribenter av myndighetstexter ska kunna använda det för att få en bra bild av hur de skriver (2001:7). För att bedöma testets validitet i samband med utformningen användes det av både myndighetsskribenter och språkexperter på texttyperna broschyr, förvaltningsbeslut och rapport. Efter genomförd bedömning föreslår Statskontoret dels att klarspråkstestet bör fortsätta fokusera på den tyngd och komplexitet som kännetecknar myndighetsspråket, dels att det bör fokusera mer på mottagaranpassning eftersom det var ett problem i samtliga texttyper som Statskontoret undersökte (2001:8, 88).

Klarspråkstestet finns för både rapporter och beslut varav den senare består av 31 frågor fördelade över åtta områden: *Tonen i texten, Innehållet, Dispositionen, Rubrikerna, Textens olika delar, Styckena och sambanden, Meningarna och Orden och fraserna.*

Eftersom min undersökning fokuserar på beslut är det den senare varianten som används. Klarspråkstestet behöver dock anpassas efter genren, vilket innebär att jag gör vissa modifieringar. Detta innebär att några av frågorna tas bort. Det har en eller flera av följande orsaker:

#### (a) Alla analyserade beslut uppfyller kriteriet

De kriterier som samtliga obligatoriska omprövningsbeslut i mitt material uppfyller är att Skatteverket använder ett konsekvent, direkt tilltal till läsaren (fråga 1)<sup>4</sup>, har en informativ ärendemening (fråga 6) att själva beslutet är klart och entydigt formulerat (fråga 9), att skälen för beslutet presenteras under egen rubrik (fråga 11), att läsaren får hänvisningar om fortsatt agerande i ärendet (fråga 14) samt att nytt stycke markeras med blankrad (fråga 15).

#### (b) Det är svårt att se relevans för genren eller läsbarheten

För genren obligatoriskt omprövningsbeslut krävs det varken villkor som läsaren behöver uppfylla (fråga 10) eller en redogörelse för utredningen (fråga 13), eftersom läsaren redan är väl insatt i ärendet.

Platzack (1973) anser att meningslängd och ordlängd snarare är ett tecken på komplexitet än något som påverkar läsbarheten negativt (Wengelin 2015:4), och därför är

---

<sup>4</sup> Se klarspråkstestet för beslut, bilaga 2.

frågorna 20 och 25 inte med. Det kan även tänkas att språkliga fel (fråga 31) inte påverkar läsbarheten nämnvärt.

(c) Det är svårt att se relevans för läsaren

Utifrån den bild processörarna skapat av sina läsare ses inte val av preposition (fråga 26) samt förklaringar av fackord och förkortningar som faktorer som ökar läsbarheten (fråga 29). Det förra beror på att läsaren är van att läsa den aktuella sortens text. Det senare är något som läsaren vet med tanke på att hen ofta är specialist inom området.

(d) Några begrepp är svåra att operationalisera utan att reliabiliteten blir låg

Slutligen har jag valt bort frågor där det drag som ska mätas har varit svårt att operationalisera utan att det påverkar reliabiliteten. Reliabiliteten har bedömts genom att jag läst igenom Språkrådets rekommendation för respektive fråga och därefter bedömt den både utifrån forskning och mitt eget omdöme.

Exempel på frågor som är svåra att operationalisera är om skribenten utnyttjar möjligheten att tala om avsändaren som *vi* (fråga 2), om det finns informativa underrubriker (fråga 8) om skälen till besluten presenteras på ett pedagogiskt sätt (fråga 12), om styckeindelningen är logiskt genomförd (fråga 16), om det finns tydliga samband mellan uttryck som syftar på samma sak (fråga 17), om det finns bindeord som visar samband mellan stycken och meningar (fråga 18), om hänvisningar mellan stycken är tydliga (fråga 19), om det viktiga kommer tidigt i meningen (fråga 22), om punktuppställningar används för att göra informationen överskådlig (fråga 23), användande av nutida, begripliga och konkreta ord (fråga 27 och 28) samt om skribenten undviker modeord, svengelska och främmande ord (fråga 30).

Fråga 2 är svår att operationalisera p.g.a. att det är svårt att avgöra när det är lämpligt att tala om avsändaren som *vi* eller använda myndighetens namn. Det är även något som kan tänkas variera mellan olika myndigheter beroende på vad som står i respektive myndighets skrivhandledning.

Frågorna 8, 12, 16, 17, 19 och 22 bedöms som svåra att operationalisera, eftersom bedömningen av vad som är informativt, tydligt, pedagogiskt, logiskt och viktigt troligen varierar beroende på vem som använder klarspråkstestet.

Även fråga 18 är svår att operationalisera, eftersom det är svårt att veta dels var det är lämpligt respektive olämpligt att visa samband, dels hur eventuella sambandsmarkeringar ökar förståelsen och läsbarheten.

Fråga 23, som behandlar punktuppställningar, är även den svår att operationalisera i och med att det är svårt att veta när punktuppställningar ska användas, men framförallt med tanke på ifall punktuppställningen gör informationen mer överskådlig.

Slutligen finns det svårigheter med att operationalisera användande av nutida, begripliga, konkreta ord (fråga 27 och 28) samt modeord, svengelska och främmande ord (fråga 30), eftersom det är svårt att avgöra om ett visst ord är nutida, konkret och begripligt. Bedömningen varierar med största sannolikhet mellan skribenter.

### 3.3.2.1 Klarspråkstestet för beslut (modifierad version)

Nedan beskriver jag hur en modifierad version av klarspråkstestet har använts för att ta reda på vilka språkliga förbättringsområden som finns i åtta av Skatteverkets obligatoriska omprövningsbeslut. I samband med varje fråga redogörs det för frågans relevans, hur den är operationaliserad och vilken forskning operationaliseringen stödjer sig på.

1) Tonen i texten

Specialiserat språk kännetecknas ofta av ett inkongruent språkbruk. Med inkongruent språk menar Holmberg och Karlsson att avståndet mellan betydelse och sättet som den

uttrycks på är stort, t.ex. genom att en process uttrycks med ett substantiv istället för med ett verb (2006:162) Inom SFG används termen *ideationell grammatisk metafor* för att beskriva texter där aktören utelämnas och substantiv ersätter verb (Holmberg & Karlsson 2006:164). Eftersom myndighetstexter har ett väldigt specialiserat och i många fall abstrakt språk som kan vara svårt att förstå för den enskilde, är förekomsten av ideationella grammatiska metaforer relevant att undersöka ur ett klarspråksperspektiv.

Frågan är operationaliserad genom att jag undersöker satser där nominaliseringar förekommer och aktören utelämnats. Detta motsvarar frågorna 3 och 24 i klarspråkstestet.

## 2) Innehållet

Frågan är relevant eftersom den visar hur medvetna processförarna är om genren och dess språkliga krav. Det torde vara viktigt för att läsaren ska få den information som hen behöver för att kunna hantera sitt ärende.

Frågan operationaliseras genom de svar processförarna ger på frågan *vad ska din läsare kunna efter att ha läst din text?* (se 4.2.2).

Detta motsvarar fråga 4 i klarspråkstestet.

## 3) Dispositionen

Skatteverket skriver i *Råd och förslag* (2013) att myndigheten följer den emfatiska modellen, d.v.s. det viktigaste ska stå först. I obligatoriska omprövningsbeslut är det avgörandet som är det viktigaste, följt av en motivering och en hänvisning kring fortsatt agerande i ärendet (2013:4).

Frågan är operationaliserad genom att avgörandet ska stå allra först i texten efter sidhuvudet för att svaret ska bli positivt. Det innebär att svaret blir negativt om det står en sammanfattning av ärendet innan avgörandet.

I klarspråkstestet behandlas detta genom fråga 5.

## 4) Rubrikerna

Enligt *Råd och förslag* (2013) bör beslutens motivering innehålla de tre olika rubrikerna *bakgrund, gällande rätt och Skatteverkets bedömning*. Efter motiveringen bör rubriken *övriga upplysningar* finnas.

Frågan är operationaliserad genom att jag först ser om samtliga rubriker finns med i beslutet och sedan jämför vad som står under respektive rubrik med det som finns skrivet i *Råd och förslag* (2013).

I klarspråkstestet motsvaras detta av fråga 7.

## 5) Meningarna

Platzack visar i sin undersökning att det är meningars komplexitet snarare än deras längd som påverkar läsbarheten (Platzack 1973:118). Med komplexitet menar han t.ex. inskott mellan satsens finita verb och objekt (1973:88). Wengelins metaanalys bekräftar detta (2015:4). Hon nämner även att Platzacks studie stödjer hypotesen att inskott mellan ord och fraser som hör ihop (t.ex. hjälpverb och huvudverb) påverkar läsbarheten negativt. Det skulle innebära att klarspråksrådet att undvika dessa konstruktioner har validitet (Wengelin 2015:1-2, 9, 11).

Frågan är operationaliserad genom att jag undersöker om satsled som hör ihop klyvs av *inskott*. Inskott definieras av Per Lagerholm (2008) som ett led som delar två led som hör ihop både syntaktiskt och innehållsmässigt och som kan placeras var som helst i en sats. Enligt Lagerholm leder inskott till svårigheter med att tolka en mening eftersom läsaren får svårt att koppla ihop de olika satsdelarna med varandra (2008:140).

Jag undersöker även graden av underordning för att få en uppfattning om meningarnas komplexitet. För att kunna bedöma det utgår jag från den definition som finns i Svenska Akademiens språklära:



Ofta kallar man bisatser som är direkt underordnade en huvudsats för **bisatser av första graden**, bisatser som är underordnade en bisats av första graden för **bisatser av andra graden** o.s.v. (Hultman 2003:284)

Eftersom satsdelen talar om vilken funktion ett ord har i satsen så är satsanalys ett lämpligt verktyg för att se om ytstrukturen ligger nära djupstrukturen (se 2.2.2.). Satsanalysen används även för att se om det finns inskott mellan satsens hjälpverb och huvudverb eftersom detta är något Wengelin anser påverkar läsbarheten negativt (2015:9, 11). Detta motsvarar fråga 21 i klarspråkstestet.

### 3.3.3 Kvantitativa och kvalitativa metoder

Undersökningen har både en kvalitativ och en kvantitativ del. Den kvalitativa analysen består både i att intervjua åtta processförare samt att analysera några exempel på språkliga förbättringsområden från de obligatoriska omprövningsbeslut jag granskat för att se hur de kan tänkas påverka läsbarheten och varför.

I den kvantitativa delen undersöker jag dels hur många av processförarna som instämmer alternativt inte instämmer i min beskrivning av vem deras läsare är, dels vad deras läsare ska kunna efter att ha läst ett obligatoriskt omprövningsbeslut. Resultatet för båda frågor redovisas kvantitativt i samband med varje svarsalternativ.

Slutligen har undersökningen även komparativa inslag eftersom jag jämför processförarnas intervju svar med vad som står i *Råd och förslag* (2013).

## 4 Resultat och analys

Nedan presenteras svaren från intervjuundersökningen följt av resultatet från min textanalys (klarspråkstestet för beslut).

### 4.1 Processförarnas metakunskap om genren, läsaren och språkliga krav

I följande avsnitt presenteras och sammanfattas svaren från intervjuerna.

#### 4.1.1 Vem är din läsare?

I det mail som skickades ut till processförarna fick de svara på om de höll med om nedanstående beskrivning av läsaren av obligatoriska omprövningsbeslut eller ej (se 3.3.1.1):

Läsaren är sedan tidigare insatt i ärendet. Hen vet vilket beslut myndigheten har fattat, vad motiveringen var och myndighetens inställning till ärendet. Läsaren vill veta om myndigheten ändrar sitt beslut och varför samt hur den ställer sig till bolagets eventuella invändningar. Läsaren är väldigt intresserad och van att läsa myndighetstext. (Samtal Asplund 2015-04-09)

Fyra av åtta processförare (PF 4, 6, 7 och 8<sup>5</sup>) instämde helt i beskrivningen. En processförare lade till information om att bolaget vill veta huruvida deras invändningar

---

<sup>5</sup> PF står för processförare och är de åtta jag har intervjuat. De processförare som nämns vid namn är inte del av intervjugruppen.

kan få myndigheten att ändra sitt beslut och att läsaren är van att läsa myndighetstext, men att det inte gäller hela SFR (PF 3, E-brev 2015–05–05).

Ytterligare en processförare instämde delvis i beskrivningen ovan, men lade till betydligt mer specifik information kring vem läsaren är:

Frågan är hur intresserad läsaren är av just ett obligatoriskt omprövningsbeslut. Läsaren hos bolaget är nog redan övertygat[!] om att Skatteverket kommer att vidhålla sin ståndpunkt från tidigare beslut och är nog mest intresserad av att få veta hur Förvaltningsrätten bedömer situationen i efterföljande dom. Om bolaget kommit med nya invändningar mot Skatteverkets tidigare beslut i sitt överklagande är bolaget naturligtvis intresserad av hur Skatteverket ställer sig till dessa [...] De som läser beslut fattade av SFR är oftast ombud, dvs advokater, jurister eller skattekonsulter, eller medarbetare på bolagets skatteavdelning vilket gör dem vana vid myndighetstext. Vi skriver inte till privatpersoner eller till medarbetare på små företag. (PF 2, E-brev 2015–05–04)

Utifrån ovanstående citat går det att se att läsaren, liksom processföraren själv, är specialist på sitt område och därför kan antas förstå ett mer inkongruent språk. Citatet ger i kombination med svaren från de övriga fem processförarna en bild av att läsarna av genren obligatoriskt omprövningsbeslut är en homogen grupp vad gäller kunskap om och erfarenhet av myndigheters verksamhet och skrivande.

Svaret från en annan processförare visar en mer heterogen bild av läsaren när processföraren säger att läsaren är antingen den skattskyldige eller ”dennes befullmäktigade ombud” (PF 5, E-brev 2015–05–12). Det tycks indikera att de två mottagarna, den skattskyldige och dennes befullmäktigade ombud, har olika kunskaper och erfarenheter vad gäller myndigheters verksamhet och skrivande. Den skattskyldige kanske inte är van vid att läsa och förstå myndighetstext (genom att hen t.ex. inte är bekant med kontexten), medan ombudet med största sannolikhet är det eftersom hen har fått fullmakt av den skattskyldige.

Ytterligare ett svar visar en betydligt mer heterogen bild av vem läsaren av obligatoriska omprövningsbeslut är:

Ja, läsaren är insatt i ärendet, ett obl.omprövningsbeslut är ju aldrig det första beslutet i ett ärende. Mina läsare kan vara allt från enskilda personer och små firmor till större bolag och multinationella koncerner, det beror helt på vad det enskilda ärendet gäller [...] Det sista [vana att läsa myndighetstext] kan alltså vara väldigt olika i olika ärenden. Det är inte helt ovanligt att läsaren inte ens läser besluten och alltså inte känner till motiveringen. (PF 1, E-brev 2015–05–04)

Sammanfattningsvis kan det av ovanstående citat och resultat konstateras att det råder viss oenighet mellan processförarnas medvetenhet om läsaren av obligatoriska omprövningsbeslut. Skillnaderna i mottagarmedvetenhet verkar gälla erfarenhet av myndighetsutövning, vana att läsa myndighetstext, intresse av att läsa beslutet samt förmåga att tolka och förstå det.

#### 4.1.2 Vad ska din läsare kunna efter att ha läst din text?

Processförarna besvarade frågan genom att markera de språkliga krav som de ansåg gälla för obligatoriska omprövningsbeslut (se 3.3.1.2).

Efter att svaren samlats in och sammanställts kan det intressant nog konstateras att processförarna endast är helt överens i fråga om två av åtta kriterier: läsaren ska veta varför det blev ett visst resultat och hen ska inte kunna utföra något.

En processförare säger att läsaren inte ska veta om resultatet blev positivt eller negativt efter att ha läst texten. Det här är förvånande eftersom samtliga processförare

säger att läsaren ska förstå varför det blev ett positivt eller negativt resultat. Det kan tyckas att läsaren vill veta skälen bakom ett resultat först när de vet vilket resultatet är.

Enbart fem av åtta processförare upplever att läsaren bör veta vilka bestämmelser beslutet grundar sig på, d.v.s. den gällande rätt som ligger till grund för beslutet. Med tanke på att samtliga beslut som granskats är avslag (Skatteverket går inte bolaget till mötes) och att det står i *Råd och förslag* att processföraren ska ange de regler som tillämpas (2013:14) är processförarnas svar klart intressanta.

Tre respektive fem processförare anser att läsaren ska kunna kontrollera att ärendet uppfattats rätt respektive kunna kontrollera att alla fakta i ärendet beaktats. Svaret är intressant med tanke på att inte något av detta är möjligt att göra genom att enbart läsa ett obligatoriskt omprövningsbeslut (Pettersson E-brev 2015-04-17).

Fem processförare anser att läsaren behöver veta hur hen ska kunna gå vidare i sitt ärende. För ett obligatoriskt omprövningsbeslut innebär det att ärendet går vidare till förvaltningsrätten och att bolaget ska vända sig dit i fortsättningen. Att tre processförare svarar nej skulle eventuellt kunna bero på att mottagarna av besluten är vana vid myndighetsutövning och därför inte anses behöva den informationen.

Endast en processförare markerade *annat*, och menar att läsaren ska ”förstå att domstolen nu tar över ärendet” (PF 8, E-brev 2015-05-12).

#### 4.1.3 Sammanfattning

Vad gäller frågan *Vem är din läsare?* tycks processförarna i stort sett vara eniga om vem deras mottagare är utifrån de fyra alternativ som finns i klarspråkstestet för beslut.

Enigheten bland processförarna är något mindre i frågan *Vad ska din läsare kunna efter att ha läst din text?* eftersom de endast är överens om två av åtta kriterier.

## 4.2 Språkliga förbättringsområden i obligatoriska omprövningsbeslut

Nedan presenteras de språkliga förbättringsområden som jag har identifierat i åtta av Skatteverkets obligatoriska omprövningsbeslut utifrån den modifierade versionen av klarspråkstestet för beslut (se 3.3.2.1 ovan). I samband med redovisningen av respektive kategori konstaterar jag om dragen är generella för samtliga obligatoriska omprövningsbeslut eller om det är de individuella besluten som skiljer sig från varandra.

### 4.2.1 Tonen i texten

Enligt Holmberg och Karlsson (2006:164) uppstår det problem med förståelsen när myndighetens inkongruenta sätt att beskriva något inte stämmer överens med medborgarnas mer kongruenta språk. Utifrån resultatet (se 4.1.1) framgår det att läsaren av obligatoriska omprövningsbeslut har varierande vana vad gäller myndigheters verksamhet. Det kan därför vara av intresse att se om processförarna använder ideationella grammatiska metaforer.

Språket i de obligatoriska omprövningsbesluten är till stor del kongruent, d.v.s. det framgår vem som gör något i texten. I fyra av åtta obligatoriska omprövningsbeslut finns dock exempel på när aktören utelämnas och processen uttrycks med ett substantiv istället för ett verb:

- (1) Det har inte framkommit några skäl för **befrielse** från skattetillägget (141223:2).<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Markeringarna av orden i fetstil i detta exempel samt övriga exempel fr.o.m. nu är mina egna för att markera vad jag analyserar.

(2) **Tolkning och tillämpning** av en viss skattebestämmelse måste vidare ske utifrån dess civilrättsliga sammanhang. (140305:2)

Enligt SFG består kontexten av tre delar: verksamhet, relation och kommunikationssätt (Holmberg & Karlsson 2006:19-20).

Den verksamhet som det obligatoriska omprövningsbeslutet ingår i är ett sammanhang där Skatteverket ska förklara för både bolaget och jurister på förvaltningsrätten om myndigheten går bolaget till mötes eller ej och vilka bestämmelser beslutet baseras på.

Eftersom mottagarna är flera och deras fokus skiljer sig åt (se 3.1) har processföraren olika relationer till dem. I relationen mellan processföraren och bolaget är processföraren beslutsfattare som ska motivera sitt beslut, medan processföraren i sin relation till andra jurister skriver i egenskap av sakkunnig.

Kommunikationssättet är löptext i skrift som sker växelvis mellan myndigheten och bolaget (se 1.1.2).

Utifrån dessa tre faktorer och den kunskap läsaren har om genren kan det tänkas att det framgår vem som fattar beslutet (myndigheten) och vem som blir befriad från skattetilägget (bolaget) i det första exemplet. Användandet av ideationella grammatiska metaforer utgör därför nödvändigtvis inte något problem för förståelsen i detta exempel.

Exempel två kan tänkas lite mer problematiskt, eftersom det inte är lika uppenbart vem som ska göra något, d.v.s. tolka och tillämpa den aktuella skattebestämmelsen. Det skulle dock kunna tänkas att läsarens erfarenhet av dels kontexten, dels tidigare beslut gör att hen förstår vem som är aktör.

#### 4.2.2 Innehållet

Utifrån intervjuavaren på fråga två (*vad ska din läsare kunna efter att ha läst din text?*) presenteras här hur väl besluten jag granskat följer de kriterier processförarna har angett gäller för obligatoriska omprövningsbeslut.

##### 4.2.2.1 Förstå resultatet, till exempel om det blev ett positivt eller ett negativt besked

I sju av åtta beslut går det att förstå om beskedet blev positivt eller negativt eftersom beslutsformuleringen ser ut på följande sätt (med minimal variation):

Skatteverket ändrar inte det överklagade beslutet. (141111:1)

Meningen är formulerad på ett sådant sätt att det inte går att missförstå, och läsbarheten underlättas av rak ordföljd.

Vissa beslutsformuleringar minskar dock förståelsen, som i exemplet nedan:

Skatteverket ändrar vid obligatorisk omprövning inte det överklagade beslutet. (150206:1)

Det kan tänkas vara svårt att veta om detta beslut gäller generellt för obligatorisk omprövning eller enbart för det aktuella beslutet, eftersom läsbarheten försvåras av ett inskott mellan satsens huvudverb och satsadverbial. Trots inskottet kan det tänkas att läsaren förstår om beslutet blev positivt eller negativt, med tanke på genren, kontexten och den tidigare erfarenhet hen har av verksamheten.

Ovanstående resultat tyder på att det i de granskade besluten går att förstå huruvida resultatet är positivt eller negativt.

#### 4.2.2.2 Förstå varför det blev just det resultatet

I avsnittet *Skatteverkets bedömning* ska det framgå varför det blev ett visst resultat. Avsnittet kan vara allt från en halv sida upp till två sidor beroende på hur många olika frågor ärendet gäller.

I samtliga beslut framgår det varför beslutet blev positivt eller negativt, något som formuleringen nedan tydligt visar:

Skatteverket ska besluta om hel eller delvis befrielse från skattetillägg **om det är oskäligt att ta ut avgiften med fullt belopp**. Skatteverket finner inget skäl för befrielse från avgiften. (141111:5)

Det kan tänkas att rak ordföljd i kombination med läsarens tidigare erfarenhet av kontexten gör att hen förstår varför det blev ett visst resultat.

#### 4.2.2.3 Veta vilka bestämmelser beslutet grundar sig på

För att veta vilka bestämmelser beslutet grundar sig på finns dessa samlade under rubriken *gällande rätt*.

I sex av åtta beslut finns rubriken och i avsnittet som följer framgår vilka bestämmelser som ligger till grund för beslutet, i likhet med formuleringen nedan:

**Av 2 kap. 1 § avräkningslagen (AvrL)** framgår att en utländsk skatt är avräkningsbar när den avser en intäkt som tas upp till beskattning i Sverige i enlighet med **inkomstskattelagen**. (141111:2)

Exemplet visar dels vilka bestämmelser som ligger till grund för beslutet, dels hur de är relaterade till ärendet. Det kan tänkas göra det lätt för läsaren att se dess relevans.

I ett beslut finns rubriken *gällande rätt*, men utan parafras av relevant rättspraxis. Istället finns det en hänvisning till de bestämmelser som tidigare beslut grundar sig på:

Gällande rätt avseende alkoholskatt och skattetillägg **framgår av det överklagade beslutet**. (141223:1)

Att skriva att gällande rätt framgår av det överklagade beslutet är enligt processförare Sofia Pettersson ett fullt gångbart alternativ till att parafrasera lagparagrafer (E-brev 2015-04-17).

Slutligen finns det beslut där rubriken *gällande rätt* inte alls finns med. Hänvisningarna till lagtext och rättspraxis återfinns i avsnittet *Skatteverkets bedömning*. Om detta är ett gångbart alternativ eller inte framgår varken av *Råd och förslag* (2013) eller av processförarna själva. Enligt Pettersson redogör processförarna för gällande rätt under egen rubrik antingen för att det kan göra att beslutet ses som mer komplett, eller för att betona vilka bestämmelser som tillämpats och hur de har tolkats om bolaget och myndigheten inte är överens (E-brev 2015-04-17).

Det skulle utifrån informationen ovan kunna tänkas att valet att inkorporera bestämmelser i den löpande texten eller inte beror på att bolaget och myndigheten i stort sett är överens kring vilka bestämmelser som tillämpats och hur dessa har tolkats.

#### 4.2.2.4 Kunna kontrollera att alla fakta i ärendet beaktats och att ärendet uppfattats rätt

Processförare Sofia Pettersson skriver i ett mail att domstolen ger bolaget möjligheten att yttra sig över Skatteverkets obligatoriska omprövningsbeslut om bolaget tycker att dess invändningar inte har bemötts. Detta sker efter att ärendet överlämnats till

förvaltningsrätten (E-brev 2015–04–17). Därför går det inte att kontrollera att alla fakta i ärendet beaktats och att ärendet uppfattats rätt genom att läsa det obligatoriska omprövningsbeslutet.

#### 4.2.2.5 *Veta hur man kan gå vidare i sitt ärende*

Formuleringen nedan återfinns i samtliga beslut (med minimal variation):

Eftersom Skatteverket inte har ändrat sitt beslut på det sätt ni har begärt, kommer ert överklagande och övriga handlingar i ärendet att sändas till förvaltningsrätten. Om ni har något ytterligare som ni vill anföra, ska ni därför vända er dit.

[Adress]. (141111:5)

Enligt Platzack tenderar läsare att värdera information högre om den står initialt (i början av en mening) jämfört med om den står medialt (i mitten) eller finalt (i slutet). Han konstaterar även att läsare värderar information högre om den står i en huvudsats jämfört med om den står i en bisats (1973:128-129).

Vad gäller placering kommer den viktiga informationen (att handlingarna skickas till förvaltningsrätten och att bolaget får vända sig dit om de har något att anföra) sent i meningen. Informationen om att Skatteverket inte ändrat sitt beslut kan ses som mindre viktig, eftersom det framgår av beslutsformuleringen.

Beträffande om informationen är placerad i en huvudsats eller bisats placeras den viktiga informationen i en bisats.

Med tanke på att den viktiga informationen både är placerad medialt och finalt samt placeras i en bisats skulle det utifrån Platzack (1973) kunna tänkas att läsaren inte värderar informationen som viktig.

#### 4.2.2.6 *Sammanfattning*

Sammanfattningsvis kan det konstateras att det bör vara lätt för läsaren att förstå om Skatteverkets beslut är positivt eller negativt. Motiveringen bakom beslutet är uttömmande och gör att läsaren bör förstå varför det blev ett visst resultat. Det framgår i många beslut explicit vilka lagar som beslutet grundar sig på och om det inte gör det finns det tydliga hänvisningar till dokument där lagarna finns förklarade, vilket enligt processförarna är ett fullt gångbart alternativ. Slutligen är det inte helt enkelt för läsaren att veta hur hen kan gå vidare i sitt ärende, i alla fall sett ur ett transformationsgrammatiskt perspektiv.

Det kan därför konstateras att de obligatoriska omprövningsbeslut som granskats i stort sett lever upp till de språkliga krav processförarna säger gäller för genren.

#### 4.2.3 *Dispositionen*

I två av åtta beslut ges en redogörelse före själva avgörandet, något som inte följer den emfatiska dispositionen. I övriga sex beslut står avgörandet först, d.v.s. direkt efter sidhuvudet.

Att beslutsformuleringen står först i sex av åtta beslut tyder på en hög medvetenhet om betydelsen av den emfatiska dispositionen bland processförarna.

#### 4.2.4 *Rubrikerna*

*Bakgrund* finns med i sju av åtta beslut och i samtliga fall stämmer innehåll och rubrik överens. I ett beslut finns ingen rubrik som signalerar vilket avsnitt det är, men det framgår av innehållet.

*Gällande rätt* finns med i sju av åtta beslut och i fem av dem behandlas enbart lagparagrafer och rättspraxis under rubriken. I ett av de tre beslut som inte gör det finns inte rubriken *gällande rätt* med alls, utan processföraren väljer att istället referera till relevant rättspraxis under rubriken *Skatteverkets bedömning*. Detta är värt att notera, eftersom det inte anses vara ett gångbart alternativ, varken enligt *Råd och förslag* (2013) eller processförarna själva (Pettersson E-brev 2015-04-17). Slutligen finns rubriken i de två övriga besluten, men den saknar innehåll. Processförarna väljer i stället att hänvisa till det överklagade beslutet.

*Skatteverkets bedömning* är den enda rubrik som finns med i samtliga beslut, något som kan tänkas bero på att Skatteverket är ”skyldiga att redovisa de skäl som bestämt utgången i ärendet” (2013:15). I sex av åtta beslut överensstämmer rubriken *Skatteverkets bedömning* med innehållet helt och hållet. I två av besluten förekommer hänvisningar till relevant rättspraxis.

*Övriga upplysningar* finns endast med i tre av åtta beslut. En processförare väljer att använda rubriken *Information* istället. För de övriga två besluten stämmer rubrik och innehåll överens. I de fem beslut som saknar rubrik finns dock informationen med, men är placerad sist, något som kan leda till att informationen förbises.

Sammanfattningsvis kan det sägas att resultatet tyder på en viss oenighet kring vad besluten ska innehålla enligt *Råd och förslag* (2013) och vad de faktiskt innehåller.

#### 4.2.5 Meningarna

Nedan presenteras meningsbyggnaden i besluten utifrån bisatsernas underordningsgrad samt förekomsten av inskott mellan satsens hjälpverb och huvudverb.

##### 4.2.5.1 Bisatsernas underordningsgrad

Enligt Platzack tenderar läsare att värdera information som står i en huvudsats högre än information som står i en bisats (1973:128-129). Det kan därför tänkas att en hög grad av underordning kan få läsaren att förbise viktig information.

Efter genomförd analys kan det konstateras att bisatser av andra graden förekommer i tre beslut (se nedanstående exempel)<sup>7</sup>:

- 0 Ni har dock inte lämnat uppgift om eller ens indikerat
- 1 att den japanska skatten är uttagen på en inkomst
- 2 som inte beskattats i Sverige
- något
- 1 som är ytterst relevant för bedömningen av rätten till avräkning
- och
- 1 som Skatteverket kunnat utläsa först
- 2 efter att ni specificerat ert yrkande på uppmaning av Skatteverket. (141111:5)

I tre beslut finns meningar där tredje gradens bisatser förekommer:

- 0 Ni har således redan innan Skatteverket fattade sitt beslut haft möjlighet att kontrollera och lämna invändningar
- 1 om avdrag inte har gjorts
- eller
- 1 andra invändningar är relevanta
- 2 som till exempel om Skatteverkets korrigerings ligger i en annan period
- 3 än när avdrag har gjorts. (150211:1)

---

<sup>7</sup> 0 symboliserar huvudsats, 1 symboliserar första gradens bisats, 2 andra gradens bisats osv.

Med tanke på den höga graden av underordning i exemplen ovan skulle det kunna tänkas att läsaren förbiser viktig information om den står i en bisats av andra eller tredje graden.

#### 4.2.5.2 *Inskott mellan hjälpverb och huvudverb*

I tre av åtta beslut förekommer inskott mellan satsens hjälpverb och huvudverb. Nedan redogör jag för ett exempel på ett inskott:

HFD **har** i beslut år-månad-dag, målnummer XXXX-XX, **meddelat** prövningstillstånd avseende Skatteverkets överklagande av ovan nämnda mål YYYY-YY. (150211:5)

Det kan tänkas att inskottet mellan satsens huvudverb och hjälpverb består av information som myndigheten vill framhäva och därmed ser som särskilt viktig. Exempelvis kan det i utdraget ovan tänkas att det är i vilket beslut prövningstillståndet meddelats samt dess målnummer som är värt att poängtera.

## 5 Slutsatser

Nedan redogör jag för mina slutsatser genom att tolka och förklara mina resultat.

### 5.1 Processförarnas metakunskap om genren, läsaren och språkliga krav

Utifrån undersökningens resultat kan det konstateras att SFRs processförare kan sägas ha en relativt god uppfattning om vilka deras mottagare är och vilken kunskap och läsvana hen har. Det är något som tyder på att processförarna i dagsläget är bra på mottagaranpassning.

Det kan även konstateras att det finns en viss diskrepans i fråga om vad processförarna anser att deras mottagare ska veta när de läst ett obligatoriskt omprövningsbeslut. Diskrepansen skulle å ena sidan kunna ses som ett tecken på att besluten är anpassade efter den för ärendet aktuella läsaren. Å andra sidan kan skillnaden vad gäller de språkliga kraven vara en indikation på att genren och dess syfte inte är tillräckligt tydligt definierat. Det kan tänkas att de språkliga kraven borde vara mer enhetliga än vad som framkommer av intervjuerna eftersom det gäller en avgränsad genre och den torde ha samma syfte oavsett vem läsaren är.

### 5.2 Klarspråkstestet som textanalytiskt verktyg

Efter genomförd studie kan det konstateras att det finns vissa svårigheter med att använda klarspråkstestet som textanalytiskt verktyg i sitt ursprungliga skick. Svårigheterna ligger i att bl.a. operationalisera de begrepp som undersöks (t.ex. modeord) samt att veta vad som krävs för svaren ”ja”, ”tveksamt” respektive ”nej”.

### 5.3 Språkliga förbättringsområden i obligatoriska omprövningsbeslut

Undersökningens resultat visar att det varierar huruvida de undersökta besluten lever upp till språklagens 11§. Variationen tycks bero på en viss oenighet vad gäller



processförarens metakunskap om genren obligatoriskt omprövningsbeslut samt hens medvetenhet om klarspråk.

Resultaten pekar därför på ett behov av att definiera syftet med obligatoriska omprövningsbeslut och konkretisera språklagens 11§ så att den lättare kan tillämpas i klarspraksarbetet. Detta skulle med stor sannolikhet göra att Skatteverkets obligatoriska omprövningsbeslut blir mer klarspråkliga i framtiden.

## 6 Diskussion

Nedan värderar jag undersökningen vad gäller materialinsamling och klarspråkstestet som metod. Därefter diskutera jag resultatens generaliserbarhet och ger förslag på vidare forskning. Slutligen tar jag upp kopplingen mellan undersökningens resultat och språkkonsultrollen.

### 6.1 Materialinsamling

Det kan tänkas att det finns vissa problem med materialinsamlingen eftersom processförarna skickade beslut som de valt ut själva. Processförarna var även medvetna om att besluten skulle språkgranskas, något som kan ha resulterat i beslut som antingen ligger väldigt långt från eller väldigt nära klarspraksidealet. Det visade sig även att det saknades obligatoriska omprövningsbeslut från åtta stycken processförare, något som kan bero på otydliga instruktioner vid insamlingen. Eftersom enbart ett beslut per processförare granskades i undersökningen kan det ändå tänkas att materialet är representativt för SFR.

### 6.2 Klarspråkstestet som textanalytiskt verktyg

En fördel med klarspråkstestet är att det kan användas som grund för en preliminär bedömning av vilka områden som är bra respektive mindre bra samt för att se vilken metakunskap skribenten har av sin(a) mottagare. Genom att använda klarspråkstestet på mitt material kunde jag se att några av Språkrådets rekommendationer redan följs och att processförarnas metakunskap om läsaren inte var helt överensstämmande.

En nackdel är svårigheten att operationalisera drag (se 5.2), något som även Marcusson nämner i sin diskussion (2009:52). Det är något som gjort att flertalet av de frågor som finns i den ursprungliga versionen av klarspråkstestet inte kunnat användas i undersökningen. Eftersom vissa frågor utelämnats kan det därför tänkas att beskrivningen av språket i besluten inte är komplett.

Det kan även tänkas att undersökningen har bidragit till att ge en bild av hur klarspråkstestet fungerar både för textanalytiker och för skribenter som granskar sina egna texter.

### 6.3 Generaliserbarhet

I flera undersökningar som gjorts inom ramen för klarspråk, däribland Appelgren (2002), Carlberg–Eriksson (2004) och Marcusson (2009), har klarspråkstestet använts i större eller mindre utsträckning. Det kan tänkas att min andra frågeställning indikerar att klarspråkstestet i sin ursprungliga form inte är vidare användbart som textanalytiskt verktyg p.g.a. att många frågor saknar förankring i forskning och därmed har låg validitet.

Resultatet skulle därför kunna vara en utgångspunkt för hur verktyget kan användas i kommande undersökningar.

Vad gäller undersökningens validitet kan den sägas vara hög med tanke på att metoden (klarspråkstestet) är anpassad för det material som undersöks (beslut) och att de drag som undersöks genom frågorna från klarspråkstestet är operationaliserade.

Undersökningens reliabilitet kan dock tänkas vara något lägre, med tanke på att de bedömningar som gjorts vid urvalet av frågorna från klarspråkstestet är subjektiva. De frågor som valts bort p.g.a. att jag såg dem som svåra att operationalisera hade kanske inte valts bort av en annan forskare. Det kan dock tänkas att metoden är så pass väldefinierad att en annan forskare skulle kunna upprepa undersökningen och få fram ett liknande resultat, om materialet liknar det som jag undersökt i den här uppsatsen.

Slutligen är det viktigt att poängtera att undersökningens resultat är baserat på åtta av fyrtio obligatoriska omprövningsbeslut. Det går därför inte att dra slutsatsen att resultatet gäller alla obligatoriska omprövningsbeslut som skrivs på SFR. Trots att undersökningen gjorts på ett mycket begränsat material och att endast ett fåtal drag har undersökts kan det ändå tänkas att den ger en antydning om att även kommunikationssituationen mellan områdesexperter är av intresse för klarspråksambitionen, för det kan vara som Lars Melin (2004) konstaterar:

Dessutom är det som är svårt för en svärläst för alla, fastän på olika nivåer. Självklart störs rutinerade läsare mindre av svårigheter än ovana, men även de mest rutinerade får sin läshastighet och sin förståelse sänkt. (2004:67)

## 6.4 Vidare forskning

Eftersom få undersökningar har gjorts gällande kommunikationen mellan områdesexperter skulle det vara av intresse att undersöka om det finns skillnader i läsförståelsen mellan en lättläst och en svärläst version av en text hos dessa läsare och i sådana fall vilka drag det är som ökar eller minskar den.

Även en undersökning av språkråden i klarspråkstestet är av intresse eftersom ny forskning visar att enbart några få av råden har validitet (Wengelin 2015). Det torde vara viktigt för framtida klarspråksarbete att veta vad som påverkar läsbarheten negativt i det svenska språket och hur det kan åtgärdas.

## 6.5 Koppling till språkkonsultyrket

Språkkonsultens huvudsakliga arbetsuppgift är att granska texter och särskilt språket i dessa texter. En språkkonsult kan även bidra till en ökad medvetenhet kring en organisations texter, texternas läsare och vad läsaren ska kunna efter att de har läst en text. Detta är något som torde vara av största vikt oavsett kommunikationssituation.

Klarspråksambitionen och språkkonsultens verksamhet har tidigare enbart fokuserat på kommunikationen mellan myndighet och medborgare. Utifrån undersökningens resultat kan det dock konstateras att även kommunikationen mellan områdesexperter är en relevant och viktig arbetsuppgift för en språkkonsult.

Resultatet visar även att klarspråkstestet, ett hjälpmedel som språkkonsulten ofta förespråkar, inte alltid är enkelt att använda för en skribent. Det beror dels på frågornas utformning och tillhörande svarsalternativ, dels på att frågorna är svåra att operationalisera. Detta är något som den verksamma språkkonsulten bör ha i åtanke när hen förespråkar både klarspråkstestet och ett mer vårdat, enkelt och begripligt språk.

## 7 Material- och litteraturförteckning

### 7.1 Primärmaterial

Skatteverket. Obligatoriskt omprövningsbeslut. 140305, 140709, 141110, 141111, 141223, 150109, 150206, 150211.

### 7.2 Sekundärmaterial

Asplund, Malin (processförare). 2015. Samtal (2015-04-09).  
Pettersson, Sofia (processförare). 2015. Samtal (2015-01-20).  
Pettersson, Sofia (processförare). 2015. E-brev (2015-04-17).  
Unsbo, Lillemor (sektionschef). 2015. E-brev (2015-04-08).  
Wesslau, Charlotta (processförare). 2015. Samtal (2015-04-20).

### 7.3 Litteratur

Appelgren, Madeleine (2002). Begripligt eller obegripligt? En studie av förvaltningsbeslut före och efter Klarspråkstestet. Stockholms universitet. Examensarbete 10 hp, Språkkonsultlinjen. Institutionen för nordiska språk.  
Björnsson, Carl-Hugo. (1968). *Läsbarhet*. Liber: Lund.  
Carlberg-Eriksson, Charlotta (2004). På rätt väg. Stockholms universitet. Kandidatuppsats, 10 hp. Institutionen för nordiska språk.  
Hellspång, Lennart & Per Ledin (1997) [2010]. *Vägar genom texten*. Lund: Studentlitteratur.  
Holmberg, Per & Anna-Malin Karlsson (2006). *Grammatik med betydelse: introduktion till systemisk-funktionell grammatik*. Stockholm: Hallgren & Fallgren.  
Hultman, Tor (2003). *Svenska Akademiens språklära*. Svenska Akademien: Stockholm.  
Justesen, Lise och Nanna Mik-Meyer (2011): *Kvalitativa metoder: från vetenskapsteori till praktik*. Lund: Studentlitteratur.  
Kimball, John (1973). Seven principles of surface structure parsing in natural language. *Cognition*, 2:1, 15-47.  
Lagerholm, Per (2008). *Stilistik*. Lund: Studentlitteratur.  
Marcusson, Eva (2009). Klarspråk i myndighetstext. En undersökning av begripligheten i Skatteverkets förfrågningar, överväganden och beslut. Växjö universitet. Magisteruppsats, 15 hp. Institutionen för humaniora, Svenska språket.  
Melin, Lars (2004). *Språkpsykologi. Hur vi talar, lyssnar, läser och minns*. Stockholm: Liber AB.  
Statskontoret (2001). *På väg mot ett bättre myndighetsspråk*. Stockholm: Statskontoret.  
Platzack, Christer (1973). *Språket och läsbarheten. En studie i samspelet mellan och text*. Lund: Gleerups.  
Skatteverket (2013). Råd och förslag vid utformning av beslut (inkomstskatt). Skatteverket. Punktskatter.  
<<https://www.skatteverket.se/foretagorganisationer/skatter/punktskatter.4.71004e4c133e23bf6db800057013.html>> (Hämtad 2015-06-14)  
Skatteverket. Välkommen till storföretagsregionen.  
<<http://intranet.skatteverket.se/intern/256.html>> Hämtad (2015-03-05).  
Språkrådet. Klarspråkstestet för beslut.  
<<http://www4.sprakochfolkminnen.se/klarsprakstestet/test/loadTest.do?id=1&ts=1950297946>> Hämtad (2015-05-18)  
Vetenskapsrådet. 2002. *Forskningsetiska principer inom humanistisk-*

*samhällsvetenskaplig forskning*. Vetenskapsrådet: Stockholm.

<[http://lincs.gu.se/digitalAssets/1268/1268494\\_forskningsetiska\\_principer\\_2002.pdf](http://lincs.gu.se/digitalAssets/1268/1268494_forskningsetiska_principer_2002.pdf)>

Hämtad (2016-06-05)

Wengelin, Åsa (2015). Mot en evidensbaserad språkvård? En kritisk granskning av några svenska klarspråksråd i ljuset av forskning kring läsbarhet och språkbearbetning. *Sakprosa-et tidsskrift for nordisk sakprosa-forskning*. 7:2.

<<http://www.journals.uio.no/index.php/sakprosa/article/view/983>> Hämtad (2015-05-

04).



Sofia Pettersson  
010-574 72 83

OBLIGATORISKT OMRÖVNINGSBESLUT

Datum  
2014-11-20

Dnr  
[REDACTED]

[REDACTED]

**Part:** [REDACTED]  
**Organisationsnummer:** [REDACTED]  
**Omprövat beslut:** Skatteverkets omprövningsbeslut den 9 september 2014 [REDACTED]  
**Saken:** Utgående mervärdesskatt för redovisningsperioden december 2007

---

**BESLUT**

Skatteverket ändrar inte det överklagade beslutet.

**MOTIVERING**

**Bakgrund**

Skatteverket beslutade den 9 september 2014 att medge er delvis nedsättning av tidigare beslutad utgående mervärdesskatt med 12 041 858 kr avseende omsättning av tryckta produkter som tidigare bedömts som tillhandahållanden av tjänster. Skälet till nedsättningen var att Skatteverket, efter er begäran om omprövning, beslutade att ändra skattesatsen för aktuell omsättning av tryckta produkter från 25 procent till 6 procent i enlighet med EU-domstolens dom i mål C-88/09, Graphic Procédé.

Skälen till att Skatteverket inte godtog ert yrkande om nedsättning av tidigare beslutad utgående mervärdesskatt i sin helhet var att Skatteverket beräknade beskattningsunderlaget på annat sätt än ni samt att nedsättning hänförlig till tryckta löpsedlar inte godtogs. Nekat nedsättning avseende beräkningen av beskattningsunderlaget uppgick till 584 715 kr.

Närmare sakförhållanden framgår av Skatteverkets omprövningsbeslut den 9 september 2014.

Sofia Pettersson  
010-574 72 83

**OBLIGATORISKT OMRÖVNINGSBESLUT**

Datum  
2014-11-20

Dnr

**Era yrkanden och grunder**

Ni yrkar att den utgående mervärdesskatten ska sättas ned med ytterligare 584 715 kr och anför följande.

Ni anser att nedsättning av den utgående mervärdesskatten ska beräknas som skillnaden mellan en skattesats om 25 procent och 6 procent samt hänvisar till Kammarrätten i Göteborgs dom den 19 februari 2014 i mål nr 272--275-13.

**Gällande rätt**

Enligt 7 kap. 1 § mervärdesskattelagen (ML) ska skatt tas ut med 6 procent av beskattningsunderlaget för omsättning av bl.a. böcker. Av samma kapitel 2 och 3 §§ framgår att beskattningsunderlaget ska beräknas utifrån ersättningen minskad med skatt enligt ML (mervärdesskatt). Vad som avses med ersättning framgår av 3 c §. Där sägs att med ersättning avses allt det som säljaren har erhållit eller ska erhålla för varan eller tjänsten från köparen eller en tredje part.

**Skatteverkets bedömning**

Skatteverket hänvisar till vad som anges det överklagade beslutet från den 9 september 2014 och anför därutöver följande.

Kammarrätten i Göteborg gjorde i den av er åberopade domen bedömningen att beräkningen av det belopp som ska återbetalas måste ta sin utgångspunkt i det ersättningsbelopp som avtalats mellan parterna vid tidpunkten för tillhandahållandet, dvs. det beskattningsunderlag som enligt avtalet låg till grund för den ursprungliga och för höga debiteringen av mervärdesskatt. Enligt kammarrätten ska det belopp som felaktigt debiterats som mervärdesskatt inte ses som ersättning för tillhandahållande av varor.

Skatteverket delar inte kammarrättens uppfattning och har överklagat domen till Högsta förvaltningsdomstolen, som ännu inte har meddelat prövningstillstånd.

När en transaktion ska beskattas med 6 procent av beskattningsunderlaget och mervärdesskatten ingår i ersättningen ska 5,66 procent räknas bort för att komma fram till beskattningsunderlaget. Skatteverket anser att den ersättning som kunden har betalat och som säljaren har behållit består av två delar, dels betalning för varan, vilket är detsamma som beskattningsunderlaget, dels betalning för mervärdesskatt.

Med den beräkning som gjorts av kammarrätten uppfattar Skatteverket att det skulle kunna finnas en tredje del av den mottagna betalningen som ligger utanför mervärdesskattelagens tillämpningsområde. Trots att denna del ingår i det som

betalats av kunden och som säljaren fått och behållit så ingår den enligt kammarrättens uppfattning inte i ersättningen och utgör således varken beskattningsunderlag eller mervärdesskatt. Kammarrätten anser att detta tredje belopp inte har något direkt samband med tryckeriets tillhandahållande av trycksaker.

Skatteverket anser att det inte finns något i ML eller i mervärdesskattedirektivet som stödjer den uppfattning som kammarrätten gett uttryck för. Lagtexten ger ingen möjlighet att som utgångspunkt vid fastställandet av ett beskattningsunderlag utgå från ett avtalat pris exklusive mervärdesskatt på varor och tjänster. Skatteverket anser att just, såsom lagtexten (7 kap. 3 c § ML) föreskriver, genom att man utgår från allt som betalats för tillhandahållandet uppnås det korrekta belopp som är hänförligt till mervärdesskattepliktig konsumtion. För att komma fram till beskattningsunderlaget räknar man sedan bort den mervärdesskatt som ingår i ersättningen.

Sammanfattningsvis anser Skatteverket att nedsättningen av den utgående mervärdesskatten ska beräknas på det sätt som skedde i omprövningsbeslutet.

#### **ÖVRIGA UPPLYSNINGAR**

Eftersom Skatteverket inte har ändrat sitt beslut så som ni har begärt, kommer ert överklagande och övriga handlingar i ärendet att sändas till Förvaltningsrätten i Uppsala. Om ni har något ytterligare som ni vill anföra, ska ni därför vända er förvaltningsrätten.

Adress: Förvaltningsrätten i Uppsala  
Box 1853  
751 48 Uppsala

Detta beslut är fattat av undertecknad särskilt kvalificerad beslutsfattare.

Sofia Pettersson

## **Klarspråkstestet: frågedelen**



<b>Starta testet</b> .....	3
Namnet på din text.....	3
Vem är din läsare?.....	3
Vad ska läsaren kunna efter att ha läst texten?.....	3
<b>Frågorna:</b> .....	4
Tonen i texten .....	4
Innehållet .....	4
Dispositionen .....	4
Rubrikerna .....	4
Textens olika delar .....	5
Själva beslutet .....	5
Skälen för beslutet.....	5
Ärendets gång.....	5
Styckena och sambanden .....	6
Meningarna .....	6
Orden och fraserna .....	7

# Starta testet

För att en text ska vara lättläst måste den vara anpassad till sina läsare. Börja testet med att besvara följande frågor. Svaren kommer att följa med dig genom testet som en påminnelse om vem du skriver för och vad du vill uppnå

## Namnet på din text

Ge en kort beskrivning (max. 150 tecken) av din text, t.ex. "Beslut om byggnadslov för Lisa Eriksson".

## Vem är din läsare?

Beslut får ofta flera läsare med olika infallsvinklar. Mottagaren vill framför allt veta hur det har gått och varför. Om beslutet överklagas, behöver den rättsliga instansen ett underlag för att kunna bedöma om beslutet är korrekt.

Skriv i första hand för den egentliga mottagaren. Han eller hon ska förstå innehållet och känna att beslutet är skrivet för honom eller henne. Men du måste förstås underbygga beslutet så att det är juridiskt hållbart.

Beskriv din läsare utifrån några av följande frågor:

- Vad vet din läsare redan?
- Vad vill han eller hon veta?
- Hur intresserad är läsaren?
- Är han eller hon van att läsa myndighetstexter?

## Vad ska läsaren kunna efter att ha läst texten?

- förstå resultatet, till exempel om det blev ett positivt eller ett negativt besked
- förstå varför det blev just det resultatet
- veta vilka bestämmelser beslutet grundar sig på

- kunna utföra något, till exempel betala in en skuld, skriva på en handling och skicka tillbaka den eller lämna kompletterande uppgifter
- kunna kontrollera att ärendet uppfattats rätt
- kunna kontrollera att alla fakta i ärendet beaktats
- veta hur man kan gå vidare med sitt ärende
- annat:

## Frågorna:

### Tonen i texten

1. Har texten ett tydligt och konsekvent **direkt tilltal** till läsaren?

Ja Tveksamt Nej Ej relevant för min text

*Kryssa i "Ej relevant för min text" om direkt tilltal inte är möjligt, t.ex. när beslutet rör flera personer som var och en måste omnämnas.*

2. Utnyttjar du möjligheten att tala om avsändaren som **vi**

Ja Tveksamt Nej

3. Framgår det tydligt vem som gör vad, det vill säga har du **befolkat språket**?

Ja Tveksamt Nej

### Innehållet

4. **Innehåller texten det som läsarna behöver veta** och det som krävs enligt lag?

Ja Tveksamt Nej

### Dispositionen

5. Står det som läsaren vill ha svar på **tidigt i texten**?

Ja Tveksamt Nej

### Rubrikerna

6. Har texten en **informativ ärendemening**?

Ja Tveksamt Nej

7. Innehåller texten **rubriker som svarar mot innehållet**?

Ja Tveksamt Nej

8. Finns det **informativa underrubriker** i texten?

*Relevant om texten är ett par sidor eller längre.*

Ja Tveksamt Nej Ej relevant

## Textens olika delar

### Själva beslutet

9. Är **själva beslutet** klart och entydigt formulerat?

Ja Tveksamt Nej

*Svara på fråga 10 bara om det är aktuellt med villkor för beslutet*

10. Är **eventuella villkor** för beslutet tydligt angivna i anslutning till själva beslutet?

Ja Tveksamt Nej Ej relevant för min text

### Skälen för beslutet

11. Presenteras skälen för beslutet **under egen rubrik**?

Ja Nej

*Svara alltid på fråga 12 vid beslut om avslag, helt eller delvis.*

12. Ger du en **pedagogisk presentation** av skälen till beslutet?

Ja Tveksamt Nej

### Ärendets gång

*Svara på fråga 13 bara om det behövs en redogörelse för ärendet.*

13. Redogör du för **utredningen i ärendet** så att mottagaren kan följa sitt ärende?

Ja Tveksamt Nej

*Svara på fråga 14 bara om det behövs anvisningar för fortsatt agerande.*

14. Får mottagaren anvisningar om **fortsatt agerande** i ärendet, till exempel om beslutet kan överklagas eller inte?

Ja Tveksamt Nej

## Styckena och sambanden

15. Är texten indelad i **stycken** där nytt stycke markeras med blankrad?

Ja Blandat Nej

16. Är styckeindelningen **logiskt genomförd** med en tankegång per stycke?

Ja Tveksamt Nej

17. Finns det tydliga **samband** mellan uttryck som syftar på samma sak? Använder du till exempel pronomen eller bestämd form av substantivet i stället för att upprepa samma ord? Exempel: en ersättning, *den* eller ersättningen.

Ja Tveksamt Nej

18. Finns det **bindeord** som visar hur meningar och stycken hänger ihop, till exempel *eftersom, men, därför att, trots att, nämligen*?

Ja Tveksamt Nej

19. Är **hänvisningarna inom texten** tydliga?

(Undviker du till exempel *Med hänvisning till ovanstående ...*)

Ja Tveksamt Nej

## Meningarna

20. Varierar **meningslängden** så att några meningar är korta (omkring 10 ord) och andra är längre (upp till ungefär 25 ord)?

Ja Tveksamt Nej

21. Är meningarna **enkelt byggda** utan till exempel långa inskjutna satser och onaturlig ordföljd?

Ja Tveksamt Nej

22. Kommer **det viktiga tidigt** i meningen?

Ja Tveksamt Nej

23. Använder du **punktuppställningar** för att göra informationen överskådlig?

Ja Tveksamt Nej

## Orden och fraserna

24. Är texten fri från **substantiveringar** som tynger texten? (Skriver du till exempel "innan du *betalar in* beloppet" i stället för med substantiv "innan *inbetalning* av beloppet görs"?)

Ja Tveksamt Nej

25. Är texten fri från **ord som har förlängts** i onödan? (Skriver du till exempel *fråga* i stället för *frågeställning*?)

Ja Tveksamt Nej

26. Använder du **korta prepositioner** i stället för de vaga *angående, avseende, beträffande, gällande, rörande*?

Ja Tveksamt Nej

27. Använder du **nutida och begripliga ord** i stället för ålderdomliga, stela och byråkratiska? (Skriver du till exempel *Någon är skyldig att.../Någon ska...* i stället för *Det åligger någon att... Det ankommer på någon...?*)

Ja Tveksamt Nej

28. Använder du **konkreta ord**? (Skriver du till exempel *träd* i stället för *vegetationselement*?)

Ja Tveksamt Nej

29. Förklarar du **fackord och förkortningar** som du måste ha med i beslutet?

Ja Tveksamt Nej

30. Undviker du **modeord, svengelska och främmande ord**?

Ja Tveksamt Nej

31. Har du noga kontrollerat att beslutet inte innehåller **felstavade ord eller andra språkfel**?

Ja Tveksamt Nej