



MÄLARDALENS HÖGSKOLA

Utvärdering och omarbetning av Skatteverkets skolpaket

Ida Thuresson och Anna Viklund
Textdesign, 120p



Institutionen för Innovation, Design och Produktutveckling

Examensarbete i Informationsdesign, 10p

Examinator: Rune Pettersson

Handledare: Gertrud Fager

Eskilstuna 2006-09-28

Registreringsnr: IDPIDEXc:06:96

Sammanfattning

Skatteverkets skolpaket är ett informationsmaterial som handlar om hur man deklarerar för första gången. Under det här examensarbetet har vi undersökt hur detta skolpaket används och uppfattas i gymnasieskolor.

Vi har varit med vid två lektionstillfällen där materialet används, och intervjuat fyra elever och två lärare. Det var grunden till vår utvärdering. Utifrån den och litteraturstudier har vi utformat ett nytt förslag på övningshäftet *Så här deklarerar du dina inkomster*. Meningen med det omarbetade förslaget är att det ska fylla de luckor som det gamla materialet hade, men samtidigt behålla det som visade sig fungera. Vårt examensarbete har till stor del kommit att handla om hur man bibehåller avsändarens trovärdighet och samtidigt tilltalar ungdomar.

Det som kom fram i utvärderingen var att några av eleverna tyckte att texten var svår och att layouten var lite tråkig. Genom att låta den grafiska formen ta mer plats och omarbeta texterna så att de följer en tydligare struktur, hoppas vi att vi kunnat åtgärda detta. En mindre gruppintervju med gymnasieelever visade att vårt omarbetade förslag verkade roligare, men de frågade sig om det verkligen ska vara så kul att deklarerar. Intervjun inkluderade inga användbarhets- eller begriplighetstester så detta är inte testat, bara grundat i litteratur.

Innehållsförteckning

1. INLEDANDE DEL

1.1 Inledning och bakgrund	7
1.1.1 Problem	7
1.1.2 Uppdragsgivare	8
1.2 Syfte och frågeställningar	8
1.3 Mål	9
1.4 Målgruppsbeskrivning	9
1.5 Avgränsningar	9
1.6 Arbetsgång	10
1.7 Fördelning av arbete	11
1.8 Disposition	11

2. TEORI

2.1 Koppling till Informationsdesign	13
2.2 Definitioner	13
2.3 Informationsdesign	14
2.3.1 Trovärdighet i budskap	14
2.3.2 Text	15
2.3.2.1 Typografi	15
2.3.2.2 Läromedelstext	15
2.3.3 Form	17
2.3.4 Bild	18
2.3.5 Kommunikationsteori	19

3. METOD

3.1 Val av metod	20
3.1.1 Metodkritik – kvalitativ forskning	21
3.2 Fler infallsvinklar	21
3.3 Litteraturstudier	21
3.4 Observationer	21
3.4.1 Urval	22
3.4.2 Val av observationsmetod	22
3.4.3 Metodkritik – observation	22
3.5 Intervjuer	23
3.5.1 Val av intervjumetod	23
3.5.2 Intervjusituation	23
3.5.3 Metodkritik – intervju	24

4. RESULTAT, ANALYS OCH REFLEKTION	
4.1 Användning av Skatteverkets befintliga material	26
4.2 Text	27
4.2.1 Utvärdering av texten i Skatteverkets befintliga material	27
4.2.1.1 Svårighetsgrad	27
4.2.1.2 Textmängd	27
4.2.2 Texten i vårt omarbetade förslag	28
4.2.2.1 Anpassning	28
4.2.2.2 Lättläst och intressant	28
4.3 Innehåll	29
4.3.1 Utvärdering av innehållet i Skatteverkets befintliga material	29
4.3.1.1 Exempler	30
4.3.1.2 Något som saknas?	30
4.3.2 Innehållet i vårt omarbetade förslag	30
4.4 Bilder	31
4.4.1 Utvärdering av bilder i Skatteverkets befintliga material	31
4.4.1.1 Bilderna på Sofia och Johan	31
4.4.1.2 Blanketterna	32
4.4.1.3 Serien i <i>Sommar- och extrajobb</i>	32
4.4.1.4 Manér	33
4.4.2 Bilder i vårt omarbetade förslag	33
4.5 Form	34
4.5.1 Utvärdering av form i Skatteverkets befintliga material	34
4.5.1.1 Aktualitet	34
4.5.1.2 Markeringar i texten	35
4.5.1.3 Tilltalar materialet målgruppen?	35
4.5.1.4 Helhetsintryck av formen	36
4.5.2 Form i vårt omarbetade förslag	36
4.6 Behövs materialet?	37
4.7 Gruppintervju om vårt omarbetade förslag	37
5. AVSLUTANDE DEL	
5.1 Diskussion	39
5.1.1 Riktlinjerna inom Informationsdesign	39
5.1.2 Det omarbetade förslaget	39
5.1.3 Målgruppsanpassning och trovärdighet	39
5.1.4 Uppdragsgivarens synpunkt	40
5.2 Slutsats	40
5.3 Vidare forskning	41

6. KÄLLFÖRTECKNING

43

6.1 Bildförteckning

45

7. BILAGOR

1. Del av Skatteverkets befintliga material: "Så här deklarerar du dina inkomster"
2. Vårt nya förslag "Lär dig deklarerera"
3. Sammanställning av observation
4. Frågor
5. Intervju M1
6. Intervju K1
7. Intervju L1
8. Intervju M2
9. Intervju K2
10. Intervju L2
11. Intervju Gertrud Fager
12. Textanalys
13. Del av Skatteverkets befintliga material: "Sommar- och extrajobb".
14. Dags att deklarerera

1. INLEDANDE DEL

I denna rapport redogör vi, Anna Viklund och Ida Thuresson, för vårt examensarbete i Informationsdesign vid Mälardalens högskola, våren 2006. Vårt ämnesområde är Informationsdesign med inriktning på text, och vår uppdragsgivare är Skatteverket. Vår uppgift under det här examensarbetet har varit att ta reda på hur Skatteverket kan utforma ett väl fungerande informationsmaterial till gymnasieelever.

Den här rapporten kan vara intressant för studenter och lärare inom Informationsdesign, gymnasielärare och personal på informationsavdelningar på olika statliga verk och myndigheter.

1.1 Bakgrund och problem

Skatteverket har ett informationsmaterial som heter Skolpaketet. Det består av:

- broschyren *Dags att deklarerar* som skickas hem till alla som ska deklarerar
- ett övningshäfte som heter *Så här deklarerar du dina inkomster*
- en folder som heter *Sommar- och extrajobb*.
- en blankett för att anmäla bankkonto vid skatteöverföring.

Materialet riktar sig till alla som ska deklarerar för första gången och skickas därför ut till gymnasier, folkhögskolor, Komvux och SFI (Svenska för invandrare).

Skatteverket har gett ut skolpaketet i 27 år. Eftersom det har blivit enklare att deklarerar har fokus skiftats under åren. Till exempel behandlas numera även feriearbete och svartjobb i materialet. Skolpaketet har också blivit ett sätt för Skatteverket att presentera årets nyheter och ändringar i deklarationen.

1.1.1 Problem

Förutom två enklare enkätundersökningar (år 1978 och 2001) har paketet inte utvärderats och i och med omstruktureringar på myndigheten har man i nuläget ingen beställare för materialet.

Problemet är att Skatteverket inte vet om eller hur materialet används. Man vet inte riktigt varför materialet fortfarande skickas ut år efter år. Man frågar sig om materialet fortfarande är nödvändigt, eftersom självdeklarationen blivit så förenklad. Skatteverket misstänker att lärarna beställer materialet för att det är gratis, men inte använder det i så stor utsträckning.

Vår misstanke inför det här examensarbetet är att gymnasieungdomar finner materialet oinspirerade och en aning daterat. Precis som Rune Pettersson säger, är information en färskvara och ofta bara intressant vid rätt tillfälle¹.

Paketet tillverkas av Skatteverkets kommunikationsavdelning under tidspress i slutet av en mycket intensiv arbetsperiod. Då har de som jobbar med att ta fram paketet inte mycket ork eller inspiration kvar och därför har materialet sett ungefär likadant ut under flera år. Detta är i första hand ett problem för Skatteverket som inte vet om deras information går ut till målgruppen. I andra hand är detta ett problem för målgruppen som eventuellt går miste om nödvändig information om skattesystemet.

1.1.2 Uppdragsgivare

Vår uppdragsgivare är Skatteverkets kommunikationsavdelning. Ansvarig för materialet har till och med i år varit Tor Niklasson. Till sin hjälp har han haft Anna Sjöberg som sakkunnig. Utöver dessa två personer har vi haft mycket kontakt med Annika Levin som är språkkonsult på Skatteverket.

1.2 Syfte och frågeställningar

Vi har haft två syften med det här examensarbetet. Huvudsyftet var att undersöka hur Skatteverkets befintliga skolpaket används och uppfattas, samt om det behövs. Vårt andra syfte var att utifrån utvärderingen och litteraturstudier göra ett nytt förslag på hur det medföljande övningshäftet skulle kunna se ut, för att öka målgruppens intresse och förståelse.

För att vi skulle lyckas med detta var vi tvungna att ta reda på:

- Hur används och fungerar skolpaketet idag?
- Vad saknar elever och lärare i det skolpaket som finns idag, samt hur kan vi göra det mer användbart?
- Hur kan vi göra ämnet intressant för målgruppen?
- Vilket språk önskar sig mottagarna i ett informationsmaterial?
- Hur gör vi texten i materialet enklare och mer pedagogisk?
- Fungerar riktlinjerna i Informationsdesign för den här målgruppen, eller måste vi frågå dessa?

Rune Pettersson skriver att ”ett bra informationsmaterial har en tydlig struktur, är relevant, läsligt, läsbart och läsvärt för de avsedda mottagarna. Det uppfyller högt ställda krav på god ekonomi, korrekt innehåll, god språklig och teknisk kvalitet”.²

¹ Rune Pettersson, *Ord, bilder och form*, (Tullinge 2003) s. 24.

² Rune Pettersson, *Ord, bilder och form*, (Tullinge 2003) s. 21.

1.3 Mål

Målet är att kartlägga skolors uppfattningar, användning och behov av skolpaketet, både nu och i framtiden. Detta kan sedan ligga till grund för hur Skatteverket utformar skolmaterial i fortsättningen. Vår förhoppning är att såväl Skatteverket, som elever och lärare blir nöjda med resultatet.

1.4 Målgruppsbeskrivning

Vår målgrupp är gymnasieungdomar i åldern 17-19, samt lärare i Samhällskunskap i alla åldrar. Materialet riktar sig i första hand till eleverna, men det är också viktigt att lärarna kan utforma lektioner utifrån skolpaketet, och att de tycker att det är tillräckligt bra för att kunna beställa det igen. Vi antar dock att lärarna märker om eleverna är nöjda och därför har vi lagt all fokus på dem i vår målgruppsbeskrivning. För att ta reda på vilken inställning gymnasieelever har till ämnet, vilken läsvana de har och i vilken situation de befinner sig i, har vi bland annat sökt bland undersökningar på Lunarstorm.se och Statistiska centralbyrån.

Av undersökningarna på Lunarstorm.se och Statistiska Centralbyrån har vi fått reda på att:

- runt 30 % av gymnasieungdomarna tycker att läroböcker i vissa ämnen känns gammalmodiga
- över 70 % av de som svarat på frågan är skoltrötta
- nästan 30 % tyckte att matte var det tråkigaste ämnet
- nästan 80 % tycker att vi har för höga skatter i Sverige
- 61 % svarade ”ja” på frågan om de har något sommarjobb i sommar
- på frågan ”Hur många böcker läser du på ett år?” svarade runt 40 % ”1-5” och 32 % av killarna svarade ”inga”³
- i de flesta programmen är det över 50 % som planerar att läsa vidare på högskola⁴

1.5 Avgränsningar

Eftersom examensarbetet bara löper över tio veckor har vi varit tvungna att göra vissa avgränsningar. Dessa beror alltså främst på tidsbrist men också på att vi velat få en tydlig inriktning på arbetet utan utsvävningar. Detta har inneburit:

- att vi inte har utvärderat alla delar i skolpaketet lika noga. Vi har koncentrerat oss på övningshäftet *Så här deklarerar du dina inkomster*. Det är även detta häfte som vi gjort ett nytt förslag på.
- att vi bara har utarbetat ett förslag och inget tryckfärdigt material.

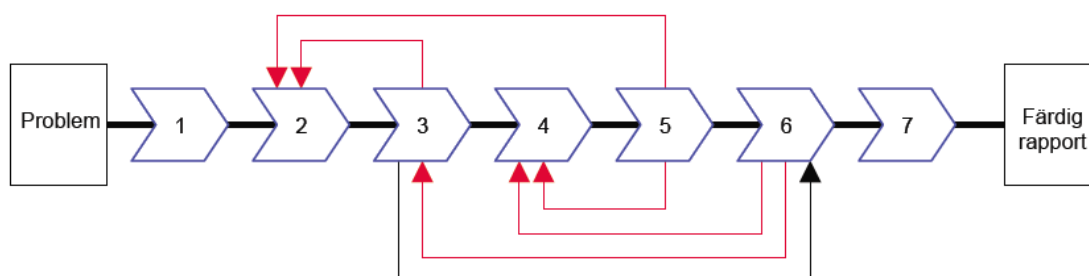
³ www.lunarstorm.se hämtat 2006-05-11.

⁴ Statistiska Centralbyrån: www.scb.se hämtat 2006-05-11.

- att det nya förslaget ska visualisera hur vi tänkt att man förändrar text, bild och form. Givetvis har vi strävat efter att all information ska vara så korrekt som möjligt, men i slutändan är det utförandet av text, bild, form, innehåll och struktur som är det viktigaste.
- att vi har valt att rikta in oss på gymnasieelever och inte studenter på folkhögskolor, komvux och SFI.
- att vi i den inledande fasen av arbetet bestämde oss för att det skulle räcka med att observera två gymnasieskolor och göra djupintervjuer där. Viktigast var att fanns en spridning på dessa skolor för att utfallet inte skulle bli alltför snarlikt.
- att vi inte gjorde någon lärarhandledning.
- att vi inte utförde någon riktig utprovning utan begränsade oss till en gruppintervju.

1.6 Arbetsgång

Vi har i vårt arbete jobbat efter Rune Petterssons ”Process för forskning inom Informationsdesign”⁵ som innefattar sju steg.



Figur 1. ”Process för forskning inom Informationsdesign. De sju delprocesserna mellan formuleringen av ett problem och en färdig rapport är (1) analys, (2) projektplanering, (3) litteraturstudier, (4) insamling av data, (5) bearbetning av data, (6) diskussion samt (7) publicering.”⁶

1. Till att börja med analyserade vi problemet och med vilka metoder vi skulle kunna komma på en lösning. Vi kom fram till att problemet var att man inte visste hur eller om Skatteverkets material användes, om det fungerade och hur det uppfattades. För att få reda på detta beslutade vi att göra observationer och intervjuer.

2. Vi planerade sedan hur vi skulle lägga upp projektet. Det var även här vi diskuterade vilka avgränsningar vi skulle behöva göra för att få arbetet färdigt i tid.

⁵ Rune Pettersson, *Anvisningar och råd för examensarbete och C-uppsats i Informationsdesign*, (Eskilstuna 2006) s. 13.

⁶ Rune Pettersson, *Anvisningar och råd för examensarbete och C-uppsats i Informationsdesign*, (Eskilstuna 2006) s. 13.

3. Vi ägnade mycket tid åt att hitta rätt litteratur eftersom vi visste att vi skulle behöva läsa litteratur som behandlar både metod och Informationsdesign. Metodböcker ville vi ha för att lära oss hur vi bäst skulle gå till väga för att få riktiga resultat. Böcker om Informationsdesign ville vi ha för att vi skulle kunna komplettera intervjuerna och observationerna.

4. Vi fick tag i två lämpliga skolor som lät oss vara med under en lektion när de skulle använda materialet. Efter observationerna intervjuade vi två elever och den undervisande läraren i varje klass om vad de tyckte, kände och förstod av materialet, samt om det behövdes eller inte.

5. Eftersom vi spelade in både observationerna och intervjuerna skrev vi sedan ut dessa och började vår bearbetning redan där. Vi plockade ut bitar och citat som vi tyckte var relevanta för utvärderingen. Dessa sammanställde och jämförde vi för att bland annat se vilka likheter och skillnader som fanns.

6. Vi jämförde sedan våra resultat med litteraturen och utvecklade ett nytt förslag utifrån det. Vi sammanställde de diskussionsämnen som dykt upp under hela projektets gång och som har styrt hur vi har jobbat och tänkt.

7. Vi publicerade rapporten.

1.7 Fördelning av arbete

Vi har under det här arbetets gång jobbat tillsammans men samtidigt försökt att dela upp olika ansvarsområden för att effektivitetens skull. Vi har sällan jobbat på olika håll utan för det mesta sida vid sida, vilket varit bra för både vår disciplin och motivation.

Under den inledande fasen av arbetet jobbade vi mycket tillsammans. Anna har hela tiden fört dagboksanteckningar. Hon har också haft huvudansvaret för kontakterna med Skatteverket, medan Ida har haft huvudansvar för kontakten med studenter, lärare och handledare på MdH. Under utvärderingen av det gamla materialet intervjuade vi varsin elev på båda skolorna. I efterarbetet var Ida ansvarig för observationerna och Anna för intervjuerna.

I framtagningen av det nya förslaget har vi haft ansvar för olika texter men sedan bearbetat dem tillsammans för att få ett konsekvent och gemensamt språk. I layoutarbetet har Anna haft en framträdande roll medan Ida gett synpunkter och förslag vid sidan om.

Vi har under arbetets gång anlitat två illustratörer, som går andra året på Informativ Illustration vid Mälardalens högskola. De har ritat illustrationerna till vårt omarbetade förslag.

Eftersom vi är två stycken som har gjort ett omfattande arbete har rapporten blivit längre än de anvisningar som ges i *Anvisningar och råd för examensarbete och C-uppsats i Informationsdesign*.

1.8 Disposition

Vår rapport börjar med huvudavsnitten Inledande del, Teori och Metod. Huvuddelen har vi döpt till ”Analys, resultat och reflektion”. Den delen inleder vi med en sammanställning av hur vi uppfattade att materialet användes under observationen. Därefter går vi igenom hur text, innehåll, bild och form

uppfattades och vad som sades om det. Efter varje avsnitt kommer en redogörelse för hur vi jobbade med motsvarande del i vårt nya förslag. Under rubriken Text kommer till exempel först det som berör text i utvärderingen och sedan hur vi arbetade med detta i det omarbetade förslaget. Detta för att smidigt visa kopplingen mellan vad vi tog åt oss av utvärderingen och hur vi utformade vårt förslag utifrån det.

Vi har valt att lägga all teoretisk grund i avsnitt 2 Teori, och sedan hänvisa till detta avsnitt. För den som bara vill veta resultat och slutsats är det alltså enklast att börja läsa den del vi kallar Analys, reflektion och resultat.

Rapportens avslutande del består av en diskussion, en slutsats och förslag till vidare forskning. Diskussionen innehåller de frågor vi behövt ta ställning till under arbetets gång.

I bilagorna finns utskrivna samtal med de elever och lärare som vi intervjuat. Där finns också sammanställningar av observationerna, samt de frågeformulär vi använt oss av vid intervjuerna. Det befintliga övningshäftet *Så här deklarerar du dina inkomster* och vårt nya förslag finns med i bilagorna tillsammans med broschyren *Sommar och extrajobb*, och *Dags att deklarerar*.

2. TEORI

I detta kapitel kommer vi att lyfta fram de teorier som legat till grund för vårt arbete.

2.1 Koppling till Informationsdesign

Eftersom vårt examensarbete handlar om att utvärdera ett befintligt material och utforma ett nytt förslag på informationsmaterial krävs det att vi tillämpar de kunskaper vi lärt oss inom Informationsdesign. Mottagaranpassning är en viktig del i vårt arbete eftersom det är kärnan i all Informationsdesign.

Rune Pettersson skriver: ”Informationsdesign omfattar ett helhetsperspektiv på studier av teknik och processer för utformning och användning av informationsmaterial”.⁷ Genom att använda sig av Informationsdesign ser man till att dokumentationen är ”aktuell, begriplig, korrekt och relevant för den avsedda målgruppen. God Informationsdesign ger god ekonomi och god trovärdighet åt sändarna”.⁸

2.2 Definitioner

För att definiera följande begrepp har vi utgått från Rune Petterssons ordbok om termer och begrepp inom Informationsdesign.

Informationsmaterial

”Den fysiska representationen av ett visst informationsbudskap.” Ett informationsmaterial är avsett för en viss målgrupp och utformat på ett visst sätt. Det har ett visst syfte och förmedlas med hjälp av ett medium.⁹

Läromedel

”Ett informationsmaterial där målet är att mottagarna ska lära sig ett avsett stoff”, få nya kunskaper och nya erfarenheter. ”Läromedel är pedagogiska hjälpmedel för direkt användning i träning, undervisning och utbildning.”¹⁰

⁷ Rune Pettersson, *Ord, bild och form- termer och begrepp inom Informationsdesign*, (Lund 2003) s.24.

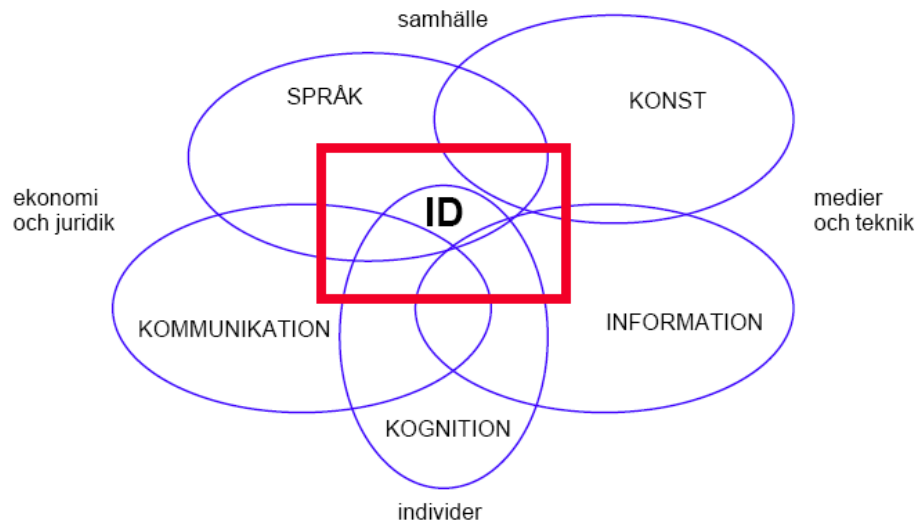
⁸ Rune Pettersson, *Ord, bild och form- termer och begrepp inom Informationsdesign*, (Lund 2003) s.17.

⁹ Rune Pettersson, *Ord, bild och form- termer och begrepp inom Informationsdesign*, (Lund 2003) s.303.

¹⁰ Rune Pettersson, *Ord, bild och form- termer och begrepp inom Informationsdesign*, (Lund 2003) s.324.

2.3 Informationsdesign

Under vårt examensarbete har vi främst arbetat ur ett Informationsdesignperspektiv.



Figur 2. Informationsdesign är ett flervetenskapligt ämne med språk, konst, kommunikation, information och kognition som "basämnen".

Vad är Informationsdesign? Rune Pettersson formulerar Informationsdesign som ett flervetenskapligt akademiskt ämne med kunskapsområden inom språk, konst, information, kognition och kommunikation¹¹. Det primära målet med Informationsdesign är att mottagarna ska förstå hur någonting fungerar så att de kan "använda en produkt på ett säkert och användbart sätt".¹² Pettersson menar därmed att god Informationsdesign gör livet enklare för oss människor.

Pettersson skriver att det är viktigt att utforma innehållet så att det bli så lättillgängligt som möjligt¹³. Han menar att det är mentalt ansträngande för mottagarna att ta emot ett språkligt meddelande. Text och bild måste därför ha god läslighet, läsbarhet och ett högt läsvärde för mottagarna.¹⁴ Läslighet innefattar den tekniska kvaliteten hos text och bild, till exempel typografi och layout. Läsbarhet innefattar mottagarens förmåga att läsa och förstå text och bild. Läsvärde handlar om att fånga mottagarens intresse. Ålder, personlig utveckling och intressen kan påverka läsvärdet, skriver Staffan Udd.¹⁵

¹¹ Rune Pettersson, *Ord, bilder och form*, (Tullinge 2003) s. 13.

¹² Rune Pettersson, *Ord, bilder och form*, (Tullinge 2003) s. 14.

¹³ Rune Pettersson, *Ord, bilder och form*, (Tullinge 2003) s. 15.

¹⁴ Rune Pettersson, *Ord, bilder och form*, (Tullinge 2003) s. 27.

¹⁵ Udd Staffan, *Toppmötet på Fristadstorget*, (Eskilstuna 2004) s. 35-38.

2.3.1 Trovärdighet i budskap

Trovärdigheten är viktig i utformningen av informationsmaterial. Ett trovärdigt budskap är ett budskap som mottagaren uppfattar som korrekt. Pettersson skriver att ett budskap med hög trovärdighet har bra struktur, övertygande argument, ordentliga referenser och relevanta exempel. Ett trovärdigt budskap ska också ha hög läsbarhet och läslighet när det gäller text och bild.¹⁶

Hur mottagarna uppfattar källan och sändaren beror på till stor del hur mottagaren värderar budskapet. Bettinghaus och Cody menar att det källor säger är ”extremt viktigt, men hur de säger det och hur de uppträder medan de säger det har en dramatisk påverkan mottagarens uppfattning av källan. Därför påverkar omfattningen av attitydförändringar mottagaren ungefär på samma sätt som erfarenhet.”¹⁷

2.3.2 Text

”En god skribent talar till sin läsare”, skriver Siv Strömquist. Det gäller att hela tiden ha läsaren i tankarna när man skriver. Det gäller därför att sätta sig in i läsarens situation och behov. Hon skriver att man ska skriva läsarorienterat och med det menas att man ska skriva så lättläst och tydligt som möjligt.¹⁸

Att skriva för läsaren innebär även att tänka på mottagarens motivationspunkt. Hur intresserade är de av ämnet? Graden av motivation spelar stor roll för textens utformning. I likhet med Strömquist skriver Bo Bergström att det gäller att tänka på att läsaren ständigt frågar sig ”varför ska jag ta del av den här informationen?”.¹⁹ Det kanske viktigaste att ta ställning till när man skriver är vilket syfte texten har. Målet med allt skrivande måste vara att det ska hända något med mottagaren och att mottagaren ska engageras.²⁰

2.3.2.1 Typografi

Det räcker inte med att texten är lätt att förstå. Den måste också typograferas så att den blir lätt att läsa. Typografins uppgift är nämligen att förklara, förtydliga och betona det som är viktigt. Olika typer av rubriker måste till exempel särskiljas från varandra.

Användningen av typografi måste ske på ett medvetet och strukturerat sätt. I informationsmaterial är det viktigt att inte använda för många olika teckensnitt, teckengrader och teckensorter i samma dokument. Man ska också tänka på att skapa en ”fungerande och harmonisk helhet” genom att ha luft och tomrum mellan rader och olika texter.²¹

2.3.2.2 Läromedelstext

Anders Åstrand skriver att barn och ungdomar vill ta till sig ett innehåll snabbt. Att allt måste gå fort är förmodligen ett resultat av den inverkan som massmedia

¹⁶ Rune Pettersson, *Ord, bild och form- termer och begrepp inom Informationsdesign*, (Lund 2003) s.610.

¹⁷ Rune Pettersson, *Ord, bild och form- termer och begrepp inom Informationsdesign*, (Lund 2003) s.610.

¹⁸ Siv Strömquist, *Skrivboken* (Malmö 2000), s. 23.

¹⁹ Bo Bergström, *Effektiv visuell kommunikation* (Stockholm 2001) s.144.

²⁰ Siv Strömquist, *Skrivboken* (Malmö 2000), s. 42.

²¹ Rune Pettersson, *Ord, bilder och form*, (Tullinge 2003) s. 39.

och datorer har haft de senaste åren. Det hjälper inte att läromedelsförfattare kortar ner sina texter och har med fler bilder och illustrationer. Ju mindre textmassa en författare har att disponera sitt budskap på ju mer obegripligt blir det. Då blir författaren tvungen att förlita sig på denotativa begrepp, ord med exakt betydelse, som de inte har någon plats att förklara. Sådana ord och texter blir lätt opedagogiska och svåra att förstå.²²

Förenkling av texter kan alltså göra texter svårare. Det kan lätt bli så att de småord som gör en text lättförståelig försvinner och att textbindningen uteblir. Då försvinner kopplingen mellan läsarens förkunskaper och textens budskap. Om man bara förenklar tänker man inte heller på variationen i barns kapacitet.²³

Att använda sig av upprepningar av samma information i en text kallas att göra texten redundant. Detta är en viktig del för att göra texten pedagogisk och det gör samtidigt kommunikationsprocessen enklare.²⁴ En lärobokstext bör ha en lagom balans av redundans och ny information.²⁵

Ett sätt att göra en text lätt att läsa är att dela in den i avsnitt som har egna rubriker.²⁶ På så sätt blir innehållet i texten mer lättöverskådligt. För att göra texten lättläst och pedagogisk är det bra att använda sig av:

- En inledning. Birgitta Garne skriver att inledningar är betydelsefulla. De hjälper läsaren att fokusera på huvudtanken och på vad som ska belysas i texten, skriver hon. De hjälper även till att strukturera innehållet i texten och att aktivera läsarens kunskaper.²⁷
- Kärnmeningar. En kärnmening är en explicit utsagd huvudtanke som helst ska placeras först i ett stycke. Annars kan huvudtanken skymmas av alltför många ovidkommande upplysningar, skriver Strömquist.²⁸ När rubriken går att lyfta bort utan att det påverkar läsförståelsen, då finns det en kärnmening.
- Intresse. Birgitta Garne skriver att en text måste vara intressant åtminstone i något avseende. Annars är den inte lättläst. Garne menar att intresse handlar om att bli känslomässigt berörd. Det löser man med retoriska grepp. Ett sådant grepp kan vara att tilltala läsaren, skriver Garne.²⁹
- Tillföra en röst. Reichenberg skriver att det är ett sätt att minska informationstätheten. Utmärkande för en text med röst är att författaren inte vill distansera sig utan istället vill tala direkt till läsaren. Detta kan man göra genom att till exempel använda sig av du-tilltal och att vara synlig som författare i texten. Avsikten med det är att skapa

²² Anders Åstrand, *Informationskunskap*, (Malmö 1992) s. 42.

²³ Tom Wikman, *På spaning efter den goda läroboken om pedagogiska texters lärande potential* (Åbo 2004) s.92.

²⁴ Hellspong och Ledin, *Vägar genom texten*, (Lund 1997) s.31.

²⁵ Birgitta Garne, Hur ser en bra text ut? *Läromedelsutveckling*, (Härnösand 1999) s.88.

²⁶ Birgitta Garne, Hur ser en bra text ut? *Läromedelsutveckling*, (Härnösand 1999) s.38.

²⁷ Birgitta Garne, Hur ser en bra text ut? *Läromedelsutveckling*, (Härnösand 1999) s.41.

²⁸ Siv Strömquist, *Skrivboken* (Malmö 2000), s.54- 55.

²⁹ Birgitta Garne, Hur ser en bra text ut? *Läromedelsutveckling*, (Härnösand 1999) s.41.

engagemang och att läsaren ska läsa texten på ett aktivt sätt, skriver Reichenberg.³⁰

- Metatext. Melin skriver att metatext enklast kan förklaras som ”text om texten själv”, när författaren skriver om vad han just skrivit eller berättar vad han ska skriva om senare. Exempel på metatext kan vara ord eller stycken som inleds med just ”inledningsvis” för att sedan förklara vad som kommer i texten.³¹ Wikman skriver att metatext är som ”kognitiv bro” som sammanfattar presentationen innan själva presentationen börjar.³² ”Tanken är att kognitiva broar kan minska på klyftan mellan det läsaren vet och det han behöver veta för att framgångsrikt ta sig an en arbetsuppgift.”³³ För att kommunicera fakta istället för att konstatera den vill han att man ska använda metatexter för att aktivera läsaren och därmed underlätta lärandet.”³⁴ Ju mer kunskap en elev har om ett visst tema, desto lättare lär han sig alltså.
- Autentiska frågor. Det är frågor som på förhand inte har något svar. Olga Dysthe skriver att sådana frågor aktiverar eleverna och gör att de kan komma med egna inlägg. Autentiska frågor är viktiga för elevens förståelse, tolkning och reflektion och till skillnad från andra frågor är inte autentiska frågor ute efter att kontrollera om eleven har läst ett visst stoff.³⁵
- Aktivitet. Det är en viktig faktor för att elever ska känna intresse, skriver Sjöberg. Han menar att en aktiverande pedagogik har en större chans att skapa intresse jämfört med om elevernas bara passivt skulle ta emot information.³⁶ Elever ska därför lära sig genom att söka svar och inte memorera. Som läromedelsförfattare ska man därför problematisera informationen med uppgifter och frågor.

2.3.3 Form

Pettersson skriver ”Material med tilltalande estetisk form har större potential att förmedla ett speciellt budskap än oestetiska material. Sändarens val av grafisk form kommer att skapa positiva eller negativa förväntningar hos mottagarna. Valet av typografi och layout kan ofta ge läsaren en förförståelse av innehållet i en text.”³⁷

Den grafiska formen handlar om att planera och utforma produkter med hänsyn till utförande, layout, typografi och praktiska och estetiska aspekter. Pettersson

³⁰ Monica Reichenberg, ”Att närma lärobokstexten till läsaren. Varför kunde Hannibal tåga in i Italien? Att se med nya ögon, *Svenskläraryrskrift 2001*. (2001) s.79.

³¹ Lars Melin, *Språk som syns*, (Uppsala 2000) s. 25.

³² Tom Wikman, *På spaning efter den goda läroboken om pedagogiska texters lärande potential* (Åbo 2004) s.120.

³³ Tom Wikman, *På spaning efter den goda läroboken om pedagogiska texters lärande potential* (Åbo 2004) s.120-121.

³⁴ Tom Wikman, *På spaning efter den goda läroboken om pedagogiska texters lärande potential* (Åbo 2004) s.119.

³⁵ Olga Dysthe, *Det flerstämmiga klassrummet*, (Lund 1996) s.58.

³⁶ Lennart Sjöberg, *Studieintresse och studiemotivation*, (1997) s.24.

³⁷ Rune Pettersson, *Ord, bild och form- termer och begrepp inom Informationsdesign*, (Lund 2003) s.610.

skriver att inom Informationsdesign ska den grafiska formen helst vara osynlig eftersom det är informationen som ska träda fram mest. Huvudsaken är att informationen når fram och att läsarna kan läsa texten utan problem.³⁸ Øyvinn Rannem skriver att varje gång vi försöker skapa en kontrast till huvudtexten blir läsligheten reducerad³⁹

Det är viktigt att form inte blir ett självändamål. Bo Bergström skriver att formens uppgift är att attrahera och orientera. Formen hjälper även mottagarens ögon att hitta rätt medan innehållet hjälper mottagaren att förstå. Sambandet mellan form och innehåll är därför avgörande för hur budskapet ska nå fram. Formen måste dock underordna sig innehållet. Formen aldrig kan försköna ett dåligt innehåll. Bergström förespråkar den enkla, rena och okomplicerade formen men påpekar att en viss krydda måste till.⁴⁰

Också Lasse Frank skriver att den grafiska formen måste underordna sig innehållet, men skriver att ”vill man däremot väcka uppmärksamhet och kommunicera med målgruppen på det emotionella planet kan det grafiska uttrycket vara betydligt djärvare och frikostigare i färg-, tecken- och bildval.”⁴¹ Vidare skriver han ”När det gäller expressiv formgivning är det viktigare att ta reda på trender och uttrycksformer för berörd målgrupp, än att strukturera innehållet på ett tydligt sätt”⁴².

2.3.4 Bild

Pettersson har satt upp åtta krav för bilder som ska finnas med i informationsmaterial. Dessa lyder i korthet så här:

1. Alla bilder måste vara läsvärda, läsbara och läsliga.
2. Det bör alltid finnas en bildtext som förklarar.
3. Bilderna bör vara enkla och tydliga för att undvika missförstånd.
4. Bilder får inte innehålla för mycket information. Det kan därför vara nödvändigt att dela upp en bild i flera delbilder.
5. Ordningen är viktig för att vi ska förstå budskapet.
6. Innehållet är viktigare än formen. Bilder med enbart estetisk funktion bör därför plockas bort.
7. 5-10 % är färgblinda. Undvik därför särskilt grönt och rött som signaler, eftersom det är dessa färger som färgblinda ofta har problem med.
8. Använd färger och symboler på ett konsekvent sätt. Blanda inte dekoration med betydelsebärande funktioner.⁴³

Valet av bildtyp påverkar läsaren och skapar en förväntan och förförståelse om vilken typ av text som där. Enligt Ramsey tror vi att realistiska bilder ska finnas vid faktatexter och artistiska bilder ska finnas vid litterära texter. En undersökning

³⁸ Rune Pettersson, *Ord, bilder och form*, (Tullinge 2003) s.39.

³⁹ Rannem Øyvinn, *Typografi och leselighet Läromedelsutveckling*, (Härnösand 1999) s. 81.

⁴⁰ Bo Bergström, *Effektiv visuell kommunikation* (Stockholm 2001) s.212-219.

⁴¹ (red) Rune Pettersson, *Grafisk form Bild och form för Informationsdesign*, (Eskilstuna 2004) s.202.

⁴² (red) Rune Pettersson, *Grafisk form Bild och form för Informationsdesign*, (Eskilstuna 2004) s.202.

⁴³ Rune Pettersson, *Trovärdiga bilder*, (2001) s.16.

1991 visade att lärare och elever föredrar färgfoton och färgteckningar.⁴⁴ Fotografier uppfattas ofta som mer trovärdiga än teckningar.⁴⁵ Pettersson skriver att när det gäller bilder för gymnasieskolan kan i vissa sammanhang den tecknade bilden ge bättre effekt än den fotografiska. Detta eftersom ett fotografi med alla dess detaljer kan leda bort det väsentliga i sammanhanget.⁴⁶

Peter Johansson skriver att en nackdel med fotografier är att de är tidsbundna. Mode och frisyren vittnar om den tid som är när fotografiet tas. Fördelen med illustrationer är att de kan styras fritt och de blir ofta inte lika kostsamma som fotografier. Johansson skriver vidare att valet av bildtyp ska styras av målgruppen och syftet med bilden.⁴⁷

Bilder har nästan inget informationsvärde utan bildtexter. Bildtexten bör placeras i närheten av bilden och vara relativt kort. En bildtext ska tillföra information som varken finns i brödtexten eller i bilden.⁴⁸

2.3.5 Kommunikationsteori

Ordet kommunicera betyder ”göra gemensam”. Att kommunicera handlar just om att överföra budskap mellan människor. Alla budskap konkurrerar med varandra. Därför anstränger sig avsändare för att finna nya sätt att fånga vår uppmärksamhet.⁴⁹ Informationsdesign handlar om att kritiskt granska varje del av kommunikationsprocessen för att mottagarna ska förstå budskapet.⁵⁰

För att kommunikation ska bli möjlig krävs det att en signal sänds ut och att den tas emot och uppfattas. När man producerar informationsmaterial fungerar kommunikationsprocessen ungefär så här enligt Pettersson:

En sändare förmedlar information om verkligheten via en representation, för att en mottagare via sina sinnesintryck ska få en upplevelse av verkligheten. Det kan senare leda till en handling, en påverkan eller en återkoppling till sändaren. Mottagarens upplevelse varierar beroende på den yttre kontexten, till exempel samhällssituationen, tidpunkten, sinnesstämningen, eller erfarenheten. Kommunikationen blir lyckad om mottagaren av budskapet reagerar på det sätt som avsändaren ville.⁵¹

⁴⁴ Waern, Pettersson, Svensson, *Bild och föreställning* (Lund 2004) s.156.

⁴⁵ Rune Pettersson, *Trovärdiga bilder*, (2001) s.69.

⁴⁶ Rune Pettersson, *Bilder i läromedel*, (Tullinge 1991) s.131.

⁴⁷ (red) Rune Pettersson, *Färg och form Bild och form för Informationsdesign*, (Eskilstuna 2004) s. 62-63.

⁴⁸ Rune Pettersson, *Bilder i läromedel*, (Tullinge 1991) s. 36.

⁴⁹ Rune Pettersson, *Ord, bild och form- termer och begrepp inom Informationsdesign*, (Lund 2003) s.359.

⁵⁰ Pettersson och Enbom, *Anvisningar och råd för examensarbete eller C-uppsats i Informationsdesign*, (Eskilstuna 2006) s. 9.

⁵¹ Rune Pettersson, *Ord, bild och form- termer och begrepp inom Informationsdesign*, (Lund 2003) s.350-351.

3. Metod

Enligt Jan-Axel Kylén är den metod som är mest tillförlitlig den som:

- a) passar frågeställningarna
- b) fungerar med de uppgiftslämnare man har
- c) ger minsta bortfall
- d) inte snedvrider uppgifterna
- e) utredaren behärskar⁵²

Utifrån denna utgångspunkt har vi valt våra metoder. De uppgiftslämnare vi har är elever och lärare. Utifrån det bestämde vi oss för att göra en observation, med fördjupande intervjuer. Vi fick ett lågt bortfall eftersom vi efter observationen valde ut både lärare och elever som fick svara på våra frågor (se bilaga 4) på plats. När vi gjorde vårt urval försökte vi få så stor spridning på dem som möjligt. I och med att vi använde både observationer och intervjuer i samma grupp, fick vi två sidor av hur materialet uppfattades och användes. På det sättet har vi försökt att undvika att uppgifterna snedvrids. Som textdesignstudenter har vi en del erfarenhet av att intervjua för att få fram information. Men vi kände ändå en viss osäkerhet både vad gäller den vetenskapliga intervjun och observationen.

3.1 Val av metod

Som metod har vi valt att göra en kvalitativ undersökning. Enligt Anne Ryen⁵³ har kvalitativ forskning följande kännetecken:

- kvalitativa data i form av bilder och ord, inte siffror
- naturliga data genom observationer och ostrukturerade intervjuer
- mening framför handling, men ur aktörens eget perspektiv
- induktiv hypotesgenererande forskning hellre än hypotesprövande⁵⁴

Jan Trost skriver att man ska välja kvalitativ metod om frågeställningen gäller att förstå eller hitta mönster⁵⁵. Eftersom vi huvudsakligen ville förstå hur och om det aktuella materialet fungerar samt hur vi ska utveckla ett nytt förslag, valde vi en kvalitativ metod. Det kan vara svårt att uteslutande tänka kvalitativt och helt undvika kvantitativa jämförelser⁵⁶ men våra valda metoder räknas som kvalitativa

⁵² Jan Axel Kylén, *Fråga rätt vid enkäter, observationer, läsning*, (Bromma 1994), s. 11.

⁵³ Anne Ryen, *Den kvalitativa intervjun*, (Malmö 2004), s.16.

⁵⁴ Anne Ryen, *Den kvalitativa intervjun*, (Malmö 2004), s.16.

⁵⁵ Jan Trost, *Kvalitativa intervjuer*, (Lund 2005), s.14.

⁵⁶ Jan Trost, *Kvalitativa intervjuer*, (Lund 2005) s. 8.

eftersom vi är intresserade av att ta reda på hur människor upplever sin värld, snarare än att studera relationer mellan olika uppsättningar fakta⁵⁷.

3.1.1 Metodkritik – kvalitativ forskning

Kvalitativ forskning har fått kritik, dels på grund av att den ofta saknar reliabilitet och validitet⁵⁸, dels för att den visar en liten och icke representativ del av befolkningen i statistisk mening⁵⁹.

3.2 Flera infallsvinklar

Pettersson förespråkar en kombination av flera metoder. Han skriver att man oftast använder flera metoder när man forskar inom Informationsdesign. Det gör att man kan studera problemet från flera olika infallsvinklar och på så sätt tillföra mer fullständig kunskap om problemet.⁶⁰

3.3 Litteraturstudier

”Det är svårt, för att inte säga omöjligt, att göra ett bra jobb om man inte tar reda på tidigare samlad kunskap”⁶¹, skriver Jarl Backman. När man gör en litteratursökning kan man få bortfall genom att allt inte finns tillgängligt, det finns således en risk att man tröttnar och missar relevant information⁶². Vi har under hela arbetsprocessen sökt ny litteratur för att få mycket teoretisk kunskap att grunda vårt arbete på.

3.4 Observationer

Vid en observation av beteenden och kontaktmönster iakttar en människa en situation och antecknar eller spelar in skeendet⁶³. Kylén skriver: ”Man ser hur folk gör och kan möjligen tolka samband mellan olika skeenden.”⁶⁴ Enligt Kylén är observation den mest grundläggande metoden och han menar att det är bara genom observation vi kan beskriva allt som händer⁶⁵. Om man istället skulle fråga någon om deras beteende, riskerar vi att de berättar om det på ett sätt som framstår som förvanskat, ofta positivt i någon mening⁶⁶. Med observationen som metod fick vi en inblick i hur materialet i själva verket används. Vid en observation kan observatören se ”vad vissa beteenden leder till och jämföra det med vad som skulle vara önskvärt”⁶⁷.

⁵⁷ Judith Bell, *Introduktion till forskningsmetodik*, (Lund 2000), s.13.

⁵⁸ Anne Ryen, *Den kvalitativa intervjun*, (Malmö 2004), s.16-17.

⁵⁹ Jan Trost, *Kvalitativa intervjuer*, (Lund 2005) s. 16.

⁶⁰ Pettersson och Enbom, *Anvisningar och råd för examensarbete eller C-uppsats i Informationsdesign*, (Eskilstuna 2006) s. 13.

⁶¹ Jarl Backman, *Rapporter och uppsatser*, (Lund 1998), s. 22.

⁶² Jan Axel Kylén, *Fråga rätt vid enkäter, observationer, läsning*, (Bromma 1994), s.12.

⁶³ Jan Axel Kylén, *Fråga rätt vid enkäter, observationer, läsning*, (Bromma 1994), s.54.

⁶⁴ Jan Axel Kylén, *Fråga rätt vid enkäter, observationer, läsning*, (Bromma 1994), s.54.

⁶⁵ Jan Axel Kylén, *Fråga rätt vid enkäter, observationer, läsning*, (Bromma 1994), s.10.

⁶⁶ Rosengren och Arvidson, *Sociologisk metodik*, (Malmö 2002), s. 29.

⁶⁷ Jan Axel Kylén, *Fråga rätt vid enkäter, observationer, läsning*, (Bromma 1994), s. 53.

3.4.1 Urval

Vid vårt urval lät vi vårt syfte vara avgörande. Vi valde att observera följande:

- hur materialet användes i undervisningen
- vad läraren tog upp förutom den informationen som fanns i materialet
- vad läraren valde bort av materialet
- hur eleverna reagerade på materialet
- hur elevernas inställning till ämnet verkade vara.

Vi observerade två klasser under ungefär en timme av deras undervisning när de använde materialet. Men det visade sig vara svårt att observera allt. "The greatest danger is that you will seek to report 'everything' in your notes. Not only does this overlook the theory-driven nature of field research, it gives you an impossible burden when you try to develop a more systematic analysis at a later stage."⁶⁸

3.4.2 Val av observationsmetod

Vi valde att hela tiden vara synliga som observatörer. Vi presenterade oss för gruppen, berättade vad vi ville med observationen men resten av lektionen satt vi tysta och observerade. Eriksson och Chiriac har gjort en modell över fyra möjliga observatörsroller. De skriver om Observatör som deltagare: "Observatören är känd för gruppen. Forskarens syfte är främst att observera och hon deltar inte aktivt i gruppens arbete"⁶⁹. De skriver också att man måste vara medveten om att det kan uppstå en påverkan bara av att finnas med i en grupp. "Närvaron kan leda till en snedvridning av resultaten"⁷⁰ Detta var något vi kände av, särskilt vad gäller lärarnas insats. De påpekade båda två att de hade ansträngt sig lite extra på grund av att vi var där. Men att döma av lärarnas kommentarer efteråt och elevernas beteende under lektionen, verkade det inte som att vi påverkade situationen så mycket att resultaten blivit snedvridna.

Enligt Einarsson och Chiriac finns det något som kallas direkt observation, vilket vi tillämpade. Med det menas en observation där det inte finns någon tidsfördröjning mellan händelsen och registreringen⁷¹. Det handlar om att samla in data i verkliga situationer i sina naturliga miljöer. Alltså skulle det skeende som observeras ha hänt oavsett om observationen ägt rum eller inte.⁷²

3.4.3 Metodkritik - observation

En nackdel med observation som metod kan vara att det är mycket tidskrävande, men att det kan bli lättare att hålla tidsgränserna om man har en tydlig problemformulering⁷³. En annan nackdel är att observatören inte är osynlig. Enligt Kylén ändrar vi vårt beteende om vi vet att vi observeras⁷⁴. För att undvika detta i möjligaste mån var det viktigt att vi framstod som neutrala i klassrummen, något

⁶⁸ David Silverman, *Interpreting qualitative data*, (London 1993) s.37.

⁶⁹ Einarsson och Hammar Chiriac, *Gruppobservationer*, (Lund 2002) s.27.

⁷⁰ Einarsson och Hammar Chiriac, *Gruppobservationer*, (Lund 2002) s.27.

⁷¹ Einarsson och Hammar Chiriac, *Gruppobservationer*, (Lund 2002) s.28.

⁷² Einarsson och Hammar Chiriac, *Gruppobservationer*, (Lund 2002) s.28.

⁷³ Jan Axel Kylén, *Fråga rätt vid enkäter, observationer, läsning*, (Bromma 1994), s.18.

⁷⁴ Jan Axel Kylén, *Fråga rätt vid enkäter, observationer, läsning*, (Bromma 1994), s.59.

som var väldigt svårt. Under intervjuer med lärarna framgick som sagt att vår närvaro hade gjort att dessa ansträngt sig lite extra mycket.

3.5 Intervjuer

”Att ställa frågor är ofta det lättaste sättet att få information om hur en person uppfattar eller känner inför en företeelse vi intresserar oss för” skriver Annika Lantz om intervjuer⁷⁵. Vi valde att använda oss av intervjun för att vi bättre skulle förstå hur målgruppen reagerade på materialet. ”Observationerna kommer närmast verkligheten men bara på ytan. De är också begränsade till ’här och nu’. Intervjun kommer ’under ytan’ eftersom man kan fråga om relationer, känslor och tankar.”⁷⁶ Därför ville vi komplettera observationerna med intervjuer. Vi valde ut två elever som vi gjorde intervjuer med i varje observationsgrupp. Detta för att vi inte bara skulle få reda på hur de reagerade på och använde materialet utan även varför och vad de reagerade på. Respondenterna valdes ut utifrån hur de agerade under observationen. I första gruppen valde vi ut den som pratade mest och den som pratade minst. I den andra gruppen gick det lättare att se de olika attityderna till materialet. Därför valde vi ut en som verkade jobba bra med materialet och en som verkade ha svårigheter.

3.5.1 Val av intervjumetod

Vi valde intervjun framför enkäten för att vi ville ha möjligheten att ställa följdfrågor och gå på djupet, vilket enkäten inte tillåter⁷⁷. Vi ville kombinera observation och intervjuer för att kunna fokusera på hur målgruppen upplevde materialet. Alltså, vad personerna kände och tyckte och hur de reagerade. ”Hur en respons avges (tonfall, mimik och pauser) kan ge information som ett skriftligt svar inte avslöjar”⁷⁸.

Lantz har gjort en typologi över intervjumetoder med vissa karakteristika. I den skriver hon att om man söker individens upplevelse av ett fenomenets kvaliteter, ska man använda sig av en intervjuguide. Inom det valda frågeområdet får det dock vara öppet⁷⁹. Vi valde att använda oss av en intervjuguide med noggrant utvalda frågor (se bilaga 4), men att ändå låta intervjupersonen prata så öppet som möjligt inom ramarna för ämnet.

3.5.2 Intervjusituation

Vi utförde intervjuerna med eleverna och lärarna i enskilda rum och bås. Lärarna har vi benämnt L1 och L2. L1 är läraren i Eskilstuna och L2 är läraren i Katrineholm. De behöver ingen närmare förklaring eftersom det enda som är intressant i sammanhanget är deras profession.

Eleverna har vi benämnt som M1, M2, K1 och K2 (M står för man och K för kvinna). Vi har valt att beskriva dem lite mer för att ge en närmare beskrivning om den faktiska målgruppen.

⁷⁵ Annika Lantz, *Intervjumetodik*, (Lund 1993), s.11.

⁷⁶ Jan Axel Kylén, *Fråga rätt vid enkäter, observationer, läsning*, (Bromma 1994), s.10.

⁷⁷ Jan Axel Kylén, *Fråga rätt vid enkäter, observationer, läsning*, (Bromma 1994), s.10.

⁷⁸ Jan Axel Kylén, *Fråga rätt vid enkäter, observationer, läsning*, (Bromma 1994), s.119.

⁷⁹ Annika Lantz, *Intervjumetodik*, (Lund 1993), s 21.

M1 är en kille i Eskilstuna som läser tredje året på Samhällsvetenskapliga programmet med ekonomi- och företagarinriktning. Han är väldigt intresserad av ämnet. När vi observerade M1 på lektionen var han väldigt aktiv och ställde frågor.

K1 är en tjej i Eskilstuna som läser tredje året på Samhällsvetenskapliga programmet med ekonomi och företagarinriktning. När vi observerade K1 på lektionen var hon tyst och satt och tittade ner på materialet.

M2 är en kille i Katrineholm som läser tredje året på Hotell- och Restaurangprogrammet. När vi observerade honom på lektionen var han framåt och hjälpte sina kamrater.

K2 är en tjej i Katrineholm som läser tredje året på Hotell- och Restaurangprogrammet. Hon tycker inte att skatter och deklarationer är speciellt kul utan tycker att det verkar krångligt. När vi observerade K2 under lektionen var hon högljudd och rastlös.

3.5.3 Metodkritik - intervju

Nackdelen med intervjun är att det är en subjektiv teknik och risken för bortfall eller ”bias” är därför stor. Den tar även mycket tid i anspråk och svaren kan vara svåra att analysera.⁸⁰ Det vi märkte var också att på grund av att vi inte har någon större erfarenhet av intervjuteknik, ställde vi samma fråga flera gånger men med olika formuleringar. Detta var något vi försökte förbättra från gång till gång, men som ändå kan ha påverkat resultatet eftersom intervjupersonen kan ha tröttnat på att hitta på nya svar på samma fråga.

William H Banaka skriver om den oerfarne intervjuaren. Han menar att dennes oro över att tappa greppet kommer till uttryck genom att han använder sig av:

- Ledfrågor – Intervjuaren ställer frågor som han redan verkar veta svaret på.
- ”Skjutjärnsfrågor” – Intervjuaren ställer flera frågor innan respondenten hunnit svara på den första.
- Avbrytande inpass – Intervjuaren hejdar respondentens svar och för in honom på ett annat spår eller tar svaret ur munnen på honom.
- Eko – Intervjuaren upprepar exakt vad respondenten precis har sagt.
- Föregripanden – Intervjuaren drar slutsatser om något som respondenten redan har sagt.⁸¹

Även om vi båda två försökte undvika dessa fallgropar känner vi i efterhand igen nästan alla och kan nu spåra dem tillbaka till vår oerfarenhet.

Intervjupersonerna var ofta väldigt vänligt inställda till både oss och materialet. Det framgick av att de under observationen kunde ha en negativ åsikt, medan de under intervjun bara hade positiva kommentarer. Ett vanligt problem vi uppfattade var att om eleverna inte förstod, verkade de tro att problemet låg hos sig själva och inte på materialet. Därför kan vi ha fått missvisande svar i vår utvärdering. Trots det var intervjun värdefull för oss på grund av det djup den gav.

⁸⁰ Judith Bell, *Introduktion till forskningsmetodik*, (Lund 2000), s.119.

⁸¹ William H Banaka, *Djupintervju*, (Malmö 1981), s.25.

4. RESULTAT, ANALYS OCH REFLEKTION

Det här avsnittet är upplagt på följande vis: vi börjar med ”Användning av Skatteverkets befintliga material”, där vi presenterar resultatet av vår observation. Sedan övergår vi till delarna ”Text”, ”Innehåll”, ”Bilder” respektive ”Form”. Delarna är i sin tur uppdelade i två delar, varav den ena innehåller resultatet av utvärderingen och den andra en redogörelse över hur vi har arbetat med förslaget. På det följer ”Gruppintervju om det omarbetade förslaget”. Avsnittet avslutas med delavsnittet ”Behövs materialet?” där vi presenterar vad som sades om behovet av Skatteverkets skolpaket. För närmare beskrivning av L1, L2, M1, M2, K1, K2, läs avsnitt 3.5.2. Citaten i hela denna del är hämtade ur intervjuerna och observationerna, om inget annat anges. Dessa finns utskrivna i sin helhet i bilaga 3 och 5-10.

4.1 Användning av Skatteverkets befintliga material

Observationerna utfördes i en gymnasieklass i Eskilstuna och i en gymnasieklass i Katrineholm (se bilaga 3). Den största skillnaden mellan klasserna var hur lärarna lade upp lektionerna. L1 höll en föreläsning där han gick igenom hela skolpaketet, medan L2 lät eleverna sitta och jobba själva med materialet. De flesta valde då att sätta sig i korridorerna och läraren gick runt och försökte hjälpa till.

Elevernas frågor i Eskilstuna tycktes ligga på en högre kunskapsnivå eftersom de rörde rena faktakunskaper. De handlade bland annat om skatt på kapitalinkomst och K-blanketter. I klassen i Katrineholm handlade frågorna mer om vad de skulle göra. ”Ska vi fylla i någonting?”

En betydande skillnad var deras intresse för skatter och deklarationer. En elev i Eskilstuna hade en idé om hur skattesystemet skulle kunna fungera istället. Många frågade om sina egna deklarationer. De satt tysta och lyssnade på läraren och verkade vara väldigt intresserade även om någon pillade naglarna, och några ibland småpratade med varandra. Läraren höll en dialog med eleverna och ville hela tiden kontrollera att de förstod.

Eleverna i Katrineholm verkade ganska rastlösa. De trampade med fötterna, lekte med pennan, pratade om annat. De tyckte uttryckligen att det var krångligt och flera av dem sa att det skulle bli tråkigt att bli vuxen. Några jobbade bra med övningshäftet, men överlag var intresset lågt. Det märktes i kommentarer som ”Det är lättare när morsan och farsan sitter bredvid.”, ”Jag blir arg när jag inte förstår”, ”Det här var inget roligt, anställ en ekonomiansvarig.”, ”det är så många sidor, ska man läsa allt?”, ”...inte kul att deklarera åt någon annan...”

L2 sa att deras rastlöshet kunde bero på omständigheter runt omkring, till exempel den kommande studenten.

4.2 Text

Det här avsnittet är indelat i två större delar - utvärderingen av texten i Skatteverkets befintliga material och texten i det omarbetade förslaget.

4.2.1 Utvärdering av texten i Skatteverkets befintliga material

För att få reda på vad respondenterna tyckte om och förstod av texten, ställde vi frågor om den (se bilaga 4) och bad dem läsa ett kort textstycke och återberätta det.

4.2.1.1 Svårighetsgrad

Alla fyra elever hade en vacklande uppfattning om svårighetsgraden på texten i det befintliga övningshäftet *Så här deklarerar du dina inkomster*. Samtidigt som de tyckte att den var svår var den ändå lättläst. Sammantaget verkade det i alla fall som att de tyckte att texten kan göras enklare.

K2 tyckte att det blev svårt med sådana ord som man inte läser varje dag. De ställde till det för henne. Hon visste att det fanns ordförklaringar på sista sidan men ville inte bläddra hela tiden, därför ville hon ha ordförklaringar vid sidan om texten. Detta var även något som Gertrud Fager, lärare i Läromedelstext på MdH, förespråkade i intervjun. Hon menade att det kan vara svårt att komma ifrån facktermer i en sådan här typ av text (se bilaga 11). K2 tyckte ändå att texten var på rätt nivå och att språket var ganska lättförståeligt, men förslog att vi skulle skriva mer i punktform.

M2 tyckte att man kunde underlätta för alla genom att använda ett enklare språk. M2 tyckte själv att det var lättförståeligt, förutom att han fick läsa om vissa saker ibland.

K1 verkade till en början inte tycka att det fanns några svåra ord alls. När vi bad henne att läsa igenom ett visst textavsnitt sa hon dock att hon inte riktigt förstod, men om hon skulle läsa det en gång till så skulle hon kanske förstå det. K1 sa även att det kan förlora professionalism om man gör språket alldeles för ledigt, men tyckte att det var viktigast att folk förstår.

M1 berättade att språket i deras vanliga ekonomiböcker är betydligt svårare än i skolpaketet. Men eftersom alla ska deklarerar tycker han att språket måste vara tillgängligt för alla. M1: ”Det ska väl vara enkelt. Det är min uppfattning. Varför ska man hålla på och krångla till någonting som egentligen alla ska klara av.” (se bilaga 5)

Lärarna uttalade sig inte mycket om själva texten. Läraren i Katrineholm sa till skillnad från Läraren i Eskilstuna, att han uppfattade det som att eleverna tyckte att det var ganska svårt. Han påtalade dessutom att det finns elever med dyslektiska problem som skulle ha svårt att läsa materialet.

4.2.1.2 Textmängd

Textmängden verkade vara lite av ett problem för några av eleverna. K1 tyckte däremot att viss information kunde utvecklas mer. Samtidigt som K2 ansåg att det var bra att texten var uppdelad med bilder, tyckte hon att det var rörigt.

Läraren i Katrineholm tyckte att det var för mycket information men sa samtidigt att det kunde bli en krock med verkligheten om man förenklade allting för mycket i läromedel. Läraren i Eskilstuna pratade mycket om det

informationsflöde som eleverna lever i. De har svårt att ta till sig skriven information och de vill gärna ta större steg än vad de kan, menade han. Därför tyckte han att det var extra viktigt att information utformas enkelt och tydligt.

4.2.2 Texten i vårt omarbetade förslag

Vår önskan var att texterna skulle vara lättlästa, pedagogiska och underhållande att läsa. Eftersom vi upplevde att intresset varit ganska lågt ville vi göra en stor ansträngning i textutformandet (se 2.3.2). Materialet skulle bli intressant för målgruppen att läsa även om ämnet inte tilltalade dem. Därför skrev vi om alla texter i det gamla häftet.

4.2.2.1 Anpassning

Vi utgick från läsarna när vi skrev de nya texterna och ville inte att det skulle vara byråkratiskt avskräckande. Vi utgick också från vad målgruppen skulle behöva och vilja lära sig om deklARATIONER i deras situation. Men vi har inte bara behövt tänka på mottagarna. Avsändarens önskemål har också varit viktiga för utformningen. Eftersom Skatteverket är avsändare hade de flera synpunkter på till exempel trovärdigheten i materialet. De var noga med sakfrågor och hur de skulle uppfattas som avsändare. Vi har exempelvis inte använt ord som ”skatteåterbäring” och ”restskatt” eftersom de inte används av Skatteverket själva, utan mest används av media.

4.2.2.2 Lättläst och intressant

Vi valde att använda oss av ett du-tilltal i all text i häftet. Precis som Garme skriver skapar vi engagemang och intresse genom att rikta texten direkt till läsaren (2.3.2.2). Med du-tilltalet ville vi att texten skulle bli mer konkret och enkel. Vi ville också förmedla en känsla av att deklARATIONEN faktiskt angår dem (se 2.3.2.2).

Om något inte stämmer måste du ändra det, och om något inte finns med måste du lägga till det. Det kan du bara göra i pappersblanketten eller på Internet med e-

Figur 3. Läsaren tilltalas med du.

Vi har använt oss av metatexter (se figur 4) för att förbereda och motivera läsaren på det som kommer. För att ytterligare motivera läsaren och ännu mer bidra till förståelsen inleder vi varje stycke med en kärnmening, i enlighet med Strömquist (se 2.3.2.2).

Johans deklARATION verkar stämma

Eller gör den verkligen det? Hjälpt honom att deklARERA

Figur 4. Metatext som förbereder läsaren på vad som ska göras.

Fager påpekar att rubrikerna i det befintliga materialet är delvis otydliga och tar upp rubriken ”Johans deklARATION” som exempel. Att avsnittet heter så är ointressant för inlärningen av det Johan gör, menar hon. Vi har valt att döpa rubriken till ”Johans deklARATION verkar stämma”, se figur 4. Genom att rubricera alla avsnitt hoppas vi att läsarna lätt ska förstå vad det handlar om. Med hjälp av mellanrubrikerna får läsaren sedan en snabb överblick över vilket innehåll som komma skall.

Vi har försökt att undvika långa och svåra ord så långt det har gått. Många ord är dock oundvikliga och flera av dem återkommer flera gånger. Detta tillsammans med våra svårigheter med layouten gjorde att vi istället för att förklara dem i marginalen lade dem i ett ordregister längst bak. Dessa ord har vi kursiverat varje gång, eftersom vi tror att svåra ord kan uppfattas som nya i nya sammanhang.

Vi kände att det var av stor vikt att använda bildtexter, eftersom många av bilderna är på deklarationspapperna och ser lika ut. De kan därför bli meningslösa utan bildtext (se 2.3.4).

3. På vilka sätt kan du godkänna Johans deklARATION? Det finns fyra olika sätt att välja på. Vilket av sätten skulle du välja att deklarerera på? Varför då?

4. På vilken del av deklarationsblanketten ser Johan om han ska betala in mer skatt eller om han kommer att få tillbaka pengar?

5. Vad måste Johan göra för att få tillbaka pengarna så tidigt som möjligt?

Figur 5. Utdrag ur övningarna som har med Johans deklARATION att göra.

Istället för att servera all fakta ville vi aktivera läsaren med hjärnverksamhet, vilket är viktigt för att skapa intresse (se 2.3.2.2). Av den anledningen har vi bland annat valt att särskilja information från övningar (se bilaga 2). Först ger vi informationen och sen ställer vi frågor och ger uppgifter till dem. Vi har även använt oss av en del autentiska frågor i övningarna (se 2.3.2.2), se figur 5.

4.3 Innehåll

Det här avsnittet är indelat i två delar - utvärderingen av innehållet i Skatteverkets befintliga material och innehållet i det omarbetade förslaget.

4.3.1 Utvärdering av innehållet i Skatteverkets befintliga material

Lärarna var överlag väldigt nöjda med innehållet i materialet. L1 sa att materialet känns bra och att det har skett en klar utveckling från när han använde det senast. Han upplevde att eleverna fick ett bra grepp om hur man deklarerar. Han tyckte däremot att *Dags att deklarerera* var ganska svår. Eleverna hade vissa svårigheter att ta till sig den. Han påpekade dock att man kunde använda den som ett uppslagsverk och trodde inte att det var meningen att man skulle lära sig den utantill.

L2 verkade också nöjd med innehållet och tyckte att det var bra att eleverna fick tänka till lite. Han tyckte att det var bra att det var lite svårt eftersom ”verkligheten inte är lätt att polera”. Han påtalade också att elevernas inställning gjorde det lite jobbigt för honom och att de kunde bli tjuriga innan de förstod hur de skulle göra.

4.3.1.1 Exemplen

I *Så här deklarerar du dina inkomster* finns det två exempel, Johan och Sofia, som man får följa när de ska deklarerar. Många kommenterade dem och någon menade att de var det bästa med hela häftet. M1 tyckte att exemplena var trovärdiga och att det var bra att de inte hade gjort några extrema fall utan att deras situation liknade elevernas. Även K1 höll med om detta.

Båda lärarna tyckte att det var riktigt bra med ett enkelt exempel och ett som var svårare. Det enkla exemplet påminde om elevernas situation nu och det andra, lite svårare exemplet med Sofia Rask, skulle kunna vara likt elevernas situation om tio år.

4.3.1.2 Något som saknas?

L2 tyckte att det skulle vara bra om eleverna fick testa någonting själv, att de exempelvis fick testa att själva göra Sofias deklARATION på nätet. L1 påtalade samma sak, men tyckte att man skulle kunna göra det på en riktig blankett.

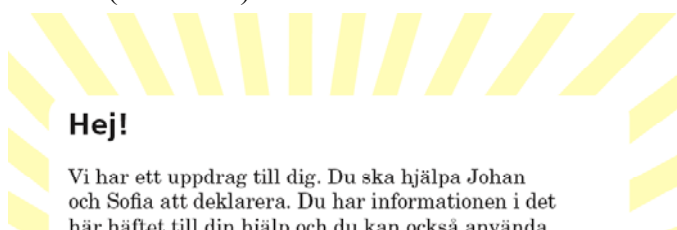
L1 efterlyste en lärarhandledning. Han tyckte att skolpaketet kom när det var väldigt mycket att göra och därför hann han inte sätta sig i materialet så mycket som han önskade. Han ville ha förslag på hur han skulle kunna lägga upp lektionen.

Eftersom eleverna i Eskilstuna ställde ganska svåra frågor till läraren, önskade han att det skulle finnas mer information om bland annat skatteuträkning i *Så här deklarerar du dina inkomster*. Det skulle i alla fall kunna finnas en tydlig hänvisning till *Dags att deklarerar*, tyckte han.

L1 ville även ha mer information som näringsverksamhet och fastighetsskatt eftersom just fastighetsskatt ingick i ett av exemplen i broschyren. L2 efterlyser istället en bilaga med mer generell information om skatt.

4.3.2 Innehållet i vårt omarbetade förslag

Vi har inte ändrat så mycket i själva innehållet i det omarbetade förslaget. Däremot har vi ändrat på upplägget och strukturen. Vi börjar med en tydlig inledning, se figur 6, som ska locka till läsning. En inledning är betydelsefull för läsaren (se 2.3.2.2).



Figur 6. Vi vill att vår inledning ska locka till läsning av resten av vårt omarbetade förslag.

För att eleverna inte ska känna att det är onaturligt att deklarerar åt någon annan (se 4.1) har vi lagt upp övningshäftet som ett uppdrag där eleverna ska hjälpa Johan och Sofia av olika anledningar.

Vi har tagit bort en sidas information ur det gamla häftet som handlade om sommarjobb och svartjobb. Vi kände att det var viktigt att det fanns en röd tråd genom hela häftet och att ingen information som inte hörde dit tog upp plats.

I vårt omarbetade förslag handlar varje text om det som rubriken anger. Vi har slagit ihop information som handlade om ungefär samma sak och utvidgat den information som verkade svår.

I ett steg att aktivera eleverna har vi valt att ha med hela Sofias deklaraionsblankett i full storlek i mitten. Denna ska gå att riva ur och på så sätt får man en deklaraion som nästan ser ut som en verklig. Utifrån beskrivningen och frågorna ska eleverna sedan kunna fylla i blanketten.

4.4 Bilder

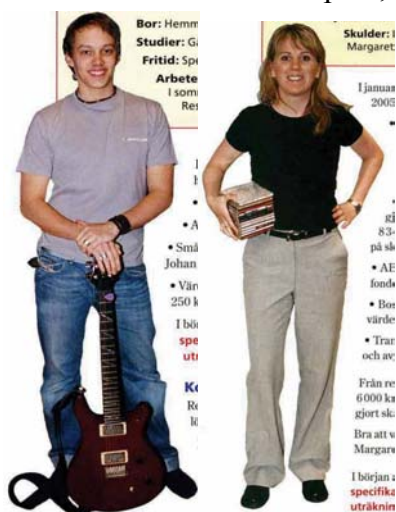
Det här avsnittet är indelat i två större delar - utvärderingen av bilder i Skatteverkets befintliga material och bilder i det omarbetade förslaget.

4.4.1 Utvärdering av bilder i Skatteverkets befintliga material

För att få fram relevant information och åsikter om de bilder som fanns i materialet frågade vi gymnasieeleverna och Gertrud Fager.

4.4.1.1 Bilderna på Sofia och Johan

De flesta eleverna tittade på informationen som fanns om Sofia och Johan för att svara på frågan om de identifierar sig med dem. Men K2 tyckte att det var bra att det fanns bilder till exemplen, se bilaga 8, för då kändes de mer verkliga.



Figur 7. Johan och Sofia är fotograferade i Skatteverkets befintliga material.

Fager kommenterade bilden på Sofia och frågade sig vem i gymnasiet som kunde identifiera sig med henne. Hon menade att Sofia såg ganska prydlig ut och att de istället kunde ha olika typer, till exempel en punkare.

4.4.1.2 Blanketterna

M1 sa att utan bilden på själva deklaraionen skulle hela häftet vara värdelöst. ”För ser man inte hur man gör i verkligheten. Det går ju inte bara att berätta för folk hur man ska göra. Man måste ju få en bild i huvudet av hur det ska se ut”, menade han. Även M2 tyckte att det var viktigt att man kunde se precis hur blanketterna och Internetsidorna såg ut. ”Att man verkligen kunde se och jämföra /.../ Att se specifikationen och sen blanketten och sen hur man gjorde på Internet.”

Fager sa i intervjun att bildmaterialet är väldigt sovrat och att de bilder som finns är mest autentiska. Hon menade att det ska man knappast ta bort eftersom det fungerar väldigt bra i de här sammanhangen.

4.4.1.3 Serien i *Sommar- och extrajobb*

I broschyren ”Sommar- och extrajobb” finns en serie, se figur 7, som verkade fånga många elevers intresse. De flesta sa att den var rolig men att den hade några brister. En elev sa att den tog för mycket uppmärksamhet.



Figur 8. Många elever kommenterade serien i Skatteverkets broschyr *Sommar- och extrajobb*.

M1 menade att serien inte var så ”jätterolig”. Han tyckte att det var mycket text och att den inte går att jämföra med serier som finns i dagstidningar. Serien gjorde att det blev en lättare stämning, tyckte han. Det tyckte även K1 och sa att serien var det första hon läste. Men hon tror inte att det passar alla, hon trodde till exempel inte att pensionärer skulle vilja ha serier. M2 menade att serien tar för mycket uppmärksamhet och att man koncentrerar sig mer på serien än innehållet.

Gertrud Fager funderade på hur lätt det är att identifiera sig med en katt, en groda och en hund. Hon sa att man hellre kanske skulle ha en serie om lite roligare unga människor som på något sätt är lite speciella.

4.4.1.4 Manér

Vi frågade eleverna vilket manér de skulle föredra i materialet. De flesta tyckte att tecknat manér var roligare och gjorde materialet lättare, men föredrog ändå fotografiska bilder.

M1 föredrog fotografiskt manér eftersom då vet man exakt hur det ser ut. K1 ville ha fotografier för att materialet är riktat till alla och då skulle det inte passa med tecknat. K2 ville helst ha en blandning av båda och M2 ville ha foton för att ”man koncentrerar sig mer på en tecknad bild än på ett fotografi”.

4.4.2 Bilder i vårt omarbetade förslag



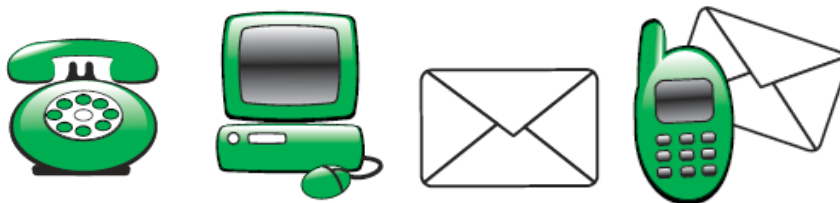
Figur 9. Johan och Sofia är illustrerade istället för fotograferade i vårt omarbetade förslag.

Även om alla föredrog ett fotografiskt manér valde vi att använda oss av illustrationer. Dels beroende på att materialet inte skulle bli omodernt lika fort (se 2.3.4). Detta är viktigt i det här sammanhanget på grund av tidsbristen i arbetet med materialet varje år. Dels för att eleverna sa att det tecknade manéret lättade upp och gjorde det roligare. Detta var också något som bekräftades i gruppintervjun vi gjorde om det nya förslaget (se 4.7).

Vi behöll bilderna på blanketterna eftersom det verkar ge mycket för förståelsen att se hur de ser ut på riktigt. Vi förminskade dem dock vilket i vårt tycke gjorde dem mer överblickbara. Vi ville inte ha markeringar i bilderna på blanketterna eftersom det redan fanns så mycket markeringar i själva blanketterna.



Figur 10. I Skatteverkets befintliga material fanns en fotograferad mobiltelefon för att visa ett sätt man kan godkänna sin deklaration. Eftersom mobiltelefoner bli omoderna snabbt valde vi att ha en ikon på en telefon istället.



Figur 11 Eftersom man kan deklarerar på fyra olika sätt tog vi med ikoner på alla fyra sätt.

Istället för den fotografiska bilden på en mobiltelefon på sidan 6 i *Så här deklarerar du dina inkomster* valde vi att med illustrerade bilder visa alla fyra sätten att godkänna sin deklaration, se figur 11. Detta bland annat på grund av att mobiltelefoner utvecklas och de hade behövt ta nya bilder nästan varje år, för att inte bilden skulle uppfattas som omodern. Men också för att läsaren skulle förstå att det handlade om alla fyra sätten.

4.5 Form

Det här avsnittet är indelat i två stora delar - utvärderingen av formen och formen i det omarbetade förslaget.

4.5.1 Utvärdering av form i Skatteverkets befintliga material

Alla de utfrågade har haft åsikter om formen, läs mer om vad de tyckte i intervjuerna som vi bifogat i bilagor.

4.5.1.1 Aktualitet

Vi hade ingen fråga som rörde aktualitet, men många tog upp det. M1 trodde att Skatteverket hade försökt göra broschyrerna ganska moderna, men tyckte själv att de såg tråkiga ut. K2 tyckte att *Så här deklarerar du dina inkomster* såg fräsch ut, ”den ser inte ut som att den är från 80-talet direkt.” L1 tyckte att materialet har hängt med i utvecklingen. Han syftade på att själva deklARATIONEN har utvecklats och att materialet har hängt med.



Figur 12. Framsidan på Skatteverkets befintliga material.

4.5.1.2 Markeringar i texten

I Skatteverkets broschyr ”Så här deklarerar du” har de använt sig av markeringar i texten, se figur 12, i form av fet, rödmarkerad och kursiverad stil. De rödmarkerade orden verkar många se som väldigt viktiga.

Eftersom Sofia ska **ändra och lägga till uppgifter** kan hon inte deklarerar på telefon, sms eller Internet med säkerhetskod. Sofia kan välja mellan att deklarerar på pappersblanketten eller på Internet med *e-legitimation*. Hon ska deklarerar på Internet.

Sofia beställer en e-legitimationen från sin Internetbank. För att få deklarerar måste man ha fyllt 16 år (18 år hos vissa banker). Förutom deklarerar många andra e-tjänster tillgängliga med e-legitimation. Det går t.ex. att deklarerar personbevis eller ansöka om ändrad beräkning av skatteavdrag (jämlikt). Läs mer på e-legitimation.se.

Figur 13. Texterna i Skatteverkets befintliga material har många olika markeringar.

K2 verkade tycka att det är bra att de skiljer ut det som är viktigt med markeringar i texten, men tyckte ändå att det blir rörigt på de ställena.

När vi ställt frågor om texten upprepade nästan alla elever det som står i röd eller fetad stil. De verkade alltså tolka orden som nyckelord. De poängterade även hur viktiga de orden är.

4.5.1.3 Tilltalar materialet målgruppen?

Åsikterna om huruvida formen tilltalar eleverna eller inte gick isär. M1 tyckte inte att broschyren *Så här deklarerar du* såg så ”jätterolig” ut. Han menade att lite bättre layout skulle göra yngre människor mer intresserade. K2 tyckte däremot att layouten är fräsch och att den kändes anpassad.

M2 tycker att layouten är bra eftersom de visar allt klart och tydligt och då blir man mer intresserad. Han tycker att det känns som att materialet är riktat till honom. ”Den visar verkligen hur man ska göra. Hur man ska gå till väga. Och inte så himla komplicerat som det kan vara ibland på vissa papper.”

K1 verkar ha en uppfattning om att *Så här deklarerar du* är riktad till allmänheten. Detta framgår även i andra elevintervjuer, utan att de säger det rakt ut. K1 ville till exempel inte ha tecknade bilder, som vi tidigare nämnt, eftersom hon är osäker på om det skulle passa pensionärer.

K2 tycker att *Sommar- och extrajobb* är lätt att fatta när hon bläddrar igenom den. Men *Så här deklarerar du* verkar göra henne frustrerad, ”om man bara bläddrar igenom så här så känns det som att man bara vill gå och kasta den i papperskorgen” sa hon.

4.5.1.4 Helhetsintryck av formen

Uppfattningen av layoutens helhet verkade vara att det är mycket text och ser lite stelt ut. Men M1 tyckte att materialet kändes lättillgängligt. K1 trodde inte att hon hade läst igenom det om de inte hade haft en lektion om det. Hon sa att hon inte orkar sitta och läsa, utan bara vill bläddra igenom för att se vad hon ska fylla i.

Lärarna verkade tycka att materialet ser enkelt och tydligt ut. Men L2 sa också att det säkert finns en del som tycker att den ser lite ”byråkratisk ” ut. Han sa dock att även om man skulle kunna göra något åt det var han kluven till om man ska det. ”Kanske jag är konservativ som tycker att det alltid ska vara tjo och tjim”.

Fagers kommentarer om helheten var övervägande positiv. Hon menade att det inte är så tungt, utan spatiöst och tydligt. Hon påpekade dock att pilarna på sidan 12 i *Så här deklarerar du dina inkomster* kan bli lite röriga och störa läsriktningen.

4.5.2 Form i vårt omarbetande förslag



Figur 14. Framsidan i vår omarbetade version är klädd i växtlighet.

Vi ville försöka gå en medelväg och både kommunicera emotionellt med vår målgrupp och lyfta fram innehållet. Därför har vi genom en omvärldsbevakning försökt ta reda på vilken sorts stil som verkar tilltala vår målgrupp (se 2.3.3). Vi har tagit inspiration av hemsidor som Lunarstorm.se och Chili.se samt tittat på information som andra verk och myndigheter ger ut. Vi har även inspirerats av reklam som riktar sig till ungdomar. Utifrån det har vi skapat en form som inleds med illustrerad växtlighet på framsidan. Inuti häftet har vi använt oss av grafiska mönster i olika färger.

Vi valde att göra två spalter istället för en för att förkorta radlängderna, som i det befintliga materialet var närmare 80 tecken långa. Enligt Pettersson ska inte rader vara längre än 60-70 tecken långa, om man inte vänder sig till väldigt begåvade läsare.⁸² Vi har använt de typsnitt som används inom Skatteverket, men vi har dragit ner på markeringarna i texten. Vi fick en kommentar om att de gjorde det rörigt och varje gång vi försöker skapa en kontrast till huvudtexten blir

⁸² Rune Pettersson, *Information design an introduction*, (Eskilstuna 2002) s.180.

läsligheten reducerad (se 2.3.3). Vi använde oss av kursivering för att markera de ord som finns förklarade längst bak. Denna användning av kursivering fanns även i det befintliga materialet, men då bara första gången det förklarade ordet användes.

4.6 Behövs materialet?

En av frågorna som Skatteverket ville ha reda på var om materialet behövdes, eller om det mest beställdes för att det var gratis. Det fanns en misstanke om att deklARATIONEN blivit för enkel för att behöva förklaras i ett enskilt informationsmaterial. Båda gymnasielärarna har svarat att materialet behövs. I läroböckerna i samhällskunskap verkar det finnas mer generell information om skatt, men inget som går in på själva deklARATIONEN. ”Vi har ett kapitel som heter beskattning där det tas upp allmänt då om vad som händer”, sa L1, ”Men det kommer väldigt lite konkret in på själva deklARATIONEN.” L2 menade av den anledningen att det här materialet är bra för att det ser ut som i verkligheten.

Vi frågade om det här materialet verkligen behövs i pappersform och vilken tillgång det fanns till datarsalar på skolorna. Båda lärarna berättade att de hade bra tillgång till datarsalar men att de gärna hade information i pappersform också. L2 menade att det kan bli tekniska problem och att alla skolor nog inte hade samma tillgång som de hade. Han sa också att så länge alla får hem en pappersblankett kan det vara bra att veta hur det ser ut.

Både L1 och L2 sa att deklARATIONEN ännu inte var så enkel att eleverna skulle klara av det utan hjälp. L1 uttryckte det så här: ”Det är ju trots allt de här stegen och kontrollera att det verkligen stämmer, och om det inte stämmer att man gör en kvotering eller de ändringar som behövs”.

4.7 Gruppintervju om vårt omarbetade förslag

Vi diskuterade vårt omarbetade förslag på övningshäftet med fyra elever från den klass vi observerade i Eskilstuna. Vi använde ungefär samma frågor som vi ställde under intervjuerna under utvärderingen. Vi fick många positiva kommentarer, förenklat löd de så här:

- Känns inte lika stel och strikt som det befintliga materialet
- Trevligt med färg
- Lagom med text
- Känns mer genomarbetad nu
- Lättare nu
- Grundligare
- Det syns att den vänder sig till yngre människor
- ”Jag skulle välja det här häftet om jag fick välja”
- Upplägget och layouten är lite roligare

När de jämförde det befintliga övningshäftet med vårt nya förslag fick de uppfattningen om att de inte satsat några pengar på det befintliga materialet. De gillade våra illustrationer och sa precis som Johansson (se 2.3.4), att de inte kommer att bli omoderna lika fort.

Det fanns dock en del negativa kommentarer. Tidigt under diskussionen kom frågan upp om trovärdigheten. ”Vill Skatteverket ge en känsla av att det inte är så strikt att deklarerera eller vad vill de ge för intryck?”. Eleven tyckte att det var en allvarlig sak att deklarerera och trodde att en del skulle fråga sig om de ska deklarerera eller hålla på att läsa serier.

En elev frågade sig om man orkade lära sig att deklarerera. Eleven syftade på vårt upplägg med information och övningsfrågor. Han tyckte kanske att det skulle gå snabbare att bara redogöra för hur man gör, som man gör i det befintliga materialet. En annan elev sa däremot att det är lättare att lära sig med frågor och genom att testa, istället för att bara sitta och memorera. Hon tyckte att i skolsammanhang är det lättare med frågor men sitter man själv hemma med det vill man nog bara läsa hur man gör.

En elev sa ”Är man inte intresserad spelar det ingen roll hur häftet ser ut, förstår man inte spelar det ingen roll om det är fint. Förstår man inte så förstår man inte.”

Samtliga ville att vi skulle propagera mer för Internet än vad vi gör. De trodde att om unga lär sig det från början kommer de aldrig att deklarerera på papper. De tyckte att Sofias övning på Internet var ”grymt bra”. Att deklarerera på Internet är ju bra ur miljösynpunkt också, sa någon. Men samtidigt tyckte de att det var dumt att inte ha med pappersblanketten eftersom det fortfarande finns folk som inte har dator.

5. AVSLUTANDE DEL

Under det här avsnittet börjar vi med att ta upp de ämnen som diskuterats under arbetets gång. Sedan följer Slutsats där vi redogör det vi kommit fram till och jämför detta med vårt syfte. Slutligen tar vi upp ämnen vi känner att man kan forska vidare i under rubriken Vidare forskning.

5.1 Diskussion

5.1.1 Riktlinjerna inom Informationsdesign

En frågeställning vi hade i syftet var: ”Fungerar riktlinjerna i Informationsdesign för den här målgruppen, eller måste vi frånga dessa?”(se 1.2). Eftersom vi begränsade oss till att bara använda en enklare form av gruppintervju om vårt omarbetade förslag, anser vi oss inte kunna besvara denna fråga. Den hade kunnat besvarats om vi hade lagt större tyngd på det omarbetade förslaget och gjort ett flertal tester. Det vi kommit fram till i utvärderingen talar dock inte emot riktlinjerna utan tillsammans med litteratur har det varit grunden till vår omarbetning.

5.1.2 Det omarbetade förslaget

Från början var det meningen att det omarbetade förslaget bara skulle vara en mindre layout-mall och några omarbetade textstycken. Men vartefter projektet pågick växte våra ambitioner och ”mallen” blev mer av ett färdigt förslag. Det är dock inte i tryckkvalitet och meningen med illustrationerna är att de ska visualisera hur vi vill att det ska se ut.

Även texterna kan bli bättre. Det finns fortfarande ett fåtal sakfel i dem som måste åtgärdas om förslaget ska kunna användas. Men som sagt är det bara ett förslag och vårt mål var att utforma något som Skatteverket själva kan jobba vidare på. Av den anledningen valde vi också att satsa på att ge plats åt formen. Vi ville få bort det strama för att få upp intresset och höja motivationen till att arbeta med materialet. Skatteverket kan själva avgöra vilka av våra idéer de vill använda och sedan kanske hitta en gyllene medelväg.

5.1.3 Målgruppsanpassning och trovärdighet

Ungdomar har svårt att ta till sig skriven information. Det fick vi höra både från gymnasielärarna och av läraren i Läromedelstext på MdH. Det är ett av alla hinder man måste ta sig över för att nå den här målgruppen. Att hålla hårt på sin grafiska profil och göra det som man brukar göra är tryggt, ekonomiskt och sparar tid. Men efter vad vi har kommit fram till märker gymnasieungdomar om ett material har

ägnats tid, vilja och pengar och när det inte har det. Rune Pettersson skriver: ”God Informationsdesign ger god ekonomi och god trovärdighet åt sändarna”⁸³

Inställningen på Skatteverket verkar vara att de grafiska ramarna är hårt satta. Men måste man alltid strikt följa ramarna? Hur mycket får man töja på gränserna för att nå sin målgrupp? Kan Skatteverket ge ut något som talar med ungdomar på ungdomars språk? ”De har varit på Skatteverket i Spånga och sett att det bara är gubbar som jobbar där” sa en av våra kontaktpersoner och menade att ungdomar inte skulle köpa ett ungdomligt språk med Skatteverket som avsändare. Kan man förena målgruppsanpassad information till ungdomar med den trovärdighet som förväntas/krävs av en myndighet? Enligt Bettinghaus och Cody har sättet man framför sitt budskap en dramatisk påverkan på hur man uppfattas av mottagaren (se 2.3.1). Alltså finns det grund för Skatteverkets oro. Men kan ”för mycket trovärdighet” bli avskräckande? Måste man på statliga verk acceptera att det går att uppnå trovärdighet utan dessa ramar och bestämmelser? Utan mottagaranpassning finns risken att informationen inte blir läst, för att den kan kännas otillgänglig. Detta avvägande tycker vi borde präglade all informationsproduktion på statliga verk och liknande instanser i hela landet.

5.1.4 Uppdragsgivarens synpunkt

Eftersom de som arbetar med att ta fram en aktuell version av skolpaketet varje år jobbar under stor tidspress, hade vi kunnat underlätta deras arbete genom att göra materialet mer lättillverkat. Det har vi inte gjort. Snarare tvärtom. Enligt våra kontaktpersoner på Skatteverket har de tidigare år undvikit att ha med uppgifter med svar och facit, eftersom det är svårt att uppdatera. Det viktigaste för oss som studerar Informationsdesign är dock att sätta målgruppen i fokus. Vi tror att Skatteverket i längden tjänar på att jobba efter samma princip, även om deras resurser är knappa i dagsläget.

Kontaktpersonerna på Skatteverket såg vår version som ett steg tillbaka. De menade att vi borde ägna en större del av övningshäftet åt deklaration på Internet, eftersom det blir allt vanligare. Än så länge skickas dock deklarationen hem i pappersform och det blir därför den första bild man får av hur den ser ut. Genom att ha med pappersdeklarationen i övningshäftet kan läsarna själv öva på att läsa och fylla i blanketten. Därmed aktiverar vi dem. Detta skulle inte vara möjligt om vi visade skärmdumpar från hur deklarationen ser ut på Internet. Vi, i enlighet med gymnasielärarna, hade dock gärna sett en kompletterande övning på Internet. På grund av tidsbrist verkar dock inte Skatteverket i nuläget ha möjlighet att ordna det.

5.2 Slutsats

Vårt huvudsyfte var att utvärdera Skattverkets skolmaterial och ta reda på om det behövdes. Det gör det.

Utvärderingen gav oss svar på hur materialet användes på två olika skolor. Det visade sig att det användes både som ett underlag för en föreläsning och diskussion och som ett övningsmaterial som eleverna fick tilldelat att arbeta med enskilt eller i grupp. Detta ställer höga krav på materialet som måste fungera i

⁸³ Rune Pettersson, *Ord, bilder och form*, (Tullinge 2003) s.17.

skilda sammanhang. I en eventuell lärarhandledning kan detta påpekas och där kan man även förklara på vilket sätt materialet används bäst. Som vi har lagt upp det kan läraren antingen hålla föreläsning med informationsdelarna som underlag och sedan låta eleverna göra övningarna, eller låta eleverna jobba enskilt/i grupp med materialet.

Det resultat vi fick på utvärderingen av text och form var väldigt spritt och det hade vi också räknat med, med tanke på att vi begav oss till så olika skolor och klasser. Det man måste komma ihåg är att det förmodligen alltid är en så här stor spridning när man riktar sig till en så heterogen målgrupp som gymnasieungdomar i hela Sverige. Det finns de som klarar av att jobba med materialet som det ser ut idag, men det finns också de som inte ens vill försöka. Vår förhoppning är så klart att även de senare ska kunna tillgodogöra sig den här informationen.

Genom att försöka tänka utanför ramarna och komma bort ifrån Skatteverkets bestämda form och halvsvåra språk, har vi åstadkommit ett material som åtminstone verkar väcka en viss lust hos gymnasieungdomar. Med inledande text, metatexter och grundliga ordförklaringar hoppas vi också att vi har kunnat göra materialet mer pedagogiskt och enklare att ta till sig.

De lärare och elever vi pratat med saknade en tydligare uppgift, en lärarhandledning, en ”riktig” deklARATION att fylla i (antingen på Internet eller i pappersform) och kompletterande information för lärarna om de skulle få frågor de inte kunde svara på. Vi har arbetat med att göra tydligare uppgifter och en deklARATION de själva kan fylla i. Vi har inte gjort en lärarhandledning, men eftersom vi anser oss sakna nödvändiga kunskaper inom pedagogik har vi lämnat det åt Skatteverket. Den kompletterande informationen ansåg Skatteverket fanns, om lärarna bara sökte upp den. Vårt förslag är att lämna information om hur man söker upp den informationen i lärarhandledningen.

5.3 Vidare forskning

Det var först under utprovningen som eleverna kunde se fördelarna med illustrationerna istället för de fotografiska bilderna. Men kan illustrationer förmedla trovärdighet? Eller är fotografier bättre på det? Under utprovningen frågade någon: ”Ska vi hålla på och läsa serier eller ska vi deklarerera?”. Uppenbarligen förmedlar illustrationerna en lättare stämning. Det var emellertid just det vi ville uppnå för att öka lusten för materialet. Men sker det i så fall på bekostnad av trovärdigheten? Frågan kan med säkerhet undersökas noggrannare.

En fråga vi har stött på under arbetets gång är var skiljelinjen går mellan att fånga intresse och behålla sin trovärdighet. Att gå djupare in på detta är något som skulle vara mycket intressant. När måste man fråga den grafiska profilen och varför?

För att i framtiden kunna utföra uppdateringen och arbetet med skolpaketet på bästa sätt skulle man då och då kunna utföra mindre undersökningar. Dessa kan enklast göras med mailkontakt med lärare (vi upptäckte nämligen den anmärkningsvärt höga svarsfrekvensen bland lärare när vi försökte få tag på lämpliga skolklasser att observera), men vi tror också att det är otroligt nyttigt att komma ut och se i verkligheten hur materialet används även framöver.

6. KÄLLFÖRTECKNING

- Backman, J (1998) *Rapporter och uppsatser*. Lund: Studentlitteratur
- Banaka, W.H. (1981) *Djupintervju teknik och analys*. Malmö: Natur och Kultur
- Bell, J. (2000) *Introduktion till forskningsmetodik*. Lund: Studentlitteratur
- Bergström, B. (2001) *Effektiv visuell kommunikation*. Stockholm: Carlsson bokförlag
- Dysthe, O. (1996) *Det flerstämmiga klassrummet*. Lund: Studentlitteratur
- Einarsson, C och Hammar Chiriac, E. (2002) *Gruppobservationer*. Lund: Studentlitteratur
- Ejvegård, R. (2003) *Vetenskaplig metod*. Lund: Studentlitteratur.
- Englund, B. (1999) Lärobokskunskap, styrning och elevinflytande, *Pedagogisk forskning i Sverige*, årg.4 , nr 4, s.327-348
- Garne, B. (1999) Hur ser en bra text ut? *Läromedelsutveckling*. Härnösand: Statens institut för Handikappfrågor (SIH) Sverige
- Hellspong, L och Ledin, P.(1997) *Vägar genom texten*, Lund: Studentlitteratur
- Kylén, J-A. (1994) *Fråga rätt vid enkäter, observationer, läsning*, Bromma: Kylén förlag
- Lantz, A. (1993) *Intervjumetodik*. Lund: Studentlitteratur
- Liljestränd, B. (1993) *Språk i text*, Lund: Studentlitteratur
- Melin, L och Lange, S. (2000) *Att analysera text*. Lund: Studentlitteratur
- Melin, L (2000) *Språk som syns*. Uppsala: Hallgren och Fallgren
- Pettersson, R, (2003) *Ord, bilder och form- observationer och forskningsresultat inom Informationsdesign*, Tullinge: Institutet för Infologi

Pettersson,R & Enbom, L, (2006) *Anvisningar och råd för examensarbete eller C-uppsats i Informationdesign*, Eskilstuna: Mälardalens högskola, Institutionen för Innovation, Design och Produktutveckling

Pettersson ,R. (2003) *Ord, bild och form- termer och begrepp inom Informationsdesign*. Lund: Studentlitteratur

Pettersson, R. (2002), *Information Design- an introduction*, Eskilstuna: Mälardalen University

Pettersson, R. (1991) *Bilder i läromedel*, Tullinge: Institutet för Infologi

Pettersson, R. (2001) *Trovärdiga bilder*, Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar

Pettersson,R, Enbom, L, 2005, *Anvisningar och råd för examensarbete eller C-uppsats i Informationdesign*. Eskilstuna: Institutionen för Innovation, Design och Produktutveckling, Mälardalens Högskola,

(Red.)Pettersson, R. (2004) *Bild och form för Informationsdesign*. Institutionen för Innovation, Design och Produktutveckling, Mälardalens Högskola, Eskilstuna: Studentlitteratur

Reichenberg, M. (2001) Att närma lärobokstexten till läsaren. Varför kunde Hannibal tåga in i Italien? Att se med nya ögon. *Svenskläraryrskrift 2001*.

Rosengren, E och Arvidson, P (2002) *Sociologisk metodik*. Malmö: Liber

Ryen, A. (2004) *Den kvalitativa intervjun*. Malmö: Liber

Silverman, D. (1993) *Interpreting qualitative data*. London: SAGE Publications Ltd

Sjöberg, L. (1997) *Studieintresse och studiemotivation*. Svenska Arbetsgivareföreningen och Institutet för Individanpassad skola

Strömquist, S. (2000) *Skrivboken*. Malmö: Gleerups Utbildning AB

Trost, J. (2005) *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur

Wikman, T (2004) *På spaning efter den goda läroboken om pedagogiska texters lärande potential*. Åbo: Åbo Akademis förlag

Waern, Y, Pettersson, R och Svensson, G (2004) *Bild och föreställning*. Lund: Studentlitteratur

Åstrand, A.(1992) *Informationskunskap- en introduktion*. Malmö: Almqvist och Wiksell

Øyvin, R (1999) Typografi og leselighet *Läromedelsutveckling*. Härnösand: Statens institut för handikappfrågor i skolan (SIH) Sverige

Elektroniska källor

Udd, S.(2004) *Toppmötet på Fristadstorget*, Eskilstuna: Mälardalens högskola
<http://www.riksutställningar.se/upload/Utst%c3%a4llningar/Toppm%c3%b6tet/tornen_uppsats.pdf> 2006-08-15

Lunarstorm: <www.lunarstorm.se> 2006-05-11

Statistiska Centralbyrån:<www.scb.se> 2006-05-11

Uppsala Universitet: LIX-räknare [www]. Hämtad från
<<http://stp.ling.uu.se/~gustav/lixcounter/>>2006-05-11

6.1 Bildförteckning

Figur 1 Pettersson,R & Enbom, L, (2006) *Anvisningar och råd för examensarbete eller C-uppsats i Informationdesign*, Eskilstuna: Mälardalens högskola, Institutionen för Innovation, Design och Produktutveckling s.9

Figur 2 Pettersson,R & Enbom, L, (2006) *Anvisningar och råd för examensarbete eller C-uppsats i Informationdesign*, Eskilstuna: Mälardalens högskola, Institutionen för Innovation, Design och Produktutveckling s.13

Figur 3 Se bilaga 2

Figur 4 Se bilaga 2

Figur 5 Se bilaga 2

Figur 6 Se bilaga 2

Figur 7 Se bilaga 1

Figur 8 Se bilaga 13

Figur 9 Se bilaga 2

Figur 10 Se bilaga 1

Figur 11 Se bilaga 2

Figur 12 Se bilaga 1

Figur 13 Se bilaga 1

Figur 14 Se bilaga 2