



INSTITUTIONEN FÖR FILOSOFI,
LINGVISTIK OCH
VETENSKAPSTEORI

”STRUKTUR, UTHÅLLIGHET OCH VILJA”

Chefer och handläggares inställning till klarspråk inom Västra Götalandsregionen

Helena Ohlsson

Uppsats/Examensarbete:	15 hp
Program och/eller kurs:	Kommunikatörsprogrammet med inriktning mot myndigheter och offentlig förvaltning
Nivå:	Avancerad nivå
Termin/år:	Vt 2015
Handledare:	Magnus P. Ängsal
Examinator:	Åsa Abelin

Abstract

Uppsats/Examensarbete:	15 hp
Program och/eller kurs:	Kommunikatörsprogrammet med inriktning mot myndigheter och offentlig förvaltning
Nivå:	Avancerad nivå
Termin/år:	Vt 2015
Handledare:	Magnus P. Ängsal
Examinator:	Åsa Abelin
Nyckelord:	Klarspråk, begriplig, attityder, inställning, återkoppling Västra Götalandsregionen

Syfte:	Syftet med uppsatsen är att undersöka chefers och handläggares inställning till klarspråk och begripliga handlingar för politiska beslut inom Västra Götalandregionens (VGR) centrala kanslier efter det interna projektet Lättlästa handlingar.
Teori:	Teorin lyfter fram empiri och forskning som placerar VGR:s klarspråksarbete i ett språkpolitiskt sammanhang samt visar på klarspråks betydelse för demokrati. Avslutningsvis beskrivs hinder för klarspråk, hur klarspråksarbete får effekt samt vikten av återkoppling.
Metod:	Kvalitativa semi-strukturerade intervjuer genomfördes med fyra handläggare och tre chefer inom Västra Götalandsregionens centrala kanslier.
Resultat:	Resultaten visar att chefer och handläggares attityder till klarspråk och att skriva begripligt är mycket positiva. En av cheferna menar dock att det största hindret för att skriva begripligt är omedvetna attityder till språk. För att komma igenom den språkliga barriären krävs ”struktur, uthållighet och vilja”. Strukturen för att skriva begripligt finns inom VGR:s centrala kanslier och viljan genom den tydliga centrala ledningsförankringen. Förankringen på lokal nivå varierar och för att ”viljan” genomgående ska få effekt på lokal nivå krävs att arbetet med klarspråk legitimeras fullt ut för vad det egentligen står för – demokrati. Vikten av legitimering av klarspråk blir uppenbar då det finns en klyfta mellan den officiella klarspråksretoriken och det som chefer och handläggare ser som möjligheter med klarspråk. Få informanter vittnar dessutom om återkoppling från politikerna. En väl fungerande återkopplingsprocess från politiker men också från den närmaste chefen är viktig för ett fortsatt långsiktigt arbete med klarspråk. Detta tillsammans med att handläggarna ges möjlighet att signera handlingarna för politiska beslut skulle göra att de känner ökad delaktighet och därmed känner större ansvar för sina egna texter.

Förord

För det första vill jag tacka alla informanter som ställt upp på intervjuerna. Tack för att ni tagit er tid och delat med er av era tankar kring klarspråk och projekt Lättlästa handlingar inom Västra Götalandsregionen. Det är var ni som gjorde det möjligt för mig att skriva uppsatsen.

Jag vill också rikta ett stort tack till Regina Andersson och Elin Fritiofsson, kommunikatörer vid Västra Götalandsregionens koncernkontor. Tack för er tillgänglighet och kännedom om detaljerna kring projekt Lättlästa handlingar. Tack vare er har jag också lärt mig mycket om Västra Götalandsregionen.

Min handledare Magnus förtjänar ett stort tack för tålmodiga diskussioner om språkplanering och handfasta råd kring uppsatsskrivandets formalia. Din återkoppling har gjort att jag lärt mig mycket om uppsatsskrivande under arbetets gång.

Jag vill också tacka min studiekamrat vid kommunikatörsprogrammet, Charlotta Parkås. Dina positiva och uppmuntrande ord i diskussioner och efter att ha granskat uppsatsen gör det lättare och roligare att komma framåt.

Slutligen, ett stort tack till min pappa Jörgen Ohlsson för allt stöd.

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	6
1.1 Syfte och frågeställningar.....	7
2. Bakgrund.....	9
2.1 Västra Götalandsregionens organisation.....	9
2.2 Projekt lättlästa handlingar.....	9
2.3 VGR:s riktlinjer för tillgänglig information och kommunikation.....	12
3. Teoretiska och empiriska utgångspunkter.....	14
3.1 Klarspråk och språkpolitik.....	14
3.2 Klarspråk ur ett demokratiskt perspektiv.....	16
3.3 Det praktiska arbetet med klarspråk.....	18
3.3.1 Hinder för klarspråk.....	18
3.3.2 Genomslag av klarspråksarbete.....	20
3.3.3 Vikten av återkoppling.....	23
4. Metod.....	25
4.1 Tematisering och planering.....	25
4.2 Metodval.....	25
4.3 Urval och urvalskriterier.....	26
4.4 Intervjuer.....	27
4.5 Intervjuguide.....	28
4.6 Metodkvalitet.....	29
4.6.1 Validitet.....	29
4.6.2 Reliabilitet och generalisering.....	29
4.7 Bearbetning och analys.....	30
4.8 Etiska överväganden.....	30
5. Analys.....	31
5.1 Innebörden av klarspråk.....	31
5.2 Förutsättningar för klarspråk.....	32
5.3 Möjligheter och hinder med klarspråk.....	34
5.4 Förändringar i attityder till klarspråk.....	37
5.5 Förekomst av återkoppling.....	39
6. Diskussion.....	40
6.1 Möjligheter och hinder för klarspråk inom VGR.....	40
6.1.1 Möjligheter.....	40
6.1.2 Hinder.....	41

6.2 Genomslag av klarspråksarbetet vid VGR	42
6.2.1 Ledningsförankring	42
6.2.2 Ansvarsfördelning	44
6.2.3 Tid och pengar	45
6.2.4 Ambitionsnivå	45
6.2.5 Medarbetarengagemang och lokal förankring	45
6.3 Återkoppling inom VGR	46
7. Sammanfattning	48
8. Utblick	50
9. Referenslista	52
9.1 Litteratur	52
9.2 Webb-sidor	53

1. Inledning

”Ordet klarspråk är i sig ett äventyr” - så inledde Sture Allén (2009: 3), ledamot av Svenska Akademien, sitt resonemang om klarspråk vid en föreläsning på temat ”Öppenhet och klarspråk i EU” den 8 september 2009. Enligt Allén har ordet klarspråk funnits i svenskan sedan omkring 1970, framförallt i samband med uttrycket ”tala klarspråk”. Att tala klarspråk innebär ”att tydligt säga vad den aktuella saken gäller och inte undertrycka, förtiga, vilseleda” (Allén 2009:3). Klarspråk har senare definierats som ett enkelt och begripligt språk, särskilt från myndigheter till allmänheten. Klarspråk ska underlätta kommunikationen mellan myndigheter och medborgarna, men det gäller även internt inom offentlig verksamhet (Nyström Höög, Söderlundh & Sörlin: 2012:17). Hedlund (2013: 10) hävdar att ”Det är också en demokratisk rättighet att få begriplig information”. Begriplig information gör att medborgarna kan förstå innebörden av beslut liksom engagera sig politiskt. På så vis kan medborgarna ta del av samhällslivet.

Flera myndigheter har gjort satsningar på klarspråksarbete de senaste åren. Exempelvis har Skattemyndigheten arbetat med ökad begriplighet i sin externa kommunikation med hjälp av medborgarpaneler (Hedlund 2013: 55-59). Försäkringskassans arbete med klarspråk tog fart efter att 900.000 pensionärer fått ett näst intill obegripligt brev som skapade både oro hos mottagarna och ökad administration vid myndigheten (Hedlund 2013: 34-38). När Språkrådet, som ansvarar för språkvårdsfrågor, frågade myndigheter om deras klarspråksarbete under 2014 var det 60% av de tillfrågade som svarade att de arbetat med klarspråk de senaste två åren (Institutet för Språk och folkminnen, 2014). De flesta uppgav att resultat av arbetet var mottagaranpassade texter och en ökad språklig medvetenhet. Men endast 12 procent hade utvärderat sitt klarspråksarbete och då oftast webbtexter och utbildningar. Språkrådet konstaterade därför att fler organisationer behöver utvärdera sitt klarspråksarbete för att synliggöra dess effekter.

Klarspråksarbetet har alltså sällan utvärderats och ett område som inte undersökts i större utsträckning är attityder till klarspråk. Denna uppsats syftar till att undersöka just chefers och handläggares attityder till klarspråk i handlingar för politiska beslut vid de centrala kanslierna inom Västra Götalandsregionen (VGR). Undersökningen genomförs efter det interna projektet *Lättlästa handlingar* avslutats i augusti 2014. Projektet startades efter synpunkter från

politiker att det tog allt längre tid att sätta sig in i de politiska handlingarna. Målsättningen med projektet var att handlingarna för politiska beslut skulle ha en ”tydlig och gemensam struktur, ett begripligt språk och rimlig volym” (Andersson 2014: 5). Handlingarna ska kunna läsas av såväl erfaren som ny politiker samt av allmänheten, vilket ställer höga krav på mottagaranpassning.

Västra Götalandsregionen tilldelades Klarspråkskristallen 2015 för projekt *Lättlästa handlingar*. Priset delas ut en gång om året av Språkrådet ”för ett klart och begripligt offentligt språk” till en myndighet, en kommun eller ett landsting. Kultur- och demokratiminister Alice Bah Kuhnke delade ut priset och motiveringen löd enligt följande (Institutet för Språk och Folkminnen 1a, 2015):

Omfattande och krångliga handlingar försvårar det demokratiska arbetet. Som en del av det kontinuerliga klarspråksarbetet har Västra Götalandsregionen därför satsat särskilt på att göra underlagen för politiska beslut kortare och begripligare. Arbetet har förankrats hos de olika inblandade parterna, problemet är väl avgränsat och fem tydliga och mätbara mål har satts upp. Chefernas ansvar för det fortsatta arbetet preciseras och konkretiseras i en långsiktig handlingsplan. Västra Götalandsregionen visar hur den demokratiska processen och rättssäkerheten kan stärkas med hjälp av klarspråksarbete.

1.1 Syfte och frågeställningar

Det övergripande syftet med uppsatsen är att undersöka chefers och handläggares inställning till klarspråk och begripliga handlingar för politiska beslut inom Västra Götalandregionens (VGR) centrala kanslier efter det interna projektet *Lättlästa handlingar*. De centrala kanslierna ingår i det som numera heter koncernkontoret och det är på deras uppdrag denna uppsats skrivs. Externkommunikation eller textanalyser ingår inte i undersökningen.

Syftet bryts ned i följande frågeställningar:

- Vad innebär klarspråk för chefer och handläggare inom VGR:s centrala kanslier?
- Hur ser förutsättningarna ut för att chefer respektive handläggare ska kunna verka för användning av klarspråk i handlingarna?
- Vilka möjligheter respektive hinder innebär klarspråk?
- Har attityder till klarspråk ändrats sedan projekt *Lättlästa handlingar* genomfördes?
- Förekommer det någon återkoppling och hur ser den i så fall ut?

För att kunna besvara frågeställningarna genomfördes kvalitativa intervjuer med fyra handläggare och tre chefer anställda inom VGR:s centrala kanslier. Intervjuerna strukturerades i en guide med åtta huvudfrågor (se 4.5).

2. Bakgrund

Bakgrundsavsnittet syftar till att sätta projekt *Lättlästa handlingar* i ett sammanhang genom att beskriva VGR:s organisation och lyfta fram de riktlinjer som definierar hur organisationen ser på att tillgängliggöra information och kommunikation.

2.1 Västra Götalandsregionens organisation

Västra Götalandsregionen (VGR) är ett landsting som ansvarar för tre arbetsområden: Hälsa- och sjukvård, tillväxt och utveckling samt kollektivtrafik (VGR 1a, 2015). Det är regeringen som delar in Sverige i landsting och definierar att landstingens obligatoriska uppgifter är hälso- och sjukvård, tandvård samt kollektivtrafik (SKL, 2015). VGR är en politiskt styrd organisation som består av två delar (VGR 1a, 2015). Den ena delen är den politiska organisationen som består av folkvalda politiker där det ytterst beslutande organet är regionfullmäktige. Den andra delen är verksamhets- och kansliorganisationen, den så kallade tjänstemannaorganisationen, som leds av regiondirektören. Tjänstemannaorganisationens uppdrag är att ”genomföra och förverkliga politiska beslut” och består av kanslier och sekretariat samt av olika verksamheter som t ex sjukhus. I uppsatsen används benämningen kanslier.

Politikerna i regionfullmäktige kan få beslutsunderlag från många olika avdelningar och förvaltningar och som handläggare kan man inte förvänta sig att de ska ha specialkunskaper inom varje specifikt område. Politikernas förkunskaper varierar, liksom invånarnas. Detta ställer stora krav på att handlingarna för politiska beslut ska vara begripliga för målgrupper utan bakgrundskunskap om de specifika områdena.

2.2 Projekt lättlästa handlingar

Projekt *Lättlästa handlingar*, pågick under 2013 och 2014. Syftet med projektet var att: ”Handlingarna för politiska beslut i Västra Götalandsregionen ska ha en tydlig och gemensam struktur, ett begripligt språk och rimlig volym.” Med ”rimlig volym” menades att mängden material som politikerna behövde läsa igenom inför nämndmöten skulle reduceras till hälften. Denna studie kommer undersöka attityderna till klarspråk och lättlästa handlingar hos

handläggare och chefer inom VGR som deltagit i den interna klarspråksutbildningen ”Från krångelspråk till klarspråk”. En arbetsgrupp startades med representanter från avdelningarna inom de centrala kanslierna samt en språkkonsult. Projektet leddes av en kommunikatör vid koncernkontorets kommunikationsavdelning. De centrala kanslierna inom Västra Götalandsregionen var under projektets genomförande: Hälso- och sjukvårdsavdelningen, Folkhälsokommitténs sekretariat, Kollektivtrafiksekretariatet, Kultursekretariatet, Miljösekretariatet, Regionutvecklingssekretariatet, Rättighetskommitténs kansli, Administrativa avdelningen, Ekonomiavdelningen, HR-strategiska avdelningen samt Kommunikationsavdelningen. Alla kanslier var representerade i arbetsgruppen för projektet förutom: Kollektivtrafiksekretariatet, kultursekretariatet och regionutvecklingssekretariatet. HR-strategiska avdelningen hade sporadisk representation. En omorganisation pågår under 2015 med följderna att flera av kanslierna och sekretariaten kommer få andra benämningar. Omorganisationen innebär bland annat att kommunikatörerna samlas i en central kommunikationsstab istället för att som tidigare organisatoriskt tillhöra avdelningarna och sekretariaten. VGR:s projekt *Lättlästa handlingar* är inte omnämnt i verksamhetsplanen med hänvisning till att den innehåller mer övergripande information (R. Andersson, personlig kommunikation, 17 april 2015).

För att skapa förutsättningar för begripliga politiska handlingar tog arbetsgruppen fram nya mallar och riktlinjer samt utbildade chefer, handläggare och kommunikatörer (Andersson 2014: 8-13). Utbildningen finansierades av ledningskansliet istället för att läggas ut på de enskilda kanslierna. Stor vikt lades vid förankring och kommunikationsinsatser. Arbetsgruppen och språkkonsulten utvärderade projekt *Lättlästa handlingar* i april 2014. Syftet var om utvärdera om projektet uppfyllt de på förhand uppsatta effektmålen vilket innebar att:

- De nya mallarna och riktlinjerna används
- Volymen av handlingar minskat
- Läsbarheten ökat samt
- Handlingarna är begripliga och tar rimlig tid att läsa

Resultatet av utvärderingen kan sammanfattas enligt följande (Andersson 2014: 11-17):

Mallar och riktlinjer används

En majoritet av användarna använder den nya mallen. Men i vissa fall kan besluten formuleras bättre: dessutom bör rubriker och sammanfattningarna i större utsträckning innehålla ”rätt” information.

Volymen minskar

Handlingarnas volym mätt genom antal sidor per ärende har minskat men inte med 50% inom de centrala kanslierna, vilket var målet. Däremot har vissa kanslier minskat volymen med ungefär 50% medan andra ligger kvar på samma nivåer som före projektet.

Värt att notera är att volymminskningen inte ska påverka begripligheten utan det handlar om att ta bort information som inte behövs för att kunna fatta beslut. Handläggarna uppfattar dock hanteringen av bilagor problematisk eftersom politikerna har olika syn på vilka bilagor som är nödvändiga.

Enkelt och begripligt språk

Läsbarheten har ökat då mallen möjliggör en gemensam struktur och Läsbarhetsindex (LIX) har blivit jämnare. LIX varierade före projektet mellan 52 och 61 och efter ligger det mellan 55-57 som ligger inom gränserna för ”Svår, normalt värde för officiella texter” (LIX, 2015). Över > 60 innebär ”Mycket svår, byråkratsvenska”. Språkkonsulten konstaterar att det finns mer att göra för att öka läsbarheten. Handläggarna bör använda aktiva verb i större utsträckning, förklara fackuttryck och förkortningar, förbättra styckeindelning, skriva informativa underrubriker, variera meningslängden samt använda punktlister.

Begripliga handlingarna som tar rimlig tid att läsa

För att utvärdera om handlingarna blivit mer begripliga och lättöverskådliga samt att de tar rimlig tid att läsa ombads politiker att fylla i en enkät både före och efter projektet. Enkäterna genomfördes under 2013 respektive 2014. De flesta var nöjda med begripligheten i handlingarna men ungefär lika många var nöjda som missnöjda med överskådligheten både 2013 och 2014. Siffrorna från 2013 och 2014 som visar andelen politiker som anser att handlingarna tar rimlig tid att läsa är däremot inte jämförbara eftersom olika frågor ställdes. Politikerna 2013 tillfrågades ”hur lång tid de lade på att läsa handlingarna till det senaste

mötet de varit på – och om de ansåg att den tiden var rimlig”. 2014 ställdes istället följande fråga: ”Tycker du att den tid du lägger på att läsa handlingar är rimlig?”. 2014 ansåg 41% att de tog rimlig tid att läsa och 26% ansåg att de tog för lång/alldeles för lång tid. Omkring 50% av politikerna ansåg att bilagor är viktiga både 2013 och 2014. Däremot är det fler 2014 som tycker att bilagor inte är viktiga, 32% jämfört med 16% 2013.

Arbetsgruppen för projekt *Lättlästa handlingar* identifierade även styrkor och svagheter med klarspråksarbetet i sin utvärdering. Styrkorna som lyftes fram var att det finns mallar, riktlinjer, verktyg och handledning samt klarspråksutbildning. Ledningens stöd var också en framgångsfaktor. De svagheter som nämndes var bland annat tidsåtgång, kostnader, brist på engagemang från vissa chefer och att det krävs långsiktighet vid arbete med språk.

Arbetsgruppen tog därför fram en handlingsplan för att hålla klarspråket levande.

Handlingsplanen framhåller framför allt att chefen ansvarar för att se till handläggarna har förutsättningar för att arbeta med klarspråk, både i form av stöd och utbildning såväl som att mallar och riktlinjer används (Andersson 2014: 14-15). Därutöver finns en skrivhandledning (VGR 1b, 2015) och en checklista (VGR 1c, 2015) och som ger mer konkreta råd till handläggarna för att de ska kunna skriva ”korrekt och läsvänligt”.

2.3 VGR:s riktlinjer för tillgänglig information och kommunikation

Västra Götalandsregionen formulerade 2013 riktlinjer för tillgänglig information och kommunikation (VGR, 2013). Projekt *Lättlästa handlingar* är inte baserat på riktlinjerna men de gäller för alla verksamheter inom VGR (R. Andersson, personlig kommunikation, 16 april 2015). Riktlinjerna bygger på FN:s deklaration om mänskliga rättigheter och lyfter fram den demokratiska aspekten av klarspråk och tillgänglig information.

Öppenhet och kommunikation är bärande framgångsfaktorer för att Västra Götalandsregionen ska vara tydlig och trovärdig. Att kunna ta del av och tillgodogöra sig information bidrar till delaktighet och att kunna leva ett gott liv. (...) Korrekt och tillgänglig information och kommunikation är också en självklar del av god service och ett gott bemötande och en förutsättning för demokrati.”

(VGR:s Riktlinjer för tillgänglig information och kommunikation, 2013:3)

Riktlinjerna slår fast att VGR:s språk ska vara ”vårdat, enkelt och begripligt”. Dessa tre begrepp används i Språklagen för att beskriva klarspråk.

Oavsett hur vi informerar, kommunicerar eller vilka kanaler vi använder ska vårt språk vara vårdat, enkelt och begripligt. Det gäller både det skrivna och det talade språket och det gäller alla språk som används i offentliga verksamheter.

(VGR:s Riktlinjer för tillgänglig information och kommunikation, 2013:5)

Begreppen ”vårdat, enkelt och begripligt” beskrivs mer ingående i 3.1, Klarspråk och språkpolitik.

3. Teoretiska och empiriska utgångspunkter

Detta avsnitt placerar VGR:s klarspråksarbete i ett språkpolitiskt sammanhang och lyfter fram klarspråks betydelse för demokrati. Dessutom beskrivs hinder för klarspråk och hur klarspråksarbete får effekt. Dessa teorier kopplas till svaren från intervjuerna med chefer och handläggare och utgör grunden för analys och diskussion kring attityder till klarspråk inom VGR (se avsnitt 5 och 6).

3.1 Klarspråk och språkpolitik

Klarspråksfrågor hanterades av regeringskansliet fram till 2006 varpå Språkrådet bildades som en del av Institutet för språk och folkminnen (1b, 2015). Institutet är den myndighet i Sverige som ansvarar för språkvård och språkpolitik. Klarspråk som begrepp kom som en motreaktion till myndigheternas byråkratiska språk och står för ett ”klart, tydligt och mottagaranpassat språk” (Hedlund, 2013: 7). Begreppet klarspråk är nyare än arbetet med ett mottagaranpassat myndighetsspråk (Lind Palicki & Nord, 2015: 7). Nyström Höög et al. (2012: 35) härleder begreppet klarspråk till namnet på ett språkvårdsföretag under 1980-talet samt Språkvårdsutredningens rapport från 1985: Klarspråk – en grund för god offentlig service. Men begreppet klarspråk får först ett större genomslag då ”Klarspråksgruppen” instiftas av språkvårdare på regeringskansliet 1994 vars nyhetsbrev kallas ”Klarspråksbulletinen” (Lind Palicki & Nord, 2015: 7). Det är inte förrän på 2000-talet som benämningen används i propositioner och utredningar. Det svenska klarspråksarbetet kan ses som ett språkplaneringsarbete eller ”language planning” som initierats politiskt genom lagstiftning (Lind Palicki & Nord, 2015: 3) och klarspråksarbetets nationella status stärktes i och med att den så kallade Klarspråksparagrafen infördes i Språklagen (Paragraf 11 2009:600):

Språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt.

Språkrådet definierar begreppen ”vårdat”, ”enkelt” och ”begripligt” i Språklagen i praktiken (Språkrådet 2011: 28-29):

Vårdat

Med ett vårdat språk menas att språket ska följa den officiella språkvårdens rekommendationer.

Enkelt

Ett enkelt språk innebär att avsändaren undviker krånglig meningsstruktur, svårbegripliga ord, ålderdomliga uttryck, onödiga förkortningar och facktermer som inte förklaras.

Begripligt

Med begripligt språk menas att språket ska vara anpassat så att mottagaren bör kunna förstå, och att den som skriver ska tänka på läsaren när man exempelvis väljer ut vilken information en text ska innehålla, i vilken ordning innehållet ska presenteras, hur texten ska delas in i stycken och vilka rubriker som ska användas. Även den grafiska utformningen ska vara enkel, tydlig och genomtänkt.

Att språket ska vara vårdat, enkelt och begripligt gäller inte enbart i kommunikation med myndigheters och kommuners externa mottagare utan också i internkommunikation och mellan olika offentliga verksamheter (Språkrådet 2011: 29). Även det talade språket ingår i klarspråk. Enligt Språkrådet innebär lagen att myndigheter behöver reflektera över språkbruket på arbetsplatsen samt att de systematiskt arbetar med klarspråk (Språkrådet 2011: 28). I Språkrådets definition av ”begripligt” språk ovan så ska ”språket vara anpassat till mottagaren”. Tillgängligheten för mottagaren förstärktes också ytterligare i och med att Diskrimineringslagen från och med 1 januari 2015 slår fast att bristande tillgänglighet är diskriminering (Diskrimineringsombudsmannen, 2015).

Språkrådet menar att ”Språkvård handlar om att göra ett eller flera språk tillgängliga och lätta att använda för så många som möjligt i ett samhälle” (Institutet för Språk och Folkminnen 1c, 2015). Därmed kan myndigheters systematiska klarspråksarbete vara ett uttryck för språkplanering eller ”language planning”. Detta är i sin tur en form av ”language management” som av Spolsky (2009: 4) beskrivs som observerbara, avsiktliga försök av någon som har eller tillskriver sig befogenhet att påverka en persons praktiker och föreställningar. VGR:s projekt *Lättlästa handlingar* kan därför ses som ett språkplaneringsarbete. Samtidigt utövar VGR language management i och med att avsiktliga försök görs för att påverka medarbetarnas språk till ett mer begripligt. Legitimiteten i att påverka någons språk kan vara en balansgång.

Då Språkrådet (2011: 43-44) intervjuade Karin Hansson, språkvårdare vid Verket för högskoleservice (VHS) var hennes svar följande på frågan ”Vilka är de största utmaningarna med att arbeta med klarspråk?”

Jag som språkvårdare saknar ju också mandat att trycka på folk, även om jag har ledningen med mig och alla är intresserade och engagerade. Men det finns inga sanktioner att ta till.

3.2 Klarspråk ur ett demokratiskt perspektiv

I Språklagen i praktiken är Språkrådets främsta argument för att myndigheter och offentlig förvaltning ska använda ett begripligt språk: rättssäkerhet och demokrati (Språkrådet 2011: 28).

Att språket i offentlig verksamhet är begripligt för medborgarna är ett självklart krav. Inte minst är det viktigt av rättssäkerhetsskäl och av demokratiska skäl. Språket ska inte vara ett hinder för att ta del i samhällslivet, att förstå beslut och att engagera sig i samhällsfrågor. Medborgarnas förtroende för det offentliga stärks också om språket är klart och begripligt.

Lind Palicki (2010: 28) beskriver språket som maktfaktor och styrmedel i sin avhandling och refererar till Engelstad:

Genom att använda språket på ett visst sätt gör man utsagor förståeliga utifrån en viss bestämd synvinkel, vilket gör språket till ett starkt styrmedel (...).

När handläggarna i egenskap av myndighetspersoner skriver handlingar för politiska beslut så påverkar språket hur mottagaren uppfattar budskapet. I Riktlinjer för språket i Försäkringskassan beskriver språkkonsulten Agneta Häggström (2008: 3) att interna dokument även kan utgöra förlagor till extern kommunikation, vilket ytterligare stärker argumentet för att skriva begripliga handlingar inom VGR. Särskilt ur en demokratisk aspekt, med tanke på att den externa kommunikationen riktar sig till allmänheten och att språket inte får vara ett hinder för att ta del av samhällslivet (Hedlund 2013: 10). Hälso- och sjukvård som kan ses som VGR:s huvudansvarsområde beskrivs dessutom tillsammans med juridiken som det område där den språkliga klyftan mellan de professionella utövarna och allmänheten ofta är stor.

Den språkliga klyftan kan därför bli ett kritiskt moment (Spolsky 2009: 115):

Each has two distinct classes of participants: the professionals who control the domain and the lay public who come into contact with them. Even without other causes of language difficulty (...) the gap between professional and lay varieties of language is a critical issue.

Förutom den demokratiska aspekten pekar Hedlund (2013: 10-12) på ytterligare fyra argument för att använda ett begripligt språk i handboken *Klarspråk lönar sig* som ges ut i samarbete med Språkrådet/Institutet för Språk och Folkminnen. Argumenten som förs fram är att klarspråk är fastställt i lagen, ger bättre kommunikation, ger ökat förtroende samt att det sparar tid och pengar. De tre första argumenten går inte Hedlund in på i detalj men det fjärde: att klarspråk sparar tid och pengar beläggs med flera exempel. Verket för Högskoleservice (VHS) förbättrade exempelvis sin e-tjänst genom ökad struktur, bättre rubriksättning och borttagande av överflödigt information under 2009.

När Lind Palicki och Nord (2013: 41-43) undersökte hur klarspråksarbete legitimeras genom att studera kommunala klarspråksutbildningar genomförda av en språkkonsult konstaterar de att "klarspråksarbetets övergripande demokratitanke finns närvarande som ett slags fond". Däremot används inte orden *demokrati* eller *rättssäkerhet*. Kursledaren förankrar istället kursens innehåll i deltagarnas lokala verksamhet. Kursledaren använder sig av rationell legitimering genom att hänvisa till att JO-anmälan kan bli konsekvensen av att inte följa språklagen. Ytterligare ett argument för klarspråksarbete som framförs av kursledaren är att språksamhället har förändrats. Här pekar Lind Palicki och Nord på att kursledaren ytterligare förstärker skribentens lokala behov som innebär att de måste ta hänsyn till ett förändrat språkbruk för att uppnå verksamhetsmålen. Lind Palicki och Nord (2015: 1) hävdar att klarspråksarbete riskerar att förlora i validitet då demokratiska värden uteblir på mikronivå och fokus istället förflyttas till att lösa skribenternas dagliga problem som exempelvis effektivitet och kostnadsminskningar. Lind Palicki och Nord (2015: 15) frågar sig om inte demokratiaspekterna är värde mer utrymme:

Vi menar att det språkpolitiska arbetet riskerar att tunnas ut och förlora sin större mening om det reduceras till att bara bli ett projekt för att skriva lite bättre på jobbet. Det finns ytterst ändå en motsättning mellan "råd och tips" helt på skribentens villkor – och ett ideal om "klarspråk" som

potentiellt ifrågasätter verksamheter i sin grund, genom att utmana lokala agendor och aktivt tackla motstånd som bottnar i rutiner och vanor. Kanske vore ändå demokratiaspekterna värda att ge lite större utrymme vid sidan av mer lokalanpassade motiveringar?

3.3 Det praktiska arbetet med klarspråk

Avsnitt 3.3.1 beskriver vad som kan förhindra att klarspråk införs inom en myndighet eller organisation. Därefter kommer en redogörelse för vad som påverkar genomslaget av klarspråksarbetet, se 3.3.2. Att införa klarspråk och att skriva begripligt är ett organisatoriskt förändringsarbete. Hur klarspråksarbetet införs och kommuniceras internt inom organisationen påverkar därför genomslaget. Kommunikationsprocessen och organisatoriska faktorer som påverkar förändringsarbete, som att genomföra projekt *Lättlästa handlingar* inom VGR, kommer därför beskrivas under rubriken Vikten av återkoppling i 3.3.3. Hinder, faktorer som påverkar genomslag samt vikten av återkoppling kommer att utgöra underlag för analysen av intervju svaren, se avsnitt 6, Analys och diskussion.

3.3.1 Hinder för klarspråk

Den vetenskapliga forskningen vad det gäller klarspråksarbete är begränsad hävdar Lind Palicki och Nord (2015: 3-5) i artikeln ”Från demokratisk rättighet till tips och småknep i skrivandet - Några nedslag i det svenska klarspråksarbetet”. Artikelförfattarna hävdar vidare att begränsningen skulle kunna bero på att språkplaneringen ofta är professionsbaserad och refererar till forskning av Catharina Nyström Höög. Men existerande språkplaneringsforskning visar att det finns en tendens att lokala företeelser tar överhanden om de hamnar i konflikt med politisk vilja. Lokala företeelser eller villkor innebär de förutsättningar som finns i textförfattarnas närmiljö (Nyström Höög et al 2012: 41). I VGR:s fall kan lokala villkor vara användningen av textmallar. Det politiska språkplaneringsprojektet kan därför förändras när det tillämpas lokalt och Lind Palicki och Nord (2015: 5) menar att:

(...) motståndet inte är aktivt eller medvetet utan snarare handlar om lokala konventioner, attityder, språkbrukarnas kompetens eller förhållningssätt.

På uppdrag av Justitiedepartementet utvärderade Statskontoret kvalitet och begriplighet i myndighetstexter under 2001 och summerade resultaten i rapporten *På väg mot ett bättre*

myndighetsspråk (Statskontoret, 2001). Statskontoret analyserade enkäter besvarade av myndighetspersonal och identifierade hinder för att skriva begripliga handlingar. Personalen upplevde att språkvårdsarbetets status var ett hinder, liksom attityder som innebar att det krångliga språket sågs som ett märkvärdigt språk och att framför allt yngre medarbetare tog efter. Även tidsbrist, som exempelvis gjorde att gamla förlagor användes, lyftes fram som ett hinder. Ytterligare faktorer som försvårade språkvårdsarbetet var brist på enighet om vad som är ett gott myndighetsspråk och svårigheter att mäta resultat. Bristen på enighet kring hur en myndighetstext bör skrivas gjorde att Statskontoret rekommenderade fortsatt utvärdering av attityder till språkvård och begripligt myndighetsspråk (Nyström Höög 2006: 85-93). Dessutom var bristande mottagaranpassning en slutsats av granskningen av olika myndigheters texter. Vikten av mätbara resultat har ökat de senaste åren inom svensk offentlig verksamhet i och med införandet av New Public Management (NPM) vars influenser kommer från näringslivet (MSB 2011, 31). NPM har kallats ny-taylorism och innebär bland annat målfokusering och just tydligt mätbara resultat (MSB 2011, 31).

När Nyström Höög 2011 jämförde motsvarande texter från Naturvårdsverket, Livsmedelsverket och Försäkringskassan (före detta Riksförsäkringsverket) undersökta av Statskontoret 2001 var den största förändringen att texterna blivit längre samt att tilltalen i beslut ändrats till ”du”. Att texterna blivit längre motsvarar inte klarspråksrådet ”skriv kort” men en hypotes är att mallar används i större utsträckning. Ändringen i tilltal tyder på att den kommunikativa relationen mellan sändare och mottagare lyfts fram (Nyström Höög 2012: 102). Både mottagarens förkunskaper och förväntningar avgör hur texten tas emot och då kan inte mottagaranpassningen vara generell. Tonen och tilltalet behöver därför anpassas till verksamhetens behov (Nyström Höög 2012: 165).

Hedlund (2013: 22) hävdar att det fortfarande förekommer negativa attityder till klarspråk och att hinder för att införa klarspråk kan vara traditioner, tidspress, rädsla för att inte följa lagen samt självhävdelse d.v.s. viljan att skriva som en expert. Därutöver uppskattar inte alla att få språkliga synpunkter på texterna. Hedlund sammanfattar arbetet med attityder:

Det räcker inte att man vet hur man skriver begripligt, man måste också förstå varför man ska göra det.

3.3.2 Genomslag av klarspråksarbete

Enligt handboken *Klarspråk lönar sig* är det fem faktorer som skapar förutsättningar för att lyckas med klarspråksarbetet (Hedlund, 2013: 15-16); *ledningsförankring, tydlig ansvarsfördelning, tid och pengar, ambitionsnivå* samt *medarbetarengagemang*. Till dessa fem faktorer har jag valt att beskriva vikten av *lokal förankring* som av Hedlund (2013: 21-22) beskrivs som en aktivitet som är ”användbar” vid klarspråksarbete. Eftersom det finns en koppling mellan medarbetarengagemang och lokal förankring kommer dessa presenteras tillsammans. Faktorerna kommer sedan att användas i analysen (se avsnitt 6).

Ledningsförankring

I kommun och landsting behöver klarspråksarbetet förankras i såväl den politiska som i tjänstemannaorganisationen. Cheferna bör ansvara för klarspråkssatsningen även om de inte utför det praktiska arbetet (Hedlund 2013: 15). Klarspråksarbetet bör vara med i verksamhetsplanen eftersom det visar på en tydlig förankring i ledningen (Hedlund 2013: 19). Attityder till skrivande behöver diskuteras inom organisationen (Hedlund 2013: 22). Diskussionerna kan exempelvis innefatta hur språkkulturen ser ut på arbetsplatsen och belysa myndigheters roll och allmänhetens krav ändras över tiden. Attitydarbetet bör förankras lokalt.

Tydlig ansvarsfördelning

Ansvar för klarspråksarbetet behöver tydliggöras och ofta är det kommunikationsavdelningen som ansvarar för satsningen även om det yttersta ansvaret ligger på cheferna (Hedlund 2013: 15). Så är även fallet med VGR:s projekt *Lättlästa handlingar*.

Tid och pengar

Att genomföra en klarspråkssatsning kräver att ledningen avsätter resurser i form av tid och pengar (Hedlund 2013: 16). Effektiviteten uteblir om projektgruppen genomför arbetet vid sidan av och utbildningsinsatser kostar pengar.

Ambitionsnivå

Ambitionsnivån bör bestämmas utifrån vad som är möjligt i organisationen så att det fungerar under hela projektet och slutligen ska arbetet kunna ingå i den löpande verksamheten (Hedlund 2013: 16).

Medarbetarengagemang och lokal förankring

Medarbetarnas engagemang är centralt för att lyckas med klarspråksarbetet och ofta är det några medarbetare som engagerar sig mer (Hedlund 2013: 16). "Eldsjälarna" bör inte vara den enda drivkraften. För ett långsiktigt klarspråksarbete krävs istället "resurser, fasta strukturer och stöd från ledningen".

Klarspråksarbetet kan inte enbart skrivas in i riktlinjer utan behöver förankras lokalt genom *dialog* med medarbetarna (Hedlund 2013: 22). Dessutom har Kjaergaards (2012: 1) forskning visat att genomslag av klarspråksarbete i danska domstolar begränsas av organisatoriska faktorer. Bristande förankring på lokal nivå i organisationer kan vara ett hinder för klarspråksarbete (Kjaergaard, 2012: 23-25). I det studerade fallet fanns det en kultur av att hur domaren skriver är hans eller hennes ensak. Den generella slutsatsen Kjaergaard drar är att klarspråksprojekten drivs i olika organisatoriska kontexter vilket påverkar deras effekt. Enligt Kjaergaards resonemang hade den lokala förankringen kunnat förbättras om projektet hade inkluderat domare och andra skribenter inom organisationen. Det språkpolitiska projektet kunde då ha blivit ett kunskapsdelningsprojekt med forum där domarna kunde diskutera varandras texter. På så vis skulle också det goda exemplet kunnat lyftas fram.

Klarspråksarbetets genomslag beror således på i vilket *sammanhang* texterna tagits fram (Nyström Höög et al. 2012: 72). Försäkringskassan lyfts fram som ett exempel där de institutionella ramarna har större effekt än de lokala villkoren för skribenten. Starka institutionella ramar möjliggör ett effektivt införande av nya textmallar (Nyström Höög et al. 2012: 156):

Det är möjligen rentav en förutsättning att organisationen är stark och styrande för att man ska kunna införa mallar på ett framgångsrikt sätt.

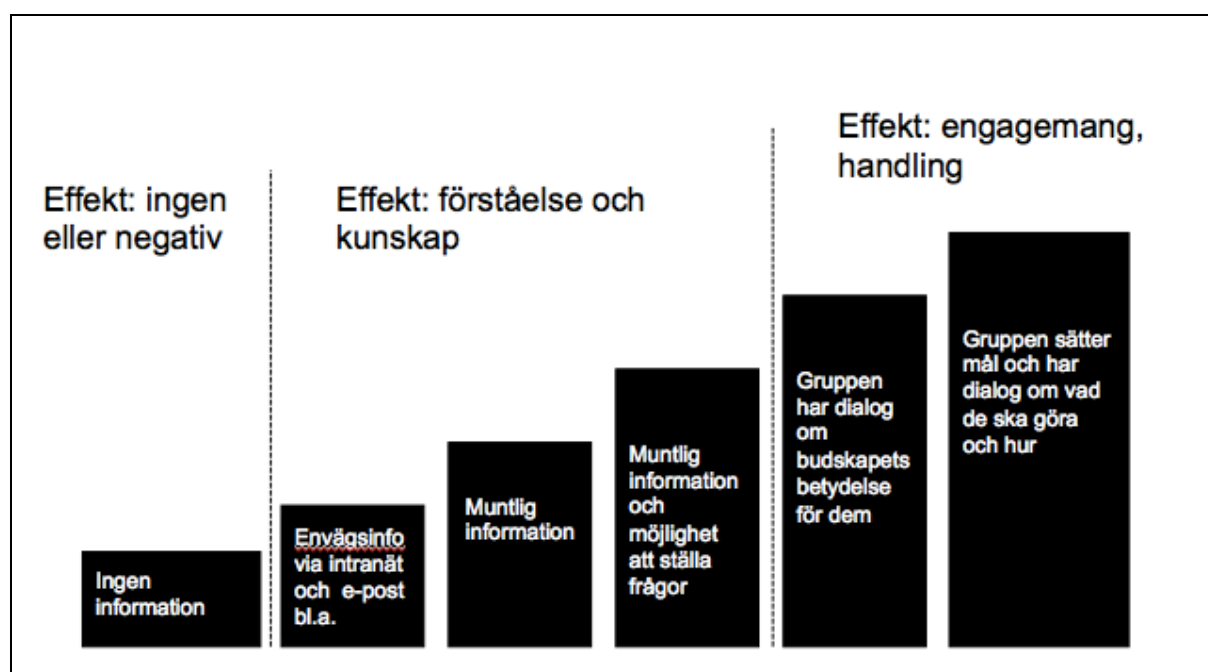
Att klarspråksarbetet vid Försäkringskassan är tydligt sanktionerat av ledningen vid myndigheten beskrivs av Söderlundh (Nyström Höög et al. 2012: 58) och positiva attityder

till klarspråk framkommer också i intervjuer med bland annat språkvårdare och handläggare vid myndigheten. Nyström Höög (2012: 156) hävdar dock att det bör finnas en balans mellan ramverket och möjligheten att påverka textproduktionen för att skribenterna ska känna ansvar för sina texter. Skribenternas *delaktighet* i skrivprocessen ökar möjligheterna till genomslag.

3.3.3 Vikten av återkoppling

Det finns två övergripande synsätt på kommunikation (Heide et al. 2012: 25-34). Det ena är överföring av ett budskap och det andra är delning av ett budskap. Enligt överföringsmodellen skickar sändaren ett budskap till mottagaren. Denna syn på kommunikation har kritiserats eftersom det bland annat förutsätter att ett budskap endast kan tolkas på ett givet sätt. Delningsmodellen gör istället gällande att det uppstår meningsskapande mellan sändare och mottagare då de tolkar budskapet tillsammans. För att säkerställa en gemensam syn på budskapet är därför *återkoppling* viktig.

När ett budskap ska förmedlas i en organisation så är det *dialog* som gör att medarbetare känner delaktighet och motivation vilket leder till engagemang. De två sista staplarna i Ambitionstrappan (se Figur 1 nedan) beskriver hur medarbetarna genom dialog får en förståelse för budskapets betydelse vilket gör att medarbetarna kan sätta gemensamma mål och diskutera vad som ska göras och hur det ska göras (Simonsson 2006: 23). Det är också enligt Simonsson denna dialog som gör att engagemang bland medarbetarna kan skapas som i sin tur leder till handling. *Medarbetarengagemang* är också en faktor som har betydelse för klarspråksarbetets genomslag enligt *Klarspråk lönar sig*.



Figur 1. Ambitionstrappan

Förändringsarbeten inom organisationer innebär att ledningen vill påverka beteenden, som att skriva begripligt. Beteendeanalys som appliceras på organisationer kallas Organizational Behaviour Management. Kunskaper om beteendeanalys är användbara inom organisationer eftersom våra egenskaper styr vårt beteende i mindre grad än vad som förväntas (Andersson & Klintrot, 2009: 6-8). Istället uppstår beteenden i en kontext och beteenden är också enklare att påverka än personliga egenskaper. Figur 2 visar en modell av beteende i kontext. Ofta används ”aktiverare” (A), som riktlinjer och andra styrdokument, vid förändringsarbete inom organisationer men de påverkar endast 20 % av beteendet (A. Pimenta, personlig kommunikation, 18 februari 2015). När en organisation vill främja ett beteende (B), till exempel att skriva begripligt, är det istället effektivt att arbeta med *konsekvenser* (C). Aktiverare kan dock vara viktiga för att starta ett förändringsarbete (A. Pimenta, personlig kommunikation, 18 februari 2015). I VGR:s fall skulle några aktiverare kunna vara målsättningar, språkliga riktlinjer och handlingsplaner.



Figur 2. ABC-modellen - Beteende i kontext

Det som får en positiv konsekvens görs också oftare (Andersson & Klintrot, 2009: 52-57, 96). En del av konsekvenserna kan vara *återkoppling* eller feedback. Det är dock viktigt att vara medveten om att konsekvenser är individuella. Medarbetare reagerar olika på olika sorters återkoppling. Ett exempel på återkoppling som de flesta människor behöver är dock ”att bli sedda”. En fungerande återkopplingsprocess inom VGR kan vara ett sätt att undvika hindret *svårigheten att mäta resultat* som upplevdes av myndighetspersonal enligt Statskontorets rapport från 2001.

4. Metod

I detta kapitel redogörs och diskuteras metodvalet som gjorts i studien. Valet av metod ska främja undersökningen av syftet och frågeställningarna. Studien kan därmed bidra till ökade kunskaper om klarspråksarbete och attityder till klarspråk. Metodens struktur bygger på Ekström och Larssons (2010: 58) beskrivning av intervjustudiens faser; ”tematisering, planering, urval, intervjuer, utskrift och bearbetning, redovisning och analys samt rapportering.” Faserna följer inte sekventiell ordning utan aktiviteterna pågår parallellt.

4.1 Tematisering och planering

Inledningsvis gjordes en preliminär syftesformulering med definierade frågeställningar och avgränsningar. På så vis identifierades vad som skulle studeras och varför, så kallad *tematisering*.

För att förstå förutsättningarna för Västra Götalandsregionens klarspråksarbete och projekt *Lättlästa handlingar* hölls ett första telefonmöte med uppdragsgivarna vid regionkansliet. De två kommunikatorerna kan ses som centrala aktörer (Ekström och Larsson, 2010: 59). För att kunna gå igenom projektet i detalj träffades vi därefter på regionkontoret. Den muntliga informationen från kommunikatorerna samt interna dokument har bidragit till uppsatsens bakgrund.

4.2 Metodval

Informationen från litteraturstudierna samt från VGR:s kommunikatorer gjorde att valet av metod föll på kvalitativa samtalsintervjuer. Då projekt *Lättlästa handlingar* redan genomförts samt att studien syftar till att undersöka chefer och handläggares attityder till klarspråk lämpar sig individuella, kvalitativa samtalsintervjuer väl (Ekström och Larsson, 2010: 54). Dessutom ger den kvalitativa intervjun flera fördelar och några av dem som är relevanta för denna undersökning och som nämns i Metodbok för medievetenskap (Ostbye et al. 2003: 101):

- Möjlighet att få fram information som annars skulle varit svårtillgänglig
- Kartläggning av processer
- Möjlighet att undersöka egna hypoteser under själva intervjun
- Undersökning av informanternas samtalsätt och deras begreppsvärld

I denna undersökning betecknas personerna som intervjuas som ”informanter”. Begreppet står i kontrast till respondenter och lägger tonvikt vid att syftet är att få tillgång till information som attityder och värderingar hos den tillfrågade (Ostbye et al. 2003: 102).

I planeringsfasen bestämdes antalet informanter och vilka urvalskriterier som skulle ligga till grund för urvalet, se 4.3. Även en intervjuguide togs fram under planeringen (se 4.5).

4.3 Urval och urvalskriterier

Då urvalet görs i en kvalitativ studie gäller det enligt Ekström och Larsson (2010: 61) att: ”selektera fram en ändamålsenlig grupp intervjupersoner som tillhör de fenomen man vill studera”. Då populationen var given, det vill säga chefer och handläggare inom de centrala kanslierna vid VGR, så innebar det att ”ändamålsenlig” för denna studie var att få fram informanter som kunde ge informativa svar. I och med att de är chefer och handläggare inom VGR så tillhör de också det fenomen som studerades. Urval av chefer och handläggare från fyra av de centrala kanslierna som beskrevs i 2.1 utfördes därför med hänsyn till att informanterna skulle ha deltagit i VGR:s ursprungliga klarspråksutbildning ”Från krångelspråk till klarspråk”. Kanslierna kommer inte att namnges i uppsatsen för att inte riskera anonymisering av informanterna. Handläggarna skulle även skriva politiska handlingar ofta. I de fall där det fanns flera chefer vid ett kansli baserades urvalet på att chefen skulle ha många handläggare i gruppen. Kanslisekreterarna var de personerna inom kanslierna som kände till om handläggarna skrev handlingar ofta och om cheferna hade flera handläggare. De tog därför fram tre till fem potentiella informanter. Att ett första urval av informanter gjordes av kanslisekreterarna skulle kunna påverka urvalet i en viss riktning. Risken för påverkan minimeras dock då de fick välja ut flera personer utan att få veta vem jag slutligen utsåg till informant.

Klarspråksutbildning och att skriva ofta blev därmed *konstanter* i undersökningen (Ekström och Larsson 2010: 61). Utbildningen visade sig vara en begränsande faktor eftersom få handläggare hade gått utbildningen initialt. Därför kunde ett variationsurval inte göras fullt ut baserat på exempelvis kön, ålder och utbildning.

Då arbetsgruppen som arbetade med projekt *Lättlästa handlingar* hade representanter från åtta av elva kanslier så ville jag också studera om det fanns skillnader i inställning till

klarspråk på kanslierna med respektive utan representant i arbetsgruppen. Därför valde jag slumpmässigt två kanslier med representant och två utan. Från varje kansli som studerades utsåg jag en chef och en handläggare för intervju. Totalt skulle åtta informanter ingå i undersökningen men efter att en chef tackat nej på grund av tidsbrist, trots upprepade förfrågningar intervjuades sju personer; tre chefer och fyra handläggare. Vid en av intervjuerna medverkade nämndsekreteraren då jag blev tillfrågad i direkt anslutning av chefen som skulle intervjuas om det var möjligt.

4.4 Intervjuer

En semi-strukturerad intervjuguide togs fram där möjlighet ges till öppna svar för att undvika att styra informanterna (se 4.5). Intervjuguiden bygger på uppsatsens frågeställningar. Den semi-strukturerade intervjuformen skapade möjligheten att ställa uppföljningsfrågor vid behov (Ostbye et al. 2003: 103) och att följa samtalsflödet.

Under intervjun tillämpades även så kallat ”aktivt lyssnande” som inte enbart ger möjlighet att ställa uppföljningsfrågor, utan även bekräftar informantens svar genom återkoppling och visad förståelse (Ostbye et al. 2003: 105). För att ytterligare undvika att styra intervjun och att få informanten att dela med sig av sina erfarenheter, visade sig tystnad under intervjun vara effektivt. Intervjuerna tog därför olika riktningar inom ramen för uppsatsens frågeställningar vilket bidrar till mer djuplodande information.

De flesta intervjuerna tog ca 20 minuter, den kortaste tog 12 minuter och den längsta 23 minuter. Total intervjutid var 126 minuter.

Lokal bokades av informanterna själva för att det skulle fungera så smidigt som möjligt för dem. I de flesta fall utfördes intervjuerna på bokningsbara rum på kanslierna därav begränsades anonymiteten. Men valet har varit informantens egna.

4.5 Intervjuguide

Intervjuguiden bestod av åtta huvudfrågor som är anpassade till chefer respektive handläggare. Frågorna togs fram utifrån studiens fem övergripande frågeställningar (se 1.1).

Frågor till chefer:

1. Har du hört talas om klarspråk och VGR:s projekt *Lättlästa handlingar*?
2. Vad innebär klarspråk och lättlästa handlingar för dig?
3. Anser du att du får det stöd du behöver för att erbjuda handläggare verktyg för att skriva Klarspråk?
4. Kan du ge handläggarna det stöd de behöver för klarspråksarbetet? Hur ser stödet ut i så fall?
5. Vilka möjligheter innebär klarspråk?
6. Ser du några problem med eller hinder för klarspråk? Vilka är de i så fall?
7. Tycker du att din attityd till klarspråk har ändrats sedan projektet *Lättlästa handlingar* genomfördes? På vilket sätt?
8. Uppfattar du att mottagarna tycker att handlingarna efter Klarspråksarbetet blivit mer eller mindre begripliga? Hur ser du mottagaren framför dig?

Frågor till handläggare:

1. Har du hört talas om klarspråk och VGR:s projekt *Lättlästa handlingar*?
2. Vad innebär klarspråk och lättlästa handlingar för dig?
3. Hur arbetar du med klarspråk?
4. Har du de förutsättningar du behöver för att arbeta med klarspråk och göra politiska handlingar och beslut begripliga? Behöver du ytterligare stöd, och i så fall vilket?
5. Vilka möjligheter innebär Klarspråk?
6. Ser du några problem med eller hinder för klarspråk? Vilka är de i så fall?
7. Tycker du att din attityd till Klarspråk har ändrats sedan projektet *Lättlästa handlingar* genomfördes? På vilket sätt?
8. Uppfattar du att mottagarna tycker att handlingarna efter Klarspråksarbetet blivit mer eller mindre begripliga? Hur ser du mottagaren framför dig?

4.6 Metodkvalitet

Tre begrepp brukar omnämnas när en diskuterar metodkvaliteten: validitet, reliabilitet och generalisering (Ostbye et al. 2003: 120).

4.6.1 Validitet

För att undersökning ska vara valid eller giltig innebär det att den studerar fenomenet i fråga (Ekström & Larsson, 2010: 76-77). Intervjuguiden som togs fram syftade till att skapa en enhetlighet då alla informanter fick besvara samma frågor. Giltigheten påverkas också av om ”rätt” personer intervjuats och om informationen är ”tillräckligt inträngande, korrekt och uppriktig” (Ekström & Larsson, 2010: 77). Urvalsprocessen gjorde att representativa personer valdes ut och de öppna frågorna till informanterna med följdfrågor gör också studien reproducerbar.

4.6.2 Reliabilitet och generalisering

Begreppet reliabilitet eller tillförlitlighet definierar om materialet hanterats korrekt (Ekström & Larsson, 2010: 76-77). Intervjuguiden möjliggör att en annan person som intervjuar informanten skulle få samma svar vilket ökar reliabiliteten i studien. Samtidigt var intervjuerna semi-strukturerade vilket gör att följdfrågorna kan variera mellan olika personer som intervjuar. Om flera informanter ger liknande svar kring ett visst tema ökar också reliabiliteten. Att hantera materialet korrekt handlar också om att utrustningen är tillförlitlig. Intervjuerna spelades in med mobiltelefon och ljudkvaliteten uppfattades som mycket god.

Undersökningen är kvalitativ och innefattar endast fyra handläggare och tre chefer inom VGR:s centrala kanslier. Detta medför att det inte går att generalisera svaren till att gälla alla chefer och handläggare inom VGR. Trots detta kan svaren ge en indikation om attityder till klarspråk inom VGR.

4.7 Bearbetning och analys

Intervjuerna transkriberades och orden återgavs i korrekt skriftspråklig form, utan pauser och tvekljud. Skratt markerades i transkriptionen.

För att identifiera mönster grupperade jag svaren i analysen enligt studiens frågeställningar, se 1.1. Diskussionen utgår från teorin som beskriver möjligheter och hinder med klarspråk, faktorer som påverkar genomslag av klarspråksarbete samt återkopplingsprocessen.

4.8 Etiska överväganden

För att säkerställa informanternas anonymitet kontaktade jag dem direkt och informerade dem om syftet med studien. Varken kanslisekreterarna eller regionkansliet informerades om valet av informanter. De gav därefter sitt godkännande till att medverka i studien, ett så kallat ”informerat samtycke” (Kvale & Brinkmann 2009: 87). Eftersom det vid vissa kanslier endast finns en chef så kommer inte studerade kanslier namnges i uppsatsen då anonymiteten skulle gå förlorad. Informanterna godkände även att intervjuerna spelades in.

5. Analys

Då det undersökta materialet är begränsat och de mönster jag har identifierat inte skiljer sig mellan chefer och handläggare har jag valt att presentera chefers och handläggares svar tillsammans. Skillnaderna ligger snarare i arbetssätt på de olika kanslierna. Analyskapitlet är indelat efter uppsatsens frågeställningar beskrivna i 1.1.

5.1 Innebörden av klarspråk

Samtliga sju informanter uttrycker att klarspråk innebär att det ska vara begripligt material avsett för målgruppen vilket i deras fall är politikerna. Begripligheten ökar bland annat genom ett enklare språk, mer kortfattat material och att strukturen förbättrats i och med klarspråksarbetet: ”man ska känna igen sig i besluten”. Av de som skriver underlagen, handläggarna, hävdar tre av fyra att ”balansgången” mellan att skriva begripligt och ”för simpelt” ibland kan vara svår. En av cheferna ser att budskapet inte nått fram i handlingarna före klarspråksarbetet på grund av för långa ostrukturerade handlingar och därmed riskerades felaktiga beslut. Endast en av informanterna, som också är chef vid ett av kanslierna, nämner den demokratiska aspekten av klarspråksarbetet.

Det första jag ser framför mig är att vi ska kunna underlätta livet för våra politiker. De har många roller och mycket att ta till sig och många frågor och då måste det vara ett *väldigt* begripligt material. Vi är alla inne i våra fackområden och förklara det på ett sätt som gör att en politiker inte behöver vara inne i fackområdena. Sedan ska det ju vara syftet för medborgarna också att kunna gå in och läsa handlingarna och förstå. Och det är en jätteviktig aspekt ur demokratiskt perspektiv, absolut. *Men nummer ett är verkligen att våra politiker ska kunna veta vad de fattar för beslut för att kunna ta sitt demokratiska ansvar.* [Accentuering gjord av uppsatsförfattaren]. Så har jag tänkt mig och varför jag känner mig så otroligt taggad. För sedan är medborgarna, det är jätteviktigt också men framförallt nummer ett att våra politiker ska känna sig trygga i sina beslut. Att vad handlar det här om.

(Chef)

När informanterna ser de tänkta *mottagarna* framför sig är det framförallt politikerna. Tre av informanterna uppger att även allmänheten ska kunna förstå handlingarna. En av handläggarna uttrycker dock att allmänheten skulle ha svårigheter att ta del av handlingarna eftersom det krävs mycket bakgrundsmaterial för att förstå ärendena.

5.2 Förutsättningar för klarspråk

Samtliga informanterna konstaterar att de har förutsättningar för att verka för klarspråk i handlingarna för politiska beslut. Däremot ställer sig en av handläggarna frågande till vilken sorts stöd som skulle behövas. Enligt chefer och handläggare vid VGR finns det flera faktorer som skapar förutsättningar för klarspråk. Faktorerna kan delas in i processer och "aktiverare" eller dokument som beskrevs i 3.3.3.

En av processerna som lyfts fram är *återkopplingen från chefen* och i vissa fall nämndsekreteraren till handläggarna. Flera av informanterna nämner även *kollegiegranskning* men att det fanns redan innan projekt *Lättlästa handlingar* genomfördes. Arbetet med klarspråk ger dock ytterligare en dimension till granskningen. På två av kanslierna uttrycker både chefer och handläggare att klarspråk eller att skriva begripligt diskuteras på *arbetsmöten*. I intervjuerna med representanter från de övriga två kanslierna framkommer däremot inte att det diskuteras på möten utan mer i en dialog mellan chef och handläggare. En av cheferna beskriver att den *metod* som tagits fram inom kanslichefsnätverket underlättar för de enskilda kanslierna att verka för klarspråk. Att klarspråksfrågorna dessutom diskuteras i ett sammanhang inom *kanslichefsnätverket* leder också till att information som kommer via e-post kan tas om hand på ett korrekt sätt.

Det finns en strukturhjälp och det behövs verkligen. Dels att man jobbat i kanslichefsnätverket med checklistor och hur man ska jobba så att det finns en metod så att det inte är jag som ska hitta på metoden. Sedan att det finns någon hos mig som kan hjälpa mig följa metoden.(...) mailutskicken hade aldrig kunnat tas om hand om inte nämndsekreteraren och jag varit med i de sammanhang där man pratar om varför. (Chef)

Vid två av kanslierna uppger cheferna att *nämndsekreteraren* stöttar dem i metod, struktur och uppföljning vid arbetsmöten med medarbetare. På frågan om chefen får det stöd som behövs för att stötta handläggarna med klarspråk svarar också en av cheferna att det hade varit svårt utan nämndsekreteraren.

Ja, genom nämndsekreteraren annars hade det varit jättesvårt. Jag hade kunnat säga hur viktigt det var och kunnat säga att alla måste gå kursen. Det hade jag nog klarat av men sedan krävs det ändå tror jag att man hade bockat av att de gått kursen. Alla..det är inte ovilja då..är så himla upptagna med allt man ska leverera i sin vardag, alla har hårt tryck så allting som kommer som extra interna projekt det är inte lätt. För man jobbar så slimmat med det man håller på med. (Chef)

Vid dessa två kanslier är det nämndsekreteraren som driver klarspråksarbetet och det lyfts fram som mycket positivt. Även vid det tredje kansliet är sekreteraren till god hjälp vid granskning av handlingarna men vid det fjärde uppger handläggaren att det snarare är en kollega som kan hjälpa till före chefens granskning.

Dokument eller ”aktiverare” som också skapar förutsättningar för begripliga handlingar är:

- Utbildningen ”Från krångelspråk till klarspråk”
- Mallarna – vilka upplevs som tydliga av de flesta av informanterna. En av informanterna uttrycker dock att de nya mallarna inte ger bättre stöd än de tidigare.
- Information på webben
- Handlingsplanen som beskriver hur arbetet med att skriva begripligt ska fortsätta efter projektavslut.

Det är inte endast processer och dokument som skapar förutsättningar för att skriva begripliga handlingar. Även hur projektet kommunicerats och införts beskrivs som en framgångsfaktor av en av cheferna - att humor har använts istället för pekpinningar. Både en chef och en handläggare nämner ”Mallgrodan” i sammanhanget. Mallgrodan var ett bildspel som arbetsgruppen tog fram efter en uppföljning av hur mallarna används och bildspelet var i första hand riktat till cheferna för att använda på möten för handläggare. Tanken var att undvika pekpinningar och att istället på ett lite mer lättsamt och humoristiskt sätt visa hur man använder mallen (R. Andersson, personlig kommunikation, 24 augusti 2015). Mallgrodan gjorde att medarbetarna reflekterade över språket och kunde skratta åt sig själva:

Och där kan man säga i metoden, mallgrodan och sådant, och även språkkonsulten [uppsatsförfattaren har ersatt personnamn med ”språkkonsulten”] på kursen..att det finns en gnutta humor så att det inte blir pekpinningar. De är ju en jättesvår twist som jag också tycker att man lyckats med i det här arbetet som är viktigt för hur det tas emot av mig som chef och av mina medarbetare. Att det finns glimten i ögat i hur det låter när vi uttrycker oss som vi gör och kunna skratta åt oss själva och sätta mallgrodan och hitta de här små grejerna som gör att det lättar upp och känns lite kul också och få det perspektivet på oss själva.

(Chef)

Det var något exempel på en endagsutbildning där de visade ett exempel som jag eller någon av mina kollegor skrivit som de tyckte var helt obegripliga och vi tyckte det var jättelogiskt. Man blir ju lätt insnöad.

(Handläggare)

Det finns de som önskar ytterligare insatser i att skriva begripligt för att hålla kunskaperna levande. Förslag på insatser är återkommande utbildningar i att skriva begripligt för att behålla kompetens vid pensionsavgångar samt att anlita en inspiratör eller annan kunnig person likt VGR gjorde 2013. Handlingsplanen som är framtagen från centralt håll anses också viktig för det fortsatta arbetet.

5.3 Möjligheter och hinder med klarspråk

Att politikerna ska förstå vad de fattar för beslut lyfts fram av alla tre cheferna och en av handläggarna som den viktigaste möjligheten med klarspråk. Att handlingarna blir mer begripliga och går snabbare att sätta sig in i gör också att det blir lättare för politikerna att hinna läsa dokumenten inför möten.

För mig innebär det att det ska vara tydligt för politiken, och det är det viktiga, att det blir tydligt. Att vi inte broderar ut för mycket och att det är kontentan av ärendet som ska fram. För politikerna har jättemycket att läsa och det blir svårt för dem att hinna med annars och det blir rörigt bara. Och ett enkelt språk, bort med förkortningar så att det är lätt att hänga med och förstå och vad som avses. Sedan tycker jag att man ska känna igen sig i besluten, man ska veta var beslutet står, var bedömningarna ligger och varför man har kommit fram till de bedömningarna.

(Chef)

En handläggare poängterar också att klarspråk kan göra att det går att nå en bredare publik vilket i sin tur kan skapa fler interaktioner inom organisationen. Ytterligare en av handläggarna är inne på samma linje och beskriver möjligheterna med klarspråk med orden:

Att budskapet ska nå fram, att fler ska förstå och förhoppningsvis engagera fler människor. (...)
Liksom tydligt att man alltid ska skriva först vad man menar med något, vad vill det här dokumentet säga eller vad man ska fatta beslut om. Att man får ut budskapet snabbare och bättre och fånga intresse från fler om det går att läsa. Det är ju det som är tanken. Att fler ska bli intresserade, man får ju mer som man vill om det är fler som förstår vad man menar.

(Handläggare)

Två av handläggarna formulerar inte några möjligheter med klarspråksarbetet. En av dem besvarar frågan ”Vad ser du för möjligheter med klarspråk?” med orden ”Vadå möjligheter?” När frågan sedan förtydligades ”Har det gett några möjligheter att skriva klarspråk, som att skriva tydligt? Ser du vinster?” lød svaret enligt följande:

Nej, men det är väl alltid bra att vara tydlig och framför allt är det väldigt bra om alla skulle kunna anstränga sig för att använda en enkel svenska. För det saknar man ju. Det är ju så att när du själv får något från en myndighet så förstår du ju inte alltid vad som står. Då får jag ju ändå räkna med att jag har ju sysslat med den här typen av skrivningar halva mitt liv. Så då kan man ju undra. Så det är klart att det är viktigt att alla gör någonting sådant här. *Men om du pratar för mig personligen så ser jag inte att det gett mig några nya möjligheter.* [Accentuering gjord av uppsatsförfattaren]. Men förhoppningsvis så sprids att man gör så här inom fler myndigheter. Det skulle jag önska, framför allt de nationella. De är helt kass.

(Handläggare)

En av cheferna lyfter fram att det har känts roligt för medarbetarna att arbeta med klarspråk - att det har blivit fokus på språket och begripligheten i handlingarna.

En tanke som lyfts fram av två av handläggarna är att skriva begripligt i handlingar för politiska beslut också får positiva effekter på på andra texter.

Däremot så håller jag just nu tillsammans med redaktionsgruppen på att skriva en ny ”plan”, där känner jag ju att jag använt ett mycket enklare språk än vad jag gjorde i den förra som togs fram för tre år sedan som är ganska byråkratisk.

(Handläggare)

En chef drar också paralleller till det talade språket:

Det tänkandet, hur man skriver, så pratar man också kanske. Att man tänker på hur ska mottagaren uppfatta det man skriver eller det man säger. Så det blir lite grann av samma tänkande. Vad är det jag vill säga, vad är det som behövs, vad behöver jag säga för att åhörarna ska förstå det. Kommunikation är jätteviktigt på olika sätt.

(Chef)

Fem hinder för klarspråk lyfts fram av informanterna:

- Tre av fyra handläggare nämner att *tidsbrist* kan göra att det inte blir klarspråk när det ska gå fort och handläggaren klipper och klistrar från andra dokument. Dessutom kan det då vara svårt att hinna med kollegiegranskning.
- En av cheferna påpekar att vad som är klarspråk kan vara *subjektivt*. Samtidigt betonar hen att ingen inom kansliet motverkar klarspråk: ”Egentligen vet jag inte var gränsen går när man säger att nu är det klarspråk, och nu är det inte klarspråk.” (Chef)
- En handläggare anser att språket inte får ”*förenklas in absurdum*”. ”Ja, det ena är väl att jag inte tycker att man ska förenkla in absurdum och att det måste finnas en nyans i det man skriver. Ibland ska man ha något svårare ord.” (Handläggare)
- En risk som en av cheferna lyfter fram är att klarspråk kan göra att *information utesluts* ur handlingarna men att fördelarna med klarspråk överväger den risken.
- En av cheferna uttrycker att det största hindret för att använda klarspråk är *omedvetna attityder* till språk.

Att det sitter djupt rotat. Att språket är något som vi tränat sedan vi var små och det ämnet man läste i skolan tills man började i sin yrkesroll. Det sitter djupt och är ett stort hinder. Viljan är nummer ett för att kunna komma igenom det och sedan strukturen och uthålligheten men att inte tro att det är lätt. Hindret, det sitter djupt och intränat.

(Chef)

För att bryta igenom den språkliga barriären krävs enligt samma chef:

Struktur, uthållighet och vilja. Där viljan står för ledningsvilja som kan smitta av sig lokalt på varje avdelning. Struktur och uthållighet krävs eftersom klarspråksarbetet gäller en större grupp, vilket också gör att fler personer behöver hålla ordning.

(Chef)

5.4 Förändringar i attityder till klarspråk

När informanterna tillfrågas om deras attityd till klarspråk ändrats sedan projekt *Lättlästa handlingar* genomfördes svarar tre av sju att de varit positivt inställda till klarspråk och att skriva begripligt redan innan projektet genomfördes. Ingen har dock varit negativt inställd från början. Flera av informanterna vittnar också om en ökad medvetenhet kring att skriva begripligt efter att projektet genomförts. En av cheferna hävdar att hen blivit mer noggrann och arbetar mer systematiskt efter projektet. En handläggare anser att fokus hamnat på att skriva mer begripligt och att undvika låneord. Ytterligare en beskriver att projektet motbevisat farhågan om att texterna skulle bli för barnsliga med klarspråk.

Ja, lite mer medvetenhet, (...) vadå den var väl jättesolklar till att faktiskt, första känslan var lite att man inte fick skriva några krångliga ord, att det blev nästan lite barnsligt språk, till att ändå tänka, mer tydligt, man får använda svåra ord, men gör det tydligare försöker förklara. Attityden har absolut ändrats till mer positiv.

(Handläggare)

En av handläggarna har inte funderat mycket på klarspråk - vare sig före eller efter projektet.

(...) jag har inte tid att tänka på sådana saker. Jag har aldrig tänkt på varken det ena eller det andra om jag ska vara ärlig. Man försöker att rätta sig. Vi har en ny mall, då tar vi den.

(Handläggare)

Ytterligare en handläggare hävdar:

Jag skriver på som jag alltid har gjort. Men försöker som sagt börja med tydlig sammanfattning och vara distinkt i det jag skriver.

(Handläggare)

Samma handläggare beskriver att hen försöker lämna ifrån sig en handling som är ”tillräckligt bra men inte överarbetad” eftersom dokumentet kommer granskas och använder sig av begreppet ”good enough” som hen översatt till ”fuska lagom”.

Jag är ganska... ska jag vara riktigt ärlig med dig, nu var det väl inte meningen att vi skulle bli så här ärliga men om man jobbar åt en politisk organisation så tror jag med åren att man lär sig något som heter ”good enough” som jag själv översatt till ”fuska lagom”. Du vet att det kommer bli föremål för diskussion och att det kommer vara många som går in och ändrar så därför lämnar du ifrån dig en produkt som du står för - den ska vara tillräckligt bra men den är inte överarbetad. Du lär dig att inte lägga ner för mycket tid för du vet att du ändå... eller så får man för sig att nu ska vi inte jobba med det

här alls eller drar ur ärendet. Har du jobbat fyra veckor med det, blir du väldigt ledsen. Ska du hinna med så ska det vara tillräckligt bra, och det finns en nivå under där och där ska du inte vara. Tanken är det ska vara professionalism. Om man gör så har jag inga problem med att folk går in och ändrar.

(Handläggare)

En av cheferna beskriver att medarbetarna tagit till sig klarspråksarbetet i olika omfattning.

... jag tycker att det är en klar och positiv utveckling. Även om medarbetarna fortfarande har *lite* svårt att begränsa sitt material. Det är väl lite blandat. Vissa kör gärna i gamla hjulspår och vissa hakar på, så det klart att det är skillnad det också.

(Chef)

Flera av informanterna beskriver att det kan upplevas som känsligt att kommentera hur andra skriver. Men det är ingen som beskriver att de upplever att de själva tar åt sig eller att de upplever den attityden vid det egna kansliet. En handläggare hävdar att den kollegiala granskningen fokuserar på att fråga hur någon menar istället för att komma med direkta förslag på ny text.

Det här förstod inte jag riktigt, hur menar du här? Ibland kanske man kommer med förslag med någon formulering. Frågar efter syftet om det inte framgår. Men inte formulera om, det blir för mycket kriorättning. Vi försöker att inte skriva om varandras texter. För det kan också bli lite konstigt om många är inne och pillar i samma text.

(Handläggare)

En av handläggarna beskriver att handläggaren inte längre skriver under handlingarna i och med att den nya mallen infördes.

... jag har alltid velat skriva under mina handlingar själv, det är jag som gör handlingen och det är jag som står för innehållet. Nu i det nya sättet att skriva så hamnar vi någonstans där uppe i ... så är det chefen som skriver under. Jag har väl haft lite svårt..., jag har inte bråkat om det... Jag tycker att man som handläggare ska ha ett ansvar för innehållet och sedan när det blir behandlat politiskt så lägger politikerna till det som man tycker men man går inte in i mitt yttrande. Utan mitt yttrande har jag lämnat ifrån mig och det står jag för. Så fungerar det bra, men det kanske inte är så tydligt med underskrift idag.

(Handläggare)

5.5 Förekomst av återkoppling

Återkopplingen eller feedbacken kan beskrivas i två steg. Det första är chefernas återkoppling till handläggarna och det andra steget i återkopplingen kommer från politikerna, som informanterna definierar som målgruppen. Alla tre chefer hävdar att de granskar handlingarna och ger feedback, två av dem nämner att även nämndsekreteraren gör det. Tre av fyra handläggare nämner att deras chefer ger dem feedback och två att nämndsekreteraren gör det. En av handläggarna hävdar att det mest är nämndsekreteraren som driver arbetet med klarspråk och påpekar på att det finns en tradition inom kanslierna att alla dokument granskas av chefen.

Det är mest nämndsekreteraren. Sedan har chefen och även politiker haft synpunkter för ett tag sedan. Gärna ändrade, inte bara fakta utan formuleringar också. Vi har väl en tradition av att det trattas genom vår chef.

(Handläggare)

Två av informanterna uttrycker att de fått återkoppling från politikerna. Ett av kanslierna har aktivt frågat politikerna vad de tycker om begripligheten i handlingarna. Där uttrycker chefen att det främst var de nya politikerna som uttryckte positiva åsikter om handlingarna. De gamla politikerna var ”glada och stolta att det är deras verk (skratt). Och de kan de gärna få vara. De känner delaktighet och ägarskap i vårt arbete.”

En handläggare vid ett annat kansli anser att hen får återkoppling från politikerna tack vare att hen ofta medverkar vid nämndmötena men sammanfattar samtidigt återkopplingsprocessen med orden:

Det kan ju vara så i vårt jobb att det bara försvinner och då får man leta själv och se om det föll i god jord.

(Handläggare)

Samma handläggare beskriver att det är lättare att få folk att förstå med det nya sättet att skriva men att det samtidigt funnits politiker som varit mer ifrågasättande:

Men jag kan också säga att jag har fått synpunkter - inte speciellt frekvent men det finns några politiker som kommit och sagt: ”varför skriver ni så här?” De har märkt en förändring tror jag och det har passat en del men jag tror också att en del gamla uvar inte riktigt tycker att det är... som har haft synpunkter..? Jag har inte tagit dem åt mig för jag tycker att vi ska skriva så att folk förstår, men det finns en del som givit uttryck för ” vad är det ni håller på med?”, ”varför skriver ni så här och det heter det väl inte?”

(Handläggare)

6. Diskussion

Detta kapitel syftar till att med utgångspunkt i analysen i föregående kapitel (5) diskutera intervjuvaren. Empirin kopplas på så vis med teorin i 3.3 som beskriver klarspråksarbetets potentiella hinder och genomslag samt återkopplingsprocessen.

6.1 Möjligheter och hinder för klarspråk inom VGR

6.1.1 Möjligheter

I *Klarspråk lönar sig* pekar Hedlund på fem argument för att använda ett begripligt språk (2013: 10-12): ”klarspråk är bra för demokratin, det är lag på att skriva begripligt, klarspråk ger bättre kommunikation, klarspråk ökar medborgarnas förtroende, samt att klarspråk sparar tid och pengar.”

De möjligheter med klarspråk som informanterna vid VGR lyfter fram är framför allt relaterade till bättre kommunikation. En del av detta är mottagaranpassningen vilket oftast formuleras som att politikerna ska förstå vad de fattar för beslut. Dessutom skapar klarspråk möjligheter till kommunikation inom organisationen då det är enklare att utbyta idéer med andra discipliner. En av cheferna uppger att det är roligt för medarbetarna att arbeta med språket och begripligheten. Detta gör också att handläggaren blir sedd vilket är en positiv konsekvens enligt beteendevetenskapliga teorier beskrivna i 3.3.3. Några av informanterna har också känslan av att det talade språket liksom andra texter än handlingarna för politiska beslut blivit mer begripliga.

Ingen av informanterna nämner att det är ett lagkrav att skriva begripligt eller att det skulle öka medborgarnas förtroende. En orsak till detta skulle kunna vara att handlingarna är ämnade för politikerna och att medborgarna därför inte ses som den direkta målgruppen. Argumentet att det sparar tid nämns indirekt i och med formuleringar som att ”(...) politikerna har jättemycket att läsa och det blir svårt för dem att hinna med annars och det blir rörigt bara.(...)”. Endast en informant som också är chef vid ett av kanslierna nämner att skriva begripligt är viktigt ur demokratisk aspekt.

Två av handläggarna ser inte några direkta möjligheter med klarspråk och en av dem svarar följande: ”Men om du pratar för mig personligen så ser jag inte att det gett mig några nya möjligheter.”. Det tycks vara lättare att se skrivarbetet utifrån sina lokala villkor än att se det i mer abstrakta termer som ”rättsäkerhet” och ”demokrati”. Detta är ju också något som beteendevetenskapen pekar på vilket beskrevs i 3.3.3 - vad får ”att skriva begripligt” för konsekvens för mig personligen?

6.1.2 Hinder

De hinder för klarspråk som nämns i Statskontorets utredning från 2001 går inte helt i linje med de hinder som framkommer i denna undersökning. Språkvårdsarbetets status är inte något som lyfts fram som ett hinder av någon av informanterna. Inte heller attityden att det krångliga språket skulle vara ett märkvärdigt språk kommer fram i undersökningen. Däremot beskriver en av informanterna att attityden förekommer hos vissa av politikerna. Dessutom beskriver handläggarna att det är en balansgång mellan klarspråk och att ”skriva för enkelt”. Tidsbrist och att gamla förlagor användes var ett hinder som beskrevs i rapporten och det framkommer även i denna undersökning - både tidsbrist och ”klipp och klistra”. Det är heller ingen av informanterna som lyft fram att det råder brist på enighet om vad som är ett gott myndighetspråk. Istället hävdar en av dem att bedömningen av vad som är klarspråk är subjektiv. Det är ingen som nämner att det är svårt att mäta resultat men få av informanterna vet vad mottagarna tycker om dokumenten. En av cheferna uttrycker att det största hindret för att använda klarspråk är omedvetna attityder till språk, att vårt språkbruk är djupt rotad. Detta går i linje med Lind Palickis och Nords (2015: 5) forskning; att motståndet till klarspråksarbete inte behöver vara aktivt eller medvetet utan det är ett resultat av ”lokala konventioner, attityder, språkbrukarnas kompetens eller förhållningssätt”.

Hedlund (2013: 22) hävdar att det fortfarande finns hinder för klarspråksarbetet och lägger till hinder som rädsla för att inte följa lagen att alla inte uppskattar att få språkliga synpunkter på texterna. Ingen av informanterna uttrycker rädsla för att inte följa lagen men detta skulle kunna bero på vilken typ av dokument som handläggarna skriver. Handlingar för politiska beslut är inte jämförbara med exempelvis Försäkringskassans beslut till privatpersoner. Attityden att alla inte uppskattar språkliga synpunkter på sina handlingar är något som kollegor kan ha men inte något som informanterna själva uttrycker att de känner. Men ett

tecken på att attityden existerar bland medarbetarna skulle kunna vara det faktum att vissa skriver på som de alltid gjort eller ”fuskar lagom” för att undvika att bli sårad vid språkliga synpunkter på texten. Genom kollegiegranskning och frågor som ”det här förstår jag inte riktigt?” försöker VGR fokusera på att handläggaren själv ändrar i texten i stället för att peta i varandras texter.

Då VGR:s centrala kanslier hanterar frågor inom olika sakområden med särpräglade fackuttryck och olika terminologi är legitimiteten i att utöva language management från centralt håll grundläggande för att kunna öka handlingarnas begriplighet. Annars finns det också en risk att medarbetare ”skriver på som de alltid har gjort”.

6.2 Genomslag av klarspråksarbetet vid VGR

Hur VGR:s projekt *Lättlästa handlingar* förhåller sig till framgångsfaktorerna för genomslag av klarspråksarbete (Hedlund, 2013: 15-16, 21-22) som beskrevs i 3.3.2 kommer analyseras i detta avsnitt. Faktorerna är följande:

- ledningsförankring
- ansvarsfördelning
- tid och pengar
- ambitionsnivå
- medarbetarengagemang och lokal förankring

6.2.1 Ledningsförankring

Den centrala ledningsförankringen är stark inom VGR för att skriva begripligt i och med att projekt *Lättlästa handlingar* initierades av regiondirektören. Klarspråksarbete är, som konstaterades i 3.1, ett medvetet försök att påverka någons språk. Trots att ingen av informanterna vittnar om att det finns ett medvetet motstånd till att skriva begripligt så är det ändå så att alla kanslierna inte har någon representant i arbetsgruppen för projekt *Lättlästa handlingar*. Därmed inte sagt att dessa kanslier inte har tagit till sig budskapen, men försök att påverka någons språk kan vara kontroversiellt och då är det också viktigt att klarspråksarbetet legitimeras fullt ut för vad det egentligen står för. Detta sammanfattades också effektivt av en

av cheferna: ”Men nummer ett är verkligen att våra politiker ska kunna veta vad de fattar för beslut för att kunna ta sitt demokratiska ansvar.”

Att den demokratiska aspekten av klarspråk endast nämns av en av informanterna tyder på att det finns en klyfta mellan den officiella retoriken kring klarspråk och det som medarbetarna inom VGR tagit till sig. Exempel på den officiella retoriken finns i Språklagen i praktiken (Språkrådet 2011: 28) som betonar rättssäkerhet och demokrati:

Att språket i offentlig verksamhet är begripligt för medborgarna är ett självklart krav. Inte minst är det viktigt av rättssäkerhetsskäl och av demokratiska skäl. Språket ska inte vara ett hinder för att ta del i samhällslivet, att förstå beslut och att engagera sig i samhällsfrågor. Medborgarnas förtroende för det offentliga stärks också om språket är klart och begripligt.

Även VGR:s egna riktlinjer för tillgänglig information och kommunikation genomsyras av den officiella retoriken (VGR 2013:3):

Öppenhet och kommunikation är bärande framgångsfaktorer för att Västra Götalandsregionen ska vara tydlig och trovärdig. Att kunna ta del av och tillgodogöra sig information bidrar till delaktighet och att kunna leva ett gott liv. (...) Korrekt och tillgänglig information och kommunikation är också en självklar del av god service och ett gott bemötande och en förutsättning för demokrati.

Men den officiella retoriken innebär att betydelsen av klarspråksarbete beskrivs i abstrakta termer och för den enskilda medarbetaren så verkar det mer konkreta i arbetet med klarspråk vara närmre att ta till sig. I VGR:s fall kan det vara att det finns mallar att följa och sådant som handläggaren ställs inför dagligen, som att klarspråk kan upplevas som en balansgång mellan att skriva begripligt och ”för simpelt”. Samma fenomen beskrevs av Lind Palicki och Nord (2015: 1) och de båda forskarna diskuterar om klarspråksarbetet riskerar att förlora i validitet om lokala agendor får råda samt att demokratiaspekterna är värda mer utrymme. Även Hedlund (2013: 22) beskrev detta med orden ”Det räcker inte att man vet hur man skriver begripligt, man måste också förstå varför man ska göra det.” Att två handläggare inte uppger några direkta möjligheter med klarspråk kan också styrka att lokala villkor överskuggar den officiella retoriken.

För att ytterligare betona ledningsförankringen bör arbetet med klarspråk dessutom vara med i VGR:s verksamhetsplan.

6.2.2 Ansvarsfördelning

I VGR:s handlingsplan, vars syfte är att verka för ett långsiktigt arbete med att skriva begripligt, framgår det att ansvaret ligger på cheferna inom de centrala kanslierna vilket är i enlighet med Språkrådets rekommendationer. På två av de undersökta kanslierna har cheferna delegerat delar av klarspråksarbetet till nämndsekreteraren. I de båda fallen är det möjligt att delegera då det finns ett ömsesidigt intresse från chefens och nämndsekreterarens sida.

Nämndsekreterarna kan på dessa kanslier också beskrivas som ”eldsjälarna” i arbetet med klarspråk. Hedlund (2013: 16) beskriver att om klarspråksarbetet framförallt drivs av eldsjälarna så finns det en risk för att det är sårbart. Men den tydliga ledningsförankringen och att arbetet är sanktionerat av chefen vid kansliet borde göra det mindre sårbart. Det är tydligt att det lokala engagemanget varierar hos cheferna vid de fyra undersökta kanslierna.

Ambitionen att undersöka om attityderna till klarspråk påverkas av ett kanslis representation i arbetsgruppen visar att det går att utföra ett lyckat klarspråksarbete utan att ha representation. Men om ett kansli inte har en representant i arbetsgruppen för *Lättlästa handlingar* så blir det svårare att följa och ta del av ny information från projektet även om den görs tillgänglig för alla kanslierna.

Det finns en strukturhjälp och det behövs verkligen. Dels att man jobbat i kanslichefsnätverket med checklistor och hur man ska jobba så att det finns en metod så att det inte är jag som ska hitta på metoden. Sedan att det finns någon hos mig som kan hjälpa mig följa metoden. (...) mailutskicken hade aldrig kunnat tas om hand om inte nämndsekreteraren och jag varit med i de sammanhang där man pratar om varför.

(Chef)

Vid det ena kansliet utan representant i arbetsgruppen är chefen dock mycket engagerad i klarspråksarbetet. Det andra kansliet som saknar representation i arbetsgruppen sticker ut något i undersökningen. Här diskuteras inte klarspråksarbetet på arbetsmöten utan chefen ger enbart direkt feedback på själva handlingarna.

Min rekommendation är att se över ansvarsfördelningen inom organisationen och att i riktlinjerna från centralt håll råda cheferna att nämndsekreterarna stöttar med klarspråksarbetet så att inte enbart intresse styr möjligheten till effektiv organisation.

6.2.3 Tid och pengar

Att det kan råda tidsbrist diskuterades som ett hinder för klarspråksarbetet inom VGR i 6.1. Men projektledningen för *Lättlästa handlingar* har dels genom att anlita en språkkonsult och dels genom att sätta en central struktur för arbetet med att skriva begripligt minimerat resursåtgången på de enskilda kanslierna. Vid projektgenomförandet debiterades inte heller de enskilda kanslierna för utbildningen Från krångelspråk till klarspråk, utan kostnaden finansierades av ledningskansliet.

6.2.4 Ambitionsnivå

Ingen av informanterna signalerar att ambitionsnivån skulle vara för hög, utan satsningen på att skriva begripliga handlingar bemöts av förståelse.

6.2.5 Medarbetarengagemang och lokal förankring

Överlag är attityderna positiva till att skriva begripligt även om medarbetare inom organisationen tycks ha tagit till sig det nya sättet att skriva i olika stor utsträckning. Mycket av arbetet har genomförts under relativt kort tid och informanterna vittnar om att mycket har förändrats. Flera av informanterna lyfter fram att utbildningen från "Krångelspråk till klarspråk" haft ett stort värde för att kanslierna ska skriva begripliga handlingar. Projektet och språkkonsulten har lyckats införa arbetet i VGR med hjälp av "humor istället för pekpinnar" vilket också gör många medarbetare positivt inställda till klarspråk och att skriva begripligt.

Det är när klarspråk ska gå från teori till praktik som jag kan se skillnader i attityder till att skriva begripligt mellan chefer och handläggare. Handläggarna som de facto skriver själva texterna har haft mer farhågor att skriva för enkelt och uttrycker att det fortfarande är en balansgång mellan att skriva begripligt och "för simpelt". I undersökningen försöker alla fyra handläggare skriva begripligt och att använda de nya mallarna är en självklarhet. Trots det så uttrycker två av fyra handläggare att de tenderar att skriva på som de gjort tidigare. Språkrådet hävdar också att alla inte uppskattar att få språkliga synpunkter på sina texter. Här kan VGR:s kollegiegranskning spela en roll där en etablerad process gör att fokus hamnar på att uppmuntra att skriva tydligare istället för så kallad "kriarättning" som en av informanterna uttrycker det. Den handläggare som använder begreppet "fuska lagom" kan vara ett uttryck

för att det inte känns motiverande att lägga ner sin själ i en text om någon annan ska ”peta i den”.

VGR är ett exempel på en organisation med starka institutionella ramar vilket har möjliggjort ett effektivt införande av de nya mallarna. Idag används mallarna av alla de tillfrågade informanterna och enligt slutrapporten är mallarna i princip fullt ut implementerade. Nyström Höög (2012: 156) pekar också på vikten av att känna ett eget ansvar för sin text. Att handläggarens signatur på underlagen för beslut togs bort vid framtagandet av den nya mallen kan ha motsatt effekt. Handläggarens signatur rationaliserades inte bort för att uppfylla klarspråkssyftet utan för att det inte är ett krav, däremot behöver chefen signera handlingen. Men känslan av att handläggaren ska stå för sina handlingar är viktig för kvaliteten i dokumenten.

För att minska risken för att medarbetare skriver på som de alltid gjort och känslan av att någon ”petar” i ens text bör den demokratiska aspekten av klarspråksarbetet betonas. Jag anser dessutom att medarbetarnas engagemang och känsla av delaktighet i arbetet med att skriva begripligt skulle kunna öka om de signerade handlingarna. För att ytterligare öka medarbetarengagemanget skulle workshops, där chefer, nämndsekreterare och handläggare deltar, kunna anordnas mellan kanslierna för att utbyta kunskap. Då skulle det goda exempel från exempelvis kanslier där nämndsekreteraren stöttar med klarspråksarbetet kunna lyftas fram. Även Kjaergaards (2012: 23-25) forskning visar på ökad lokal förankring och ett ökat medarbetarengagemang om projektet drivs som ett kunskapsdelningsprojekt.

6.3 Återkoppling inom VGR

En av de centrala delarna i att skriva klarspråk är mottagaranpassningen. Att handlingarna anpassas för politikerna som ska läsa och fatta beslut vid nämndmötena är självklart för informanterna. Parallellen till hur allmänheten kan dra nytta av begripliga handlingar är mindre tydlig. Eftersom bristande mottagaranpassning var något som Höög Nyström (2006: 85-93) konstaterade i sin uppföljning av klarspråksarbete är det viktigt för VGR att undersöka vad politikerna anser om texterna, vilket också har gjorts i och med politikerenkäterna efter genomförandet av projektet.

Jag anser att mer direkt återkoppling mellan varje enskilt kansli och respektive nämnd skulle göra att chefer och handläggare får ett kvitto på det utförda arbetet med att skriva begripligt. Detta medför att VGR satsar på konsekvenshantering och därmed kan beteendet ”att skriva begripligt” påverkas. Det senare är just något som ett kansli som visat ett stort engagemang för klarspråksarbetet gjort. Den andra delen av konsekvenshanteringen pågår i mer eller mindre utsträckning på samtliga undersökta kanslier - återkoppling från chef till handläggare (medarbetare) och en av cheferna pekar också på den positiva förstärkningen. Medarbetaren blir sedd när det blivit fokus på begripligheten i handlingarna. Det är dock olika vad som upplevs som positiv förstärkning hos varje enskild medarbetare och återkoppling bör därför anpassas på individnivå.

7. Sammanfattning

Uppsatsens syfte var att undersöka chefers och handläggares inställning till klarspråk och begripliga handlingar för politiska beslut inom Västra Götalandregionens centrala kanslier efter det interna projektet *Lättlästa handlingar*. Kvalitativa, semi-strukturerade intervjuer genomfördes med fyra handläggare och tre chefer vid fyra centrala kanslier.

Resultaten visar att samtliga sju informanter har en gemensam bild av vad klarspråk innebär för dem. De uttrycker att klarspråk innebär att det ska vara begripligt material avsett för målgruppen vilket i deras fall är politikerna. Informanterna anser att de har en god förståelse för målgruppen vilken de i första hand ser som politikerna. Av de som skriver underlagen, handläggarna, hävdar tre av fyra att ”balansgången” mellan att skriva begripligt och ”för simpelt” ibland kan vara svår. Den demokratiska aspekten av klarspråksarbetet nämns endast av en informant som också är chef vid ett av kanslierna.

Informanterna vittnar om att de har förutsättningar för att verka för klarspråk. Att det finns en utbildning i att skriva begripligt och nya mallar samt en process att arbeta enligt nämns som faktorer som påverkar förutsättningarna positivt. Processen kan dock se olika ut vid de olika kanslierna. Vid två av kanslierna står nämndsekreteraren för ett strukturellt stöd i klarspråksarbetet och de hjälper även till att granska dokumenten. Flera av informanterna anser att handlingsplanen som tagits fram av VGR är viktig för det långsiktiga arbetet med klarspråk och att det är viktigt med återkommande satsningar på att skriva begripligt.

En av de möjligheter med klarspråk som informanterna vid VGR ser är att politikerna ska förstå vad de fattar för beslut. I och med att handlingarna blir mer begripliga kan politikerna lättare sätta sig in i dokumenten inför nämndmötena. Klarspråksarbetet kan också få positiva effekter utöver texten i handlingarna. Det talade språket på möten kan bli tydligare. Det kan vara lättare att förstå varandra inom organisationen vilket kan förenkla utbyte. Dessutom kan texten bli mer begriplig i externa dokument. Två av handläggarna uppger inte några direkta möjligheter med klarspråk. Informanterna nämner fem hinder för klarspråk. Ett av dem är att tidsbrist kan göra att handläggare klipper och klistrar och att det kan vara svårt att hinna granska varandras dokument. Dessutom upplevs att det är en subjektiv bedömning vad som är klarspråk eller inte. Ytterligare risker som nämns är att viss information utesluts och att förenklingar påverkar innehållet. En av cheferna anser att omedvetna attityder till språk utgör

det största hindret för klarspråk. För att bryta igenom den språkliga barriären som uppstår på grund av dessa omedvetna attityder krävs enligt samma chef: ”Struktur, uthållighet och vilja.”

Genomgående är attityderna positiva till att skriva begripligt. När informanterna tillfrågas om deras attityd till klarspråk ändrats sedan projekt *Lättlästa handlingar* genomfördes svarar tre av sju att de varit positivt inställda till klarspråk och att skriva begripligt redan innan projektet genomfördes. Ingen har dock varit negativt inställd från början. Flera informanter vittnar om en ökad medvetenhet till att skriva begripligt och samtliga handläggare uppger att de har avsikten att skriva begripligt. En av cheferna pekar på att medarbetarna tycks ha tagit till sig det nya sättet att skriva i olika utsträckning. Något som även framkommer i intervjuerna med några av handläggarna. Vetskapen om att handlingarna ändå kommer att granskas medför att en handläggare försöker att inte överarbeta texterna. Samma handläggare pekar på att handläggarna inte skriver under sina handlingar.

Återkoppling på handlingarna får handläggarna främst från chefen. I vissa fall granskar även en kollega och/eller nämndsekreteraren. Endast ett av fyra kanslier beskriver att de aktivt sökt återkoppling från politikerna. Att aktivt fråga politikerna i respektive nämnd skulle kunna ge ytterligare insikter om begripligheten i handlingarna.

Det faktum att endast en informant nämner den demokratiska aspekten av klarspråk kan tyda på att det finns en klyfta mellan den officiella retoriken för klarspråk och det som medarbetarna inom VGR tagit till sig. Det verkar helt enkelt vara lättare att anamma mer konkreta aspekter av arbetet med klarspråk och till exempel fråga sig ”vad innebär det rent konkret för mig?”. I det fortsatta arbetet med klarspråk behöver därför de demokratiaspekter som präglar den officiella retoriken kring klarspråk få större utrymme på central såväl som lokal nivå. För att dessutom påverka attityder till att skriva begripligt krävs, som en av cheferna uttryckte det: ”struktur, uthållighet och vilja”. Strukturen för arbetet med att skriva begripligt finns inom VGR:s centrala kanslier. För att komma ännu längre i arbetet krävs fortsatt vilja och uthållighet från ledningen som sedan kan få genomslag lokalt. Den yttersta lokala förankringen innebär att medarbetarna ska vara engagerade. Möjligheten till medarbetarengagemang och en känsla av delaktighet ökar också om handläggarna kan ta ansvar för sina egna texter. Vad det gäller uthålligheten så har flera informanter pekat på vikten av fortsatt uppföljning av klarspråksarbetet så att det inte enbart blir ett projekt i raden av andra.

8. Utblick

VGR har genom att utbilda i hur en skriver begripligt och genom att sätta upp riktlinjer för språket och framtagandet av nya mallar lagt en stabil grund för arbetet med att skriva begripliga handlingar för politiska beslut. Att VGR:s projekt *Lättlästa handlingar* tilldelades Språkrådets klarspråkskristall kan ses som ett kvitto på att VGR har kommit långt i ansatsen att skriva begripligt.

Antalet informanter i denna studie är begränsat men studien ger en indikation på attityder hos chefer och handläggare inom VGR:s centrala kanslier. Däremot går det inte att generalisera svaren till att gälla alla chefer och handläggare inom VGR:s centrala kanslier. Därför skulle det vara intressant med fortsatta studier om attityder. Dock är det värt att notera att attityderna till klarspråk och att skriva begripligt är övervägande positiva i undersökningen. Även om det finns incitament att påverka någons språk så kan det vara känsligt att ha språkliga synpunkter på medarbetares texter. Men den överlag positiva attityden skulle kunna bero på att det är svårt att vara kritisk till något som är tydligt sanktionerat av ledningen och ytterst regiondirektören. Undersökningen av handläggares och chefers attityder till klarspråk inom VGR utfördes liksom det tidigare exemplet med Försäkringskassan (se 3.3.2) med hjälp av intervjuer. Intervjusituationen i sig skulle ytterligare kunna försvåra att kritiska åsikter förs fram - trots löften om anonymitet. Anonyma enkätsvar skulle därför kunna ge andra aspekter av klarspråksarbetet och därför utgöra ett komplement till denna undersökning.

Då denna undersökning endast inkluderar handlingar för politiska beslut vore det intressant att fortsätta studera om projekt *Lättlästa handlingar* har haft effekt på den externa kommunikationen. Två av handläggarna beskriver att de har förändrat sitt skrivsätt även i andra externa dokument. Ett område där kommunikation mellan utövare och medborgarna som beskrevs av Spolsky (2009: 115) som kritiskt var just hälso- och sjukvård som är ett av VGR:s huvudområden. Detta skulle kunna bero på det medicinska områdets språkliga specialisering samtidigt som att patienter är i beroendeställning till den ordinerande läkaren. Ur flera aspekter är det viktigt för patienten att förstå instruktionerna, såväl skriftliga som muntliga. Dels för känslan av delaktighet och att skapa förtroende. Dels är det också viktigt att patienten gör ”rätt”. Instruktionerna kan i vissa fall vara långa och i en för patienten stressande situation kan de missuppfattas. En skvätt mjölk i kaffet på operationsdagens

morgon gör att operationen inte kan genomföras. Således skulle hälso- och sjukvårds externa kommunikation kunna prioriteras för vidare undersökning.

Slutligen, ”(o)mfattande och krångliga handlingar försvårar det demokratiska arbetet. (...)” så inleddes motiveringen till att VGR:s projekt *Lättlästa handlingar* erhöll Klarspråkskristallen 2015 (Institutet för Språk och Folkminnen 1a, 2015). Därför kan det faktum att projektet tilldelades priset ge draghjälp i det kommande klarspråksarbetet och ge möjlighet att knyta an till varför arbetet med att skriva begripligt är så viktigt – för att det handlar om demokrati. Att språket inte får hindra någon att ta del av samhällslivet.

9. Referenslista

9.1 Litteratur

Allén, Sture (2009). *Språk som kulturell kommunikation - Att tala europeiska*. Seminarium om öppenhet och klarspråk i EU. (Elektronisk) Tillgänglig: http://www.svenskaakademien.se/information/texter-och-tal/tal-av-enskilda-akademiledamoter/texter_och_tal) (Hämtad 2015-05-07)

Andersson, Regina (2014). *Slutrapport för projekt lättlästa handlingar-1*. (Elektronisk) Tillgänglig: <http://www.vgregion.se/sv/Vastra-Gotalandsregionen/startside/Politik/fortroendevald/Ett-langsigtigt-arbete-med-begripliga-handlingar/> (Hämtad 2015-02-20)

Andersson, Leif E. & Klintrot, Mira. (2009). *OBM - Ledarskapets psykologi: Hur konsekvensstyrt ledarskap ger resultat*. Bonnier Utbildning AB: Stockholm.

Ekström, Mats & Larsson, Larsåke (red.) (2010). *Metoder i kommunikationsvetenskap*. (2. uppl.) Lund: Studentlitteratur.

Hedlund, Anneli (2013). *Klarspråk lönar sig: Handbok för ett effektivt skrivarbete*. Institutet för Språk och Folkminnen, Språkrådet. Stockholm: Norstedts Juridik AB/Fritzes.

Heide, Mats, Johansson, Catrin och Simonsson, Charlotte (2013). *Kommunikation i organisationer*. Malmö: Liber.

Kjærgaard, Anne (2012). "Fra lidenskab til lige gyldighed. En caseanalyse fra Danmarks Domstole af et sprogpolitisk projekts (manglende) gennemslagskraft." *Sakprosa*, 4 (1), art. 1. Tillgänglig: <https://www.journals.uio.no/index.php/sakprosa/article/view/210>

Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Lind Palicki, Lena (2010). *Normaliserade föräldrar: en undersökning av Försäkringskassans broschyrer 1974–2007*. Doktorsavhandling, Örebro universitet, Akademin för humaniora, utbildning och samhällsvetenskap.

Lind Palicki, Lena & Nord, Andreas (2013). "Ni ska skriva enkelt – det står i lagen". Legitimeringar av klarspråk i en utbildning för myndighetsskribenter." I C. Rosén, P. Simfors & A.-K. Sundberg (red.), *Språk i undervisning. Rapport från ASLA:s vårsymposium Linköping, 11–12 maj, 2012* (s. 37–47). Linköping & Växjö: ASLA, Svenska föreningen för tillämpad språkvetenskap.

Lind Palicki, Lena & Nord, Andreas (2015). "Från demokratisk rättighet till tips och småknep i skrivandet. Några nedslag i det svenska klarspråksarbetet". *Sakprosa Vol. 7 Nr. 2 Art. 5*.

Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap, MSB. (2011). *Att styra det oförutsedda – krisberedskapen som politikområde i internationellt ljus*. Tillgänglig: <https://www.msb.se/RibData/Filer/pdf/26029.pdf> (Hämtad 2015-08-20)

Nyström Höög, Catharina, Söderlundh, Hedda & Sörlin, Marie (2012). *Myndigheterna har ordet. Om kommunikation i skrift*. Stockholm: Norstedts

Nyström Höög, Catharina (2006). *Den mottagaranpassade myndigheten. I Svenska språknämnden: Textvård: att läsa, skriva och bedöma texter.* (2. uppl.) Stockholm: Norstedt.

Ostbye, H., Knapskog, K., Helland, K., Larsen, L. O. (2003). *Metodbok för medievetenskap.* Liber AB: Malmö.

Simonsson, Charlotte. 2006. *Nå fram till medarbetarna.* Malmö: Liber.

Spolsky, Bernard (2009): *Language Management.* Cambridge: Cambridge University Press.

Språklagen (SFS 2009:600).

Språkrådet (2011). *Språklagen i praktiken: riktlinjer för tillämpning av språklagen.* (Elektronisk) Stockholm: Språkrådet. Tillgänglig: <http://www.sprakochfolkminnen.se/om-oss/publikationer/institutets-utgivning/sprakliga-publikationer/sprak/2013-11-24-spraklagen-i-praktiken---riktlinjer-for-tillampning-av-spraklagen.html> (Hämtad: 2015-03-30)

Sverige. Statskontoret (2001). *På väg mot ett bättre myndighetsspråk.* Stockholm: Statskontoret. Tillgänglig: <http://www.statskontoret.se/globalassets/publikationer/2001/200118.pdf>

9.2 Webb-sidor

Diskrimineringsombudsmannen (2015) (Hämtad 2015-06-15)
<http://www.do.se/Fakta/Diskrimineringslagen/Bristande-tillganglighet--en-ny-form-av-diskriminering/>

Försäkringskassan (2008). *Riktlinjer för språket i Försäkringskassan* (Hämtad 2015-05-20)
https://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/b99cbda9-37ac-43c9-b100-0835e50d5669/riktlinje_2005_13_spraket_i_forsakringskassan.pdf?MOD=AJPERES

Institutet för Språk och Folkminnen (2014). *Språkrådets klarspråksarbete. Enkäter om klarspråksarbete* (Hämtad 2015-04-20)
<http://www.sprakochfolkminnen.se/sprak/klarsprak/sprakradets-klarspraksarbete/enkater-om-klarspraksarbete.html>

Institutet för Språk och Folkminnen 1a (2015). *Pressmeddelande. I år går klarspråkskristallen till Västra Götalandsregionen.* (Hämtad 2015-05-07)
<http://www.sprakochfolkminnen.se/om-oss/nyheter-och-press/nyhetsarkiv/nyheter-2015/2015-05-06-i-ar-gar-klarspraks-kristallen-till-vastra-gotalandsregionen.html>

Institutet för Språk och Folkminnen 1b (2015). *Om Språkrådet.* (Hämtad 2015-04-20)
<http://www.sprakochfolkminnen.se/om-oss/kontakt/sprakradet/om-sprakradet.html>

Institutet för Språk och Folkminnen 1c (2015). *Vad är språkvård.* (Hämtad 2015-08-27)
<http://www.sprakochfolkminnen.se/sprak/vad-ar-sprakvard.html>

LIX (2015). *Lix räknare.* (Hämtad 2015-08-19)
<http://www.lix.se/index.php>

SKL, Sveriges kommuner och landsting (2015). *Kommuner och landsting*. (Hämtad 2015-08-12)
<http://skl.se/tjanster/kommunerlandsting.431.html>

Västra Götalandsregionen 1a (2015). *Om VGR*. (Hämtad 2015-04-20)
<http://www.vgregion.se/sv/Vastra-Gotalandsregionen/startside/Om-Vastra-Gotalandsregionen/Regionorganisationen/>

Västra Götalandsregionen 1b (2015). *Korrekt & läsvänligt - Skrivhandledning för Västra Götalandsregionen*. (Hämtad 2015-04-20)
<https://alfresco.vgregion.se/alfresco/service/vgr/storage/node/content/workspace/SpacesStore/aa4dc886-9fbe-47e1-b3de-8437392be817/Skrivhandledning%20VGR.pdf?a=false&guest=true>

Västra Götalandsregionen 1c (2015). *Checklista*. (Hämtad 2015-04-20)
<http://www.vgregion.se/upload/Regionkanslierna/informationsavdelningen%20RK/spr%c3%a5k%20och%20b6vers%c3%a4ttning/Klarspr%c3%a5k%20i%20handlingar%20f%c3%b6r%20politiska%20beslut.pdf>

Västra Götalandsregionen (2013). *Riktlinjer för tillgänglig information och kommunikation*.
http://www.vgregion.se/upload/RF_och_RS/Riktlinjer%20f%F6r%20tillg%E4nglig%20information%20och%20kommunikation.pdf (Hämtad 2015-04-20)