



INSTITUTIONEN FÖR FILOSOFI,  
LINGVISTIK OCH VETENSKAPSTEORI

# KLARSPRÅK PÅ SKATTEVERKET

En undersökning av klarspråksarbetet ur ett  
medarbetarperspektiv

**Miriam Ryttge**

---

Uppsats/Examensarbete:	15 hp
Program:	Kommunikatörsprogrammet med inriktning mot myndigheter och offentlig förvaltning
Nivå:	Avancerad nivå
Termin/år:	Vt 2016
Handledare:	Hanna Sofia Rehnberg
Examinator:	Åsa Abelin

## Abstract

Uppsats/Examensarbete:	15 hp
Program och/eller kurs:	Kommunikatörsprogrammet
Nivå:	Avancerad nivå
Termin/år:	Vt 2016
Handledare:	Hanna Sofia Rehnberg
Examinator:	Åsa Abelin
Nyckelord:	Klarspråk, myndighetsspråk, Skatteverket, fokusgrupper

---

- Syfte:** Syftet med denna uppsats är att få insikt i hur olika faktorer så som regler, normer, arbetssätt, föreställningar osv. påverkar klarspråksarbetet på Skatteverket i Västra regionen, samt vilka uppfattningar sektionschefer och handläggare har om klarspråk både som koncept och som en del av det dagliga arbetet.
- Teori:** Teorin behandlar områdena myndighetsspråk, textproduktion samt skrivande och identitet. Begrepp som aktualiseras är bland annat informalisering, individualisering, kommunikativ gemenskap, institutionella ramar och lokala villkor samt identitet.
- Metod:** För insamling av material har fokusgrupper använts. Respondenterna har varit 12 stycken anställda på Skatteverket i Västra regionen: fyra sektionschefer och åtta handläggare. För analys av materialet har en tematisk analys gjorts, tillsammans med en fördjupande analys utifrån de begrepp som presenterades i teorin ovan.
- Resultat:** Klarspråk för respondenterna är i olika utsträckning ett begripligt språk, ett korrekt innehåll och rättssäkerhet. Klarspråk ses dock övervägande som ett språkligt fenomen. Alla respondenter har en positiv inställning till klarspråk. Sektionscheferna gör inget strukturerat klarspråksarbete, även om de menar att de har ett klarspråkstänk. Handläggarna arbetar inte heller med klarspråk på något strukturerat sätt, men de menar också att de har ett klarspråkstänk och att de försöker skriva på klarspråk. Respondenterna upplever att det finns både faktorer som hämmar klarspråksarbetet och faktorer som främjar klarspråksarbetet. Det framkommer också att vissa av dessa faktorer är individberoende, det vill säga att de uppfattas som främjande av vissa och hämmande av andra. Det som sektionscheferna efterfrågar i det fortsatta klarspråksarbetet är framförallt mer tid och resurser och att det skapas en struktur och en långsiktig plan för klarspråksarbetet. Vissa av handläggarna efterfrågar nya stödtexter och mallar. Alla handläggare efterfrågar även nya regler för mejlkommunikation.

# Innehållsförteckning

1	Inledning .....	5
1.1	Syfte och frågeställningar .....	5
1.2	Uppsatsens disposition.....	5
1.3	Bakgrund.....	6
1.3.1	Klarspråk.....	6
1.3.2	Klarspråk på Skatteverket.....	7
1.3.2.1	Klarspråksutbildning.....	7
1.3.3	Skattekontoren i Göteborg.....	8
1.3.4	Skrivande på Skatteverket.....	8
2	Teoretisk ram .....	9
2.1	Myndighetsspråk.....	9
2.2	Textproduktion inom organisationer.....	10
2.2.1	Kommunikativ gemenskap .....	10
2.2.2	Institutionella ramar och lokala villkor.....	10
2.3	Skrivande och identitet .....	11
3	Tidigare forskning.....	12
3.1	Klarspråk och textproduktion vid myndigheter .....	12
3.1.1	Språket på Skatteverket.....	15
4	Metod och material .....	15
4.1	Metod för materialinsamling.....	15
4.1.1	Respondenterna.....	16
4.1.2	Fokusgruppernas utformning.....	16
4.1.3	Tillvägagångsätt och diskussionsfrågor.....	17
4.1.4	Transkription av materialet.....	17
4.1.5	Etiska överväganden .....	18
4.2	Metod för analys .....	18
5	Resultat .....	19
5.1	Vilka uppfattningar om vad klarspråk är finns på arbetsplatsen?.....	19
5.1.1	Språkliga och innehållsmässiga faktorer i relation till rättssäkerhet .....	19
5.1.2	Utomtextliga faktorer.....	22
5.1.3	Sammanfattning.....	22
5.2	Vilka inställningar till klarspråk finns på arbetsplatsen?.....	22
5.2.1	Klarspråksarbete .....	22
5.2.2	Att kommunicera klarspråk på Skatteverket.....	23
5.2.3	Sammanfattning.....	25
5.3	Hur arbetar de anställda med klarspråk enligt deras egen uppfattning?.....	25

5.3.1	Sektionschefer.....	25
5.3.2	Handläggare .....	27
5.3.2.1	Skriftlig kommunikation.....	27
5.3.2.2	Muntlig kommunikation .....	28
5.3.2.3	Gott bemötande.....	29
5.3.3	Sammanfattning .....	29
5.4	Vad anser sig de anställda ha för möjligheter och begränsningar att implementera klarspråk i sitt dagliga arbete?.....	30
5.4.1	Hämmande faktorer .....	30
5.4.2	Främjande faktorer.....	33
5.4.3	Individberoende faktorer.....	34
5.4.4	Sammanfattning .....	37
5.5	Efterfrågade förändringar i klarspråksarbetet .....	38
5.5.1	Sektionschefer.....	38
5.5.2	Handläggare .....	39
5.5.3	Sammanfattning .....	40
5.6	Fördjupad analys utifrån teoretisk ram .....	40
5.6.1	Informalisering, intimisering, individualisering och kommersialisering.....	40
5.6.2	Kommunikativ gemenskap .....	41
5.6.3	Institutionella ramar .....	42
5.6.4	Lokala villkor.....	43
5.6.5	Identitet .....	43
5.6.6	Sammanfattning .....	45
6	Diskussion.....	46
6.1	Diskussion om resultat.....	46
6.1.1	Resultaten i relation till tidigare forskning .....	48
6.2	Diskussion om metod.....	49
6.3	Vidare forskning .....	49
7	Referenslista.....	50
8	Bilagor.....	52
8.1	Template .....	52

# 1 Inledning

Arbetet med klarspråk är idag en självklar fråga i myndigheters kommunikation (Rahm & Olsson 2009:25), och arbetet med klarspråk har sedan år 2009 även stöd i lagen i form av språklagens 11 paragraf (SFS 2009:600). Klarspråk är även en hjärtefråga för mig, författaren av denna uppsats, som är språkkonsult och blivande kommunikatör. När jag fick möjligheten att göra en uppdragsuppsats åt Skatteverket i Västra regionen var klarspråk därför en självklar utgångspunkt. Klarspråk är självklart även för Skatteverket och myndigheten har arbetat med klarspråk i över 20 år.

Jag bestämde mig för att undersöka klarspråk ur ett medarbetarperspektiv. Mitt fokus är personerna bakom texterna, hur de upplever klarspråk och klarspråksarbetet och vilka villkor det är som styr deras arbete. Detta fokus inspirerades av Kjærgaards (2012) undersökning om klarspråksarbete på Danmarks Domstole, där hon bland annat anlägger ett medarbetarperspektiv och visar att medarbetarnas uppfattning och åsikter om klarspråksarbetet har stor påverkan på arbetets genomslagskraft.

Arbetet med klarspråk är en utmaning för myndigheter och min förhoppning är att undersökningen i denna uppsats ska utgöra en hjälp för Skatteverket i myndighetens strävan att kommunicera på klarspråk, men också att undersökningen ska bidra till klarspråksforskningen i stort samt vara en inspiration för andra runt om i landet som arbetar med klarspråk på ett eller annat sätt.

## 1.1 Syfte och frågeställningar

Syftet med denna uppsats är att få insikt i hur olika faktorer så som regler, normer, arbetssätt, föreställningar osv. påverkar klarspråksarbetet på Skatteverket i Västra regionen, samt vilka (potentiellt olika) uppfattningar sektionschefer och handläggare har om klarspråk både som koncept och som en del av det dagliga arbetet. De frågor som ställs är:

- Vilka uppfattningar om vad klarspråk är finns på arbetsplatsen?
- Vilka inställningar till klarspråk finns på arbetsplatsen?
- Hur arbetar de anställda med klarspråk enligt deras egen uppfattning?
- Vad anser sig de anställda ha för möjligheter och begränsningar att implementera klarspråk i sitt dagliga arbete?
- Vad anser sig de anställda behöva i det fortsatta klarspråksarbetet?

## 1.2 Uppsatsens disposition

Först i uppsatsen presenteras ett bakgrundsavsnitt som behandlar klarspråk, klarspråksarbete på Skatteverket, Skatteverkets organisation samt skrivande på Skatteverket. Därefter följer ett teorikapitel med fokus på myndighetsspråk, textproduktion i arbetslivet samt skrivande och identitet. I kapitel tre redogörs för relevant forskning om klarspråk, klarspråksarbete och textproduktion på en svensk myndighet. I kapitel fyra avhandlas de metoder som använts för materialinsamling och analys av materialet. Resultatet av analysen presenteras i kapitel fem. Slutligen, i kapitel sex, diskuteras resultaten och relateras till den tidigare forskning som presenterats i kapitel tre.

## 1.3 Bakgrund

I detta bakgrundskapitel ges en kort genomgång av klarspråk och klarspråksarbete på Skatteverket, samt en översiktlig beskrivning av skattekontoren i Göteborg och skrivandet på desamma.

### 1.3.1 Klarspråk

Klarspråk är det begrepp som kommit att beskriva den språkvård som har som främsta syfte att underlätta kommunikation mellan myndigheter och medborgare (Nyström Höög, Söderlundh & Sörlin, 2012:17; Lind Palicki & Nord 2012). Arbetet med klarspråk innefattar en texts alla språkliga nivåer såväl som mer övergripande skrivförberedelser såsom informationsurval och mottagaranalys. Vanliga klarspråksråd är att utgå från läsaren, att skriva det viktigaste först, att skriva kort, att sammanfatta längre texter, att undvika svårbegripliga och ålderdomliga ord, att förklara termer, att använda aktiva verbformer och att använda tydliga vägledningar i texten, såsom innehållsförteckning, informativa rubriker, metatexter och sambandsord (Hedlund 2013:7–9).

Det ska dock tilläggas att det framförts kritik mot flera klarspråksråd på syntaktisk och lexikal nivå, bland annat på grunderna att de baserar sig på undersökningar om engelska, att de uppstått ur studier av avgränsade ord och meningar för att sedan ha generaliserats till läsning i kontext eller att de baserar sig på forskningsresultat som idag inte längre anses gällande (Wengelin 2015).

Arbetet med klarspråk har sedan år 2009 lagstadgat stöd genom språklagens (SFS 2009:600) 11 paragraf, den paragraf som brukar benämnas klarspråksparagrafen. Där går att utläsa att språket inom offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt. Men att avgöra vad som är just vårdat, enkelt och begripligt är inte alltid lätt. Därför tog Språkrådet år 2011 fram riktlinjer för hur språklagen ska tillämpas. Där förtydligas att språket ska följa språkvårdens rekommendationer, att skribenter inte ska använda sig av krånglig meningsstruktur, svåra ord, facktermer osv. samt att de ska utgå från läsaren när de skriver och disponerar texten.

Med ett *vårdat* språk menas att språket ska följa den officiella språkvårdens rekommendationer. Ett *enkelt* språk innebär att avsändaren undviker krånglig meningsstruktur, svårbegripliga ord, ålderdomliga uttryck, onödiga förkortningar och facktermer som inte förklaras. 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 (Språkrådet 2011:28).

Vill en myndighet följa språklagen måste den alltså arbeta aktivt med klarspråk, och anledningarna till att det är lagstadgat är många. Dels är det en fråga om demokrati och rättssäkerhet; alla medborgare har som demokratisk rättighet att kunna tillgodogöra sig det offentliga språket, inte minst i texter av juridisk karaktär. Dels ökar ett enkelt, vårdat och begripligt språk förtroendet för det offentliga och kvalitetssäkrar och effektiviserar kommunikationen både externt och internt, vilket i sin tur sparar både tid och pengar (Hedlund 2013:10–11).

När det kommer till planering och genomförande av klarspråksarbete på myndigheter har Anneli Hedlund<sup>1</sup> i samarbete med Klarspråksgruppen inom regeringskansliet tagit fram ett förslag på upplägg som de presenterar i boken *Klarspråk lönar sig* (2006). Boken har även

---

<sup>1</sup> Anneli Hedlund var projektledare för ett treårigt klarspråksprojekt i Norrköpings kommun, som år 2004 belönades med Lilla klarspråkskristallen. Det är också hon som ligger bakom idén till boken *Klarspråk lönar sig*.

utkommit i en uppdaterad upplaga 2013, då utgiven av Språkrådet. Upplägget för klarspråksarbete grundar sig på erfarenheter och resultat från flera olika klarspråksprojekt. En rekommendation är att starta klarspråksarbetet med ett klarspråksprojekt. Viktiga förutsättningar för ett lyckat projekt anses vara att klarspråksfrågorna har förankrats hos ledningen, att ansvarsfördelningen är tydlig, att ambitionsnivån är bestämd, att både pengar och tid har avsatts och att medarbetarna är engagerade (Hedlund 2013:15–16). Aktiviteter för att få igång klarspråksarbetet på arbetsplatsen kan bland andra vara att utvärdera begripligheten i myndighetens texter, att anlita språkexperter, att hålla skrivkurser, att se över brev, beslutsunderlag och övriga brukstexter och att diskutera språkfrågor på personalmöten (Hedlund 2013:21). Den viktigaste aktiviteten för att förändra skrivvanor anses vara skrivkurser, och för att uppnå bäst resultat bör kursen utgå från deltagarnas egna texter (Hedlund 2013:24).

### 1.3.2 Klarspråk på Skatteverket

Skatteverket har arbetat med klarspråk i över 20 år, och anställde redan 1995 två språkkonsulter på huvudkontoret i Stockholm. Myndighetens arbete med språket beskrivs som långsiktigt med fokus på såväl skriftlig och muntlig kommunikation som det personliga bemötandet (Hedlund 2013:55). Camilla Lindholm, språkkonsult på Skatteverket sedan 1995, berättar om Skatteverkets vision i *Klarspråk lönar sig*:

Vår vision är ett samhälle där alla vill göra rätt för sig och för vår del innebär det att vi inte bara ska vara en kontrollinstans, utan vi ska ge god service till medborgarna. Det gör vi genom att tillhandahålla begriplig information men också genom ett vänligt bemötande (Hedlund 2013:55).

Begriplig information beskrivs alltså av språkkonsulten som en del av en god service, tillsammans med ett vänligt bemötande. Den goda servicen är i sin tur ett verktyg för Skatteverket att uppnå sin vision. Begriplig information och bemötande är uppenbarligen två viktiga delar i myndighetens arbete med kommunikation, och dessa återkommer i uppsatsen resultatdel där förhållandet mellan dem analyseras. Som en del i arbetet med att tillhandahålla begriplig information och ge ett vänligt bemötande antog Skatteverket år 2012 *Riktlinje för språk*, som då ersatte alla tidigare regler och riktlinjer för språk. I den står bland annat att ”Skatteverket ska i alla texter som har externa målgrupper sträva efter att uttrycka sig på klarspråk”.

#### 1.3.2.1 Klarspråksutbildning<sup>2</sup>

Som ett led i sin strävan efter klarspråkad kommunikation startade Skatteverket ett nationellt språkprojekt som pågick under 2014 och 2015. Fokus i projektet var huvudsakligen språket i ärendehandläggningen. En del i projektet var att erbjuda utvalda anställda en så kallad handledarutbildning, vilket var en heldagskurs i klarspråk med syftet att öka acceptansen för och kunskapen om klarspråk för att förbättra kommunikationen med medborgare och företag, samt att ge grundläggande kunskap om att skriva klarspråk.

Konceptet var att de som gått handledarutbildningen skulle ha ansvar för att föra kunskaperna vidare på sina respektive kontor. I de flesta regioner var det anställda med särskilt intresse för klarspråk som gick handledarutbildningen, men inom Västra regionen valde man att låta alla sektionschefer med ansvar för handläggare som skriver brev gå utbildningen. Utbildningen togs fram av språkkonsulterna på huvudkontoret i Stockholm, men

---

<sup>2</sup> Följande avsnitt bygger på information från ett möte med kommunikationsstrateg Lars Quart på Skatteverkets huvudkontor i Göteborg 16 februari 2016.

hölls av inhyrda språkkonsulter. Det betyder att de olika utbildningstillfällena kan ha skiljt sig lite åt, men alla som gått handledarutbildningen har fått ta del av samma utbildningsmaterial.

Reaktionerna på handledarutbildningen var blandade. Vissa sektionschefer kände sig så pass säkra efteråt att de höll utbildningar för sina handläggare helt enligt konceptet. Andra sektionschefer gick ihop i grupp och höll gemensam utbildning för hela kontoret. På några kontor var det ingen som kände sig bekväm med att hålla kurs för handläggarna, och då tog man in en chef från ett annat kontor som höll i utbildningen. Utbildningen för handläggarna skedde således under lite olika former, och med lite varierande längd. Den ungefärliga längden var från två timmar upp till en halvdag, men budskapet var fortfarande det samma som för handledarutbildningen, om än i komprimerat format.

### 1.3.3 Skattekontoren i Göteborg<sup>3</sup>

Det finns tre skattekontor i Göteborg samt ett folkbokföringskontor. De tre skattekontoren vänder sig enbart mot företag. Skattekontor 1 hanterar flera olika insatser och skatteslag. Skattekontor 3 hanterar precis som kontor 1 flera olika insatser och skatteslag, men där sitter även anställda med utlandskompetens som hanterar företag som går utanför Sveriges gränser. På skattekontor 2 sitter bland annat anställda med särskild kompetens, till exempel inom grov ekonomisk brottslighet och grov organiserad brottslighet. I denna undersökning ingår skattekontor 1 och 3.

Skatteverkets arbete är organiserat i olika insatser och flöden. I Göteborg finns en mängd olika insatser och dessa pågår inte nödvändigtvis år efter år utan kan variera över tid. Syftet med en insats är att försöka komma åt ett specifikt fenomen eller en särskild aktör. Insatsen som arbetar mot nya företag försöker till exempel identifiera nya riskföretag och få in dem på rätt bana från start. Insatsen för företag arbetar med liknande syfte, men mot etablerade företag. Flöden utgörs istället av det löpande arbetet på Skatteverket, till exempel arbetet med skatter såsom moms och arbetsgivaravgifter.

### 1.3.4 Skrivande på Skatteverket<sup>4</sup>

Alla anställda på Skatteverket som inte är kontorschefer eller högre chefer har titeln handläggare. I denna uppsats avser dock ordet handläggare de med arbetsuppgifter som traditionellt brukar anses vara typiska för handläggare, såsom att skriva beslut, överväganden och frågor.

Handläggarna skriver ofta i mallar eller använder sig av stödtexter. Mallarna och stödtexterna är olika beroende på vad ärendet gäller. Stödtexter utgör förslag på hur en handläggare kan skriva. Texten kan ändras av handläggaren och tanken är att handläggaren ska göra om stödtexten så att den passar den specifika situationen och mottagaren. Det kan betyda att handläggaren måste välja ut specifika delar av stödtexten, sätta ihop olika delar eller anpassa språket. Sammanlagt finns det flera tusen olika stödtexter. Stödtexterna skiljer sig åt mellan olika ärenden och områden, och inom till exempel området moms finns flera hundra olika stödtexter. De flesta stödtexter är nationella, vilket betyder att de som arbetar på de olika kontoren runt om i landet har tillgång till samma stödtexter.

Det finns även mallar som handläggarna kan skriva i, även om uttrycket mall inte är standardiserat på Skatteverket. De utgör dock inte exempeltexter såsom stödtexterna och kan heller inte användas på samma sätt som stödtexterna. I denna uppsats kommer dock stödtext

---

<sup>3</sup> Följande avsnitt bygger på information från ett möte med kommunikationsstrateg Lars Quart på Skatteverkets huvudkontor i Göteborg 12 april 2016.

<sup>4</sup> Se ovan.



och mall användas synonymt eftersom deltagarna i undersökningen använder termerna utan tydlig åtskillnad.

Vissa texter som skrivs av handläggarna måste förankras hos en särskilt kvalificerad beslutsfattare (skb) som är utsedd att representera Skatteverket i rätten. Det finns tre typer av skb: förankrande skb, skb och skb med särskilt ansvar för muntliga förhandlingar. En typ av text som måste förankras hos en skb är ett överklagat beslut.

## 2 Teoretisk ram

I detta kapitel presenteras teorin som denna uppsats tar sin utgångspunkt i. I kapitlet berörs områdena myndighetsspråk, textproduktion och identitet, i den ordningen.

### 2.1 Myndighetsspråk

Begreppet myndighetsspråk kan tolkas på olika sätt, antingen som en särskild typ av språk som utmärks av olika särdrag, eller som det språk som används vid myndigheter. I den här uppsatsen kommer myndighetsspråk att förstås som i den senare tolkningen (jfr Nyström Höög, Söderlundh & Sörlin 2012:16). Trots att definitionen är bred går det att säga mycket om dagens myndighetsspråk och hur det förändrats över tid. Tre sådana förändringar menar Hellspong och Ledin (1997) är *informalisering*, *individualisering* och *kommersialisering*. Begreppen aktualiseras även senare i uppsatsens resultatdel där de kommer utgöra analysverktyg.

Informalisering är det begrepp som beskriver den förändring mot ett informellare språk som myndighetsspråket har genomgått under de senaste 50 åren. Myndighetsspråket som tidigare karakteriserades av en formell och högravande ton med ord som *skall* och *icke*, har numera närmast sig ett mer vardagligt språk (Hellspong & Ledin 1997:262).

Informaliseringen har också lett till att myndighetsspråket har *intimiserats*; ett personligt tilltal med *du* är idag inte det minsta konstigt i kommunikation mellan myndigheter och medborgare (Nyström Höög et al. 2012:16). Dessa förändringar i språket har uppkommit genom att gränserna mellan den privata och den offentliga sfären suddats ut i och med fler gruppers inträde i det offentliga livet (Hellspong & Ledin 1997:262).

Individualiseringen i myndighetsspråket hänger samman med informaliseringen och innebär det fokus som hamnat på att skapa goda relationer mellan företag och kunder och mellan myndigheter och medborgare. Denna förändring, som föranleddes av den individualisering som skett i samhället i stort där det egna jaget blivit det centrala för många människor, har också gjort att den sociala kompetensen hos den som kommunicerar blivit allt viktigare. Ett tydligt tecken på det är att anställda får gå kurser i bemötande. Ett exempel på hur individualiseringen kan ta sig i uttryck är att man idag när man vänder sig till en myndighet möts av en person som presenterar sig med förnamn, vilket skapar en mer personlig relation individerna emellan. Detta sätt att se på relationen till medborgaren, eller kunden i flera fall, hänger samman med kommersialiseringen (Hellspong & Ledin 1997:262).

Kommersialisering beskriver den relativt nya relation som uppstått mellan offentlig verksamhet och medborgare, i och med att många områden inom den offentliga sektorn blivit konkurrensutsatta och marknadsanpassade. Istället för medborgare ses invånarna istället som kunder som måste ”vinnas” av myndigheten. Detta tar sig i mångt och mycket uttryck språkligt på samma sätt som informaliseringen eller individualiseringen, men gör också att

gränserna mellan information och reklam blir mindre tydliga (Hellspong & Ledin 1997:262–263).

## 2.2 Textproduktion inom organisationer

Textproduktionen inom organisationer påverkas av många olika faktorer. Nedan redogörs för några teoretiska begrepp som tillsammans kan bidra med förståelse för hur texter formar och formas av organisationen. Även dessa begrepp kommer senare i uppsatsen att användas som analysverktyg.

### 2.2.1 Kommunikativ gemenskap

Gunnarsson (1992:36) använder sig av begreppet *kommunikativ gemenskap* för att beskriva hur språket, både talat och skrivet, påverkar gemenskaper oavsett om de är privata eller offentliga. Hon delar också upp gemenskaperna i *närmiljö* och *fjärrmiljö* samt *privat* och *offentlig*, där offentlig närmiljö till exempel skulle kunna utgöras av ett lokalt skattekontor. Den offentliga fjärrmiljön skulle istället kunna utgöras av Skatteverket som myndighet (Gunnarsson 1999:66, 2009:123). Inom den offentliga närmiljön är både talat och skrivet språk centrala kommunikationsmedel, medan det inom den offentliga fjärrmiljön är den skrivna texten som är det huvudsakliga kommunikationsmedlet (Gunnarsson 1999:66; 1992:37–38).

Inom kommunikativa gemenskaper uppstår det ofta sociala skrivmiljöer (Gunnarsson 1992:37). Skatteverkets fjärrmiljö kan utgöra en skrivmiljö, det vill säga en speciell skrivkultur som gäller för alla anställda på myndigheten. En annan mer nära skrivkultur kan ett lokalt kontor, en sektion eller en arbetsgrupp utgöra.

En förutsättning för att en gemenskap inom en offentlig närmiljö ska uppstå är att det finns närhet, en kontakt, en gemensam verksamhet och ett gemensamt mål medlemmarna emellan (Gunnarsson 1999:66–67). Gemenskapen tar sig sedan i uttryck på olika plan. Det första är det *sociala planet*, som beskriver det sätt som gruppen formar medlemmarnas handlande på. På det planet finns en informell och en formell (hierarkisk) *gruppstruktur* (Gunnarsson 1999:67). Inom gruppstrukturen finns olika *sociala roller*. Rollerna kan vara förbundna med till exempel ett yrke, såsom handläggare, eller till en social situation (Gunnarsson 1992:24).

Det andra planet som gemenskapen tar sig i uttryck på är det *kommunikativa planet*, som beskriver det sätt som gruppen formar medlemmarnas språkliga handlande på. Det kommunikativa planet består dels av en formell och en informell *kommunikativ struktur*, dels av en *kommunikativ organisation* bestående av olika typer av talad och skriven diskurs (Gunnarsson 1999:67).

Förutom det sociala och kommunikativa planet, existerar också ett *socialt och kommunikativt innehållsplan* inom gemenskapen. Innehållsplanet visar sig genom normer och attityder till såväl verkligheten som till språk och texter och genom kunskaper och värderingar om desamma (Gunnarsson 1999:67).

### 2.2.2 Institutionella ramar och lokala villkor

Inom en organisation styrs textproduktionen av såväl *institutionella ramar* som *lokala villkor* (Söderlundh 2012:41). De institutionella ramarna utgörs av övergripande förutsättningar för textproduktion inom organisationen. För Skatteverket är en sådan ram dess uppdrag som myndighet. Lokala villkor handlar om skribenternas närmiljö, som i exemplet ovan (2.2.1) utgjordes av ett lokalt skattekontor. Sådana lokala villkor kan vara att handläggare ingår i olika team eller att de skriver under tidspress. Begreppen institutionella ramar och lokala

villkor bygger på Gunnarssons teoretiska modell för analys av kommunikation i yrkeslivet som i viss utsträckning beskrivits ovan.

## 2.3 Skrivande och identitet

Hittills har teorin i denna uppsats fokuserat på det kollektiva och allmänna. Här skiftas istället fokus till individen och de olika *identiteter* som kan påverka hur en anställd förhåller sig till en kommunikationssituation och hur hen uppfattar sin roll i klarspråksarbetet.

Gee definierar identitet som "[b]eing recognized as a certain 'kind of person,' in a given context (2001:99)". Identitet enligt Gee är således hur en person uppfattas i en specifik kontext. Gee menar också att denna uppfattning om någons identitet är föränderlig. Den kan skifta från kontext till kontext eller till och med flera gånger under en och samma interaktion. Någons identitet kan även uppfattas som tvetydig och instabil och en person kan tillskrivas flera olika identiteter samtidigt (Gee 2001:99). Identitet ses alltså någonting flytande, någonting som konstrueras och omförhandlas gång på gång, och det är även så det kommer att uppfattas i denna uppsats.

Gee redogör för fyra olika perspektiv vilka tillsammans kan ge en helhetsbild av någons identitet: Nature-identity, Institution-identity, Discourse-identity och Affinity-identity (2001:100). Med Nature-identity menar Gee en persons egenskaper som uppkommit genom naturliga processer oberoende av samhället (2001:101), till exempel hudfärg och längd.

Institution-identity är istället den position eller identitet som institutioner ger eller påför en person genom sin makt som institution (Gee 2001:102). Skatteverket tillskriver till exempel sina anställda identiteter genom olika yrkesbeteckningar och arbetsuppgifter, vilka de anställda själva inte kan påverka i någon större utsträckning.

Discourse-identity är de egenskaper som tillskrivs en person genom interaktion med andra människor (Gee 2001:103). Dessa egenskaper kan ses som antingen aktiva eller passiva; en person kan arbeta aktivt för att uppfattas som bärare av en viss egenskap, eller enbart se det som att egenskapen tillskrivs den utan personens aktiva inblandning (Gee 2001:104). Hur en person uppfattar sig själv och hur människorna runt omkring uppfattar personen är alltså båda av betydelse för personens Discourse-identity.

Det sista perspektivet, Affinity-identity beskriver den kollektiva identitet som antas av en grupp människor (affinity group). För att en grupp människor ska kunna sägas tillhöra en affinity group måste de ha lojalitet och tillgång till samt delta i särskilda praktiker (Gee 2001:105), men de behöver inte dela någonting mer än det. Gee själv tar Star Trek-fans som exempel på en affinity group vars medlemmar deltar i gemensamma sociala praktiker och delar samma identitet. Även alla anställda på Skatteverket skulle kunna sägas tillhöra en affinity group, i och med att de som ingår i myndigheten Skatteverket arbetar mot en för myndigheten gemensam målsättning.

Gee menar att dessa perspektiv samverkar i skapandet och bibehållandet av en persons identitet och att de därför inte kan separeras. Trots det menar han att det kan finnas skäl att i en specifik kontext analysera vilken eller vilka av dessa perspektiv som är övervägande i förandet av någons identitet (Gee 2001:101). I denna uppsats kommer dock inte en sådan analys äga rum, istället väljs identitetsperspektiven Institution-identity och Discourse-identity ut på förhand som analysverktyg. Institution-identity blir ett intressant identitetsperspektiv i och med att undersökningen i denna uppsats utgår från en institution, Skatteverket. Discourse-identity blir aktuellt i och med att det sätt som deltagarna i undersökningen talar om sig själva och andra anställda kan ge ytterligare insikt i villkoren för arbetet med klarspråk.

### 3 Tidigare forskning

Denna uppsats har till stor del inspirerats av två undersökningar, vilka redovisas i detta kapitel. Den ena berör klarspråk och textproduktion vid en stor svensk myndighet och den andra berör klarspråk vid rättsväsendet i Danmark. Även en mindre intern undersökning om språket på Skatteverket redovisas sist i kapitlet.

#### 3.1 Klarspråk och textproduktion vid myndigheter

Både myndighetsspråk och klarspråk berörs i en undersökning om textproduktion vid Försäkringskassan, utförd av Hedda Söderlundh tillsammans med Catharina Nyström Höög och Marie Sörlin (2012). De har använt sig av både intervjuer och observationer för att ta reda på dels hur textproduktionen till privatpersoner ser ut, dels vilka förutsättningar som handläggarnas skrivande präglas av och dels vilka attityder som omger skrivandet och klarspråksarbetet (Söderlundh 2012:40).

Även om undersökningen är ringa i omfattning – de har intervjuat nio anställda och observerat tre handläggare – och därför inte kan bidra med några större generaliseringar är resultaten av högsta intresse för denna uppsats, framför allt de som relaterar till de två senare frågeställningarna.

Av undersökningen framkommer att ett villkor för handläggarnas textproduktion är att texterna bearbetas av flera skribenter och att texterna har flera upphovspersoner. Dock är det specialisterna som har det egentliga ansvaret för texterna. Ett annat villkor är användandet av mallar. Det finns både maskinella och manuella mallar, vilka skapar olika skrivprocesser för handläggarna. Handläggare som arbetar med maskinella mallar behöver inte skriva någon egen text utan texten läggs in av datorn med hjälp av olika kommandon. En intervjuad handläggare menar därför att det inte finns någon anledning att granska språket eller ordningen som textstyckena hamnar i, utan att en granskning enbart är en ren faktakontroll. Handläggare som har hand om mer komplicerade ärenden arbetar med manuella mallar och behöver producera mycket egen text, eftersom varje ärende är unikt. Vissa textstycken är färdigformulerade men även de kan behöva anpassas efter mottagarens situation (Söderlundh 2012:49–51).

Ytterligare ett villkor som blir synligt i undersökningen är tid. Två av de tre handläggarna menar att de arbetar under tidspress. Tidsaspekten verkar också vara tätt sammankopplad med ett fjärde villkor, nämligen att texterna ska fungera som juridiska dokument. Handläggarna framhåller att mallarna gör skrivandet effektivare, men också att mallarna hjälper dem att se till så att allt juridiskt innehåll är med. Eftersom innehållet sakgranskas innan, och inte efter, handläggarna börjar skriva blir det också ur juridisk aspekt känsligare att skriva fritt. Det fria skrivandet tar också mer tid i anspråk. Detta har handläggarna till viss del löst genom att spara textstycken som de tycker fungerar extra bra. Eftersom de skriver under tidspress hinner de inte alltid lägga ner tid på att hitta den perfekta formuleringen och det blir då säkrare för dem ur juridisk aspekt att använda sig av färdigformulerad text. Den juridiska aspekten blir också viktig för handläggare som har hand om ärenden som kan komma att gå upp i rätten, och de behöver då även anpassa texten för en potentiell framtida dialog med rättsväsendet, även om en sådan anpassning troligtvis inte märks av medborgaren (Söderlundh 2012:51–52).

Dessa fyra villkor utgör i undersökningen exempel på lokala villkor, även om det för läsaren inte är helt klart varför mallarna kategoriseras som just lokala villkor. Det framgår nämligen ingenstans i undersökningen att innehållet i mallarna är specifikt för just det undersökta kontoret. Om det är så att alla handläggare skriver i mallar, och mallarna är samma

oavsett vilket kontor de arbetar vid, torde mallarna och innehållet i dem istället utgöra en institutionell ram.

Skrivandet på Försäkringskassan påverkas nämligen också av institutionella ramar, vilka påverkar all textproduktion inom myndigheten. En sådan ram är att Försäkringskassans uppdrag styrs av socialförsäkringsbalken. Denna juridiska ram påverkar skrivandet i stort och betyder att de som skriver utan att ha juridiska fackkunskaper egentligen bara bearbetar och skriver om texter som specialister har skrivit. Både socialförsäkringslagen och specialisterna på Försäkringskassan styr alltså de texter som produceras. Ett lokalt villkor, såsom mallar, blir därför nödvändiga för att handläggare överhuvudtaget ska kunna producera text (Söderlundh 2012:54–55).

En annan institutionell ram som styr textproduktionen är myndighetens självbild. Den består dels av rollen som expertmyndighet, dels av den rätt negativa bild av Försäkringskassan som omvärlden har. Denna syn från omvärlden leder till att myndighetens självbild blir negativ och kan enligt författarna beskrivas som en känsla av att vara missbedömd. Det leder också till att de intervjuade anställda anser sig skriva ur ett underläge och de är rädda för att göra fel och för att bli ifrågasatta av medierna, trots den expertroll som myndigheten har (Söderlundh 2012:55–56).

En tredje institutionell ram som framkommer i undersökningen är den om storlek. Försäkringskassan är en stor myndighet som har kontakt med ett stort antal medborgare. Denna ram blir synlig när de intervjuade talar om målet att agera som en myndighet och att medborgarna ska möta samma myndighet oavsett vilka texter de läser. Ett stort hjälpmedel i den strävan är mallarna, men mallarna har också en annan funktion än den rent språkliga enhetligheten; de fungerar även som en hjälp i den juridiska enhetligheten, att lagar och regler ska tillämpas på samma sätt för en ökad rättssäkerhet (Söderlundh 2012:57–58).

När det kommer till frågan om attityder till skrivande och klarspråk framkommer det att de intervjuade är övervägande positiva till klarspråk, i synnerhet de intervjuade språkvårdarna och specialisterna. Deras inflytande på texterna på Försäkringskassan är stort, vilket enligt författarna gör att deras positiva attityd till klarspråk fungerar som en institutionell ram. Flera av de intervjuade framhåller också att språket blivit mer begripligt under de senaste tio åren. Förbättringarna härleds till juristerna och specialisterna och deras attitydförändring i fråga om klarspråk. Enligt författarna sägs en bakomliggande framgångsfaktor vara ömsesidig respekt för varandras kompetens, specialisterna, juristerna och språkvårdarna emellan (Söderlundh 2012:58–59).

På frågan om hur myndighetens språk bör se ut svarar en av de intervjuade att det ska inge förtroende; det får inte bli ”hejsan svejsan” eller för ”mjukt språk”. En av de intervjuade språkvårdarna stöttar den åsikten och berättar att kundundersökningarna visar att språket ska vara tydligt, men lite distanserat (Söderlundh 2012:59).

Attityderna till skrivandet i stort på myndigheten avslöjar olika värderingar kopplade till olika skribentgrupper. Högst upp i hierarkin återfinns jurister och specialister, på mittenplanet språkvårdare och anställda på informationsavdelningen och internetredaktionen och längst ner handläggarna, vilket gör det tydligt att värderingarna hänger ihop med de juridiska ramarna. Dessa värderingar, menar författarna, utgör lokala villkor för textproduktionen i och med att det är enskilda skribentgrupper som påverkas av dem (Söderlundh 2012:60).

Särskilt handläggarna är de som påverkas, och attityden i stort är att handläggarna inte producerar egen text utan bara ”klipper och klistrar”, en attityd som också återfinns hos handläggarna själva. Specialisterna och språkvårdarna framhåller att handläggarnas skrivande präglas av begränsningar, och handläggarna själva menar att de inte ”får” göra ändringar i malltexterna, inte ens språkliga sådana. Detta visar att det finns en uppfattning på

Försäkringskassan om att handläggarna inte är skribenter, trots att de lägger sista handen vid de brev som går ut till medborgarna. Författarna anser att denna syn på handläggarnas skribentroll är problematisk eftersom det riskerar att resultera i att enbart en skribentgrupp, språkvårdarna, känner ett ansvar för texternas språkliga utformning. De menar också att just handläggarna skulle kunna bidra till mottagaranpassningen hos texterna eftersom de är den sista skribentgrupp som texterna går igenom innan de skickas ut, och eftersom det är de som har insikt i mottagarnas situation (Söderlundh 2012:61, 63).

En forskare som fokuserar direkt på klarspråksarbete är Anne Kjærgaard (2012) i hennes undersökning om Danmarks Domstole och effekterna av ett klarspråksprojekt<sup>5</sup> där. I undersökningen använder sig Kjærgaard av kvalitativa textanalyser, intervjuer och analys av organisationen. Forskningsfrågorna hon ställer upp är dels vilken effekt klarspråksprojektet haft i utvalda medarbetares texter, dels hur denna (uteblivna) effekt kan förklaras utifrån den organisatoriska kontexten (Kjærgaard 2012:2). Att analysen är kvalitativ beror till stor del på Kjærgaards intresse av att se hur individuella medarbetare som skriver texter inom domstolen reagerar på klarspråksprojektet (2012:4) – ett intresse som även återfinns i undersökningen i denna uppsats.

Materialet för textanalysen består av 48 domar skrivna av två domare under en period innan klarspråksprojektet och en period efter klarspråksprojektet. Domarna analyserades genom tre analysmetoder: top down-analys, nyanserad analys och explorativ analys (Kjærgaard 2012:5–6). Top down-analysen hade som utgångspunkt att undersöka om domarna följde de konkreta språkliga och textuella riktlinjer som angetts i klarspråksprojektet, och resultatet av analysen visar att domarna inte följde riktlinjerna. Klarspråksprojektet har sålunda inte fått något genomslag i texterna utifrån den analysen (Kjærgaard 2012:10). Den andra nyanserade textanalysen, där specifika språkliga företeelser undersöktes mer ingående, visar heller inte på någon effekt av klarspråksprojektet (Kjærgaard 2012:13).

Den tredje och sista textanalysen hade en induktiv utgångspunkt och hade som mål att fånga in potentiella skillnader i domarna som inte utgick från de språkliga och textuella riktlinjer som ställts upp för klarspråksprojektet, och som varit utgångspunkt för de två andra analyserna. I den analysen ingick totalt 12 domar och även intervjuer med de två domarna. Inte heller denna analys visar på några skillnader mellan domarna skrivna innan och efter klarspråksprojektet (Kjærgaard 2012:13–14).

I analysen av den organisatoriska kontexten fokuserar Kjærgaard på individuella aktörers tolkning av klarspråksprojektet och hur dessa kan förklaras utifrån kulturella, strukturella och individuella faktorer. Hon delar in aktörerna i analysen i tre grupper: central nivå, semilokal nivå och lokal nivå, för att kunna diskutera skillnader mellan tolkningar hos aktörerna på dessa nivåer utifrån deras olika roller i klarspråksprojektet. Den centrala nivån utgörs av den grupp som initierade, planerade och i stora drag genomförde projektet. Den semilokala nivån utgörs av rättsledare och den lokala nivån utgörs av skrivande domare (Kjærgaard 2012:14–16).

Resultatet av organisationsanalysen kommer här inte redovisas i sin helhet, utan bara det som kan vara intressant för eller överförbart till undersökningen i denna uppsats tas upp. Det första som är intressant är att klarspråksprojektet uppfattas som relevant på den centrala nivån, medan det på den semilokala och lokala nivån uppfattas som mindre relevant. På den semilokala nivån uppfattas även projektet som problematiskt till sin utformning, medan det på den lokala nivån uppfattas som sympatiskt (Kjærgaard 2012:24).

---

<sup>5</sup> Klarspråk är den term som används i Sverige, varför jag använder den här. Kjærgaard talar istället om ett ”sprogpolitisk projekt”. Målet – begripligare texter – är dock detsamma.

Det andra intressanta resultatet är att det råder två synsätt bland de skrivande medarbetarna på Danmarks Domstole. Å ena sidan finns det de som anser att de generellt skriver på ett lämpligt sätt och att att texterna utgör en förnuftig kompromiss mellan till exempel kraven på juridisk precision och att en mottagare utan juridisk kompetens ska kunna tillgodogöra sig innehållet, samtidigt som dessa två krav av somliga ses som motstridiga. Å andra sidan finns det de som anser att texterna skulle kunna skrivas på ett mycket mer passande sätt och att det inte behöver råda någon motsättning mellan den juridiska precisionen och ett språk som även en mottagare utan juridisk kompetens kan förstå (Kjærgaard 2012:17).

Ett tredje intressant resultat som framkom var att domaren på den lokala nivån ansåg sig skriva enligt de språkliga och textuella riktlinjer som upprättats med klarspråksprojektet redan innan projektet, vilket också kan förklara varför domaren inte ansåg att projektet var särskilt relevant, om än sympatiskt (Kjærgaard 2012:23). Analysen av domarens texter visar dock att domaren inte följde alla riktlinjerna (Kjærgaard 2012:14).

### 3.1.1 Språket på Skatteverket

Skatteverket i Västerås- och Örebroregionen har drivit ett projekt i syfte att förbättra sitt skriftspråk. Projektet, som fick namnet *Språkdialogen*, gick ut på att låta medborgarpaneler bestående av frivilliga medborgare och Skatteverkets egna handläggare bedöma texter som handläggarna själva skrivit. Först fick handläggarna gå igenom sina texter med hjälp av Klarspråkstestet. Därefter fick de olika medborgarpanelerna gå igenom texterna genom att svara på samma frågor. Varje medborgare skrev också ett meddelande till handläggaren som skrivit texten de läst (Hedlund 2013:55–56).

Slutligen gjordes en jämförelse mellan vad handläggarna respektive medborgarna tyckt om texterna. I korta drag visade jämförelsen att medborgarna tyckte att texterna var sämre än vad handläggarna tyckte, och åsikterna gick mest isär i fråga om målgruppsanpassning. Medborgarna ansåg även att både meningar och huvudbudskap inte var i enlighet med Klarspråkstestet. Detsamma gällde för ord och fraser, men där var handläggare och medborgare eniga om att texterna inte höll måttet. Jämförelsen visade också att handläggarna sinsemellan gjorde likartade bedömningar av texterna (Hedlund 2013:55–56).

## 4 Metod och material

Metoden för materialinsamling består av fokusgrupper, och analysmetoden utgörs av tematisk analys. Först presenteras metoden fokusgrupper tillsammans med en beskrivning av vilka respondenterna är, fokusgruppernas utformning, tillvägagångssättet, diskussionsfrågorna, materialet och de etiska överväganden som gjorts. Därefter presenteras metoden tematisk analys tillsammans med en beskrivning av hur analysen utförts.

### 4.1 Metod för materialinsamling

I den här uppsatsen har fokusgruppsmetoden använts för att samla in material. Användandet av fokusgrupper i forskning är en relativt ny metod. Den utvecklades under 1940-talet och användes då mycket i marknadsföringsundersökningar med fokus på konsumenten. Idag används fokusgrupper flitigt även inom vårdvetenskapen och samhällsvetenskapen (Dahlin-Ivanoff 2015:81; Kvale & Brinkman 2009:166).

Tanken bakom fokusgruppsmetoden är att få fram flera olika synpunkter på ett ämne genom att respondenterna för en fokuserad diskussion ledda av gruppleddaren. Målet är

sålunda inte att få respondenterna att komma överens, utan att de får stöta och blöta sina uppfattningar och personliga åsikter om det aktuella ämnet (Kvale & Brinkman 2009:166).

Ett av de grundläggande antagandena bakom fokusgruppsmetoden är att det är de kollektiva berättelserna från deltagarna som möjliggör förståelse i det aktuella ämnet (Dahlin-Ivanoff 2015:82). Det gör också att metoden baserar sig på att deltagarna har delad erfarenhet av den aktuella frågan och att deltagarna ska kunna diskutera dessa erfarenheter i en för dem naturlig miljö. Fokuset på det gemensamma utesluter dock inte att individuella erfarenheter får ta plats och vara av betydelse (Dahlin-Ivanoff 2015:83).

Ett annat grundläggande antagande bakom metoden är att makten flyttas från forskaren till deltagarna. Deltagarnas gemensamma erfarenheter kan ge dem styrka att uttrycka sina åsikter i ämnet, framförallt åsikter som kan uppfattas som negativa, och också ge åsikterna mer tyngd än om en deltagare uttryckt den ensam i ett rum med forskaren. Genom att makten flyttas från forskaren minskas också hans inflytande över gruppen (Dahlin-Ivanoff, 2015:83). Tanken är nämligen att forskaren ska stötta interaktionen mellan deltagarna snarare än att intervjua dem.

Användandet av fokusgrupper torde sålunda vara en bra metod för att få fram olika åsikter, uppfattningar och attityder, något som är själva målet för denna undersökning. Metoden ger också deltagarna möjlighet att tillsammans utveckla sina resonemang och nyansera uppfattningar och åsikter som de delar. Ansatsen med undersökningen är att få fram så många åsikter och erfarenheter som möjligt som kan ge insikt om klarspråksarbetet på Skatteverket, och dynamiken mellan deltagarna borde leda till mer uttömmande diskussioner än om intervjuerna skett på tu man hand.

Det ska dock tilläggas att gruppformatet också kan innebära att deltagarna påverkas negativt av varandras svar, och att det skapas en falsk konsensus genom att några hellre håller med än uttrycker en avvikande åsikt. För att motverka detta är det viktigt att fokusgrupperna äger rum i en icke-dömande och tillåtande miljö (Dahlin-Ivanoff, 2015:83).

#### 4.1.1 Respondenterna

Deltagarna i undersökningen är tolv stycken anställda på två olika skattekontor i Göteborg, och de kommer i uppsatsens fortsättning att kallas för respondenter. Fyra av dem är sektionschefer och åtta av dem är handläggare. De åtta handläggarna har alla någon av undersökningens sektionschefer som chef. Totalt har varje sektionschef två handläggare som är med i undersökningen.

Sektionscheferna i undersökningen är precis som det låter chefer över en sektion och har ungefär 20 medarbetare under sig. De kommunicerar huvudsakligen muntligt. Handläggarna i undersökningen arbetar inom olika insatser och deras arbetsuppgifter varierar. Flera av dem har även arbetat inom andra områden tidigare. Det varierar i vilken utsträckning de kommunicerar skriftligt eller muntligt, internt eller externt. En av handläggarna är till exempel regionsamordnare i en insats och skriver inte särskilt mycket längre. En annan av handläggarna har arbetat som skb (en roll som beskrivits i avsnitt 1.3.4) och skriver inte heller särskilt mycket längre. En tredje handläggare arbetar som informatör och skriver därför mycket informationsmaterial. De flesta av handläggarna i undersökningen skriver dock texter såsom frågor, överväganden och beslut till externa mottagare och kommunicerar även muntligt utåt.

#### 4.1.2 Fokusgruppernas utformning

Varje fokusgrupp utgörs av fyra stycken deltagare med samma yrkesroll. Två av fokusgrupperna innehöll handläggare och en fokusgrupp innehöll sektionschefer. Eftersom ett av de grundläggande antagandena bakom fokusgruppsmetoden är att deltagarna har gemensamma erfarenheter av ämnet är det av vikt att respondenterna bildar en homogen



grupp ur just den aspekten (Dahlin-Ivanoff 2015:86). I det här fallet uppnås homogenitet genom att respondenterna har samma yrkesroll som de andra i gruppen, att alla arbetar på samma myndighet och att alla (utom en handläggare) genomgått en utbildning i klarspråk.

Samtidigt som gemensam erfarenhet av ämnet är viktigt måste också respondenterna skilja sig åt ur andra aspekter för att säkerställa en mångfald inom målgruppen (Dahlin-Ivanoff 2015:86). Mellan fokusgrupperna uppnås därför heterogenitet genom att respondenterna arbetar på olika skattekontor och har olika yrkesroller, och inom fokusgrupperna uppnås det genom att respondenterna har arbetat på Skatteverket olika lång tid.

#### 4.1.3 Tillvägagångsätt och diskussionsfrågor

Fokusgrupperna ägde rum på Skatteverkets huvudkontor i Göteborg, alltså i samma hus där alla respondenterna arbetar. Diskussionerna spelades in både audiellt och visuellt, men det var det som sades som utgjorde underlag för materialet. Videoinspelning användes bara för att kunna kontrollera vilken respondent som sade vad. Tiden för fokusgrupperna hade på förhand satts till en timme för att respondenterna inte skulle behöva ta mer tid från sina arbetsuppgifter. Tiden visade sig också vara tillräcklig för att hinna gå igenom frågorna uttömmande.

Varje fokusgruppsdiskussion inleddes med att respondenterna blev informerade om vad diskussionen skulle handla om. Det gjordes tydligt för dem att alla åsikter var välkomna och att de inte behövde vara överens i någon fråga. De fick också information om vilka regler som gällde, till exempel att allt som sades inom gruppen var konfidentiellt och de i den utsträckning det var möjligt skulle undvika att prata i munnen på varandra. Respondenterna gavs också möjlighet att ställa frågor (jfr Wilkinson, Joffe & Yardley 2003:52).

Själva diskussionen var semistrukturerad (se Wilkinson, Joffe & Yardley 2003:41). Diskussionen inleddes med en ”bryta isen”-fråga (jfr Dahlin-Ivanoff, 2015:85) där respondenterna fick presentera sig och berätta hur de kommunicerade i sitt dagliga arbete och hur länge de arbetat på Skatteverket. Därefter togs fem övergripande diskussionsämnen upp i tur och ordning. Diskussionsämnena formulerades som öppna frågor:

- Vad innebär klarspråk för er?
- Vad har ni för inställning till klarspråk?
- Skulle ni säga att ni arbetar med klarspråk – hur i så fall?
- Vad har ni för möjligheter och begränsningar att implementera klarspråk i ert dagliga arbete?
- Vad tycker ni är viktigt i det fortsatta klarspråksarbetet?

Diskussionsämnena är desamma som uppsatsens frågeställningar och frågorna har följts av olika följdfrågor. Dessa följdfrågor har i huvudsak baserats på det som respondenterna diskuterat, men till fråga fyra har en följdfråga varit samma för alla fokusgrupper, nämligen om de upplevt några specifika hinder eller hjälpmedel i sitt klarspråksarbete. De båda grupperna med handläggare har också till fråga tre fått en följdfråga om de arbetat annorlunda med klarspråk sedan de gått klarspråkskursen.

#### 4.1.4 Transkription av materialet

Ljudinspelningen med sektionscheferna var cirka 57 minuter lång medan ljudinspelningarna med handläggare från kontor 1 och 3 var cirka 63 respektive 50 minuter långa. De tre ljudinspelningarna som fokusgrupperna resulterade i transkriberades i sin helhet vilket resulterade i 71 sidor text.

Eftersom målet med ljudinspelningen enbart var att komma åt innehållet grovtranskriberades materialet och i någorlunda enlighet med skriftspråkskonventionerna (jfr Norrby 2004:89–90). En typisk skriftspråksanpassning som gjorts är att interpunktion i form av punkt förts in på sina ställen för att öka läsbarheten. Överlappande tal har inte markerats eftersom det hade tagit mycket tid i anspråk och ändå inte analyserats annorlunda än icke överlappande tal.

Även om transkriptionen i mångt och mycket anpassats till skriftspråket har vissa talspråksanpassningar gjorts. Sådana är till exempel återgivandet av hummanden och instämmanden av typen ”eh” och ”mm” och användandet av talspråksformer som ”dom”, ”nån” och ”sån” istället för deras skriftspråkliga motsvarigheter (jfr Norrby 2004:93). Det enda särskilda tecknet som använts är asterisker (\*) runt ett ord eller en mening, antingen för att markera skratt eller för att markera att en del av yttrandet varit ohörbart. Om flera har skrattat har detta istället återgivits som \*skratt\* på en enskild rad (jfr Norrby 2004:97).

I transkriptionen har respondenternas namn anonymiserats. Sektionscheferna från kontor 1 kallas SC1 och SC2 och sektionscheferna från kontor 3 kallas SC3 och SC4. Handläggarna från kontor 1 kallas H1A–D och handläggarna från kontor 3 kallas H3A–D. Att namn ändå behållits beror på att det i citat ska kunna gå att se att en respondent står för mer än ett uttalande.

#### 4.1.5 Etiska överväganden

I denna undersökning har hänsyn tagits till alla delar av Vetenskapsrådets *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning* (Vetenskapsrådet 1990). Det innebär att alla respondenter i fokusgrupperna har blivit muntligen informerade om undersökningens syfte, deras roll i undersökningen, vad som förväntas av dem samt om hur inspelningarna kommer att användas. De har också blivit informerade om att de när som helst kan avbryta sin medverkan utan att riskera några negativa påföljder. Efter att ha fått denna information har de allihop samtyckt till att delta i undersökningen. All medverkan har självklart varit anonym, bortsett från att alla respondenter i en fokusgrupp oundvikligen får kännedom om varandras medverkan.

## 4.2 Metod för analys

Materialet har analyserats genom en metod kallad *template analysis*, som är en variant av temaanalys. Metoden används för att strukturera och analysera kvalitativa data och passar särskilt bra när man vill jämföra perspektiv hos olika grupper på en arbetsplats (King 2004:257, 268), vilket görs i den här undersökningen. Metoden går i stort ut på att definiera en lista av koder, en *template*, som i sin tur representerar teman i materialet.

Ofta definieras några koder i förväg utifrån förväntningar på materialet, men kan modifieras senare utifrån det faktiska materialet (King 2004:256). Så har även gjorts i denna undersökning, och diskussionsämnena som presenterades ovan (4.1.3) har utgjort ramen för den tematiska analysen (jfr King 2004:259; Joffe & Yardley 2004:59).

Alla teman som framkommit i analysen av materialet har sorterats in under någon av dessa övergripande koder och fått en egen underordnad kod (se bilaga). Utöver att undersökningens diskussionsfrågor redan på förhand fått utgöra ramen för kodandet har alltså kodandet varit induktivt, det vill säga att temana på den andra, tredje och fjärde nivån helt baserats på materialet och inte på någon existerande teori (Joffe & Yardley 2004:57).

I stort sett alla yttranden i materialet har kodats in under ett tema. Dock har några få yttranden lämnats okodade där respondenterna glidit så pass mycket från frågan att yttrandena tolkats som irrelevanta för denna uppsats syfte.

På fåtal ställen har yttrandena analyserats på ordnivå för att kunna fånga upp viktiga nyanser i vissa av respondenternas uttalanden. För att ytterligare fördjupa analysen och relatera resultaten till rådande teori har materialet även analyserats utifrån de teoretiska begrepp som presenterades i kapitel 2.

## 5 Resultat

Resultatet av undersökningen har strukturerats tematiskt enligt den lista av koder som återfinns i bilagan längst bak i uppsatsen. Det betyder att i första avsnittet redovisas respondenternas uppfattningar om vad klarspråk är. I andra avsnittet redovisas vilka inställningar till klarspråk de har och i det tredje avsnittet redovisas hur de arbetar med klarspråk enligt deras egen uppfattning. I det fjärde avsnittet redovisas vilka möjligheter och begränsningar respondenterna anser sig ha att implementera klarspråk i sitt dagliga arbete och i det femte avsnittet redovisas vad de önskar i det fortsatta klarspråksarbetet. Slutligen, i det sjätte avsnittet, redovisas en fördjupad analys av resultatet utifrån den teoretiska ramen.

### 5.1 Vilka uppfattningar om vad klarspråk är finns på arbetsplatsen?

Under fokusgrupperna framkom fyra övergripande innebörder av klarspråk. Dessa var språkliga faktorer, innehållsmässiga faktorer, utomtextliga faktorer och rättssäkerhet. De olika yrkesgrupperna och de olika kontoren lade olika mycket fokus på de olika innebörderna, och de två sistnämnda togs i stort sett enbart upp av sektionscheferna. Något som blev tydligt var dock att de språkliga och innehållsmässiga faktorerna var tätt sammanlänkade både med varandra och med rättssäkerheten.

#### 5.1.1 Språkliga och innehållsmässiga faktorer i relation till rättssäkerhet

Två av de språkliga faktorerna som respondenterna tog upp var begripligt språk och mottagaranpassning. Två av de innehållsmässiga faktorerna som togs upp var att innehållet inte går att tumma på och att innehållet inte ska vara för långt. De två sista faktorerna är som synes motsägelsefulla, och det beror på att handläggarna på de olika kontoren inte riktigt hade samma uppfattning om innehållet och dess förhållande till klarspråk. Alla faktorerna, språkliga och innehållsmässiga, samverkar för att säkerställa rättssäkerheten, även om det råder skilda uppfattningar om hur den relationen ser ut.

Att klarspråk på olika sätt innebär ett begripligt språk togs upp i alla fokusgrupper. Det framhölls att något av det viktigaste var att mottagaren förstod kommunikationen och att kommunikationen gick fram. Samtidigt menar tre av handläggarna på kontor 1 att klarspråk för dem inte är att förenkla.

H1A: För mig betyder det att det ska vara inte förenklat utan det ska vara så att den som läser förstår vad vi menar när vi jobbar här på Skatteverket. Men det ska inte vara så förenklat att det blir för mycket heller utan det ska vara klart vad vi vill.

H1D: Nä men just det ska inte förenklas det ska innehålla det som det ska innehålla men på ett tydligt sätt. Det är väl det.

Det blir tydligt att förenkling i dessa citat innebär att skala ner innehållet, vilket handläggarna alltså inte anser att de bör göra. Innehållet ska uttryckas med ett begripligt språk, men kan inte skalas ner utan att budskapet riskerar att bli oklart. Alla respondenter är överens om att vissa

delar av innehållet inte går att skala bort, och det är handläggarna på kontor 1 som betonar det starkast.

**Jag får en känsla av att det är ett innehåll som ska vara kvar. Man kan inte tumma på innehållet utan det är snarare hur man framställer budskapet som är klarspråk?**

H1A: Ja det är det som är det viktiga för mig. Det är det nog för alla.

H1C: Ja för innehållet ska ju vara korrekt. Det är ju väldigt viktigt vi är ju en myndighet och det är maktutövning kan vi säga för vi fattar beslut men vi informerar också väldigt mycket men informationen ska ju var korrekt så jag tycker att korrektheten är viktigt fastän alla ska kunna förstå vad det innebär.

H1D: Jo för beslut kan ju överklagas som man fattat och då måste det innehålla allt som det ska innehålla. Om det blir någonting sådant.

Uppfattningen är att det finns ett fast innehåll som handläggarna inte kan ändra på utan att texten riskerar att förlora sin funktion som juridiskt dokument. Ett ord som dyker upp i citatet och som ofta dyker upp när innehållet diskuteras är ”korrekt” och korrektheten hänger uppenbarligen ihop med att texternas juridiska funktion. I citatet ovan går det även att ana en motstridighet mellan begripligt språk och korrekthet genom användandet av ordet *fastän*.

Denna motstridighet uttrycks ännu tydligare senare i diskussionen när samma handläggare talar om textavsnittet ”Gällanderätt” och hur de där måste återge lagtexten korrekt och hur det gör att språket blir annorlunda. En handläggare förklarar att de i ett annat avsnitt, ”Skatteverkets bedömning” har möjlighet att förklara lagtexten på ett mer enkelt sätt. Det ordagrant återgivna innehållet upplevs alltså inte som klarspråk av handläggarna, eftersom de upplever ett behov att förenkla det för att det ska bli begripligt. Senare i diskussionen menar dock samtliga handläggare från båda kontoren att de idag skriver klarspråk, vilket betyder att stycken med svårare text inte upplevs som ett hinder för att texten i det stora hela ska räknas som klarspråk.

Att innehållet inte går att ändra på hänger ihop med att texterna måste innehålla vissa delar för att kunna fungera juridiskt. En sektionschef från kontor 1 beskriver samspelet mellan innehållet och ett begripligt språk som en förutsättning för rättssäkerhet.

SC1: Det är ju en balansgång både att förklara vad det är som händer och att inte tappa bort något för att man vill förenkla vilket är väldigt lätt att göra. Så då kan man även missa att få med information. Och sen också att informationen är begriplig så att den är rättssäker så att personen ska kunna ta tillvara sina rättigheter i förlängningen. [...] För mig är det ren rättssäkerhet att det fungerar. Utan det kan inte någon ta tillvara sin rättigheter gentemot oss för vi är så pass stora så att vi har ju mandat på allting. Så för mig är det snarare den biten som är riktigt viktig i klarspråket. Inte bara förenklingen utan i förlängningen också att man underlättar tillvaratagande av sin rättighet.

Klarspråk för sektionschefen är alltså ett sätt att säkerställa rättssäkerheten och för att kunna göra det måste ett beslut innehålla alla delar samtidigt som innehållet är formulerat på ett begripligt sätt. Mottagaren måste få all fakta men också möjligheten att kunna tillgodogöra sig den. Denna åsikt, att även språket är en förutsättning för rättssäkerhet, uttrycks dock inte av handläggarna. Handläggarna förknippar snarare rättssäkring med en kontroll av innehållet.

Att innehållet upplevs som något som inte går att ändra är dock inte hela sanningen. Handläggarna på kontor 3 är av åsikten att innehållet inte får vara för långt om det ska vara klarspråk. Det är viktigt att bara det väsentligaste tas med i texten.

H3C: Sen tänker jag också när man skriver att man inte skriver för ... fast det är ju olika men vem orkar läsa ett beslut på 12 sidor?

[...]

H3A: Bara ta med det väsentligaste.

H3B: Det viktigaste ja precis absolut.

De är alltså av uppfattningen att innehållet går att komprimera och att de gör en urvalsprocess när de skriver beslut. Även om ett beslut måste innehålla vissa delar kan handläggarna fortfarande anpassa innehållet i delarna, och behöver göra det för att det ska bli klarspråk.

När respondenterna diskuterar språk och till viss del även innehåll är det i relation till mottagarna. Mottagaranpassning är något som alla tar upp och som alla är överens om är en viktig del i klarspråket. En sektionschef från kontor 1 beskriver sin syn på mottagaranpassning.

SC2: För mig är det [klarspråk] mottagaranpassning alltså att man skriver efter vem som är mottagare. Är det en byrå eller advokatfirma kan man vara mer jurist och är det en näringsidkare som är rätt nystartad bör man skriva på ett mer begripligt och enklare sätt.

Mottagaranpassning är för sektionschefen att anpassa språket efter mottagaren. Denna uppfattning om att det är, och bör vara, skillnad på språklig nivå mellan olika mottagare gör att det inte alltid är enkelt att anpassa språket till mottagaren eller mottagarna; en text har ofta fler mottagare än huvudmottagaren. Tillsammans utvecklar sektionscheferna från kontor 3 resonemanget runt mottagaranpassning.

SC4: Men det är ju också så att den kommunikationen vi har med sådana komplicerade utredningar då kommunicerar vi ofta med ombud då kommunicerar vi inte med någon privatperson så att säga så då kan man hålla då behövs det en högre nivå.

SC3: Men det är inte riktigt bra.

#### **Då är det den huvudsakliga mottagaren som blir ombudet då i dom fallen?**

SC4: Mottagaren är ju alltid den som beslutet berör men kommunikationen sker med ombud och ombudet är ju ofta en erfaren skattejurist och då har ju dom en ganska tung kompetens med sig.

#### **Och då tar man hänsyn till den kompetensen när man skriver?**

SC4: Kanske inte när man skriver utan det handlar mer om att det måste om det innehåller sådana komplicerade saker ...

SC3: \*Ändå för svårt\*

SC4: ... så måste det ju också vara på en viss nivå när man skriver så att det håller rättssäkert för det vet man att det kan hamna i domstolar och överklagas och då kan man inte skriva för enkelt som vi varit inne på innan.

Återigen är det texternas juridiska funktion som gör att en anpassning till mottagaren – medborgaren – kan vara svår, och det riskerar att leda till att mottagaren möts av en text som den inte kan tolka på egen hand, något som sektionschef SC3 också påpekar, om än försiktigt. Klarspråk och rättssäkerhet uttrycks i citatet som ett motsatsförhållande, vilket skiljer sig väldigt från det förhållande som sektionschefen SC1 beskrev ovan, nämligen att rättssäkerheten var avhängig ett begripligt språk.

Även handläggarna pratar om mottagaranpassning som en viktig del av klarspråket. Handläggarna på kontor 1 talar dock bara om mottagaranpassning i relation till språket, precis som sektionschef SC2 i citatet ovan. Det är enbart handläggarna på kontor 3 som framhåller att mottagaranpassning även gäller innehållet, vilket också är anledningen till att den kategorin har tematiserats som en språklig faktor.

### 5.1.2 Utomtextliga faktorer

Förutom språkliga och innehållsmässiga faktorer tog sektionscheferna även upp andra innebörder av klarspråk. De diskuterade klarspråk dels som en ständig uppdatering av kommunikationen, dels som ett medel för textdiskussion och dels som ett sätt att uppnå och bibehålla Skatteverkets långsiktiga mål.

En av sektionscheferna menade att klarspråk innebar en ständig uppdatering av hur de bör kommunicera eftersom de anställda lär sig fel av varandra, och en annan sektionschef menade att det som var klarspråk för fem år sedan inte nödvändigtvis är klarspråk idag och att det därför var viktigt att hela tiden uppdatera arbetet med klarspråk.

Samma sektionschef som framhöll att klarspråk innebar en ständig uppdatering menade också att klarspråk kunde vara ett sätt att få igång textdiskussioner på arbetsplatsen. Eftersom det kan vara känsligt att ”peta i vad folk skriver” kunde klarspråk som gemensam utgångspunkt vara ett underlag för att kunna ha diskussioner om texterna som skrivs.

SC3: Ska man peta i vad folk skriver är det ju alltid lite känsligt en del gillar ju inte det. Och då är det ju bra att ha gjort någonting sådant här så att man har en gemensam utgångspunkt. Att vi ska skriva klart språk och vad det innebär och så kan man ha diskussionerna genom att vi pratat om det.

Klarspråk i betydelsen begripligt språk beskrevs också som ett sätt att uppnå eller bibehålla Skatteverkets långsiktiga mål, eftersom ett begripligt språk ses som en förutsättning för att få medborgarna att vilja göra rätt för sig. För sektionscheferna är klarspråk således inte bara språkliga och innehållsmässiga faktorer, utan klarspråk har också en innebörd som går utöver texten och handlar mer om vad klarspråk kan göra för myndigheten i stort.

### 5.1.3 Sammanfattning

Klarspråk för respondenterna är i olika utsträckning ett begripligt språk, ett korrekt innehåll och rättssäkerhet. Innehållet uppfattas till stor del som förutbestämt, men framförallt handläggarna från kontor 3 menar att det ändå måste ske ett informationsurval för att texten ska fungera klarspråkmässigt. Alla respondenter lägger dock störst vikt vid språkliga faktorer och klarspråk ses övervägande som ett språkligt fenomen.

Alla respondenter är överens om att ett enkelt språk är nödvändigt för att kunna anpassa budskapet till en mottagare utan juridisk eller ekonomisk kompetens, men en mottagare med sådan kompetens upplevs snarare behöva ett språk på en ”högre” nivå, något som hänger ihop med textens juridiska funktion. Dessa skilda uppfattningar om mottagarna kan innebära problem för mottagaranpassningen när båda mottagargrupper är mottagare av en text.

Rättssäkerheten ses ur två perspektiv, dels som avhängig ett begripligt språk så att medborgaren kan ta tillvara sina rättigheter, dels som en hög språklig nivå i texten som säkerställer dess juridiska funktion.

## 5.2 Vilka inställningar till klarspråk finns på arbetsplatsen?

Under diskussionen om inställningar till klarspråk framkom två huvudsakliga teman: klarspråksarbete och att kommunicera på klarspråk, vilka redogörs för nedan. Det som dock var det allra mest övergripande var att det fanns en i grunden positiv inställning till klarspråk hos både sektionschefer och handläggare, även om det gick att ana nyanser i den positiva inställningen, vilket också kommer visas nedan.

### 5.2.1 Klarspråksarbete

Klarspråksarbetet, i betydelsen konkreta klarspråksinsatser, och inställningen till det diskuterades mest av sektionscheferna vilket kan relateras till att det är så de främst arbetar

med klarspråk. En sektionschef menar att klarspråk är någonting man vill arbeta med, men att det inte satt sig naturligt i organisationen.

SC1: Inställningen är väl helt okej. Det är ju någonting man vill jobba med. Det gäller bara att hitta medlet att få in det för vi gör samtidigt väldigt många andra saker. Att hitta strukturen och lägga den. Man märker ju det att det har hetat någonting annat innan och det har kommit upp tidigare men uppenbarligen har det ju inte satt sig i organisationen så att det är naturligt. Det tycker jag skulle vara en utmaning att få det som en naturlig del. Att det inte behöver startas upp som ett projekt varenda gång.

Det är intressant att sektionschefen använder *väl* i första meningen. Det signalerar att inställningen till klarspråk trots allt inte är odelat positiv. Detta får också sin möjliga förklaring senare i uttalandet, eftersom sektionschefen inte anser sig ha vare sig tiden eller strukturen för att kunna arbeta med klarspråk och att klarspråket inte är naturligt i organisationen. Att få klarspråket som en naturlig del är uppenbarligen viktigt, och sektionschefen har en negativ inställning till att klarspråksarbetet varit i projektform. En annan sektionschef håller med om att ”det stannar av liksom och sedan tar man upp det igen”.

Ytterligare en inställning till klarspråksarbetet är att det är någonting som är svårt och som kräver ett extra jobb från sektionschefernas sida. En sektionschef uttrycker sitt motstånd till att göra en klarspråksinsats på sin sektion.

SC3: Man ska leta upp exempel som är bra man ska ha en tanke med varför man väljer dom och så. Jag ryggar ju för det det är jobbigt helt enkelt. Svårt är det ju med.

Det verkar alltså finnas ett visst motstånd till klarspråksarbete och kanske också en rädsla för att inte ha kunskap nog, även om sektionscheferna i grunden har en positiv inställning till klarspråk och ser behovet av det. Mycket av inställningen till klarspråksarbetet verkar bero på en upplevelse av att det inte finns vare sig medel eller struktur för att kunna genomföra en insats på ett bra sätt.

Sektionscheferna framhåller också att tidsaspekten inte bara utgör ett problem för dem, utan att det även för handläggarna innebär mer jobb vilket kan leda till att de känner sig stressade.

SC3: Och så har ju dom [medarbetarna] mycket att göra så det finns ett motstånd till att dra igång det. Då får man ju sätta av ett par förmiddagar eller något sådant så det är ju lätt att det faller ner där.

[...]

SC1: Så det ska man ju ha med sig att det är ju någonting som dom också ska ta ledigt ifrån dom arbetsuppgifternas som vi ändå har. Och en anledning till att vi har dom är ju att det är någon på andra sidan som ska ha ett beslut. Så det kan ju dom också känna sig stressade över.

Sektionscheferna upplever alltså att det finns ett visst motstånd även hos sina medarbetare, och att en klarspråksinsats gör att det dagliga arbetet får ett avbrott, något som i förlängningen drabbar medborgaren på andra sidan. Detta påverkar också sektionschefernas inställning till att göra klarspråksinsatser, och det går att härleda till argumentet att klarspråket måste vara naturligt i organisationen eftersom det hade gjort att klarspråksarbetet inneburit ett mindre avbrott från de vanliga arbetsuppgifterna.

### 5.2.2 Att kommunicera klarspråk på Skatteverket

Inställningen till att själva kommunicera på klarspråk togs i huvudsak upp av handläggarna vilket kan relateras till att det är de som skriver texter till medborgarna. Alla är positivt inställda till att skriva klarspråk och de anser att det är nödvändigt att mottagarna förstår texterna. Det var framförallt två olika aspekter av att skriva klarspråk som togs upp av

handläggarna. Dels det faktum att Skatteverket är en myndighet, vilket får konsekvenser för inställningen till klarspråk, dels att klarspråkad kommunikation effektiviserar arbetet.

Handläggarnas inställning till att skriva klarspråk påverkas av att det är Skatteverket som myndighet som är avsändare av deras texter och inte de själva. De anser att mottagarna ska känna att det inte finns några åsikter i brevet de får, utan att texterna är objektiva.

H3C: Det är en myndighet som skickar det är inte vi som skickar det är ju myndigheten.

H3D: Ja men att det kanske inte är på en personlig ... Jag tänker den som mottar det känner ändå att det är inte på ett personligt plan utan att det kommer härifrån och det finns inga värderingar i det.

Ett personligt språk kopplas ihop med värderingar, och inställningen är att språket inte får vara så pass personligt att det riskerar att äventyra strävan efter objektivitet. Att språket inte får vara för personligt kommer upp fler gånger och kopplas även ihop med åsikten att det inte kan vara för enkelt heller.

H3D: Samtidigt tänker jag att det är viktigt att det inte är för lätt språk också. Alltså det ska vara så att dom förstår men samtidigt ska det vara så pass formellt att det blir tydligt för det kan ju också vara en balansgång det kan ju inte vara för ah tjena liksom.

H3A: Vi kan inte skriva hallå eller.

Ett för enkelt och personligt språk riskerar alltså att kommunikationen blir otydlig i relation till avsändaren. Att ämnet tas upp så pass mycket tyder på att handläggarna ändå är medvetna om den informisering som myndighetsspråket har gått igenom och kanske också de klarspråksråd som menar att ett personligt tilltal är att föredra även i myndighetskommunikation. Detta bekräftas också av handläggarna på kontor 1 när de diskuterar ett av de råd som de fick på klarspråksutbildningen.

H1A: För tilltalet om man säger även i skrift nu den är ju mer ja inte familjär men personligt än det var förut. Det var ju väldigt så att myndigheten talar till allmänheten men det är ju inte alls så längre i det vi gör. Det tyckte jag också i början var en stor förändring. Hej du ...

Alla: \*Skratt\*

H1A: Liksom så det personliga tilltalet.

H1B: Men det var något som dom gick igenom att man kan faktiskt inleda med hej och det var någonting som jag tyckte var väldigt konstigt.

H1A: Att dom ens sa det eller att man ska skriva det?

H1B: Att det var okej att skriva hej.

H1C: Ja precis jättestor grej

Av diskussionen går det att ana att det finns ett större motstånd till det personliga eller informella språket hos handläggarna än vad det finns hos språkkonsulterna på huvudkontoret (som skapat klarspråksutbildningen) och de som höll i utbildningen (vilka refereras till som ”dom” i citatet ovan). Samtidigt påpekar handläggarna att det personliga tilltalet ändå är en hjälp i strävan att skriva klarspråk eftersom det ”följer ju också att det blir enklare eller bättre eller annorlunda språk genom att man har det tilltalet”. Inställningen till det mer personliga eller informella språket påverkas dock också av vilket kommunikationsmedel handläggarna kommunicerar genom. De är överens om att de kan använda ett enklare och mer direkt språk i mejl än vad de kan göra i brev.



Inställningen till att skriva klarspråk är positiv, men samtidigt måste språket sättas i relation till att avsändaren är en myndighet, vilket får konsekvenser för hur personligt och informellt det kan vara. Alla citaten i avsnittet visar tillsammans på en förhandling om vad klarspråk bör innebära på Skatteverket, vilket betyder att inställningen till olika aspekter av klarspråk också påverkar uppfattningen om vad klarspråk faktiskt innebär.

Ytterligare en inställning till klarspråk är att det effektiviserar och underlättar arbetet genom att frågorna från medborgarna blir färre. Handläggarna menar att det är självklart att budskapet ska kunna förstås av mottagaren eftersom det gör att de slipper lägga arbete på att förklara och förtydliga.

H1D: Precis. För det är som vi säger att det är ju ingen som vill skriva ett beslut och sedan få ett samtal där dom inte förstår och så får man förklara det igen. Så jag tror ändå att alla vill att det ska vara tydligt så att den som får det förstår.

Uppfattningen är alltså att klarspråk kan effektivisera och underlätta deras arbete genom att de får färre frågor. Samtidigt säger ett par av handläggarna som arbetat länge på Skatteverket att det också tar tid att kommunicera på klarspråk eftersom det för dem är ett nytt sätt att skriva. Klarspråk leder därmed inte uteslutande till effektivisering, utan kan även innebära att arbetet tar längre tid.

### 5.2.3 Sammanfattning

Klarspråk är någonting som alla respondenter har en positiv inställning till. Sektionscheferna anser dock att det saknas en struktur för att arbeta långsiktigt med klarspråk och de upplever att klarspråksarbetet bedrivits i projektform. De upplever också att det är svårt att ta sig tid till klarspråksinsatser eftersom deras andra arbetsuppgifter redan tar upp all deras tid.

Handläggarnas inställning till att kommunicera på klarspråk påverkas av det faktum att avsändaren är en myndighet. De upplever att kommunikationen måste vara objektiv och anser därför att de inte kan vara för personliga när de kommunicerar, eftersom ett personligt språk riskerar att tolkas som värderande. De är överens om att texter ska skrivas på klarspråk, men de menar att till exempel ett personligt tilltal eller ett informellt ”hej” inte nödvändigtvis fungerar på Skatteverket.

Handläggarna menar också att klarspråk effektiviserar arbetet eftersom texter skrivna så att mottagarna förstår leder till färre frågor. Dock framhåller vissa handläggare att det tar tid att skriva på klarspråk, eftersom det för dem är ett nytt sätt att skriva.

## 5.3 Hur arbetar de anställda med klarspråk enligt deras egen uppfattning?

Sektionscheferna och handläggarna diskuterar klarspråk ur olika perspektiv, vilket kan relateras till deras skilda yrkesroller. Sektionscheferna diskuterar arbete med klarspråk i form av klarspråksinsatser medan handläggarna diskuterar det som ett sätt att kommunicera. Sektionschefernas och handläggarnas arbete med klarspråk tas därför upp i olika avsnitt och redogörs för i tur och ordning. Handläggarnas arbete har dessutom delats upp i skriftlig och muntlig kommunikation.

### 5.3.1 Sektionschefer

Av sektionschefernas samtal framgår att de inte gör något strukturerat arbete med klarspråk på sina sektioner. Däremot menar de att det har ett klarspråkstänk, och en av dem har till och med planer på en specifik insats som dock inte genomförts än.

SC1: [...] finns det rätt mycket i min attgöralista kan man ju lugnt säga och en utav dom grejerna är att jag skulle vilja att man samlar ihop exempelvis beslut eller tjänsteanteckningar vad som helst för dokument under en viss period och sen väljer jag vilka dom är som jag tycker borde lyftas fram och då ska man lämna in allting oavkortat. Och så sålla ut mörka och ta fram dom som exempel på bra och dåliga texter. Men jag vill inte riktigt göra det helt själv utan jag vill ha med mig dom kontorssamordnare som jag har på min sektion. För dom insatser som jag har ansvar för det har jag i mitt tänk och det står på min ”att göra”-lista men jag har inte riktigt bestämt när \*skratt\*.

SC3: Mm. Det är just sådana där grejer som man tänker skulle vara bra om man gjorde ...

SC2: Precis.

SC3: ... men det är ju tiden och stressen och allt det där andra så det blir att man tänker ...

SC1: Lämplig tidpunkt.

SC3: ... att äh det tar vi när det är bättre och det är det inte.

SC4: Det är ju många saker som man kanske prioriterar högre och som är viktigare i verksamheten än kanske just \*ohörbart\*.

Det är tydligt att det är flera olika faktorer som spelar in och som gör att klarspråksinsatserna inte blir av. Det är dels en avsaknad av tid och en stress över arbetsuppgifterna som redan är (vilket diskuteras vidare i avsnitt 5.4.1), dels en ovilja att göra det själv. Det verkar heller inte finnas någon press ovanifrån på att göra klarspråksinsatser eftersom sektionscheferna själva verkar kunna avgöra om och när de ska arbeta med klarspråk. En av sektionscheferna för även fram åsikten att det finns andra saker som är viktigare i verksamheten än klarspråksarbetet, och att dessa saker därför prioriteras framför det.

Det blir uppenbart att klarspråk är någonting som hamnar vid sidan av det dagliga arbetet, och att det gör att det inte prioriteras på samma sätt som ordinarie arbetsuppgifter. En sak som hör till ordinarie arbetsuppgifter är kvalitetssäkring, något som kommer upp fler gånger när klarspråksarbetet diskuteras. Flera av sektionscheferna menar att de ger feedback till sina medarbetare i och med kvalitetssäkringen, och att de där kan anlägga ett klarspråksperspektiv, även om de är överens om att det inte är att arbeta aktivt med klarspråk eller att arbeta med det på det sättet som de borde.

SC4: [...] Jag läser ju allt som går ut i princip. Så där är det ju ganska naturligt att komma med input att hur har du skrivit och hur tänker du har du ställt upp det på rätt sätt och sådär. [...] det är ju jag i egenskap av chef att jag kvalitetssäkrar.

...

SC3: Sedan kan jag precis som du nu är det inte pm jag läser utan andra grejer men då kan jag ändå göra det och ha feedback men det är ju inte att jobba aktivt på det sättet som man skulle kunna.

SC2: Nä men nu när man kvalitetssäkrar så sitter man ju och ger feedback men det här arbetet [med klarspråk] det är ju någonting annat tycker jag.

En av sektionscheferna ser dock kvalitetssäkringen som en väg i klarspråksarbetet. Hen har en vision kring hur de skulle kunna arbeta med klarspråk genom att använda kvalitetssäkring som en trampolin för att smyga in större diskussioner om texterna som skrivs.

SC1: Jag har en liten fundering och det är att kvalitetssäkring kan vara en trampolin faktiskt. Därför att dom vet ju att vi kvalitetssäkrar nu och den feedbacken kommer dom ju att få både sektionsvis och individuellt i vissa fall. Och därefter skulle man ju kunna komma fram med att i och med att många eftersöker en form av stödtexter i varje arbetsgrupp då börjar vi såhär. Och det är ju egentligen ingen

kritik mot personen då får man ju bortse från det ingen individvariant här nu ingen återkoppling på individnivå utan att man ändå bara tar in material och pratar runt det. Det skulle man ju kanske kunna smyga in där då. Men det är ju visioner \*skratt\* just nu.

Sektionschefen kopplar också ihop arbetsgruppernas efterfrågan på specifika stödtexter med kvalitetssäkringen, och att det också kan fungera som ytterligare ett skäl till att diskutera texter på sektionen. Dock avslutar sektionschefen med att säga att det än så länge bara är visioner, vilket kan återkopplas till det tidigare resonemanget om tid och andra arbetsuppgifter som prioriteras framför klarspråksarbetet.

### 5.3.2 Handläggare

Handläggarna kommunicerar både skriftligt och muntligt, och deras samtal om arbetet med klarspråk redovisas därför i två avsnitt, där det första fokuserar på skriftlig och det andra på muntlig kommunikation. Sist diskuteras även bemötande, eftersom arbetet med det är något som tas upp av flera handläggare.

#### 5.3.2.1 Skriftlig kommunikation

Av handläggarnas samtal framkommer att de inte heller arbetar med klarspråk på ett strukturerat sätt, även om framförallt handläggarna på kontor 3 är tydliga med att de försöker tänka klarspråk när de skriver brev.

H3D: Alltså det känns ju som man använder klarspråk hela tiden och att det ska vi göra. Det är ingenting man tänker på utan vi har ju fått nya mallar och nya underlag att titta på så språket är ju mycket tydligare generellt sett.

H3A: Ja i stödtexter så är det ju ...

H3B: Jag tycker att man tänker på det hela tiden. Jag tycker att jag gör det faktiskt när jag skriver.

H3A: Ja det tycker jag också att jag försöker tänka på.

H3C: Man tänker på att om man skulle få det här brevet själv hur har jag skrivit.

Den handläggaren på kontor 1 som arbetar med information betonar också att det stort fokus på språket och på klarspråk inom hens insats, och att texterna språkgranskas innan de skickas ut.

Vissa handläggare nämner också förenklingar av innehållet som en del i strävan efter att skriva begripliga texter (jfr avsnitt 5.1.1). En handläggare på kontor 3 nämner att de i hens insats börjat skriva integrerade beslut, alltså ett beslut som inkorporerar flera beslut, istället för att skicka flera olika beslut till en och samma mottagare. Handläggaren säger också att de vid de tillfällen då det av olika anledningar inte går att skriva ett integrerat beslut i alla fall skriver en sammanfattning av de olika besluten, för att ändå underlätta så mycket det går för mottagaren. En annan av handläggarna från kontor 3 berättar att de istället för att som tidigare hänvisa till alla olika paragrafer nu börjat hänvisa till hela kapitel eller delar av kapitel i texterna, så att texterna inte ska bli så paragraftunga.<sup>6</sup>

Det framkommer också att handläggarna diskuterar sina texter med varandra, även om det då inte är klarspråk som är i fokus. Begripligt språk är dock en aspekt. Handläggarna på kontor 1 menar att den huvudsakliga anledningen att de läser varandras texter är att se till att de har fått med allt och att det är formulerat på ett korrekt sätt (jfr diskussionen om innehåll

---

<sup>6</sup> Huruvida det faktiskt underlättar tillgodogörandet av laginnehållet är dock en annan fråga som inte kommer besvaras i denna uppsats.

och korrekthet i avsnitt 5.1.1). Även att mottagaren ska förstå budskapet är viktigt, men det är inte första prioritet och inte heller det som föranleder genomläsningar. Samma sak gäller för handläggarna på kontor 3 om de ber om hjälp med en text.

H3A: Inte i syfte liksom med språket då är det mer för att det är svårare ärende för mig då om jag känner att jag vill att någon läser innan jag skickar ut så att det blir rätt av den anledningen men jag kanske inte så mycket gör det för att språket.

H3B: Inte språket.

H3C: Nej kanske inte för språket utan ...

Rent generellt är alla handläggare dock överens om att de idag försöker skriva på klarspråk, även om de också kan medge att de kanske inte alltid lyckas. De anser också att språket i de texter som skickas ut från Skatteverket är mycket enklare än vad det har varit och den genomgående inställningen hos dem till deras skrivande är att de gör så gott de kan. En av handläggarna på kontor 3 medger dock att om man frågat någon som arbetade med klarspråk på heltid är det inte säkert att den hade tyckt att de skrev klarspråk jämt, vilket visar på en medvetenhet om att deras version av klarspråk kanske inte alltid är till exempel en språkvårdarens version av klarspråk.

På frågan om vilken effekt klarspråkskursen haft för handläggarna är de ense om att den inte bidragit med någon större förändring i hur de skriver. En handläggare menade att hen knappt kom ihåg någonting från kursen, men att den hade fungerat som en påminnelse om att skriva klarspråk. Vissa saker tog handläggarna ändå med sig, som att det är okej att inleda ett brev med "hej" eller att de bör skriva "inte" istället för "ej". Även det personliga tilltalet togs upp (jfr avsnitt 5.2.2), och några av handläggarna som arbetat länge på Skatteverket menade att det var det svåraste rådet att följa, och att "du" och "ni" fortfarande kan kännas fel att skriva. Rent generellt verkar de råd som handläggarna kommer ihåg bäst vara de som gick lite stick i stäv med deras egen uppfattning om eller känsla för hur de bör skriva.

#### 5.3.2.2 Muntlig kommunikation

Handläggarna kommunicerar också mycket muntligt i sitt arbete, och handläggarna på kontor 3 menar att de använder ett enklare språk då. Dessutom anser de att det är enklare att anpassa språket vid muntlig kommunikation.

H3D: Ja men då pratar man ju på ett visst sätt det gör man ju inte formellt eller det skulle vara väldigt svårt att sitta och prata i massa termer.

[...]

H3A: Och du hör ju om den andra inte förstår så märker du ju det ganska fort på muntlig och då kan du ju anpassa dig eller ändra ditt ... ja att byta ut ord eller förklara på ett annat sätt.

Även en handläggare på kontor 1 anser att det är enklare att anpassa kommunikationen om den sker muntligt. Handläggaren framhåller också att det är viktigt att mottagaren förstår vad de säger eftersom det ofta handlar om komplicerade ärenden när de kommunicerar via telefon, även om hen inte nödvändigtvis tänker på klarspråk vid muntlig kommunikation.

H1C: Man kanske tänker om jag får såna samtal så är det ofta att det är en mer komplicerad fråga. Då handlar det ju om att förenkla språket för att man ska kunna förklara så så sett tänker man ju ... men man tänker inte klarspråk utan att det ska vara förstäligt för personen. Ett väldigt komplicerat skeende hur var det nu vad hände hur är reglerna och hur blir det i ditt fall. Det blir ju väldigt mycket kommunikation och man får bekräftelse också att dom har förstått för det är ju ibland väldigt komplicerade frågor och dom kan ha pratat med flera på Skatteverket och känner att dom har fått lite skiftande svar så det händer ju.

När det är svåra frågor kan det lätt bli så och då är det ju jätteviktigt att man uttrycker sig på ett sätt som personen förstår och då indirekt väljer man ju ett klart språk då.

Den muntliga kommunikationen upplevs alltså som enklare både rent språkligt: de använder ett enklare språk, och rent kommunikationsmässigt: de får en direkt respons från mottagaren som visar om den har förstått eller inte och kan därför anpassa sig löpande.

#### 5.3.2.3 *Gott bemötande*

Ett gott bemötande är något som handläggarna på kontor 1 talar mycket om, och klarspråk ses som en del i ett gott bemötande. De menar också att det på Skatteverket är större fokus på bemötande än på klarspråk, vilket gör att de snarare är bemötande de tänker på när de kommunicerar.

H1C: det är ju övergripande nästan att det ska vara ett gott bemötande för det har vi ju haft mycket mer genomgångar och diskussioner och kurser i än klarspråk egentligen.

H1A: Men det [klarspråk] blir ju som en följd.

H1D: Mm

H1C: Ja det blir som en följd.

Klarspråk ses alltså som en följd i strävan efter att tillhandahålla ett gott bemötande, men ett gott bemötande är mer än bara klarspråk. Handläggarna på kontor 3 talar dock inte om gott bemötande på samma sätt, och det är bara en av handläggarna som överhuvudtaget nämner det. Handläggaren kopplar inte ihop ett gott bemötande med språket, utan till andra saker såsom handläggningstid och kommunikationsmedel. Detta betyder inte nödvändigtvis att handläggarna på kontor 3 inte ser ett begripligt språk som en del i ett gott bemötande, men det väcker ändå frågan om hur relationen mellan klarspråk och gott bemötande uppfattas av de anställda på Skatteverket, och om olika uppfattningar genererar olika syn kommunikation.

#### 5.3.3 *Sammanfattning*

Sektionscheferna gör inget strukturerat klarspraksarbete, även om de säger sig ha ett klarspråkstänk och någon har också en plan på en klarspraksinsats. Klarspraksarbetet får stå tillbaka för andra arbetsuppgifter som upplevs som mer akuta eller mer aktuella.

Handläggarna arbetar inte heller med klarspråk på något strukturerat sätt, men de säger också att de har ett klarspråkstänk och att de försöker skriva på klarspråk. De läser också varandras texter och kommer med feedback på språket, även om språket inte är fokus vid genomläsning. När handläggarna kommunicerar muntligt upplever de att de har ett enklare språk och att det är lättare att anpassa sig till mottagaren, även om de inte nödvändigtvis tänker på klarspråk vid muntlig kommunikation.

Handläggarna på kontor 1 talar också mycket om bemötande och hur det snarare är ett gott bemötande som upplevs som viktigt när de kommunicerar. De menar dock att klarspråk är en del av ett gott bemötande. Handläggarna på kontor 3 talar mindre om gott bemötande och kopplar inte ihop det med språket.

## 5.4 Vad anser sig de anställda ha för möjligheter och begränsningar att implementera klarspråk i sitt dagliga arbete?

Det finns både hämmande och främjande faktorer för klarspråksarbetet, men också individberoende faktorer, det vill säga faktorer som uppfattas som främjande av vissa och hämmande av andra. Dessa olika faktorer redogörs för nedan.

### 5.4.1 Hämmande faktorer

Det finns flera faktorer som upplevs som hämmande för klarspråksarbetet. Framförallt sektionscheferna upplever en avsaknad av struktur, kultur och tid. Gemensamt för båda yrkesgrupperna är att kommunikationens juridiska och ibland komplicerade innehåll upplevs som försvårande och att deras okunskap om hur mottagarna upplever texterna gör det svårt att diskutera texterna ut mottagarens perspektiv. Handläggarna anser också att reglerna för mejlkommunikation hämmar dem i deras kommunikation. Dessutom upplevs klarspråk som någonting svårt.

En övergripande sak som sektionscheferna tar upp är att det inte finns någon struktur för klarspråksarbetet, vilket gör det svårt för dem att arbeta med det löpande i det dagliga arbetet. De menar att klarspråksarbetet hittills varit i projektform, och att det inte är tillräckligt.

SC2: Det [klarspråksarbetet] är ju ett helhetsarbete egentligen för det kommer ju alltid nya medarbetare och så.

SC1: Så då hjälper det ju inte att vi gör den här punktinsatsen nu.

SC2: Nä det tror inte jag heller. För det är väl lite så det har varit tycker jag att det kommer någonting. Nu går ni en klarspråksutbildning sen så är det inte så mycket mer med det.

En annan sak som sektionscheferna tog upp var avsaknaden av en kultur på Skatteverket som möjliggör textdiskussioner och läsande av varandras texter, något som de anser hade varit ett bra sätt att arbeta med klarspråk i det dagliga arbetet. De menar att även om vissa handläggare läser varandras texter så finns det idag ingen övergripande kultur av att göra det. En sektionschef anser också att det måste till en förändring i hur skribenterna ser på sina texter, att fokus måste flyttas från skribenten till mottagaren för att kunna möjliggöra feedback som inte upplevs som negativ för skribenten själv. Sektionschefen menar att en förutsättning för det är att textdiskussionerna upplevs som en gemensam strävan efter att skapa en så bra text för mottagaren som möjligt och att det ses som en gemensam lärandeprocess.

En tredje faktor som anses hämma klarspråksarbetet är avsaknad av tid och den tas upp av både sektionscheferna och handläggarna på kontor 1. Sektionscheferna diskuterar klarspråksarbetet och tiden som måste till för att kunna göra föredragningar och aktiviteter i relation till alla andra arbetsuppgifter som de har. De framhåller att stressen de redan upplever i sitt arbete är en av de saker som gör att de inte kommer till skott med klarspråksarbetet.

SC2: Vi senaste kl var det ju massa saker som dök upp ...

SC1: Ja det var hysteriskt.

SC2: ... kränkande särbehandling våldsamt arbetsliv. Alltså det finns ju massa sådana här punkter som man också ska ta upp och man kan ju inte ha obegränsat med möten.

SC4: Vi har ju i runda slängar 20 medarbetare per chef så det är ganska många medarbetare och det dyker ju upp saker i vardagen som man får ta hand om. Det produceras beslut och överväganden ...

SC3: kvalitetssäkring semesterplanering.

SC4: ... kvalitetssäkring. Det gör ju att det finns mycket annat som man måste ta före det man tar tag i språk.

Sektionschefen SC2 påpekar också att det kommer nya projekt som har ett annat fokus, vilket kan kopplas ihop med det ovan om klarspråksarbetet som projektbaserat. Det blir tydligt att det inte bara är klarspråk som sektionscheferna har att arbeta med som ligger utanför det dagliga arbetsuppgifterna, och att dessa andra saker också ska planeras in och ta upp tid, vilket gör att klarspråk hamnar ännu längre ner i prioriteringslistan.

Handläggarna diskuterar också tiden i relation till deras arbetsbörda, men de menar också att det tar tid att skriva, framförallt att skriva om texten i stödtexterna och att tidsbristen därför leder till att texterna inte blir så bra som de kunde ha blivit.

H1B: Men stödtexterna kan man faktiskt ändra.

H1A: Men man kan ändra. Då får man ju göra om det men det är inte alla som kanske hinner göra det då.

H1D: Nä precis då är det väl en kombination med det du säger och sen om man har väldigt mycket att göra för då blir det väldigt lätt ... har man en färdig text som säger ungefär det man vill ha sagt och man har väldigt lite tid då är det väldigt lätt att man inte tar den tiden och liksom ändrar. Det finns ingen möjlighet till det.

Behovet att ändra i stödtexterna gör att tidsbristen blir en hämmande faktor, men en av handläggarna som arbetat länge på Skatteverket säger också att ”det tar ju tid att skriva på nått annat sätt”. Med det menar handläggaren att klarspråk för hen innebär ett nytt sätt att skriva, något som också tar tid att börja göra. Handläggarna på kontor 3 anser å andra sidan att det inte tar längre tid att skriva klarspråk, men de anser också att stödtexterna fungerar bra. De upplever därför inte heller behovet av att skriva om dem.<sup>7</sup>

Ytterligare något som upplevs försvåra klarspråket är texternas innehåll (jfr avsnitt 5.1.1); det är ofta komplicerade skeenden som ska beskrivas och texten måste hålla juridiskt. Att innehållet ibland är komplicerat är något som nämns av både sektionschefer och handläggare, och att det kan göra det svårt för mottagarna att förstå texterna på grund av det. En handläggare påpekar dock att texterna trots det komplicerade innehållet ska kunna förstås av mottagaren, även om de kanske inte är enkla.

Det juridiska innehållet upplevs försvåra klarspråksarbetet av flera olika anledningar, och alla dessa hänger ihop med rättssäkerheten och hur den är ett ständigt villkor hos texterna. De olika uppfattningarna hos sektionscheferna om hur språk och rättssäkerhet hänger ihop har redan visats i avsnitt 5.1.1, där en sektionschef ansåg att ett enkelt språk var en förutsättning för rättssäkerheten, medan en annan ansåg att ett enkelt språk istället kunde äventyra rättssäkerheten. Den senare uppfattningen innebär ett hinder för klarspråksarbetet, och den är på intet sätt unik. Handläggarna uttrycker nämligen ett liknande synsätt när de talar om ”korrekthet” och hur innehållet inte kan ändras utan att äventyra rättssäkerheten.

Ett relaterat problem är den skillnad som kan uppstå mellan det ordagrant återgivna laginnehållet och den övriga, mer fritt skrivna texten. En av handläggarna på kontor 1 menar att det kan innebära en motstridighet mellan de olika textstyckena.

H1C: I ett beslut så har vi ju kanske tagit med lagtexten och den ska ju vara korrekt och då har du plötsligt ett språk som är annorlunda och där är ju svårt att göra någon förändring.

[...]

---

<sup>7</sup> Stödtexterna diskuteras vidare i avsnitt 5.4.3.

### **Det är den juridiska biten som kan vara svårare?**

H1C: Ja för då får ju din skrivelse en viss karaktär där och sen ska vi göra det enklare så det är ju lite motstridigt där kan man säga. Hur uppfattar kunden det? Du skriver ett beslut och du har ett klarspråk som ska vara enkelt och kunden ska förstå det och sen kommer han eller hon in i ett avsnitt där det är lagtext och sen förklarar vi vidare.

Att innehållet ska vara korrekt leder också till att klarspråk upplevs som ett risktagande i relation till lagtexten och att det kan kännas tryggt att skriva ”korrekt” eftersom de då vet att formuleringarna håller juridiskt. Alla handläggare verkar känna en rädsla eller oro inför att skriva klarspråk i avsnitt där det ska redogöras för lagen.

H3A: Sen kan man ju klart förenkla även där man behöver ju inte citera lagboken alltså man kan ju hänvisa till en paragraf och ändå förklara den lite lättare så.

H3D: Ja man kan ju underlätta.

H3B: Precis

H3D: Fast det är så svårt för att den måste ju ändå vara helt rätt.

H3A: Korrekt ja. Skriver man minsta fel där så blir det ju konstigt.

H3D: Och då kan det ju bli problem ifall det skulle gå vidare om man har gjort något syftningsfel eller ...

En annan anledning till att rättssäkerheten kan hämma klarspråksarbetet är att juristerna på rättsavdelningen upplevs som ”lite gammaldags”, en åsikt som förs fram av ett par sektionschefer och en av handläggarna på kontor 3. Handläggaren menar att juristerna inte tycker att handläggarna skriver så som de vill, och att handläggarna då måste anpassa sitt språk att mer likna deras juridiska språk.

Handläggarnas och sektionschefernas upplevelse av språket i texterna säger dock lite om hur mottagarna upplever texterna. Det är också en sådan försvårande faktor som tas upp av både sektionschefer och handläggare på kontor 1, nämligen att de har dålig uppfattning om vad mottagarna tycker. En sektionschef beskriver det som att de ”sitter och tycker själva” och en annan påpekar också att de trots allt är byråkrater, varför deras perspektiv kanske inte är det rätta.

En annan hämmande faktor som tas upp är reglerna för mejlkommunikation. Handläggarna anser att reglerna begränsar möjligheten att använda mejlen, som är ett kommunikationsmedium de säger sig kunna uttrycka sig mindre formellt och mer begripligt genom (se avsnitt 5.4.2). Framförallt handläggarna från kontor 3 diskuterar detta ingående, och de är överens om att reglerna är något som hindrar dem, både rent kommunikationsmässigt och klarspråksmässigt.

H3A: Ja det här att vi inte får mejla då för man inte vet ... jag antar att det är för att man inte vet vem mottagaren är men det vet man ju inte alltid när man ringer heller. Du vet ju inte att det är kalle svensson du pratar med. Du har ingen aning om det.

[...]

H3C: Men det är ett hinder i vårt klarspråk eller den raka kommunikationen som vi ska ha med företag.

H3A: Absolut är det det.

H3D: Och dom flesta vill ju ha det skriftligt tycker jag är rätt vanligt även om man tar det på telefon så är det många som ja men kan inte du skicka frågan också.



Det framkommer också att handläggarna faktiskt skickar mejl även om de vet med sig att det inte är helt säkert eftersom det är emot reglerna. De menar dock att många gånger är mejlen det enda gångbara kommunikationsmedlet, och att de också gör en bedömning utifrån innehållet innan de går emot bestämmelserna.

Ytterligare en sak som är hämmande för klarspråksarbetet är att klarspråk är svårt. Detta anser både sektionschefer och handläggare och en sektionschef föreslår att de kanske behöver ta hjälp utifrån för att kunna arbeta bra med det.

En sista hämmande faktor som diskuteras av de handläggare som arbetat länge på Skatteverket är att de finner somliga saker svårare att ändra på än andra när de skriver, och de härleder detta till tiden de arbetat på Skatteverket och att det i sin tur har gjort att de blivit vana att skriva på ett visst sätt.

H1C: Ja precis. Vadå du. Jag tänker att den personen att här fattar jag ett allvarligt beslut med ekonomiska konsekvenser för honom så kallar jag honom du eller ni då istället för bolaget. Det kan jag säga att det var en stor förändring för mig. Men självklart för er [H1B och H1D].

H1A: Ja det blir ju beroende på ålder och hur länge man har jobbat. Det är en vana också tror jag.

H1C: Det är en vana.

Till skillnad från de övriga hämmande faktorerna är dessa, att klarspråk är svårt samt att vissa handläggare upplever några klarspråksråd som svårare än andra, inte någonting som kan kopplas direkt till Skatteverket och den specifika situationen där. Istället handlar det dels om egenskaperna hos klarspråk och arbetet med att lära sig något nytt, dels om skrivande i relation till individuella åsikter och erfarenheter hos handläggarna. I citatet ovan går till exempel att skönja ett motstånd till intimiseringen av myndighetspråket (något som diskuteras ytterligare i avsnitt 5.6.1).

#### 5.4.2 Främjande faktorer

De främjande faktorerna är nästan lika många som de hämmande. En övergripande sak som sektionscheferna nämner är att det finns ett nationellt arbete med klarspråk på Skatteverket, och att det finns en uttalad riktning centralt ifrån.

SC2: Jag tycker ju nu när vi pratar struktur och så att Skatteverket i stort jobbar med det här och trycker på det här med bemötande och förtroende och sådär. Då känner man ju att det finns en riktning centralt ifrån. Så man behöver ju inte vara rädd att man går tvärs emot den.

SC3: På så vis finns det ju strukturer.

Även om denna riktning centralt ifrån inte explicit uttrycks som ett stöd av sektionscheferna, utgör den en institutionell ram som fungerar som en förutsättning för klarspråksarbetet, även om den kanske inte får tillräcklig effekt lokalt i det dagliga arbetet.

Handläggarna talar inte om någon uttalad central riktning, men flera av dem påpekar att språket på myndigheten har utvecklats mycket de senaste åren, något som kan ses som en effekt av det klarspråksarbete som Skatteverket bedrivit. De två handläggare på kontor 1 som arbetat på Skatteverket i 40 år eller mer berättar att det skett väldigt mycket med språket de senaste tio åren, samtidigt som en handläggare på kontor 3 menar att det hänt väldigt mycket bara sedan hen började för knappt två år sedan. Utvecklingen mot en mer klarspråkad kommunikation är alltså en process som pågår, och som har pågått under en längre tid. Även om sektionscheferna i avsnitt 5.4.1 talade om klarspråksarbetet som projektbaserat, verkar det ändå finnas en underliggande, ständigt pågående process mot en mer klarspråkad kommunikation på kontoren.

En andra främjande faktor är förekomsten av eldsjälar, det vill säga personer som brinner för klarspråk. Detta är någonting som främst diskuteras av sektionscheferna. Sektionschefen SC2 talar om en person på hans sektion som brinner för klarspråk och som fungerar som en mentor för de andra och som är en motor i klarspråksarbetet. Även sektionscheferna SC3 och SC4 har fyra personer på sitt kontor som brinner för klarspråk och som är ett stöd för dem i klarspråksarbetet.

Enligt handläggarna är ytterligare en främjande faktor några av kommunikationsmedlen; de anser att mejl, telefon och fysiska möten tillåter ett enklare, mer direkt språk. Telefonsamtal och fysiska möten innebär muntlig kommunikation, vars fördelar har beskrivits i avsnitt 5.3.2.2. Mejl innebär dock skriven kommunikation, och handläggarna upplever att de kan använda ett mycket enklare språk i mejl än de kan i brev. Handläggarna på kontor 1 menar också att tidigare kontakt via mejl leder till ett mer enkelt språk i efterföljande brev.

H1A: Och jag tror också faktiskt för det har vi pratat om och det är det väl kanske många som har gjort men att vi har mycket mejlkontakt idag. Dom skriver in och frågar grejer och sådär och då är det ett mycket enklare språk.

H1C: Mycket enklare!

H1D: Mm

H1A: Och ett mer direkt språk. Och så skriver man ett brev sen och då blir det en skillnad ...

H1B: Ja en stor skillnad blir det.

Handläggarna på kontor 3 säger dock att det nästan aldrig händer att de skickar något brev efter att ha haft mejlkontakt, varför denna aspekt inte aktualiseras för dem. Gemensamt för handläggarna är dock att mejl tillåter ett enklare mer informellt språk, varför reglerna som begränsar mejlkommunikationen upplevs som hämmande.

En av anledningarna till att språket i mejl blir enklare än i brev menar handläggarna är för att det är olika typer av innehåll som kommuniceras. I mejl är det ofta information, vilket kan skrivas på ett enklare sätt. Brev innehåller ofta överväganden eller beslut, vilka är mer formella dokument. En annan anledning till att det blir ett enklare språk i mejl menar handläggarna är för att det skrivna språket där mer liknar talat språk, och mejl uppfattas som ett medium där det är mer okej att ha den typen av språk.

Ytterligare tre faktorer som tas upp av handläggarna på kontor 1 som främjande för klarspråket är dels att handläggarna kan hjälpa varandra genom att läsa varandras texter, dels att det anställs nya som kommer med nya perspektiv på språket, och dels att språkkonsulterna på huvudkontoret kan fungera som ett stöd. Att handläggarna på kontor 1 läser varandras texter har diskuterats i avsnitt 5.3.2.1, där det framkom att klarspråk inte var något egentligt fokus vid genomläsningar. Trots det anser handläggarna att det är en hjälp för dem även språkligt. Språkkonsulternas stöd i arbetet med texter förs fram av den handläggare som arbetar med information, och som därför har ett samarbete med dem på ett sätt som övriga handläggare i gruppen inte har.

#### 5.4.3 Individberoende faktorer

De faktorer som diskuterats ovan har varit antingen hämmande eller främjande, även om de inte nödvändigtvis diskuterats av alla respondenter. De individberoende faktorerna upplevs däremot som antingen hämmande eller främjande beroende på vilken situation som handläggarna är i. Faktorerna som tagits upp är mottagare, mallar och stödtexter samt särskilt kvalificerade beslutsfattare (skb).

Alla handläggare vänder sig till företag när de kommunicerar, men det skiljer sig om företagen är stora eller små och om de är nystartade eller etablerade. Handläggarna är av åsikten att det krävs en enklare kommunikation till mottagare som är enskilda näringsidkare samt mottagare som är nya företagare, vilket gör att den typen av mottagare gör det mer motiverat att skriva klarspråk.<sup>8</sup>

H1B: Men det måste man göra. För jag tänker liksom när vi jobbar mot nya företag. Det finns ju dom som ska registrera deras firma eller dom som ska lämna in sin första inkomstdeklaration och då måste man kunna informera dom på deras nivå så att dom förstår det. Jämfört med dom som bedrivit deras verksamhet i tio år.

H1A: Och då blir det kanske mer klarspråk till dom som är nya ... automatiskt.

H1B: Ja det blir det ju. För man vill att dom ska göra rätt redan från början.

H1C: Absolut jag tror det.

Det som handläggarna gör är helt enkelt en mottagaranpassning, och handläggaren H1B menar att nivån på texten blir annorlunda om mottagaren har drivit sitt företag länge. Att nivån på texten skiljer sig beroende på vilken typ av företag som är mottagare framhåller även en av handläggarna på kontor 3.

H3A: Ja alltså det är väldig skillnad när man skriver till ett större företag eller om man skickar till en enskild på vilken nivå man kan lägga sitt språk så det finns ju olika nivåer liksom. Det är viktigt att kunna anpassa sig till mottagaren.

Även sektionscheferna diskuterar mottagaranpassning och ett par av sektionscheferna menar att en mottagare med fackkunskaper och särskild kompetens, till exempel ett juridiskt ombud, kräver att språket läggs på en ”högre”, svårare nivå (se avsnitt 5.1.1).

SC4: Men det är ju också så att den kommunikationen vi har med sådana komplicerade utredningar då kommunicerar vi ofta med ombud. Då kommunicerar vi inte med någon privatperson så att säga så då kan man hålla ... då behövs det en högre nivå.

Sektionscheferna diskuterar dock även att det borde gå att skriva klarspråk till ombud, vilket visar på att de inte anser att den ”högre” språkliga nivån som kan krävas till personer med juridisk kompetens kan räknas som klarspråk.

SC1: Sen kan jag ju säga att egentligen kan man ju skriva klarspråk även till ett ombud om man ser både på dom nya domarna som kommer ut nu. Det är ju ofta ombud som läser dom för sin klient både förvaltningsrätten och tingsrätten så jag tycker nog att man kan skriva klarspråk även där.

SC4: Absolut.

SC3: Det måste man ju göra annars blir det ju inget rättssamhälle tycker jag. Om inte den som får det kan förstå det.

SC1: Men ombuden kan ju oftast förstå dom fackuttryck man använder sig av.

SC3: Ja ja.

SC1: För dom är själva jurister och dom har ju med sig hela paketet om dom tycker att dom man skriver är rätt eller fel. Men i princip skulle man ju lika gärna kunna skriva det lika avskalat [...].

---

<sup>8</sup> Jämför diskussionen om mottagaranpassning i avsnitt 5.1.1.

Vem som är mottagare får alltså konsekvenser för den skriftliga kommunikationen och huruvida handläggarna anser sig behöva, eller rent av kunna, skriva klarspråk. Det i sin tur kan få konsekvenser för hur aktivt det arbetas med klarspråk inom olika områden. Ett exempel är taxeringen, ett område som handläggarna menar har kommit längre i klarspråksarbetet än momsens. Handläggarna lägger fram tanken om att det, åtminstone till viss del, kan bero på att de inom taxeringen vänder sig mer till enskilda medborgare, medan de inom momsens har mycket kommunikation med stora företag där mottagaren ofta är en jurist eller skattekonsult.

Ytterligare en faktor som skiljer sig åt, denna gång mellan handläggarna på respektive kontor, är mallarna och stödtexterna<sup>9</sup>, eller snarare hur handläggarna uppfattar dem som bra eller dåliga. Mallarna och stödtexterna är samma för de båda kontoren, och skiljer sig bara åt beroende på vilket område handläggarna arbetar inom och vem mottagaren är.

Handläggarna på kontor 1 uppfattar stödtexterna som ett hinder i deras klarspråkssträvan. De anser att de inte är klarspråkade och att de därför måste lägga ner tid på att skriva om texten. Det finns också en uppgivenhet hos vissa handläggare över att det verkar omöjligt att få igenom någon förändring av stödtexterna.

H1B: När jag började och ba vad är det här. Men dom sa ju då att det liksom har varit så från första början och det är ingen idé och det tyckte jag var jättetråkigt.

**Okej det är en liten uppgivenhet kring dom här stödtexterna. Dom är dåliga och ...**

H1B: Ja för jag klagade redan från första början och det var ingen som ...

Det verkar dock inte riktigt lika självklart för alla handläggare på kontor 1 att stödtexterna inte är i linje med klarspråket. Handläggaren H1C säger att handläggaren H1A som arbetat mer med klarspråk än vad hen själv har gjort har möjlighet att avgöra om stödtexterna och mallarna är klarspråksgranskade eller inte, och medger implicit att det inte nödvändigtvis är något som hen själv kan göra eller ens tänker på. Handläggaren H1C framhåller också att mallarna och stödtexterna trots allt fått klartecken från högre ort, vilket kan tolkas antingen som att det gör att det är okej att använda dem oavsett, eller som att de därför ändå borde vara klarspråksgranskade.

H1C: Och det är ju ändå arbetsgivaren som har formulerat den här färdiga texten så kan man ju också tänka men som du [H1A] som kanske jobbar mer med den frågan du ser att det här är inte klarspråksgranskat. Det kan du tänka.

Handläggarna på kontor 3 för också fram argumentet att det är arbetsgivaren som har godkänt stödtexterna och mallarna, men anser dessutom själva att stödtexterna är klarspråkade och att de är ett stöd i deras arbete.

Ytterligare positiva saker som handläggarna på kontor 3 härleder till mallarna och stödtexterna är att de gör kommunikationen mer enhetlig samt att de är en hjälp och en trygghet för nyanställda när de håller på att lära sig hur de ska kommunicera på Skatteverket. Dessa saker är dock bara positiva ur klarspråkssynpunkt om innehållet i mallarna och stödtexterna verkligen är klarspråkade. Är det inte det blir effekten snarare negativ.

Den tredje och sista individberoende faktorn är de som arbetar som skb. Handläggarna på kontor 1 tycker att de skb som de vänder sig till utgör ett stöd och en hjälp, även språkligt,

---

<sup>9</sup> Även om mallar och stödtexter egentligen inte är samma sak kommer dessa ord att användas identiskt eftersom det råder en begreppsförvirring hos handläggarna om vad som är vad, och det går inte att säkert veta vad det är som åsyftas med det ena eller det andra ordet.

och att de som arbetar som skb idag också har kunskap om klarspråk. Handläggarna på kontor 3 är av en annan åsikt. De tycker att de skb som de vänder sig till ofta fungerar som en bromskloss och att de går in och petar i ord. De menar dock att det är skillnad mellan de som arbetar som skb och att det gäller att gå till rätt person som de vet inte lägger sig i språket i texten, utan istället fokuserar på innehållet. Orsaken till att de inte är ett stöd språkligt är att de anses ha en föråldrad syn på vilket språk som ska användas, och att de kan invända mot vad de anser är ett för enkelt språk.

**Och med klagan på språket dom klagat på att det är för enkelt snarare än att det är för svårt?**

H3A: Ja då tycker dom [skb] kanske att det är för enkelt skrivet.

H3C: Ja jag vet att en av tjejkerna hos oss hon sa så här liksom hon var hos skbna och sa att då säger vi att man ska ta ett skattetillägg och den ska tvunget ändra till påföra liksom det ska stå påföra men det ska det ju liksom inte göra längre.

H3A: Dom har svårt att acceptera det och då är det svårt att säga emot för man har ju förankrat det hos dom ...

De menar alltså att om en skb invänder mot att språket är för enkelt är det svårt för dem som handläggare att stå på sig eftersom det trots allt är de som arbetar som skb som ska förankra beslutet. Samtidigt har handläggarna en förståelse för att det är viktigt att det känns rätt för dem eftersom det är de som kommer stå bakom besluten.

#### 5.4.4 Sammanfattning

Respondenterna upplever att det finns både faktorer som hämmar klarspråksarbetet och faktorer som främjar klarspråksarbetet. Det framkommer också att vissa av dessa faktorer är individberoende, det vill säga att de uppfattas som främjande av vissa och hämmande av andra. Det som främst hämmar sektionscheferna i deras klarspråksarbete är avsaknaden av en struktur, avsaknaden av en kultur där handläggarna kan ge varandra feedback på texter och avsaknaden av tid. Både sektionscheferna och handläggarna talar om kommunikationens ofta komplicerade och juridiska innehåll som något som kan försvåra skrivandet av klarspråk. De upplever också att de saknar mottagarnas åsikter om texterna som skickas ut.

Handläggarna upplever att reglerna för mejlkommunikation är hämmande, eftersom de begränsar användandet av mejl – ett kommunikationsmedium som handläggarna tycker underlättar skrivandet av klarspråk. De handläggare som arbetat länge på Skatteverket framhåller också att klarspråk innebär att de måste bryta vissa skrivvanor, något som de tycker är svårt.

En faktor som sektionscheferna upplever som främjande är att Skatteverket driver ett nationellt arbete med klarspråk, vilket de menar stakar ut en riktning för arbetet med kommunikation. Även handläggarna talar om att språket på Skatteverket utvecklats mycket på senare år till ett enklare och mer begripligt språk. Sektionscheferna talar också om personer med ett särskilt intresse för klarspråk som ett stöd för dem.

Handläggarna anser att vissa kommunikationsmedel främjar deras strävan att skriva klarspråk. De upplever att de kan kommunicera enklare och mer informellt när de kommunicerar muntligt eller via mejl. Handläggarna på kontor 1 upplever också genomläsning av varandras texter som en hjälp i skrivandet av klarspråk och de som arbetat på Skatteverket länge upplever också nyanställda som en hjälp med att få nya perspektiv på språket.

De individberoende faktorerna gäller mallar och stödtexter, särskilt kvalificerade beslutsfattare (skb) och mottagare. Handläggarna på kontor 1 och 3 upplever mallarna och

stödtexterna helt annorlunda. Kontor 1 tycker inte att de är skrivna på klarspråk medan kontor 3 anser att de är det. Handläggarna på de olika kontoren upplever också de särskilt kvalificerade beslutsfattarna annorlunda. Kontor 1 tycker att de är till hjälp klarspråkmässigt medan kontor 3 upplever att vissa av dem kräver ett ”rättsligt språk” som inte är i linje med klarspråk. Även vilken mottagare handläggarna skriver till påverkar hur enkelt det är för dem att skriva klarspråk. Handläggarna och sektionscheferna menar att nya företagare och enskilda näringsidkare kräver ett enklare språk, medan stora, etablerade företag rent av kan kräva en ”högre” språklig nivå som inte nödvändigtvis upplevs som klarspråk.

## 5.5 Efterfrågade förändringar i klarspråksarbetet

Förutom att det redan finns faktorer som både hämmar och främjar klarspråksarbetet finns det också förändringar som sektionscheferna och handläggarna vill se i det framtida klarspråksarbetet. Många av de efterfrågade förändringarna hänger ihop med de hämmande och främjande faktorerna, och utgörs av respondenternas idéer på hur dessa kan avhjälpas eller utnyttjas till fullo.

Sektionscheferna talar om att det måste upprättas en långsiktig plan, att det måste komma en struktur ovanifrån, att klarspråket måste konkretiseras i det dagliga arbetet och att de som brinner för klarspråk borde tas tillvara bättre. Handläggarna talar om att det borde utvecklas nya lokala mallar, att de vill ha en språkgranskare att vända sig till och att reglerna för mejlkommunikation måste ändras. Eftersom sektionschefer och handläggare efterfrågar så pass olika saker har deras önskemål delats upp i två skilda avsnitt. Gemensamt för både sektionschefer och handläggare är dock att de vill ha mer tid och resurser. Mer tid och resurser är också en förutsättning för alla efterfrågade förändringar utom möjligtvis den sista om mejlreglerna.

### 5.5.1 Sektionschefer

Att det måste upprättas en struktur och en långsiktig plan är sektionscheferna överens om. En av sektionscheferna anser att det måste finnas en plan som beskriver hur lång tid det ska ta innan klarspråket ska vara implementerat på Skatteverket, något som sektionschefen alltså inte tycker att det är i dagsläget, och att det borde vara en plan som sträcker sig över flera år. Sektionschefen menar också att sektionscheferna själva måste ha planer för klarspråksarbetet, eftersom det är ett arbete som går utöver de vanliga arbetsuppgifterna.

SC1: Alltså det hade varit bra att ha en klar och tydlig plan. Man pratar ju annars om kommunikationsplaner i vissa fall eller att man har en treårsplan och ska man få det här genomfört på riktigt så krävs det en sådan typ av plan. Och att man även arbetar i det i våra ... alltså vi sitter ju och planerar vad man ska göra från år till år och vad varje medarbetare ska göra dessutom på väldigt konkret nivå. Men det här är ju ett arbete som blir lite utöver och har man ingen planering tidsmässigt för detta då kommer det inte att ske.

Sektionschefen anser också att det krävs en struktur som kommer ovanifrån. Att klarspråksarbetet inte är något frivilligt som det upplevs som nu, utan att det blir en pålaga så att klarspråksarbetet inte stannar av.

SC1: [...] Men strukturen måste trots allt ramla ner uppifrån. Acceptansen för den strukturen måste komma egentligen som en pålaga uppifrån att nu ska det genomföras inte om ni vill. För det är där vi snubblar varje gång. Det bara stannar av sedan.

Sektionschefen är också av åsikten att arbetet med klarspråk inte kan börja hos sektionscheferna, utan att det måste börja på högre ort för att få samma utveckling på alla

kontor. En av de andra sektionscheferna menar att det är viktigt att få medarbetarna att se behovet av klarspråk, och att det är i behovet som de måste börja för att skapa en acceptans.

Ytterligare en sak som sektionscheferna vill se är att klarspråksarbetet konkretiseras i det dagliga arbetet, och då tänker de främst för handläggarna. En sådan konkret arbetsuppgift som de tror är bra är att få handläggarna att läsa varandras texter, och att de efter en viss tid måste byta feedbackpartner för att kunna utvecklas som skribenter ännu mer.

Sektionscheferna anser också att klarspråket borde skrivas in som en punkt i uppdragsbeskrivningen, och att det då kan formuleras som specifika uppgifter.

SC4: Men vi skulle ju kunna skriva in ...

SC1: Men vi skulle kunna ha det i uppdragsbeskrivningen som vi ska göra detta för att uppfylla målet eller aktiviteten.

SC3: Det är ju som [SC4] säger då att man kan ju skriva in något sånt där att läsa fem tio beslut av dens och ge feedback till varandra eller något sånt där.

SC1: Eller att man alltid ska innan det skickas ut ett beslut eller ett meddelande som det bara är i vissa fall det är ju inte ens ett beslut att någon ska konkret läsa det innan du skickar ut det. Det skulle man ju kunna begära.

Ett annat verktyg i konkretiseringen av klarspråksarbetet är medarbetarpolicyn, som de tycker är lite ”flummig” och abstrakt. De talar om en specifik del i policyn, den att kunna ”ta och ge feedback” och hur den skulle kunna konkretiseras till specifika uppdrag för medarbetarna.

En sista punkt som sektionscheferna tar upp är att de skulle vilja använda de som brinner för klarspråk mer. En sektionschef menar att det är en ”nyckel” och en ”framgångsfaktor” för ett bra klarspråksarbete att utnyttja deras kunskap och vilja.

### 5.5.2 Handläggare

Handläggarna pratar om andra saker än sektionscheferna. Fokus för dem är saker som kan underlätta skrivandet av klarspråk, men också skrivandet rent generellt. Det första som handläggarna på kontor 1 nämner, de som var missnöjda med mallarna och stödtexterna, är att de vill ha möjligheten att utveckla nya mallar och stödtexter. Framförallt en av dem betonar att det vore bra om de kunde tas fram lokalt för att de ska bli så bra och ändamålsenliga som möjligt. Samma handläggare anser också att det vore bra om en språkkonsult var inblandad i arbetet, så att mallarna och stödtexterna verkligen blir klarspråkade.

Handläggarna på kontor 1 är också de som tycker att det hade varit bra att ha en person utbildad i klarspråk som en resurs de kan vända sig till med frågor.

H1C: Jag skulle nog vilja ha den där som jag kan ringa och diskutera med i så fall. [...] Ja för det är så specifikt som jag säger att varje beslut kan ... att man hade haft någon man kunde ringa och diskutera med att det fanns någon resurs här på myndigheten. Det hade ju varit väldigt bra.

H1A: [...] Men när jag tänker att även om man inte ... varje person kan ju inte få hjälp med varje beslut men om man får i vissa fall så kommer man ju tillslut att ändra sig i det andra också för då tänker man har man väl börjat tror jag och är inne på den linjen så fortsätter man i det andra man gör också.

Även om inte alla handläggare kan få hjälp med varje beslut, menar den ena handläggaren att den hjälp de kan få troligtvis leder till att de utvecklas och själva börjar skriva mer klarspråk även i andra texter.

Den sista förändringen som efterfrågas är att reglerna för mejlkommunikation ändras, och den är det handläggarna på kontor 3 som tar upp. En handläggare säger att det känns som att de kommer att förändras eftersom de upplever att det är lika säkert att mejla som att skicka ett

brev. Att kunna kommunicera mer via mejl borde leda till en enklare och mer direkt kommunikation, eftersom det var aspekter av mejlkommunikation som lyftes av handläggarna i avsnitt 5.4.2. Ett annat argument som handläggarna för fram är att det är en bemötandefråga också, att de ska kunna vara offensiva, hjälpsamma och snabba och kunna möta företagaren genom det medium som den föredrar.

### 5.5.3 Sammanfattning

Det som sektionscheferna efterfrågar i det fortsatta klarspråksarbetet är framförallt mer tid och resurser och att det skapas en struktur och en långsiktig plan för klarspråksarbetet. De efterfrågar även ett tydligt budskap ovanifrån och att klarspråksarbetet konkretiseras i det dagliga arbetet för handläggarna. De upplever också att de skulle kunna gå att använda de som brinner för klarspråk ännu mer, och att det skulle kunna utgöra ett ännu större stöd för dem.

Handläggarna på kontor 1 efterfrågar nya stödtexter och mallar, och menar att de med fördel kan utvecklas lokalt i samarbete med en person med kompetens inom klarspråk. De hade också gärna haft en person med kompetens inom klarspråk som en resurs som de kan vända sig till med frågor. Handläggarna efterfrågar också nya regler för mejlkommunikation, eftersom de anser att de nuvarande reglerna är omoderna och hindrar dem från att ha en enkel och direkt kommunikation med mottagarna.

## 5.6 Fördjupad analys utifrån teoretisk ram

En analys utifrån den teoretiska ram som presenterades tidigare i uppsatsen kan ge ytterligare förståelse för hur olika faktorer påverkar klarspråksarbetet på Skatteverket. De teoretiska begreppen används nedan i syfte att belysa aspekter och nyanser i materialet som den tematiska analysen inte kommit åt. Först aktualiseras begreppen informalisering, intimisering, individualisering och kommersialisering. Därefter analyseras materialet utifrån begreppen kommunikativ gemenskap, institutionella ramar, lokala villkor och identitet. Detta avsnitt bygger främst på resonemang, men förstärks av illustrerande citat från materialet.

### 5.6.1 Informalisering, intimisering, individualisering och kommersialisering

Informaliseringen och intimiseringen av dagens myndighetsspråk gäller även för språket på Skatteverket, och arbetet med klarspråk torde vara en bidragande orsak till detta. Det går dock att ana ett visst motstånd mot graden av informalisering, eller intimisering, framförallt hos dem som arbetat där länge.

H1C: Men just det här att vi numera skriver du och ni för du [H1D] känner ju att det inte varit någon förändring för du har kommit in i det nya men för mig har det varit jättesvårt. Jag kan fortfarande ha svårt att skriva du och ni. Jag vill gärna skriva bolaget till exempel. Så det sitter väldigt djupt. Det är nästan den stora skillnaden. Sen att förenkla språket är lättare men just det här med bemötandet eller tilltalet.

Det personliga tilltalet känns alltså främmande för en av handläggarna och hen får medhåll från en av de andra handläggarna som också arbetat i flera decennier på Skatteverket. Det är dock inte bara det personliga tilltalet som kan kännas främmande utan även rekommendationen att använda en informell hälsningsfras som ”hej” väcker reaktioner (se avsnitt 5.2.2).

Skatteverket arbetar mycket med bemötande (vilket framkom i avsnitt 5.3.2.3), ett arbete som kan ses i ljuset av individualiseringen av myndighetsspråket där ett större fokus hamnat på att skapa goda relationer mellan myndigheter och medborgare. Även arbetet med klarspråk kan ses i ljuset av denna förändring, och en av språkkonsulterna på Skatteverket, citerad i



avsnitt 1.3.2, menar också att begriplig information är en del av deras arbete med ”god service”.

Individualiseringen i den direkta kommunikationen på Skatteverket verkar dock bara uppfattas av handläggarna som okej i den muntliga kommunikationen. Som visats ovan i avsnitt 5.3.2.2 upplever handläggarna att de kan vara mer informella och personliga i kommunikation via telefon eller på fysiska möten. I den skriftliga kommunikationen, såsom frågor, beslut och överväganden, anser dock handläggarna på kontor 3 att det inte ska gå att se någon individ bakom texten.

H3C: Det är en myndighet som skickar det är inte vi som skickar det är ju myndigheten ...

H3D: Ja men att det kanske inte är på en personlig ... Jag tänker den som mottar det känner ändå att det är inte på ett personligt plan utan att det kommer härifrån och det finns inga värderingar i det.

Visionen om att Skatteverket ska ge medborgarna ”service” kan även ses i ljuset av kommersialiseringen av såväl myndigheter som av myndighetspråket. Kommersialiseringen visar sig även i hur respondenterna talar om medborgarna, genom att två av handläggarna benämner medborgarna som ”kunder”.

#### 5.6.2 Kommunikativ gemenskap

Förutsättningarna för att en gemenskap inom en offentlig närmiljö ska uppstå är närhet, en kontakt, en gemensam verksamhet och ett gemensamt mål medlemmarna emellan (se 2.2.1). På Skatteverket i Västra regionen innebär detta att det finns flera olika kommunikativa gemenskaper som de anställda kan ingå i. Den kommunikativa gemenskapen kan till exempel utgöras av ett kontor, en sektion eller en grupp.

I undersökningen framkommer olika kommunikativa gemenskaper genom respondenternas användning av ”vi”. Dels används ”vi” med den bredare betydelsen ”Skatteverket”, dels med den lite smalare betydelsen ”vi handläggare som skriver/vi sektionschefer” och dels med den smala betydelsen ”vi inom en specifik grupp”, vilket tyder på förekomsten av både en kommunikativ fjärrgemenskap där alla inom Skatteverket inkluderas och av mer nära gemenskaper som avgränsas av arbetsuppgift eller lokal hemvist.

Dessa olika kommunikativa gemenskaper väcker frågan om det finns en enhetlighet på det sociala och kommunikativa innehållsplanet, i fråga om normer och värderingar knutna till klarspråk och texter. Respondenterna är alla positivt inställda till klarspråk som koncept, även om sektionscheferna till viss del är missnöjda med hur arbetet drivits hittills. De är också överens om att texterna inom myndigheten bör skrivas på klarspråk, även om sektionscheferna menar att alla texter trots det inte skrivs på klarspråk. Handläggarna framhåller att de gör så gott de kan under rådande omständigheter. Samtidigt är respondenterna också överens om att det finns ett innehåll i texterna som skribenterna inte kan förhålla sig fritt till, även om det råder små skillnader i denna uppfattning, vilket sätter villkor för skrivandet av klarspråk.

Dock råder det vissa skillnader i synen på mottagaren och hur mottagaranpassningen ska gå till. En sektionschef framhåller att mottagare med fackkunskaper ”i princip” ska kunna kommuniceras med på klarspråk, medan en annan sektionschef och flera handläggare menar att den typen av mottagare kräver en ”högre” språklig nivå. Alla respondenter är dock överens om att alla mottagare utan fackkunskaper ska få information på klarspråk, i alla fall så länge de inte representeras av en andra mottagare med fackkunskaper.

I materialet framträder även gruppstrukturen på det sociala planet i form olika roller inom den kommunikativa gemenskapen. Det är en hierarkisk skillnad mellan rollen som handläggare som skriver och rollen som skb som förankrar vissa av handläggarnas texter.

Dessa olika roller får effekt på det kommunikativa planet i den kommunikativa strukturen. Personerna som arbetar som skb kommer in i skrivprocessen först när texten är färdig, och de har ett inflytande över texten som gör att handläggare har svårt att argumentera emot deras åsikter om språket. Det är även de som arbetar som skb som ansvarar för att innehållet är korrekt. Sektionschefer läser och kommenterar också sina handläggarnas texter. Detta är dock något som handläggarna inte nämner. Att processförarna och sektionscheferna har så pass stort inflytande över texterna gör dessa yrkesgrupper extra viktiga som normbildare i klarspråksarbetet.

Rollen som handläggare kommer också med begränsningar. Alla handläggare diskuterar att rubriken ”övervägande av beslut” i stödtexterna för beslut istället borde vara ”förslag till beslut”, en ändring som de anser skulle vara en förbättring och mer i linje med klarspråk. Handläggarna säger också att frågan har kommit upp och att flera på Skatteverket varit drivande i frågan, men att ingenting hänt. Själva har de ingen befogenhet att ändra på rubriken när de skriver.

H1A: Ja för några år sen då när jag jobbade mer med att göra beslut och ärenden och så. Det sista där då granskade jag inkomstdeklarationer. Då var det mycket prat om det hur man formulerar på ett mer klarspråkssätt. Det sista året som jag jobbade med detta men det är mycket med dom här för ... alltså till exempel står det övervägande om beslut och det är väldigt många som inte vet vad ett övervägande innebär men det är inget vi kan ändra på. Vi försökte ändra till förslag till beslut nått år och jag vet att Uddevalla var väldigt drivande i detta och vi försökte också med den gruppen jag jobbade men det är jättesvårt att få ... alltså det gick inte så det heter fortfarande övervägande om beslut.

#### **Ni ville gå in och ändra det i själva mallen då?**

H1A: Ja så det finns vissa sådana saker som hämmar som man som vanlig handläggare skulle vilja göra om.

Det är alltså inte bara det att stödtexterna och mallarna uppfattas som inte klarspråkade som är hämmande för vissa handläggarna (se avsnitt 5.4.1), utan även begränsningarna knutna till handläggarnas roll upplevs som hämmande i deras strävan att göra texterna mer begripliga.

#### 5.6.3 Institutionella ramar

Att det finns olika institutionella ramar som styr villkoren för klarspråksarbetet är uppenbart. En viktig ram som redan diskuterats är Skatteverkets nationella arbete med klarspråk. Denna ram är en förutsättning för att klarspråksarbetet ska kunna få ett större genomslag inom myndigheten, och det finns en uppfattning hos respondenterna att klarspråk ska användas, i alla fall till enskilda mottagare utan fackkunskaper.

En annan ram för skrivandet utgör Skatteverkets vision. En sektionschef menar att visionen om ett samhälle där alla vill göra rätt för sig bara kan uppnås om den kommunikation som skrivs på myndigheten är begriplig, alltså samma uppfattning som språkkonsulten citerad i avsnitt 1.3.2 har.

Ytterligare en institutionell ram är texternas juridiska funktion. De flesta texter som handläggarna skriver har en juridisk funktion och denna upplevs som viktigare än texternas begriplighet. Denna aspekt villkorar handläggarnas skrivande och leder också till att somliga respondenter upplever en motsättning mellan å ena sidan juridiskt språk och å andra sidan klarspråk. Texternas juridiska funktion är också anledningen till att vissa texter som handläggarna skriver måste förankras hos en skb, vars effekt har beskrivits ovan.

En annan institutionell ram är att skrivandet för handläggare sker i mallar och stödtexter som är samma för hela myndigheten (även om de skiljer sig mellan olika områden, ärenden och mottagare). Mallarna och stödtexterna formar hur handläggarna skriver olika texter, och

vilka friheter de kan ta i sitt skrivande. Mallarna och stödtexterna upplevs som centrala inslag i skrivandet, även om handläggarna på de olika kontoren har olika uppfattning om huruvida de är skrivna på klarspråk eller inte. Mallarna och stödtexterna kan också utgöra lokala villkor, vilket diskuteras under nästa rubrik.

#### 5.6.4 Lokala villkor

Mallar och stödtexter utgör som visats ovan av en övergripande ram för skrivandet på myndigheten, men de kan också utgöra lokala villkor. En av handläggarna berättade att de har skapat egna mallar inom hens arbetsgrupp genom att välja det bästa från de redan existerande mallarna och stödtexterna. Dessa mallar utgör således villkor för skrivandet enbart inom den arbetsgruppen.

Ett annat lokalt villkor som präglar både sektionschefernas och handläggarnas klarspråksarbete är tidspressen.<sup>10</sup> Sektionscheferna säger att klarspråksarbetet kommer i andra, eller till och med tredje hand, eftersom alla arbetsuppgifter inte ryms inom den tid de har till sitt förfogande. Handläggarna från kontor 1 talar om tidspress i relation till mallarna och stödtexterna som de anser är dåliga ur klarspråkssynpunkt. De menar att tidspressen leder till att texterna ibland inte blir skrivna på klarspråk, eftersom de inte har tid att formulera om texten.

#### 5.6.5 Identitet

Alla anställda på Skatteverket har fått en Institution-identity tilldelad sig genom sin yrkesroll och uppdragsbeskrivning. Även om alla anställda som inte är kontorschefer eller högre chefer är handläggare i grunden, betyder inte det att de är på samma nivå i hierarkin. Att sektionschefer kan utöva sitt inflytande över texterna har redogjorts för i avsnitt 5.6.2 och den makten över texterna är också en del av deras tilldelade identitet. Två av sektionscheferna framhåller till exempel att de läser sina handläggares texter och att de har många synpunkter på hur de skriver.

SC4: Jag läser ju allt som går ut i princip. Så där är det ju ganska naturligt att komma med input att hur har du skrivit och hur tänker du har du ställt upp det på rätt sätt och sådär.

Samtidigt menar sektionscheferna att det inte betyder att det är de som är bäst lämpade att ge feedback, utan kanske istället någon annan handläggare, i alla fall om handläggaren själv är bra på att skriva.

SC3: Det är ju inte säkert att det blir bäst bara [...] för att chefen läser allting. [...] För det är ju ändå dom som ligger närmast som kan dom bäst tror jag.

SC4: Jo men det tror jag och det är väl ingen som säger att [...] jag som sektionschef är bäst på att skriva utan förmodligen är det ju som revisorerna som har skrivit i alla år och som kanske är vana ... några är bättre på att skriva.

Bara för att sektionschefernas institutionella identitet som chefer ger dem makt över både sina medarbetare och de texter som de skriver betyder det alltså inte att sektionscheferna nödvändigtvis identifierar sig som bättre skribenter än dem eller som mer kunniga inom det aktuella området.

---

<sup>10</sup> Att arbete under tidspress klassificeras som ett lokalt villkor i denna uppsats beror på det är två lokala kontor som undersökts, och därför kan inte några slutsatser på nationell nivå dras. En reservation görs dock för att tidspress lika väl skulle kunna gälla för allt arbete på Skatteverket, och således utgöra en institutionell ram.

Handläggarnas institutionella identitet som just handläggare varierar mellan respondenterna. En av handläggarna är som tidigare redovisats skatteinformatör, en annan är region-samordnare och en tredje har tidigare varit skb. Dessa olika yrkesroller erbjuder olika institutionella identiteter och torde placera dem på olika nivåer hierarkiskt. Handläggarnas institutionella identitet kan också variera beroende på vilket skatteområde de arbetar med.

Dessa olika institutionella identiteter kan också påverka hur handläggarna arbetar med klarspråk. Handläggaren som är skatteinformatör framhåller till exempel att hens insats arbetar mycket med klarspråk och att de har mycket kontakt med språkkonsulterna på huvudkontoret. Hen har också en mycket positiv inställning både till klarspråk och till språkkonsulterna och deras arbete.

H1A: Det materialet som jag är med och skriver och även annat material också men vi ett steg lite längre där har vi ju språkgranskare [...] som går igen det och tittar och så har dom synpunkter på när man inte skriver på ett bra sätt eller klarspråkssätt kan man säga. Så då granskar dom dom bilder vi visar och dom granskar även det vi skriver som manus och då är det ju dom synpunkterna som gäller bland annat klarspråk då som kommer att skriv det här istället eller skriv såhär istället. Jag tycker att det är jättespännande att få den det är ju en hjälp för oss.

Handläggaren som arbetat som skb menar å andra sidan att det område hen arbetar inom, momsgranskningen, inte kommit lika långt i klarspråksarbetet som andra områden (se avsnitt 5.4.3) och att klarspråk inte är en lika aktiv diskussion där. I rollen som skb ska handläggaren gå igenom vissa beslut och förankra dem, men hen upplever inte att det finns något krav på att tänka på klarspråk.

H1C: Mer än att i den rollen som jag har som skb det är ju reglerat enligt lagen att vissa beslut ska förankras så då är det ju tvingande att [...] du måste förankra ditt beslut. Så då ingår ju det i min roll.

H1A: Men det är inte så att det är sagt att nu ska du tänka klarspråk utan ...

H1C: Nej inte alls.

Dessa olika yrkesroller, skatteinformatör och skb inom mömsen, erbjuder olika institutionella identiteter och skapar olika ingångar till klarspråk, vilket ger handläggarna olika möjligheter att arbeta med klarspråk.

Handläggarna, sektionscheferna och alla andra anställda på Skatteverket har också en Discourse-identity, som utgörs av de egenskaper som tillskrivs dem genom interaktion med andra. Det är sättet som de talar om sig själva och hur de blir omtalade av andra. Hur sektionscheferna talade om handläggarna i citatet ovan, att de i flera fall är bättre lämpade att ge varandra feedback på deras texter än vad sektionscheferna är, är ett exempel på hur handläggarnas diskursidentitet skapas på Skatteverket.

Även nyanställda omtalas av sektionscheferna, som menar att de kan använda ett krångligt språk eftersom de tror att det är så det ska vara, och för att de vill visa sig duktiga.

SC2: Det tror jag också. Jag tror att nyanställda kan nog ... vara svårare.

SC3: Dom kan vara nog så farliga med att krångla till och slänga sig med det enda och det andra.

SC2: Exakt.

Å andra sidan talar de handläggare som arbetat länge på Skatteverket om de mer nyanställda handläggarna som en resurs i klarspråksarbetet, och att många saker som kommit med klarspråket och som varit svårt för dem att anpassa sig till har de nyare med sig naturligt.

Nyanställda tilldelas således olika, motstridiga diskursidentiteter av handläggarna och sektionscheferna i undersökningen.

Sektionscheferna talar också om juristerna på Skatteverket, och framförallt de som arbetar på rättsavdelningen. Sektionscheferna anser att de ofta skriver krångligt och att de är ”bakåtsträvare”.

SC3: Sedan tycker jag det kommer väldigt mycket som är väldigt krångligt internt. Sådana här styrsignaler.

SC2: Du menar sånt som kommer från rättsavdelningen?

SC3: Ja sådant som kommer från rättsavdelningen och sådant. Man får ju sitta där och fundera många gånger.

En annan sektionschef upplever att det för jurister och revisorer krävs att en person med samma yrkesbeteckning som dem kommer och pratar om förändring för att de ska lyssna. Juristerna och revisorerna tilldelas således en diskursidentitet som oemottagliga för andra åsikter än den egna yrkesgruppens, och som användare av ett krångligt språk. Även en av handläggarna talar om de som arbetar på rättsavdelningen som personer som vill ha ett ”rättsligt språk”.

När handläggarna talar om sig själva säger de att de gör så gott de kan. De säger också att de försöker skriva på klarspråk, även om de menar att en person som arbetar med klarspråk på heltid kanske inte hade tyckt att deras texter var skrivna på klarspråk varje gång (jfr avsnitt 5.3.2.1). Handläggarna skapar alltså tillsammans en diskursidentitet i vilken de förvisso särskiljer sig från personer som arbetar med klarspråk på heltid, men samtidigt identifierar sig som skrivare av klarspråk. Även att de som handläggare gör så gott de kan i sin strävan att skriva klarspråk blir en del av deras diskursidentitet.

#### 5.6.6 Sammanfattning

Kommunikationen på Skatteverket har påverkats av den informalisering, intimisering och individualisering som idag kännetecknar myndighetskommunikation, och det går att ana ett visst motstånd till dessa förändringar hos flera av de handläggare som arbetat på Skatteverket under många år. Det går även att se spår av kommersialisering i två av handläggarnas sätt att omtala mottagarna som kunder.

Det framkommer olika kommunikativa gemenskaper i samtalen med sektionschefer och handläggare. Det finns dels en större fjärrgemenskap som inkluderar alla anställda på Skatteverket, dels olika närgenskaper. I ljuset av de olika kommunikativa gemenskaperna blir frågan om det finns en enhetlighet viktig och det visar sig att det råder en skillnad i synen på mottagaren och huruvida vissa mottagare kräver klarspråk eller inte.

Inom den kommunikativa gemenskapen finns olika roller, och det framkommer att sektionschefer och särskilt kvalificerade beslutsfattare (skb) har stort inflytande på de av handläggarnas texter som går via dem. Det gör att såväl sektionschefer som skb är viktiga normbildare i klarspråksarbetet. Handläggarna upplever även att det finns begränsningar kopplade till deras roll, vilket kan hämma dem ur klarspråkssynpunkt. Skrivandet på Skatteverket påverkas även av andra institutionella ramar och lokala villkor, så som tidspress, mallar och stödtexter samt texternas juridiska funktion.

Sektionschefernas och handläggarnas yrkesroller erbjuder olika institutionella identiteter och ger olika ingångar i klarspråksarbetet. Även diskursiva identiteter framkommer, framförallt i sektionschefernas samtal, och en sådan diskursiv identitet är den som tillskrivs

juristerna på rättsavdelningen, nämligen att de skriver krångligt och att de är bakåtsträvare när det kommer till språkutveckling.

## 6 Diskussion

I detta kapitel diskuteras resultatet av och metoden för undersökningen samt vidare forskning. Diskussionen börjar i resultatet, vilket även relateras till den tidigare forskning som ställdes upp i avsnitt 3.1. Därefter diskuteras valet av metod, undersökningens utförande och tillförlitlighet samt resultatets generaliserbarhet. Sist diskuteras kort vidare forskning.

### 6.1 Diskussion om resultat

Syftet med denna undersökning har till viss del varit komparativt för att kunna visa på skillnader mellan såväl sektionschefer och handläggare som mellan handläggare på olika kontor. En stor skillnad mellan sektionschefer och handläggare var att sektionscheferna kopplade tre utomtextliga faktorer till klarspråk, något som handläggarna inte gjorde. Att sektionscheferna även upplever klarspråk som något som går utanför texten kan förstås utifrån hur sektionscheferna arbetar med klarspråk, och vill arbeta med klarspråk. Sektionscheferna var missnöjda med att klarspråksarbetet bedrivits i projektform, och att de kopplar ihop klarspråk med långsiktigt, kontinuerligt arbete kan tolkas som en kritik mot detta arbete.

En annan stor skillnad var mellan de båda handläggargrupperna och hur de upplevde vissa faktorer som hämmande eller främjande. Mallarna och stödtexterna upplevdes till exempel helt annorlunda av handläggarna på de två kontoren och denna diskrepans väcker frågor som undersökningen i den här uppsatsen inte kan svara på. Är det så att de fyra handläggarna på kontor 1 använder mallar och stödtexter som är mer genomarbetade klarspråksmässigt än de mallar som de fyra handläggarna på kontor 3 använder? Eller är det så att handläggarna på de båda kontoren har olika uppfattning om när en text är skriven på klarspråk, trots deras liknande svar på den första diskussionsfrågan om innebörden av klarspråk? Undersökningen i denna uppsats erbjuder som sagt ingen förklaring, men det är en skillnad som är intressant att undersöka vidare, och något som Skatteverket borde fundera över att göra.

Eftersom handläggarna på kontor 1 var missnöjda med mallarna och stödtexterna, efterfrågade de möjligheten att få utveckla nya mallar och stödtexter. Framförallt en av dem betonade att det vore bra om mallarna och stödtexterna kunde tas fram lokalt för att de ska bli så bra och ändamålsenliga som möjligt. En av sektionscheferna på kontor 1 uttryckte en medvetenhet om handläggarnas önskan av specifika stödtexter, vilket betyder att detta tagits upp tidigare men uppenbarligen utan att resultera i något.

Sektionscheferna diskuterade också vikten av att få medarbetarna att se behovet av klarspråk för att kunna skapa en acceptans för själva arbetet. Handläggarna i denna undersökning har dock flera gånger själva betonat vikten av klarspråk och vikten av att kommunicera ett budskap som mottagaren kan ta till sig, alltså är det tydligt att åtminstone en del av handläggarna redan ser behovet. Handläggarna var också av uppfattningen att de flesta av deras kollegor tycker att klarspråk är viktigt och att även de ser behovet av det.

Ytterligare en sak som sektionscheferna ville se i klarspråksarbetet var att det konkretiseras i det dagliga arbetet, och då tänker de främst för handläggarna. En sådan konkret arbetsuppgift var att de ville få handläggarna att läsa varandras texter. Det har dock visat sig att handläggarna i denna undersökning faktiskt läser varandras texter redan, även om det inte

är strukturerat och klarspråk inte är i fokus. Det verkar således finnas en grund att bygga vidare på om det skulle införas strukturerad feedback handläggarna emellan.

Ett ämne som återkom flera gånger i resultatet var mottagaranpassning, och respondenternas föreställningar om språket i relation till mottagarna och till de kontexter som texten kan ingå i. Vissa mottagare (jurister och skattekonsulter) och kontexter (förvaltningsrätterna) anses av såväl handläggare som sektionschefer kräva ett språk på en ”högre” nivå. Att vissa mottagare anses kräva en kommunikation på en ”högre” nivå gör att texterna till dem kan bli mindre begripliga ur ett lekmannaperspektiv. Detta behöver inte nödvändigtvis utgöra ett kommunikativt problem så länge som den tänkta mottagaren som texten anpassas till också är den enda mottagaren, eller att alla tilltänka mottagare har samma kompetens.

Sektionscheferna diskuterar dock att det borde gå att skriva på klarspråk även till mottagare med juridisk kompetens, vilket visar på att de inte anser att den ”högre” språkliga nivån kan räknas som klarspråk. Det väcker en ny fråga, nämligen hur en skribent ska tillgodose kraven på mottagaranpassning och ett enkelt språk när mottagaren är en expert. Är en text mellan två jurister klarspråk, även om den är mottagaranpassad med hänsyn till den kompetens inom juridik som juristerna har, och därför inte följer alla villkor för ett enkelt språk såsom att bara använda nödvändiga termer och förklara dem första gången de används? Behövs ens klarspråk i en sådan situation? I *Klarspråk i praktiken* går att läsa följande.

Kravet på ett värdat, enkelt och begripligt språk gäller inte bara den information som riktar sig till myndighetens eller kommunens externa mottagare, utan även interna dokument och myndigheter emellan (Språkrådet 2011:28).

Oavsett om kommunikationen riktar sig till en extern eller intern mottagare, och oavsett om mottagaren är en annan myndighet (till exempel förvaltningsrätterna) gäller alltså fortfarande språklagens 11 paragraf och det betyder i förlängningen att de förtydliganden som ställts upp för ett enkelt och begripligt språk i *Klarspråk i praktiken* är ett krav även mellan två experter.

Mottagaranpassning förklaras ytterligare i *Klarspråk lönar sig*, där det går att läsa följande beskrivning.

#### **Tänk på läsaren**

Börja alltid med att göra klart för dig varför du skriver och till vem eller vilka du vänder dig. Vad är syftet med texten? Vad ska läsaren veta eller göra efter att ha läst texten? Vilka förkunskaper har läsaren i ämnet? Vad vet du om läsarens språkliga kompetens? (Hedlund 2006:7).

En skribent behöver således ta hänsyn till både mottagarens förkunskaper i ämnet och hans språkliga kompetens, samtidigt som skribenten ska anpassa språket till de krav som ställs upp för ett enkelt språk. Det ter sig självklart att dessa båda behov ibland krockar med varandra och för en skribent är det inte lätt att avgöra vad som borde stå tillbaka, ett eller ett par språkliga krav eller kravet på att anpassa till läsarens förkunskaper. Ledin (2013) menar att klarhet och mottagaranpassning borde vara ledstjärnan vid myndighetskommunikation, just eftersom juridisk information av nödvändighet inte alltid kan uttryckas ledigt och enkelt. Förvisso talar Ledin om kommunikation till medborgare, och inte experter emellan, men tanken om att mottagaranpassning och klarhet ibland måste gå före enkelhet kan överföras även till den kommunikationssituationen. Ledins rekommendation är att om två uttryck är (ungefär) lika klara ska det enklaste väljas.

Även innehåll har diskuterats utifrån enkelhet av respondenterna. Respondenterna är av åsikten att innehållet inte nödvändigtvis kan vara enkelt. De återkommer till att innehållet ofta är komplicerat, och många av texterna har dessutom en juridisk funktion som gör att vissa

delar måste ingå i dem. Att innehållet inte alltid kan vara enkelt tas även upp i materialet till klarspråksutbildningen som handläggarna och sektionscheferna gått. Där går att läsa följande.

Klarspråk är att förenkla språket och välja innehåll efter mottagare. Men det är inte nödvändigtvis att förenkla innehållet.

Innehållet i Skatteverkets texter kan alltså inte nödvändigtvis förenklas, något som handläggarna varit tydliga med, men det måste dock ske ett aktivt informationsurval. Det har också framhållits av handläggarna på kontor 3. Att klarspråk innebär att välja rätt innehåll motsvaras också av klarspråksråden ”skriv kort” som ställs upp i *Klarspråk lönar sig* samt ”stryk sådant som inte behövs” och ”välj ett relevant innehåll” som Språkrådet ställer upp på sin webbplats.<sup>11</sup> Även om handläggarna är begränsade när de gör ett informationsurval behöver de ändå göra ett urval för att deras texter ska räknas som klarspråk.

#### 6.1.1 Resultaten i relation till tidigare forskning

Undersökningens resultat påminner i flera avseenden om resultaten från undersökningarna som presenterades i avsnitt 3.1. På Försäkringskassan var attityden till klarspråk positiv, och detsamma gäller för Skatteverket. Men precis som respondenterna i denna undersökning, uttryckte en av de intervjuade på Försäkringskassan att språket inte fick vara för informellt eller ”mjukt”. Uppfattningen om att språket på en myndighet måste hålla en viss formell grad finns alltså på de båda myndigheterna.

Även textproduktionen går till på liknande sätt. På Försäkringskassan var det specialisterna som hade ansvar för texterna, och det gäller också till viss del för Skatteverket i och med att vissa typer av texter måste förankras hos en skb. Även skrivandet i mallar gör sig gällande på Skatteverket, och det som beskrevs som manuella mallar på Försäkringskassan påminner om de stödtexter som handläggarna på Skatteverket använder sig av. På Försäkringskassan upplevdes mallarna också som effektiviserande för skrivandet, en uppfattning som endast återfinns hos handläggarna på kontor 3. Gemensamt är dock upplevelsen av att mallarna (eller stödtexterna) är en hjälp i att få med allt innehåll, och att få innehållet formulerat på ett sätt som gör att texterna håller juridiskt. Den juridiska funktionen hos texterna är nämligen också gemensam för de båda myndigheternas textproduktion, och handläggarna på såväl Skatteverket som på Försäkringskassan upplever att det fria skrivandet innebär en risk. Gemensam var också tidspressen som omgärdar skrivandet.

Något som dock inte var gemensamt var uppfattningen på Försäkringskassan att handläggarna klipper och klistrar. I denna undersökning har ingen sådan genomgående uppfattning eller nedvärdering av handläggarnas arbete gått att ana. Det kan bero på att handläggarna på Skatteverket använder stödtexter där det finns ett uttalat krav på att de ska anpassas efter såväl situation som mottagare.

Även undersökningen om klarspråksprojektet på Danmarks Domstole uppvisade resultat som går att relatera till resultatet i denna undersökning. En skillnad var dock att klarspråksprojektet i Danmark inte upplevdes som särskilt relevant på den semilokala och lokala nivån. På Skatteverket upplevs arbetet med klarspråk som relevant och alla respondenter var av uppfattningen att klarspråk är viktigt. Klarspråkskursen upplevdes däremot inte som särskilt givande av handläggarna och några av handläggarna menade att det fungerade mer som en påminnelse. Skatteverket har förvisso arbetat länge med klarspråk, och den klarspråkskurs som handläggarna gått är troligtvis inte deras första möte med klarspråk. Trots det är det intressant att de upplevde att de redan skrev klarspråk innan kursen, precis

---

<sup>11</sup> <http://www.sprakochfolkminnen.se/sprak/klarsprak/att-skriva-klarsprak.html>. Hämtad 2016-05-09.



som en av domarna på Danmarks Domstole. Den danska undersökningen visade dock att domaren inte följde alla de språkliga riktlinjer som ställts upp i och med klarspråksprojektet.

Ytterligare en sak som var gemensam för de anställda på Danmarks Domstole och på Skatteverket är uppfattningarna om texterna som skrivs. En del på Danmarks Domstole ansåg att de skrev på ett lämpligt sätt och att texterna utgjorde en förnuftig kompromiss mellan kraven på juridisk precision och på en begriplig text, samtidigt som vissa av dem också ansåg att de båda kraven kunde vara motstridiga. Andra ansåg att texterna kunde skrivas på ett mer lämpligt sätt och att kravet på juridisk precision inte behövde utgöra ett hinder för texternas begriplighet. Båda dessa tankegångar känns igen i denna undersökning, där handläggarna ansluter till den första uppfattningen. Sektionscheferna ansluter snarare till den senare uppfattningen, och framförallt en av dem är av åsikten att den juridiska precisionen inte borde utgöra ett hinder för att skriva klarspråk.

## 6.2 Diskussion om metod

I denna undersökning har fokusgrupper använts för att samla in material. Metoden har fungerat bra så till vida att materialet återspeglar flera olika åsikter, uppfattningar och erfarenheter, något som också var målet. Fokusgrupperna kunde dock ha gynnats av en något annorlunda utformning. Alla fokusgrupper var homogena både utifrån yrkesgrupp och kontor och ytterligare en fokusgrupp med handläggare från båda kontoren hade kunnat ge fler insikter i klarspråksarbetet och kunnat erbjuda djupare förståelse för de skillnader som framkom mellan de olika kontoren.

Analysen av materialet skedde till största delen genom tematisk analys, och det går inte att komma ifrån att kodningen grundar sig på forskarens subjektiva tolkning av yttrandena. Trots att materialet analyserats och omanalyserats flera gånger för att säkerställa en så reliabel kodning som möjligt kvarstår det faktum att en annan person kan uppfatta materialet annorlunda.

Undersökningens generaliserbarhet är låg eftersom respondentgruppen var så pass liten. Det ligger ju i den kvalitativa forskningens natur att erbjuda djup snarare än generaliserbarhet. Det går därför inte att säga att resultatet är representativt för alla handläggare eller sektionschefer på Skatteverket i Västra regionen, eller på hela myndigheten. Undersökningen ska snarare ses som ett nedslag i klarspråksarbetet och resultatet som en fingervisning om hur det kan upplevas av de anställda. Även om resultatet inte går att generalisera till hela Skatteverket kan myndigheten fortfarande ha stor hjälp av undersökningen och den kan utgöra en utgångspunkt för det fortsatta arbetet.

Eftersom textproduktionen på myndigheter i många avseenden liknar varandra<sup>12</sup> kan resultatet även vara en fingervisning om hur klarspråksarbetet kan upplevas på andra myndigheter. Förhoppningen är att denna undersökning kan vara en inspiration för andra myndigheter att undersöka hur deras anställda upplever klarspråksarbetet.

## 6.3 Vidare forskning

Det behövs fler och större undersökningar om klarspråksarbete som utgår från de anställdas perspektiv. Sådana undersökningar skulle kunna erbjuda en djupare förståelse för hur klarspråksarbete och klarspråksråd kan uppfattas av de anställda, varför de anställda har dessa uppfattningar och vilka konsekvenser dessa uppfattningar kan få i det praktiska arbetet.

---

<sup>12</sup> Detta bevisas inte minst av likheterna mellan den här undersökningens resultat och resultatet från undersökningen om textproduktion på Försäkringskassan.

Undersökningar av den typen kan med fördel kombineras med analys av de texter som de anställda skriver, för att kunna jämföra skribenternas uppfattning om klarspråk och huruvida de skriver klarspråk med de texter som de faktiskt skriver.

Forskning som undersöker klarspråk i internkommunikation hade också kunnat tillföra mycket intressant till klarspråksforskningen. Hur internkommunikation påverkar den externa kommunikationen är också en relevant fråga att undersöka närmare ur ett klarspråksperspektiv.

Det behövs också mer forskning om klarspråk rent generellt. Som visats i avsnitt 1.3.1 har inte alla klarspråksråd stöd i forskning, framför allt inte i svensk forskning, vilket givetvis är problematiskt. Mer forskning om klarspråk i relation till olika kontexter hade varit intressant, för att kunna undersöka vilka konsekvenser klarspråk kan ha i kontexter där ett svårare mer specialiserat språk ofta används, till exempel den juridiska kontexten. Även undersökningar om hur informalisering och individualisering av myndighetspråket uppfattas av medborgarna behövs, och hur ett sådant mer informellt och personligt språk påverkar medborgarnas bild av myndigheter, kommuner och liknande offentliga verksamheter.

## 7 Referenslista

- Dahlin-Ivanoff, S. (2015). Fokusgruppsdiskussioner. I: Ahrne, G. & Svensson, P. (2015). *Handbok i kvalitativa metoder* (2:a uppl.). Stockholm: Liber. S. 71–82.
- Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. 1990. Stockholm: Vetenskapsrådet. <<http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>> Hämtad 2016-03-11.
- Gee, J. P. (2001). Identity as an analytic lens for research in education. *Review of Research in Education*, 25. S. 99–125.
- Gunnarsson, B. (1992). *Skrivande i yrkeslivet: en sociolingvistisk studie*. Lund: Studentlitteratur.
- Gunnarsson, B. (1999). Texten i och för organisationen. I: *Samtal och språkanvändning i professionerna. Rapport från ASLA:s höstsymposium. Linköping 6–7 november 1997*, utg. av Linell, P., Ahrenberg, L. & Jönsson, L. (ASLA skriftserie 11.) Uppsala: Association suédoise de linguistique appliquée (Svenska föreningen för tillämpad språkvetenskap) S. 65–68.
- Gunnarsson, B. (2009). Discourse in organisations and workplaces. I: Wei, L. (2009). *Contemporary Studies in Linguistics: Contemporary Applied Linguistics Volume 2* [Elektronisk resurs]. S. 122–141.
- Hedlund, A. (2006). *Klarspråk lönar sig: klarspråksarbete i kommuner, landsting och statliga myndigheter*. Stockholm: Justitiedepartementet, Regeringskansliet. <<http://data.riksdagen.se/fil/E4965102-BCAB-4C23-9B72-138293B83628>> Hämtad 2016-03-09.
- Hedlund, A. (2013). *Klarspråk lönar sig: handbok för ett effektivt klarspråksarbete*. (2., [uppdaterade] uppl.) Stockholm: Norstedts juridik.
- Hellspong, L. & Ledin, P. (1997). *Vägar genom texten: handbok i brukstextanalys*. Lund: Studentlitteratur.
- Joffe, H. & Yardley, L. (2003) Content and thematic analysis. I: Marks, D.F. & Yardley, L. (red.) (2003). *Research methods for clinical and health psychology*. [Elektronisk resurs]. London: SAGE. S. 56–69.

- King, N. (2004). Using templates in the thematic analysis of text. I: Cassel, C., & Symon, G. (red), *Essential guide to qualitative methods in organizational research*. London: Sage.
- Kjærgaard, A. (2012). Fra lidenskab til ligeegyldighed. En caseanalyse fra Danmarks Domstole af et sprogpolitisk projekts (manglende) gennemslagskraft. I: *Sakprosa 4* (1). <<https://www.journals.uio.no/index.php/sakprosa/article/view/210>>
- Kvale, S. & Brinkman, S. (2009). *Den kvalitative forskningsinterview* (2:a uppl.). Lund: Studentlitteratur.
- Ledin, P. (2013). Klarspråk viktigare än enkelhet I: Klarspråk. Bulletin från Språkrådet. 2013/3. S. 1.
- Lind Palicki, L. & Nord, A. (2012). ”Ni ska skriva enkelt – det står i lagen” Legitimeringar av klarspråk i en utbildning för myndighetsskribenter. I: Christina Rosén, Per Simfors och Ann-Kari Sundberg. (red.). *Språk i undervisning*. ASLA, Svenska föreningen för tillämpad språkvetenskap. Linköping/Växjö 2013. Reviderad upplaga 2014. S. 37–48. <<http://liu.diva-portal.org/smash/get/diva2:692145/FULLTEXT01.pdf>> Hämtad 2016-03-09.
- Norrby, C. (2004). *Samtalsanalys: så gör vi när vi pratar med varandra*. (2:a [rev.] uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Nyström Höög, C., Söderlundh, H. & Sörlin, M. (2012). *Myndigheterna har ordet: om kommunikation i skrift*. Stockholm: Norstedt.
- Rahm, H & Ohlsson, C. (2009). Lagen, medborgaren och textsamhället. I: Catharina Nyström Höög (red.) *Medborgare och myndigheter*. Uppsala: Universitetstryckeriet. S. 25–42.
- SFS 2009:600. *Språklag*. Stockholm: Kulturdepartementet.
- Språkrådet. (2011). *Språklagen i praktiken – riktlinjer för tillämpning av språklagen*. Rapporter från Språkrådet 4. <<http://www.sprakochfolkminnen.se/download/18.1bc6136f1422723e4bfc23c/1398151033703/spraklagen-i-praktiken.pdf>> Hämtad 2016-05-09.
- Söderlundh, H. (2012). Myndighetens textproduktion – skribenter och texter vid Försäkringskassan. I: Nyström Höög, C., Söderlundh, H. & Sörlin, M. (2012). *Myndigheterna har ordet: om kommunikation i skrift*. Stockholm: Norstedt. S. 39–65.
- Wengelin, Å. (2015). Mot en evidensbaserad språkvård? En kritisk granskning av några svenska klarspråksråd i ljuset av forskning kring läsbarhet och språkbearbetning. <<https://www.journals.uio.no/index.php/sakprosa/article/view/983/1427>> Hämtad 2016-03-11.
- Wilkinson, S., Joffe, H. & Yardley, L. (2003). Qualitative data collection: interviews and focus groups. I: Marks, D.F. & Yardley, L. (red.) (2003). *Research methods for clinical and health psychology*. [Elektronisk resurs]. London: SAGE. S. 39–56.

## 8 Bilagor

### 8.1 Template

#### 1 Uppfattningarna om vad klarspråk är

##### 1.1 Språkliga faktorer

###### 1.1.1 Begripligt språk

###### 1.1.2 Mottagaranpassning

###### 1.1.3 Röd tråd

##### 1.2 Innehållsmässiga faktorer

###### 1.2.1 Innehållet går inte att tumma på

###### 1.2.2 Innehållet ska inte vara för långt

###### 1.2.3 Innehållet ska väcka intresse

##### 1.3 Utomtextliga faktorer

###### 1.3.1 Klarspråk som kontinuitet

###### 1.3.2 Klarspråk som ett medel för textdiskussion

###### 1.3.3 Klarspråk som ett medel för att uppnå och bibehålla Skatteverkets långsiktiga mål

1.4 Rättssäkerhet

#### 2 Inställningarna till klarspråk

##### 2.1 Positiv inställning i grunden

##### 2.2 Klarspråksarbete

###### 2.2.1 Klarspråksarbetet inte naturligt i organisationen

###### 2.2.2 Klarspråksarbetet är krävande

##### 2.3 Att kommunicera på klarspråk

###### 2.3.1 Skatteverket en myndighet

###### 2.3.2 Klarspråk effektiviserar kommunikationen

#### 3 Arbetet med klarspråk

##### 3.1 Sektionschefer

###### 3.1.1 Inget strukturerat arbete

###### 3.1.1.1 Skillnad på chefernas och handläggarnas klarspråksarbete

###### 3.1.1.2 Har tänket men arbetar inte aktivt med det på sektionen

###### 3.1.1.3 Kvalitetssäkring

##### 3.2 Handläggare

###### 3.2.1 Inget strukturerat arbete

###### 3.2.2 Skriftlig kommunikation

###### 3.2.2.1 Passivt klarspråksarbete

###### 3.2.2.1.1 Diskussion om texter

###### 3.2.2.2 Aktivt klarspråksarbete

###### 3.2.2.3 Synen på det egna skrivandet

###### 3.2.2.3.1 Synen på mottagaren

###### 3.2.2.4 Klarspråkskursen

###### 3.2.3 Muntlig kommunikation

###### 3.2.4 Bemötande

## 4 Möjligheterna att implementera klarspråk

### 4.1 Hämmande faktorer

- 4.1.1 Avsaknad av struktur
  - 4.1.1.1 Projektbaserat snarare än långsiktigt arbete
- 4.1.2 Avsaknad av kultur
- 4.1.3 Avsaknad av tid
- 4.1.4 Kommunikationens innehåll
  - 4.1.4.1 Komplicerat innehåll
  - 4.1.4.2 Juridiskt innehåll
- 4.1.5 Man vet inte hur mottagarna upplever texterna
- 4.1.6 Reglerna för mejlkommunikation
- 4.1.7 Klarspråk är svårt
- 4.1.8 Skriver av vana

### 4.2 Främjande faktorer

- 4.2.1 Nationellt arbete med klarspråk och bemötande inom Skatteverket
- 4.2.2 Eldsjälar
- 4.2.3 Kommunikationsmedlen
- 4.2.4 Läsning av varandras texter
- 4.2.5 Nyanställda som kommer med nya perspektiv på språket
- 4.2.6 Språkkonsulterna på HK

### 4.3 Individberoende faktorer

- 4.3.1 Mottagare
- 4.3.2 Mallar och stödtexter
- 4.3.3 Processförarna

## 5 Efterfrågat i klarspråksarbetet

- 5.1 Implementera en struktur och skapa en långsiktig plan
- 5.2 Ett budskap som kommer ovanifrån
- 5.3 Konkretisera klarspråksarbetet i det dagliga arbetet
  - 5.3.1 Läs och diskutera varandras texter
  - 5.3.2 Skriva in klarspråk som en punkt i uppdragsbeskrivningen
  - 5.3.3 Konkretisera att ”ta och ge feedback” i medarbetarpolicyn
- 5.4 Ta hjälp av eldsjälar
- 5.5 Utveckla klarspråkade (lokala) mallar
- 5.6 Att ha en språkgranskare att vända sig till
- 5.7 Regler som underlättar mejlkommunikation

5.8 Mer tid och resurser