

# Klarspråk och malltexter

En studie om klarspråk och malltexter för att främja läsbarhet i  
beslutsbrev från Stadsbyggnadsförvaltningen i Eskilstuna  
kommun

*Emma Eimehag*

*För avläggande av filosofie kandidatexamen i Informationsdesign  
med inriktningen Textdesign*

Ett examensarbete på grundnivå, 15 hp  
Examinator Yvonne Eriksson  
Akademin för Innovation, design och teknik  
Mälardalens högskola  
2015-06-04



**MÄLARDALENS HÖGSKOLA**  
**ESKILSTUNA VÄSTERÅS**

## *Förord*

Först av allt, tack till Helena på Eskilstuna kommun för all hjälp och kontakt under arbetets gång.

Och under denna period med examensarbetet när bekymmer ska lösas, ångest hanteras och energinivån fyllas på, samtidigt som det vanliga livet rullar på är det tur att jag haft familj och vänner som peppat och stöttat. Därför vill jag rikta min tacksamhet till dessa personer:

Till alla vänner som peppat mig. Till att studiekamrater som bollat ångest, problemformuleringar och metodval. Till mamma som stöttat och alltid ställt upp. Och till Daniel, för att du sett till att livet, med allt vad det innebär, fungerat under dessa veckor och för att du alltid finns vid min sida. *Mitt största och finaste tack till er!*

Och till Nils, aldrig har väl livet förändrats som när du kom in i bilden för fyra månader sen. Du är min solstråle och min stora motivation.

*Emma Eimehag  
Eskilstuna 2015*

# Sammanfattning

I denna studie studeras klarspråk och malltexter i tre beslutsbrev om överklagan av kontrollavgift från Stadsbyggnadsförvaltningen i Eskilstuna kommun. Syftet med studien är att främja läsbarheten för mottagarna och att förenkla och kvalitetssäkra klarspråksarbetet i Eskilstuna kommun genom att förändra beslutsbrevens utformning.

De metoder som använts är textanalys i form av en läsbarhetsanalys och Klarspråkstestet och en kvalitativ intervju med en handläggare på Stadsbyggnadsförvaltningen. Med textanalyserna har jag undersökt hur de befintliga breven är utformade utifrån begreppen klarspråk och läsbarhet. Genom intervjun kunde jag undersöka hur en handläggare på Stadsbyggnadsförvaltningen arbetar med beslutsbrev och hur hen resonerade kring språkanvändning när beslutsbrev skrivs.

Utifrån mitt resultat och gällande riktlinjer och principer för klarspråk har jag skapat tre nya beslutsbrev. Beslutsbrev har utformats efter mottagarens behov vilket lett till en förändrad stil i tilltal, disposition, ordval, meningar och rubriksättning för ökad begriplighet. Breven ligger dessutom till grund för ett sammanfattande dokument som är en sammanställning av de förändringar som genomförts. Målet är att de nya breven tillsammans med dokumentet ska motivera och inspirera handläggarna på Stadsbyggnadsförvaltningen till ett fortsatt arbete med klarspråk.

# Abstract

This study exams plain language and text as templates in three letters about appeals of parking tickets from Stadsbyggnadsförvaltningen at the local authority in Eskilstuna. The purpose with this study is to promote readability for the target group and at the same time simplify and quality-assure the work with plain language in Eskilstuna by changing the letters shape.

The used methods are a text analysis (readability analysis and Klarspråkstest) and a qualitative interview with an administrator at Stadsbyggnadsförvaltningen. Using the text analysis I have examined the letters structure from the concepts plain language and readability. The qualitative interview gave me a chance to understand how the administrator at Stadsbyggnadsförvaltningen worked with the letters and how the administrator reasoned about language arrangements while writing the letters.

With the result and operative guidelines and principles for plain language I have created three new letters. The new letters is designed after the target groups needs which has changed the texts way to address the target group, the text arrangement and the choice of words, headlines and sentences for a better comprehensibility. Based on the letters I have created a document that summarizes the changes that has been made. The goal for the new letters and the document is that they together can inspire and motivate the administrators at Stadsbyggnadsförvaltningen to continue the work with plain language.

# Innehållsförteckning

1. Inledning	7
1.2 Bakgrund	7
1.2 Problemformulering	8
1.2.1 Frågeställningar	8
1.3 Syfte	8
1.4 Avgränsning	9
1.5 Målgrupp	9
1.6 Centrala begrepp	10
1.6.1 Läsbarhet	10
1.6.2 Läslighet	10
1.6.3 Klarspråk	10
1.6.4 Läsmål	10
1.6.5 Läsbarhetsindex (LIX)	10
1.6.6 Kontrollavgift	11
2. Tidigare forskning och teori	12
2.1 Klarspråk skapar begriplighet	12
2.2 Klarspråk i myndighetstexter	12
2.3 Klarspråk skapar tillgänglig information	13
2.4 Klarspråk idag – principer och riktlinjer	14
2.5 Textmallars betydelse	15
2.1.1 Sammanfattning och analys	16
2.1.2 Källdiskussion	17
3. Metoder	18
3.1 Urval	18
3.2 Textanalys	18
3.2.1 Metoddiskussion	18
3.2.2 Läsbarhetsanalys	19
3.2.3 Klarspråkstest	23
3.2.4 Sammanfattning och analys	25

3.3 Kvalitativ intervju	26
3.3.1 Metoddiskussion	26
3.3.2 Etiska principer	27
3.3.3 Genomförande och resultat	27
3.3.4 Sammanfattning och analys	29
4. Resultat	30
5. Gestaltning	35
5.1 Brevmallar i klarspråk	35
5.2 Riktlinjer för brevmallar	40
6. Diskussion och slutsats	41
6.1 Diskussion	41
6.2 Slutsats	43
6.4 Förslag till fortsatta studier	43
7. Käll- och litteraturförteckning	45
7.1 Trycka källor	45
7.2 Digitala källor	46
7.3 Bilder	47
8. Bilagor	48
Bilaga 1. Beslutsbreven	48
Bilaga 2. Gestaltning	49

# 1. Inledning

Under detta kapitel redogörs för arbetets bakgrund, dess syfte, avgränsningar, målgrupp, problemformuleringar och frågeställningar. Det finns även en definition av centrala begrepp som är relevanta för studien.

## 1.2 Bakgrund

Enligt Språklagen (2009:600) anges det att alla statliga och kommunala organ och andra offentliga myndigheter ska använda sig av ett specifikt språk, kallat klarspråk. Språkrådet, avdelningen för språkvård inom Institutet för språk och folkminnen, preciserar i skriften *Språklagen i praktiken* (2011) vilka skyldigheter ovanstående organ har gällande språket och dess användning. Klarspråk ska vara vårdat, enkelt och begripligt men språklagen innehåller inga verktyg som visar hur detta ska ske utan anger endast vilken riktning språket ska ha. Språkrådet har även arbetat fram material som myndigheter och andra organ kan använda i sitt klarspråksarbete.

Eskilstuna Kommun har i flera år arbetat med klarspråk. För att underlätta arbetet med texter har kommunen tagit fram manualen *Så här skriver vi i Eskilstuna Kommun* (2007), en manual som baseras på *Myndigheternas skrivregler* (Språkrådet, 2014). I manualen uppmanas alla i den kommunala verksamheten att ta ansvar för språket för att förmedla texter som är tydliga och enkla. Kommunen menar att begripliga texter ökar förtroendet för kommunen, främjar demokrati, effektiviserar arbetet och sparar pengar. Trots arbetet med klarspråk, manualer och språkutbildningar finns det brister i det material som kommunen förmedlar till invånarna. Materialet håller inte klarspråksnivå vilket gör informationen otillgänglig och svårbegriplig, tvärtemot kommunens mål med klarspråksarbetet. Vad detta beror på finns det många funderingar kring inom kommunen. Finns det bland de anställda en felaktig bild av myndighetstext, att den ska vara svår eftersom det är en myndighetsutövning? Handlar det om okunskap, att de anställda inte vet hur kommunens kommunikationsmål ser ut? Vet alla anställda om att det finns stöd och skrivregler, dvs. är materialet förankrat?

Denna studie har genomförts i samarbete med Stadsbyggnadsförvaltningen i Eskilstuna kommun. Genom ett möte har vi diskuterat deras syn på problematiken med klarspråk. Eftersom ingen egentligen vet varför det brister i klarspråksarbetet behövde arbetet avgränsas och fokuseras på en del av allt material som finns inom

förvaltningen. Stadsbyggnadsförvaltningen är idag ansvariga för överklaganden av kontrollavgifter, färdtjänstbeslut och bygglovsansökningar. Valet föll på beslutsbrev gällande överklagan av kontrollavgifter som administreras av handläggarna på förvaltningens kundtjänst. Kontrollavgifter är det som vi i vardagligt tal kallar för parkeringsböter och delas ut om någon parkerat felaktigt utifrån gällande regler eller inte betalt avgiften. På förvaltningen finns det färdiga brev som handläggarna har som bas när överklagan ska besvaras men ingen vet brevens ålder, vem som skrivit dessa och utifrån vilka riktlinjer. Breven fungerar som mallar men samtidigt ändras de lite i dessa allteftersom behovet finns. Uppfattningen inom förvaltningen är att det finns mallar men att mallarna behöver förändras men att tid- och ansvarsfrågan ställer till problem. Eftersom kommunen satsat på klarspråksarbetet under en längre tid och har tydliga riktlinjer för dess kommunikation fanns det ett tydligt behov av förnyelse och studiens fokus blev klarspråk och malltexter. Syftet blev förutom att förmedla begriplig information utifrån kommunens egna mål att undersöka textmallars betydelse och handläggarnas resonemang om beslutsbrev, textmallar och klarspråk för att hitta ett sätt att förenkla och kvalitetssäkra klarspråksarbetet i kommunen.

## 1.2 Problemformulering

I detta arbete studeras hur riktlinjer för klarspråk och malltexter kan användas i en kommun för att förmedla begriplig information i beslutsbrev med god läsbarhet för invånarna. Syftet är att kvalitetssäkra materialet som skickas till invånarna och förenkla arbetet för handläggarna.

### 1.2.1 Frågeställningar

1. Vilken forskning finns inom området klarspråk och malltexter?
2. Hur är beslutsbrev från Stadsbyggnadsförvaltningen i Eskilstuna skrivna utifrån begreppen läsbarhet och klarspråk?
3. Vilka för- och nackdelar finns det gällande användningen av malltexter för handläggare?
4. Varför är klarspråk relevant att använda i beslutsbrev sett till handläggarnas behov och arbetssätt?

## 1.3 Syfte

Syftet med arbetet är att genom teori och empiri söka kunskap inom området för att främja läsbarheten i de brev som Eskilstuna kommun förmedlar till



kommunens invånare. Målet är att förenkla klarspråksarbetet i Eskilstuna kommun men också kvalitetssäkra den information som förmedlas genom att förändra beslutsbrev utifrån begreppen klarspråk och läsbarhet.

## 1.4 Avgränsning

I min studie har jag avgränsat mig till att studera tre beslutsbrev angående överklagan av kontrollavgift från Stadsbyggnadsförvaltningen i Eskilstuna kommun. Breven tar upp de vanligaste formerna av överklagan: att biljetten inte syns eller är felplacerad eller att avgiften inte är betald. I ett brev godkänns överklagan men det poängteras att en överklagan av liknande parkeringsfel inte kommer godkännas igen. I de andra två nekas överklagan, i ena brevet på grund av obetald avgift och i det andra på grund av att föraren redan överklagat med ett liknande fel. De vanliga anledningarna som används vid överklagan är att biljetten blåste iväg, ramlade ner på golvet eller liknande vilket gör dessa brev till de mest använda. Eftersom dessa brev använts mest, i flera olika varianter, var de aktuella att använda i denna studie. Förhoppningen är att urvalet kan ge indikationer på hur resterande brev är utformade vilket kan generera slutsatser som är grunden för min gestaltning.

För att begränsa studien har fokus enbart lagts på text och inte layout. Därför är sidhuvud och sidfot som annars finns i breven uteslutna. Detsamma gäller marginaler och typsnitt. Detta beror på att de brevtexter som används idag placeras i ett externt program när beslutsbrev ska skickas ut. Programmet sköter då layouten vilket gör att denna del inte är aktuell att undersöka i denna studie.

Beslutsbrev finns bifogade under kapitel 8. Bilaga 1.

## 1.5 Målgrupp

Stadsbyggnadsförvaltningens brev har en målgrupp som är invånare i Eskilstuna kommun som av någon anledning kommer i kontakt med förvaltningen. Detta betyder att målgruppen är bred och består av Eskilstuna kommuns invånare. Målgruppen kan dock definieras som alla kommunens invånare som vid ett eller flera tillfällen kommer ha brevkontakt med någon förvaltning.

## 1.6 Centrala begrepp

Under denna rubrik diskuteras centrala begrepp för denna studie.

### 1.6.1 Läsbarhet

Läsbarhet definieras enligt Pettersson (2002, s.50) efter hur ett innehåll och dess form är anpassat efter mottagarens förståelse, vilket avgörs av mottagarens kunskap, intresse och behov.

### 1.6.2 Läslighet

Enligt Terminologicentrum (TNC) som ansvarar för Rikstermbanken (2014), definieras *läslighet* som anpassad typografi och layout för att nå god läslighet. Det tar även upp att god läslighet är ekonomiskt förmånligt och dålig läslighet kan bli dyrbar.

### 1.6.3 Klarspråk

Klarspråk är ett samlat begrepp som beskriver den språkvård som riktar in sig på att underlätta kommunikation mellan myndigheter och medborgare (Nyström Höög m.fl, 2012, s.17). Språkrådet (2015), en avdelning inom institutionen för språk och folkminnen, som arbetar med språkvård och klarspråk skriver på sin hemsida att klarspråk är myndighetstexter skrivna på ett vårdat, enkelt och begripligt språk.

### 1.6.4 Läsmål

*Läsmålet* avgörs av en läsares avsikter när denna läser en text, målet kan vara både medvetet och omedvetet (Gunnarsson, 1985, s.13). TNC listar i Riksbanken (2014) olika *läsmål*:

- Memorera textytan för att skapa en bild av textens ytnivå
- Registrering av innehållet för att förstå budskapets strukturella och konventionella betydelse
- Förståelse av skribentens verklighetsbeskrivning, dvs. vad skribenten menar med texten
- Integrering, att införliva texten med egna erfarenheter
- Handlingsinriktad förståelse, hur man bör uppträda i vissa situationer

### 1.6.5 Läsbarhetsindex (LIX)

Läsbarhetsindex, ett mått för att bedöma en texts läsbarhet, är resultatet av Björnssons (1968) undersökning av läsbarhet och hur det kan mätas. Studien

ledde till ekvationen att läsbarhetsindex (lix) är meningslängd plus långa ord och räknas ut enligt en specifik formel (ibid, s.66). Resultatet av en lix-räkning anges i procent som översätts enligt Björnssons lixtolk som ses nedan, där olika siffror motsvarar olika sorters texttyper.

Tolkning	
< 30	Mycket lättläst, barnböcker
30 - 40	Lättläst, skönlitteratur, populärtidningar
40 - 50	Medelsvår, normal tidningstext
50 - 60	Svår, normalt värde för officiella texter
> 60	Mycket svår, byråkratsvenska

Figur 1: Lixtolk som används vid uträkning av läsbarhetsindex.

### 1.6.6 Kontrollavgift

Kontrollavgifter vid felparkering regleras enligt Lag om kontrollavgift vid olovlig parkering (1984:318). Lagen ger markägare rätt att ta ut en avgift (kontrollavgift) om ett fordon parkerats inom området i strid mot förbud eller utan att betala avgift. På Eskilstuna Kommuns hemsida kan man läsa att kontrollavgift kallas avgiften när parkering sker på tomtmark även kallad kvartersmark. Vid felparkering på gatemark, även kallad allmän plats, tas istället en parkeringsanmärkning ut.

## 2. Tidigare forskning och teori

Under denna rubrik redogörs och diskuteras tidigare forskning, teori och riktlinjer som är relevanta för min studie inom klarspråk och malltext.

### 2.1 Klarspråk skapar begriplighet

År 2000 fick Statskontoret i uppdrag av Justitiedepartementet att utreda begripligheten i myndighetstexter. Uppdraget handlade även om att utvärdera om ett eventuellt stöd till myndigheterna för ett framtida språkvårdsarbete.

Utvärderingen ledde till rapporten *På väg mot ett bättre myndighetsspråk* (Statskontoret, 2001). Under utredning testades tre olika texttyper ifrån myndigheter: broschyrer, förvaltningsbeslut och rapporter vilket totalt blev nio texter. Texterna testades med ett diagnosinstrument vilket resulterade i att tre av nio texter fick kritik för begripligheten men utredningen visar att alla nio texter hade en problematik i form av ett behov att förbättra mottagaranpassningen (ibid. s.7-8). Resultatet av rapporten visade att myndighetstexter av samma slag inte alltid är begripliga och att diagnosinstrumentet behövs i det fortsatta språkarbetet. Rapporten visade även att ett fortsatt stöd för ett förbättrat myndighetsspråk, i form av klarspråk, behövs även i framtiden (ibid. s.9).

Tio år senare följdes rapporten upp av en undersökning gjord av Nyström Höög (2012, s.101-102). Undersökningen visade att trots att många myndighetstexter blivit längre går trenden mot allt mer begripliga texter, detta mätt utifrån samma diagnosinstrument som Statskontoret använde 2001. En skillnad var bland annat ett förändrat du-tilltal som lett till att relationen mellan avsändare och mottagare tillåts ta plats i texterna.. Diagnosinstrumentet som användes i utredningen 2001 är idag *Klarspråkstestet* som finns på Språkrådets hemsida och kan användas för att testa olika texters begriplighet.

### 2.2 Klarspråk i myndighetstexter

I artikeln *Språkklyftan – 30 år senare* (Gustafsson & Håkansson, 2011) diskuterar författarna de undersökningar av ordförståelsen som gjordes under 70- och 80-talet. De genomförde även år 2010 en egen mindre undersökning av ordförståelsen för att se eventuella förändringar, eller tendenser till förändringar, som skett. Genom att pröva ordförståelsen hos en grupp människor visade

undersökningen att vissa ord, exempelvis *avisera* och *behörig*, har fått en förbättrad förståelse medan vissa ord, exempelvis *avdragsgill* och *preliminär*, har fått en försämrade förståelse. Författarna avslutar med att diskutera resultatet som visade att vissa slutsatser kunde dras trots en begränsad undersökning gällande både antal ord och antal informanter. Sammantaget ifrågasätter författarna om språkklyftan minskat eller snarare ökat hos vissa åldersgrupper och att ett fortsatt arbete med ordförståelse är en nödvändighet för ett fungerande klarspråksarbete.

Nyström Höög m.fl. (2012, s.27) tar även upp hur Rahm och Olsson studie problematiserar klarspråksarbetet i myndighetstexter med ett praktiskt exempel från Malmö stad i form av en broschyr. Rahm och Olsson menar att trots att texten framstår som enkel och begriplig finns det svårigheter. Dessa beror på informationsurvalet och att motiveringar och förklaringar saknas. Det förekommer också en problematik i att broschyren riktar sig till en stor mottagargrupp vilket resulterar i att målgruppsinriktningen är svårhanterad. Speciellt i detta fall då broschyren handlade om äldreboenden och mottagarna har en funktion som "kunder" då de själva ska ta ställning och göra ett aktivt val utifrån informationen.

Söderlundh (2012, s.28) tar även upp tidigare nämnd utredning från Statskontoret och det faktum att i samband med den utredningen tillfrågades även skribenter vid myndigheter om deras yrkesmässiga skrivande. Resultat är att attityden till skrivandet har betydelse för klarspråksarbetet. Det framkommer att det är en svårighet att skriva enkelt om svåra saker och många gånger är lagtexter utgångspunkten för skribenten. Även attityden vid arbetsplatsen diskuteras vilket kan försvåra arbetet med begripliga texter. Söderlundh (ibid) menar att i många fall gör attityden att texterna innehåller ett krångligt språk för att skribenten vill låta märkvärdig. Dessutom används ofta äldre texter eftersom det är bekvämt. En annan anledning som kan försvåra klarspråksarbetet är tidsbristen som gör texterna stereotypa med standard- och modeord.

## 2.3 Klarspråk skapar tillgänglig information

I artikeln *Plain Language: A Strategic Response to the Health Literacy Challenge* (Stableford & Mettger, 2007) redogör författarna för hur klarspråk (eng. plain language) kan användas för att förmedla hälsoinformation på ett begripligt och relevant sätt. Artikeln som fokuserar på hälsoproblem i USA hänvisar till studier världen över för att motivera användandet av klarspråk för att förenkla informationsförmedlingen. Studier i artikeln visar att det är ett stort glapp mellan hälsoinformation och mottagarnas läskunskaper, vilket resulterar i svårigheter med informationsförmedlingen. Detta har lett till att USA står inför ett stort hälso-

och informationsproblem: hur information ska förmedlas för att förebygga och minska hälsoproblemen. Stableford och Mettger (ibid. s.75) hänvisar till flera rapporter som menar att klarspråk behövs för att skapa en effektiv kommunikation och förståelse kring hälsoproblem. Författarna (ibid.) definierar klarspråk som en klar kommunikation som är tillgängligt och engagerande för målgruppen. De menar också att många missuppfattar klarspråk som ett fördummande språk och ett språk med enkla ord när de talar om klarspråk (ibid.). Bland annat menar kritiker att klarspråk gör språket ”barnsligt” med enkla, styckade och redundanta meningar och texter (ibid. s.78). Författarna lyfter istället fram att klarspråk är ett läsvänligt språk där information förmedlas och skrivs efter mottagarnas behov vilket skapar tillgänglighet och engagemang hos målgruppen (ibid. s.79).

## 2.4 Klarspråk idag – principer och riktlinjer

Sedan 2009 har Sverige haft en språklag som reglerar det svenska språkets ställning i Sverige. I paragraf elva i Språklagen (2009:600) står det att ”*språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt*”, så kallat klarspråk. Idag har Språkrådet ansvar för att Språklagen efterlevs och de menar att lagen handlar om demokrati, att alla ska ha tillgång och rätt att förstå myndighetstexter. De har gett ut rapporten *Språklagen i praktiken* (Språkrådet, 2011) där det står att i praktiken innebär språklagen att lagen ställer krav på myndighetens språkanvändning, både internt och externt. Kraven gäller hur språket används vilket ställer krav på reflektion kring ens mottagare. Språkrådet tydliggör också Språklagens elfte paragraf och vad den innebär (ibid, s.28). Ett *vårdat* språk innebär att språket ska följa den officiella språkvårdens rekommendationer. Ett *enkelt* språk innebär att avsändaren ska undvika exempelvis krångliga uttryck, onödiga förkortningar och facktermer som inte förklaras. Ett *begripligt* språk innebär att språket ska anpassas efter mottagaren vilket betyder att skribenten måste tänka på mottagaren när informationsurval och disposition bedöms.

Alla myndigheter, kommuner och annan offentlig verksamhet kan få stöd i sitt klarspråksarbete från Språkrådet. De har gett ut *Klarspråk lönar sig* (Hedlund, 2013) och *Myndigheternas skrivregler* (Språkrådet, 2014), handböcker med råd hur man bör skriva och arbeta med klarspråk. I *Klarspråk lönar sig* listar Hedlund (2013, s.7) flera klarspråksprinciper som är aktuella för klarspråksskribenten:

- Tänk på läsaren
- Vägled läsaren
- Skriv det viktigaste först
- Skriv kort

- Undvik ålderdomliga och svårbegripliga ord
- Förklara svåra men nödvändiga termer
- Sammanfatta längre texter
- Använd ett aktivt språk
- Tänk på textens utseende

I *Myndigheternas skrivregler* (2014) finns en fördjupning av alla principer som är relevanta vid klarspråk. Enligt Nord (2011, s.65) framstår vissa områden och nivåer gällande klarspråk som viktigare än andra. Nord menar att kommunikationssituationen är en av de viktigaste: att överväga vem läsaren är och vilka behov hen har. Dessutom menar Nord (ibid.) att en övergripande nivå också är att möjliggöra för mottagaren att skaffa sig en överblick av texten för att hen själv ska kunna välja selektivt hur texten ska läsas. På en mer detaljerad nivå kan det vara att *”skapa en stilistiskt ledig text utan begriplighetshinder.”* genom att exempelvis ta bort passivitet i texten.

Det finns flera argument som talar för att klarspråksarbete lönar sig. Hedlund menar att klarspråket ger bättre kommunikationen mellan myndighet och medborgare vilket förbättrar demokratin och leder till ett ökat förtroende från medborgarna. Utöver det sparar även klarspråk både tid och pengar eftersom begripliga texter minskar risken för missförstånd, frågor och eventuellt kompletterande information (Hedlund, s.9-10).

## 2.5 Textmallars betydelse

I *Myndigheterna har ordet* skriver Söderlundh (2012, s.39) om sin studie gjord på Försäkringskassans arbete med malltexter. Studien visade att handläggarna framförallt ”klipper och klistrar” medan specialister och språkvårdare står för den fria textproduktionen. Handläggarna skriver beslutsbrev till privatpersoner och de skriver framförallt med stöd av mallarna som myndigheten har skapat (ibid., s.48). Handläggarna menar att mallarna effektiviserar arbetet och påminner dem om vad breven ska innehålla (ibid.). Det som är viktigt för malltexterna är om handläggaren arbetar med *maskinella* eller *manuella* beslutsmallar. Maskinella mallar passar när besluten är av enklare karaktär och beslutet har en gemensam grund för många mottagare medan manuella mallar är aktuella när ärendet är mer komplicerat och varje beslut grundar sig på mer unika omständigheter (ibid, s.50). Söderlundh (ibid, s.51-52) menar att olika sorters ärenden skapar skilda förutsättningar för hur mallarna kan se ut. Det poängteras också att det fria skrivandet tar längre tid och är svårare sett ur juridik synpunkt. Söderlundhs (ibid.) studie visade också att många handläggare inte såg sig själva som

skribenter och värderade sitt skrivande lågt med termer som ”floskler” eller ”fusklapp” när de sparar vissa textmeningar till senare, trots att handläggarna skrev relativt mycket fritt i sitt arbete (ibid, s.63-64).

Enligt studien *Begripligt eller obegripligt? En studie av förvaltningsbeslut före och efter Klarspråkstestet* (Appelgren, 2002) finns det flera olika aspekter att ta hänsyn till vid malltexter. Studien, en undersökning av sex förvaltningsbeslut före och efter Klarspråkstestet, undersöker hur Klarspråkstestet fungerar som hjälpmedel för handläggare som skriver förvaltningsbeslut. En slutsats som dras i studien är att malltexter kan ha en negativ effekt på handläggares ambitioner att använda klarspråk och Klarspråkstestet när de skriver. Om mallarna innehåller lagtext och paragrafer försvåras arbetet för handläggarna när de ska skriva klarspråk i de textdelar som skrivs fritt. Det kan uppstå en skillnad mellan stil och perspektiv vilket i slutändan påverkar begripligheten hos mottagarna. Ytterligare en slutsats var att i vissa fall kan handläggare ha svårigheter att arbeta med Klarspråkstestet eftersom de upplevde svårigheter att kritisera och se på sin text utifrån. En tredje och sista slutsats som drogs av undersökningen är att vid användande av malltexter måste de texterna visa vägen mot klarspråk för att motivera handläggarna att arbeta med klarspråk.

### **2.1.1 Sammanfattning och analys**

Forskningsöversikten visar att klarspråk kan främja begriplighet och tillgänglighet. Med utredningen 2001 startade ett viktigt arbete att diagnostisera problemen i myndighetstexter. Uppföljningen tio år senare visade att textlängden inte är problemet så länge man följer de riktlinjer som finns för klarspråk där tilltalet i du-form är en viktig punkt. Uppföljningen visade också att ett fortsatt klarspråksarbete med de hjälpmedel som finns idag kan förhoppningsvis förändra myndighetstexter ytterligare. Den tanken förstärks även av den undersökning Rahm och Olsson (Nyström Höög m.fl, 2012) visar. Trots att en text uppfattas som enkel kan det ändå finnas en problematik. Rahm och Olsson (ibid.) menade att informationsurval och avsaknad av förklaringar är något som kan begränsa mottagaranpassningen.

Något som också motiverar vikten av klarspråksarbetet är attityder till klarspråk som visats vara negativa i flera undersökningar. I utredningen från Statskontoret som Nyström Höög m.fl (ibid.) hänvisar till handlar det framförallt om att förändra attityder på arbetsplatsen. De menar att rätt attityd krävs för ett framgångsrikt arbete med klarspråk vilket kan hjälpas genom att avsätta tid till arbetet med myndighetsinformation. Stableford och Mettger (2007) pekade istället på de attityder som finns i samhället emot klarspråk. Att vissa tror att klarspråk är



fördummande när det istället skapar tillgänglig information. De menar att det visar att klarspråk behöver etableras ytterligare. Det gäller både de som arbetar med klarspråk och attityderna utanför där mottagarna av klarspråksinformation finns.

Idag bedrivs klarspråksarbetet utifrån Språklagen (2009:600). Språket ska vara vårdat, enkelt och begripligt. Språklagen ställer krav på myndigheter, kommuner och andra organisationers användning av språket. Hedlund (2013) menar att klarspråk förbättrar kommunikationen mellan myndighet och medborgare vilket leder till ett ökat förtroende från medborgaren, vilket främjar demokratin. Med hjälp av bland annat *Myndigheternas skrivregler* (Språkrådet, 2014) och *Klarspråk lönar sig* (Hedlund, 2013) kan skribenterna få tips och råd om hur texter ska utformas efter klarspråksprinciper. Nord (2011) menar att den viktigaste aspekten av klarspråk är att se kommunikationssituationen genom att reflektera över mottagaren och hans behov.

Söderlundhs studie (Nyström Höög m.fl, 2012) visade att handläggarna menade att de framförallt ”klippte och klistrade” i texter trots att de skrev relativt mycket fri text, något som de värderade lågt och kallade bland annat för ”floskler”. Däremot tyckte handläggarna att textmallar förenklade arbetet och påminde dem om vad som var viktigt i breven. Dock är det viktigt att skilja på *maskinella* och *manuella* mallar, där de första används för beslut med gemensam grund och de andra för beslut med många unika omständigheter. Slutligen visar Appelgrens (2002) undersökning att användning av malltexter kan fungera motiverande för ett vidare klarspråksarbete om malltexterna utformas enligt klarspråksprinciper. Malltexter kan också vara problematiska om stil och nivå på malltexten skiljer sig från den egna skrivna texten. Studien visade också att handläggare i vissa fall har svårigheter att använda Klarspråkstestet för att kritisera sina texter.

### **2.1.2 Källdiskussion**

Eftersom studien är begränsad, framförallt av tid, är jag medveten om att det alltid finns mer forskning inom området. I Stableford och Mettgers (2007, s.77) artikel tog jag del av att Sverige är ett framstående land inom klarspråksarbetet. Trots att vi ses som framstående inom detta område är jag medveten om att klarspråk bygger på principer med möjlighet till tolkning. Nords (2011) avhandling är ett exempel på den svenska forskningen men jag upplever att det ändå finns begränsat med information inom området. Eftersom tiden inte räckt till för att undersöka den forskning som funnits anser jag ändå att källor jag undersökt och använt är relevanta för denna studie.

## 3. Metoder

Här beskrivs valda metoder och varför dessa är valda. Därefter följer en beskrivning av hur min textanalys och min kvalitativa intervju genomfördes. Slutligen avslutas denna del med en sammanfattning och analys av metoderna.

### 3.1 Urval

Breven i denna studie är ett stickprov av alla beslutsbrev gällande kontrollavgifter på Stadsbyggnadsförvaltningen i Eskilstuna kommun. Breven är utvalda enligt ett obundet slumpmässigt urval som Holme och Solvang (1997, s.184) definierar som att varje enhet har samma chans att bli vald. Stickprov har som funktion att en delmängd ur en helhet används för att dra slutsatser om hela populationen (Nationalencyklopedin, 2015), dvs. alla brev angående överklaganden av kontrollavgifter.

Breven kommer i fortsättningen benämnas som B1 (brev ett), B2 (brev två) och B3 (brev tre) där B1 står för brevet där överklagan godkänns och B2 och B3 för de två breven då överklagan nekas.

### 3.2 Textanalys

En textanalys hjälper mig som skribent att granska och pröva texter, vilket gör textanalysen kritisk och ifrågasättande (Hellspong, 2001, s.13). I denna undersökning studerar jag hur kommunen kan använda klarspråk för att förmedla information till kommuninvånarna och därför väljer jag att analysera mina tre stickprov (B1, B2 och B3) för att få en indikation på hur breven är utformade idag. Analysen består av brev B1 där överklagan godkänns och brev B2 och B3 där överklagan nekas. Analysen är gjort för att kunna se eventuella brister, likheter och skillnader i breven. Breven behandlar kort överklagan och om den godkänt eller nekats.

#### 3.2.1 Metoddiskussion

Jag har valt att göra två analyser, en läsbarhetsanalys och en analys med Klarspråkstestet. Syftet med analyserna är att undersöka brevens begriplighet. En läsbarhetsanalys hjälper mig att analysera hur bra en text går att använda utifrån sitt syfte vilket baseras på läsmålet hos mottagaren (ibid. s.85).

Läsbarhetsanalysen kan också avgöra hur lätt eller svår en text är att läsa, vilket beror på textens krav på läsaren vilket mäts i tid, ansträngning, motivation, förkunskaper och lässkicklighet (ibid.). Ju mer en text kräver, desto svårare är den. I fallet med beslutsbrev från Stadsbyggnadsförvaltningen är mottagarens uppfattning om textens begriplighet okänd vilket motiverar valet av en läsbarhetsanalys. Idag är breven korta och bör inte kräva för mycket av läsaren utan endast förmedla ett beslut och vilka eventuella handlingar mottagaren bör göra. Läsbarhetsanalysen kan hjälpa mig att se huruvida denna uppfattning stämmer eller inte.

Språkrådet skriver på sin hemsida att Klarspråkstestet funktion är att utöver att utreda begripligheten även att ge tips och råd hur en text kan bearbetas ytterligare (Språkrådet, 2015). Genom att svara på olika frågor om texten, bland annat om disposition, meningslängd och ordval kan jag i slutet få ett omdöme för varje del och även tips på förbättringar. Klarspråkstestet baseras på det diagnosinstrument som användes i utredningen *På väg mot ett bättre myndighetsspråk* (Statskontoret, 2001). Nyström Höög m.fl. (2012, s.24) tar upp att det inte förs någon besöksstatistik över sidan för Klarspråkstestet och därför är det svårt att uttala sig om i vilken utsträckning testet används. Dessutom riktas det kritik mot att det är en svårighet att konstruera frågor med rätt precision för att skribenter själva ska kunna undersöka och förbättra sina texter (ibid.). Det är också en anledning till att jag genomför två olika analyser. Idén är att analyserna tillsammans ska hjälpa mig att utreda begripligheten i mina stickprov och även hjälpa mig att utreda vad eller vilka delar som är problematiska. I studien *Begripligt eller obegripligt? En studie av förvaltningsbeslut före och efter Klarspråkstestet* (Appelgren, 2002) tog författaren även upp att handläggare kan ha svårigheter att arbeta med Klarspråkstestet eftersom de upplevde svårigheter att se sin text utifrån och kritisera denna. Även om jag inte är författaren till texterna kan det ändå vara svårt att kritisera texten och granska den nyanserat vilket jag hade med mig när jag genomförde Klarspråkstestet.

### **3.2.2 Läsbarhetsanalys**

Enligt Hellspong (2001, s.86) är syftet med en läsbarhetsanalys att bedöma textens tillgänglighet utifrån en läsares läsmål (dess *läsbarhet*), dess krav på motivation och förkunskaper (dess *lättläshet*) och hur lätt den är att läsa av utseendemässigt (dess *läslighet*).

I läsbarhetsanalysen har breven analyserats tillsammans men under vissa rubriker delas analysen upp för varje brev då de skiljer sig åt innehållsmässigt. Vissa

övergripande mål som mottagare, innehåll och funktion är likadana för breven och därför redovisas då breven tillsammans.

### *Lässituationen*

Breven riktar sig till invånare i kommunen som har överklagat ett beslut om kontrollavgift, dvs. parkeringsböter. Målgruppen kan variera från brev till brev eftersom de skrivs allteftersom beslutet tas. Däremot kan man generellt säga att målgruppen för breven i denna studie är fordonsförare i Eskilstuna kommun som nyttjat parkering, fått parkeringsböter och lämnat in en överklagan. Målgruppen kan också vara de som är fordonsförare som potentiella förare att få parkeringsböter. Målgruppen kan för alla brev från kommunen definieras som alla kommunens invånare som vid ett eller flera tillfällen kommer ha brevkontakt med någon förvaltning. Läsmålen bör vara densamma för hela målgruppen, att veta om deras överklagan godkänns eller inte och om beslutet kräver någon handling från deras sida, vilket i detta fall kan vara att betala böter. Alla mottagare kan befinna sig i olika kontexter när de möter texten. Antagligen läser de brevet hemma eftersom det sänds med post, däremot kan situationerna vara lika olika som det finns antal hem. Om förståelsen uteblir kan mottagarna eventuellt be om hjälp av någon i dennes omgivning annars måste de kontakta Stadsbyggnadsförvaltningen för att förstå beslutet och vad det kan kräva.

### *Textens grafiska form*

Under denna rubrik redovisas analysen av breven separat. På grund av studiens avgränsning berörs inte layout, bilder och typsnitt i denna analys.

**B1:** Brevet består av fyra stycken som är ungefär lika långa (en till två rader), däremot är ett stycke markerad med fet stil vilket förvirrar något. Är den informationen viktigare än den andra? Det förekommer inga bilder i texten.

**B2:** Brevets rubrik innehåller ett stavfel då bokstaven r saknas i ordet *Överklagan* vilket framförallt sänker helhetsintrycket.

**B3:** Brevet består av tre textstycken där första och sista stycket består av en mening.

### *Textens språk*

Under denna rubrik redovisas analysen av breven separat.

**B1:** Brevet innehåller flera långa ord och uttryck som kan uppfattas som krångliga och även ovanliga, exempelvis *rubricerad*, *ge rättelse* och *avläsning*. Dessa ord förklaras inte utan de krävs att mottagaren förstår dessa för att begripa texten

vilket också kan störa läsningen. Det förekommer även en förkortning, *SBF* som inte förklaras men står för Stadsbyggnadsförvaltningen. Eftersom *SBF* anges som ansvariga för beslutet kräver det att mottagaren förstår vilka dessa är. Eventuellt kan mottagaren koppla ihop det med avsändaren i slutet då man skriver ut hela namnet. Textens meningar är generellt korta, däremot har de en komplicerad byggnad då det förekommer vänstertunga meningar som exempelvis ”*Med anledning av lämnade uppgifter gällande rubricerad kontrollavgift meddelar SBF kundtjänst att denna fordran avskrivs*”, vilket gör meningen invecklad och svårare att ta till sig. Läsbarhetsindex (LIX) är 59 vilket gör att texten klassificeras som svår. LIX är baserat på medeltalet ord per mening och andelen långa ord (ord med fler än 6 bokstäver) uttryckt i procent. Dock är det viktigt att förstå att LIX endast ger en indikation på texten svårighetsgrad.

Textens komposition är tydlig då man först meddelar ärendet, därefter beslutet och slutligen annan information som är relevant. Däremot försvåras kompositionen av tidigare nämnda ovanliga ord och komplicerad meningsbyggnad. Eftersom breven endast är en sida krävs inga ytterligare rubriker för att göra texten mer överskådlig.

**B2:** Brevet innehåller flera långa ord, men även uttryck som kan uppfattas vara krångliga och ovanliga. Exempelvis *fordran*, *rubricerad*, *parkeringsuppställning*, *således* och *erlagts*. Meningarna har en bra längd men försvåras av ovanstående ord. Läsbarhetsindex (LIX) är 46 vilket innebär att texten klassificeras som medelsvår.

Brevet innehåller sex stycken (bortsett från avslutande hälsning) då varje stycke är en till två rader vilket även gäller antalet meningar. Detta försvårar kompositionen och gör att läsaren får utföra tankehopp, dvs. hoppa mellan stycken och försöka koppla ihop dem. Delarna som hör ihop står inte långt isär men struktureras som olika stycken vilket kräver att mottagaren fogar ihop dem. Precis som B1 är brevet endast en sida och det krävs inga ytterligare rubriker för att förenkla för mottagaren, snarare en annan disposition och styckeindelning.

**B3:** Brevet innehåller både långa ord men även krångliga och ovanliga uttryck som bland annat *fordran*, *rubricerad* och *förseelse*. Brevets läsbarhetsindex (LIX) är 42 vilket anges som medelsvår text.

Brevet innehåller tre stycken, totalt fyra meningar, då andra stycket har två meningar. Del två och tre hänger framförallt ihop då sista stycket med meningen ”*Med anledning av ovanstående kvarstår vår fordran.*” hänvisar till stycket

ovanför. Det kräver att läsaren kopplar ihop det olika styckena. Detta gäller även första stycket som hänvisar till rubriken. Texten är i övrigt överskådlig, på grund av längden (vilket gäller både B1 och B2) och inga ytterligare rubriker krävs. Det kan istället krävas en ändring av styckeindelning och disposition för ökad begriplighet.

### *Textens innehåll*

Eftersom breven är korta, en sida och några få stycken, är innehållsmängden inte stor och ställer inga större krav på minnet. Som jag tidigare nämnt gäller det för alla breven att mottagaren får foga ihop stycken och behöver förstå ovanliga ord och fraser. Detta leder till frågan om perspektivet är rätt för målgruppen och läsmålet. Förmodligen bör perspektivet ändras vilket kan förändras genom att arbeta med ordval, fraser och disposition för att underlätta begripligheten för mottagaren. Eftersom perspektivet upplevs vara skribentens svarar texten inte mot mottagarens intressen och det behövs förändring för att de lättare ska kunna tillämpa informationen.

### *Textens sociala funktion*

Brevens kontext öppnar inte upp för samspel mellan skribent och mottagare. Textjaget syns vid några tillfällen i texten i form av vi, exempelvis i B1 då man skriver: *"Fortsättningsvis kommer vi inte att ge rättelse på liknande grunder"* eller i B2 och B3: *"Vi har tagit emot ert bestridande angående rubricerad kontrollavgift"*. Ordet *vi* symboliserar även ett kollektiv, en röst som representerar en myndighet vilket påverkar relationen mellan skribent och mottagare. I B2 och B3 tilltalas mottagaren och benämns med *er/ert*, medan det i B1 inte förekommer något direkt tilltal till mottagaren. Detta gör att det kan uppfattas som en distans mellan skribent och mottagare.

Det finns en anvisning i texten, om kontrollavgiften ska eller inte ska betalas. I B1 skriver kommunen i andra av stycket: *"Kontrollavgiften behöver inte betalas."* och markerar även meningen med fet stil. I B2 står det istället i sista stycket, sista meningen, *"Kontrollavgiften måste således betalas."* innan brevet avslutas. I B3 skriver man istället *"Med anledning av ovanstående kvarstår vår fordran"*, vilket indirekt betyder att kontrollavgiften måste betalas. Eftersom denna anvisning helt beror på beslutet kan anvisningen fördelaktig placeras i närheten av beslutet istället som i exemplet med B1.

### *Sammanfattning*

Petterssons (2002, s.50) definition av *läsbarhet* är att läsbarhet avgörs av hur innehåll och form är anpassat efter mottagarens förståelse vilket bestäms av kunskap, intresse och behov. I detta fall kan mottagaren ha tidigare kunskap om

myndighetsbrevs utformning men det kan likväl vara första gången hen kommer i kontakt med denna typ av brev. Behovet hos mottagaren är att ta reda på beslutet om överklagan vilket leder till att läsmålet bör vara att förstå vad skribenten menar med texten men även en viss handlingsinriktad förståelse i form av att mottagaren behöver veta vad hen ska göra med beslutet. Eftersom breven innehåller ord och fraser som kan uppfattas som krångliga och ovanliga ställer det vissa krav på läsarens förkunskaper. Om ordförståelsen är låg kan även motivationen sjunka hos läsaren eftersom texten upplevs svår och ställer höga krav eftersom mottagaren kan tvingas ta reda på vissa ords betydelse eller få dåligt flöde i läsningen.

Om läsmålet är att ta reda på beslutet och de handlingar som krävs kan jag anta att mottagarens lässtrategi handlar om att söka efter beslutet, dvs. om överklagan godkänns eller nekas. Eftersom en nekad överklagan innebär att kontrollavgiften ska betalas är det viktigt att koppla samman denna information och inte tvinga mottagaren att söka efter eventuella anvisningar. Detta kan alltså leda till att endast delar av brevet läses och därför krävs det att dispositionen är genomtänkt så att den motsvarar mottagarens läsmål och lässtrategi.

### 3.2.3 Klarspråkstest

På startsidan för Klarspråkstestet står det att syftet med testet är att med hjälp av 32 frågor ta reda på en texts begriplighet genom att se vilka faktorer som ökar respektive minskar begripligheten. Testets resultat syftar till att hjälpa skribenten att bearbeta texten.

I Klarspråkstestet har breven analyserats en och en. Resultatet redovisas nedan under aktuella rubriker. Under de rubriker som omdömet blev lika för breven redovisas breven ihop annars redovisas breven separat. Texterna kunde bedömas i en tregradig skala från mindre bra (1 av 3), bra (2 av 3) till mycket bra (3 av 3). Textdelarna i B1 fick betygen bra (2/3) eller mycket bra (3/3) medan textdelarna i B2 och B3 fick omdömen från hela betygsskalan.

#### *Textens ton*

**B1:** Textens ton är bra (2/3), att myndigheten talar om sig själva som *vi* är bra, men för att förbättra texten krävs ett tydligare tilltal till läsaren och det behöver även stå tydligt vem som ska göra något.

**B2:** Tonen i texten bedöms som mindre bra (1/3), att använda *vi* om avsändaren är bra men texten behöver ett tydligare tilltal till mottagaren. Dessutom måste det tydligt framgå vem som ska göra något till följd av beslutet.

**B3:** Tonen fick betyget 2/3 med omdömet att hänvisningen till *vi*, som myndighet är bra. Texten bör förändras och ha ett direkt tilltal till läsaren.

### *Innehåll*

**B1:** Betyget för innehållet blev (2/3) med uppmaningen att texten bör skrivas om för att tillgodose mottagarens behov.

**B2:** Innehållet fick betyget (2/3) men skribeten bör tänka på att läsarens frågor ska besvaras.

**B3:** Betyget blev mycket bra (3/3) och texten anses innehålla det som mottagaren behöver veta.

### *Disposition*

**B1:** Dispositionen fick högsta betyget (3/3) och anges vara mycket bra då skribenten angett det läsaren vill veta först i texten, dvs. beslutet.

**B2:** Dispositionen är bra (2/3) men bör förändras genom att lyfta fram det mest viktiga, det som läsaren vill veta först, till början av texten.

**B3:** Dispositionen fick betyget mindre bra (1/3) med uppmaningen att strukturera om texten för att placera det läsaren vill veta tidigt i texten.

### *Rubriker*

Rubrikerna är bra (2/3) men bör förtydligas för att ärendet tydligt ska framgå. Eventuella kan det finnas ett behov av att lägga till underrubriker.

### *Textens delar*

**B1:** Textens olika delar fick betyget bra (2/3) med omdömet att det saknas information. Beslutet är klart formulerat men bör förklaras under en egen rubrik.

**B2:** Textens olika delar är mindre bra (1/3) då det saknas information. De förändringar som föreslås är att formulera beslutet på ett klart sätt, precisera skälen till beslutet under en egen rubrik, beskriv kort utredningen av ärendet och avsluta med att upplysa hur mottagaren kan agera vidare.

**B3:** Textens delar är bra (2/3) men beslutet bör formuleras på ett klart och tydligt sätt. Läsaren bör även tydligt få veta hur hen ska agera till följd av beslutet.



### *Stycken och samband*

Stycken och samband bör förbättras och samband kan göras tydligare men fick betyget bra (2/3). Den tydliga styckeindelningen är bra med blankrad mellan olika stycken. För att öka begripligheten bör mer bindeord som *eftersom, men*, och exempelvis *därför* användas. Skribenten bör även se till att börja meningarna med det viktigaste.

### *Meningarna*

**B1:** Meningarna fick betyget bra (2/3) men meningsbyggnaderna bör förbättras framförallt gällande ordföljd, hur mycket information som ryms i en mening och att börja med det viktigaste.

**B2:** Meningsbyggnaden fick omdömet mindre bra (1/3). Meningarna bör bearbetas för att få lagom mycket information per mening och även att ordföljden blir naturlig. Det viktigaste ska inleda meningarna.

**B3:** Meningarna anses bra (2/3) men kan förbättras. Positivt är att meningarna är båda långa och korta men meningarna bör bearbetas så det inte samlas för mycket information i en mening. Även här poängteras att meningarna ska börja med det viktigaste.

### *Ord och fraser*

Ord och fraser bedöms som bra (2/3) men det finns ändå förbättringar som föreslås. Bland annat bör ord som förlängs i onödan förkortas, ålderdomliga och svårbegripliga ord bör bytas ut vilket även gäller vaga prepositioner som exempelvis *angående* eller *gällande*.

## **3.2.4 Sammanfattning och analys**

Sammanfattningsvis visar analyserna att alla tre breven har ett relativt högt LIX-värde, B1 hade 59, B2 46 och B3 42, det talar för att breven behöver få ett nytt perspektiv och mottagaranpassas ytterligare. Däremot är det intressant att B1 och B3 bedömdes ha bättre meningsbyggnad enligt Klarspråkstestet. Även om LIX endast är en riktlinje visar läsbarhetsanalysen att ord och uttryck som kan upplevs krångliga och ovanliga, förekommer i breven. Detta poängterades även i Klarspråkstestet. Eftersom många av dessa ord och uttryck, exempelvis *angående*, *erlagts* och *fordran*, används inom myndighetsspråk kan det ge en indikation på att fler än dessa brev innehåller liknande uttryck och ord. I undersökningen *Språkklyftan – 30 år senare* (Gustafsson & Håkansson, 2011) diskuterades om ordförståelsen förbättrats eller försämrats och resultatet indikerade en positiv utveckling för vissa ord och en negativ för vissa. Vikten av ett aktivt arbete med ordförståelse poängterades. Eftersom ord och fraser påverkar läsbarheten är det en

intressant studie att reflektera över efter resultatet av mina textanalyser. Vid brister i mottagaranpassningen ställer det istället krav på förkunskaper hos mottagaren gällande bland annat ordförståelse och erfarenheter av myndighetsbrev. Textens upplevs också vara skriven utifrån skribentens perspektiv och kunskaper och svarar då inte mot mottagarens intressen. Detta kan påverka läsmål och lässtrategier vilket indikerar att breven behöver förändras genom en tydligare mottagaranpassning.

Brevens innehåll är en annan relevant textdel. Läsbarhetsanalysen visade att innehållsmängden är liten och ställer inga krav på minnet. Samtidigt kräver dispositionen att mottagaren kan behöva foga ihop de olika styckena. Detta beror på att styckena är korta och ibland är det endast en rad eller mening per stycke. Om mottagarens läsmål och lässtrategi är att söka efter beslut och eventuella anvisningar kanske viktig information uteblir om mottagaren läser endast vissa stycken. Med en förändrad disposition skulle detta kanske kunna motverkas. Samtidigt visade Klarspråkstestet att dispositionen i B1 bedömdes som mycket bra, bra i B2 och mindre bra i B3. Analyserna är alltså motsägelsefulla. En anledning kan vara att de olika analyserna bedömer dispositionen på olika sätt. I läsbarhetsanalysen analyseras hur de olika styckena hänger ihop och om det krävs något av läsaren, medan Klarspråkstestet endast fokuserar på om det förekommer en tydlig styckeindelning genom användning av mellanslag mellan de olika styckena.

### 3.3 Kvalitativ intervju

För att få reda på hur handläggare på Stadsbyggnadsförvaltningen i Eskilstuna arbetar med sina beslutsbrev har jag valt att genomföra en kvalitativ intervju med en handläggare som arbetar på Stadsbyggnadsförvaltningens kundtjänst. Intervjun har även som syfte att klargöra hur handläggaren resonerar när hen skriver och hur malltexter påverkar handläggarens arbetssätt.

#### 3.3.1 Metoddiskussion

Min metod är vald utifrån min frågeställning och syftar framförallt på att få en djupare kunskap om Stadsbyggnadsförvaltningens arbete med sina beslutsbrev. En kvalitativ metod är enligt Holme och Solvang (1997, s.78) en metod som ger forskaren möjlighet att söka information på djupet, se strukturer och sammanhang men även få förståelse för det man undersöker. Intervjun som metod har jag valt eftersom den kvalitativa intervjun ger möjligheter att få data som är ett resultat av den intervjuades synpunkter och uppfattningar. Holme och Solvang (1997, s.99)

menar att intervjun i så stor utsträckning som möjligt ska påminna om ett vanligt samtal. Forskaren, i detta fall jag, ska i minsta möjliga mån försöka styra samtalet utan istället följa samtalets utveckling och låta den intervjuade styra. Även Ryen (2004, s.11) poängterar att den kvalitativa intervjun blir ett samtal med plats för spontanitet, reflektion och fördjupning. Metoden är alltså lämplig för att få mer än ja eller nej svar vilket kan resultera i ett djupare perspektiv. Trost (2010, s.54) varnar dock för termen samtal, att den kvalitativa intervjun då är något som alla kan genomföra utan syfte eller träning. I detta fall är min kvalitativa intervju förberedd och planerad, vilket enligt Trost (ibid.) är nödvändigt för att lyckas med intervjun. Även Holme och Solvang (s.101) poängterar att det är viktigt med förberedelser, att ha frågor och ett syfte med intervjun även om det kan komma att ändra sig under tiden. Inför intervjun var det viktigt att tänka igenom syftet och förbereda frågor som kunde hjälpa mig att besvara min problemformulering. Samtidigt ville jag ha en möjlighet att följa upp eventuella reflektioner som dök upp under samtalets gång. Syftet med intervjun blev, precis som Holme & Solvang (ibid.) tar upp, att få en djupare förståelse för det jag studerar.

### **3.3.2 Etiska principer**

Det finns även vissa etiska principer att ta hänsyn till vid denna metod. Genom att vara medveten och ta hänsyn till dessa kan metoden ändå genomföras på ett korrekt sätt.

När vi bokade intervjun, diskuterade vi då vad intervjun skulle handla om och vid intervjutillfället började jag med att be om samtycke för intervjun och att upplysa om att det är frivilligt att svara på frågorna och även fritt att avbryta intervjun. Detta i enlighet med Trosts (2010, s.124) rekommendationer kring etik och intervjusituationer. Eftersom den kvalitativa intervjun spelades in var det viktigt att innan intervjun informera den intervjuade om inspelningen och även be om hans tillåtelse. Detta i enlighet med vad som rekommenderas i *God Forskningssed* (Gustafsson, Hermerén och Pettersson, 2011, s.43-44). Författarna menar också att det inspelade materialet ska förvaras så inga obehörig har tillgång till det vilket jag tagit fasta på.

### **3.3.3 Genomförande och resultat**

Intervjun genomfördes torsdagen den 7e maj på Värjan i Eskilstuna där Stadsbyggnadsförvaltningens kundtjänst är placerad. På grund av utrymmesskäl finns det ingen transkribering av intervjun utan nedan återges en sammanfattning.

### *Malltexter underlättar arbetet och är tidseffektivt*

Under intervjun framkom det att malltexter var det arbetssätt som handläggarna föredrog och även kände sig bekväma med att använda. Handläggaren menade att malltexter i breven är tidseffektivt och att de inte har någon möjlighet att skriva nya brev för varje överklagan som inkommer till kundtjänst. Det var även något som togs upp flera gånger under samtalet, att mallar är tidseffektivt. Under intervjun pratade vi också om att vid vissa tillfällen händer det att de ändrar lite i en mall för att få brevet personligt i förhållande till det aktuella överklagandet. Handläggaren menar att *"Man kan ju ha en mall som man tycker funkar på allting men då har dom inte fått svar på sin fråga utan man får ju ändra så det blir personligt."* men att man framförallt använder färdiga mallar som ofta fungerar på de flesta ärenden. Handläggaren tog även upp att de *"klipper och klistrar"* när något behöver ändras i en mall.

När vi pratade om hur de arbetade med mallarna berättade handläggarna också att *"man har ju sina favoriter"* när de kom till de mallade beslutsbrev, och de var dessa som de oftast använde. Dessutom berättade handläggaren att de vid vissa tillfällen *"kopierar och klistrar in"* när beslutsbrev ska skickas ut vilket syftar på ett arbete relativt fritt från skrift utan de är färdiga texter som återanvänds och klistras ihop till aktuella fall.

Slutsatsen kring användandet av malltexter var att de föredrogs eftersom tiden inte skulle räcka till om varje brev skrevs för varje överklagan.

### *Hur resonerar man när brevmallarna skrivs?*

Handläggaren jag träffade visste inte hur gamla alla brevmallar var eftersom de ändrat lite i dessa vid vissa tillfällen men aldrig uppdaterat några datum. Handläggaren hade även varit med och skrivit några brevmallar och vi pratade om hur man resonerat när de skrivs och vad de bör innehålla.

Först och främst ska mallarna vara lätta att förstå, handläggaren menade att: *"Det ska vara lättförståeligt så dom förstår vad det står. Och står det att du behöver inte betala då ska dom förstå att dom inte behöver det."* Jag frågade även om de vid dessa tillfällen använt Klarspråkstestet men det var inget handläggaren använde och heller inte reflekterat över.

Jag försökte även fråga om ordval och styckeindelning eftersom det är två textdelar som jag diskuterat tidigare i textanalyserna. Handläggaren menade att styckeindelning fanns det en gammal mall för men visste inte mycket mer än så och tog istället upp återigen att texterna ska vara lättlästa. Handläggaren menade att man inte kan skriva som man talar: *"Men när man skriver en text, man kan ju*

*inte skriva som man pratar 'Tjenare, du får behålla den här boten', typ. Nej, så får man ju inte skriva.*". Handläggaren menade att många tyckte att breven är lite stolpiga men återkom till att det är för att det är en myndighetsutövning som de ser ut så. När vi pratade om vad nya brevmallar behöver innehålla sa handläggaren att breven ska vara skrivna i klartext, att det ska framgå om man ska betala eller inte. Svaret på hur man resonerar gällande ordval när man skriver mallar var att handläggarna inte resonerade så mycket utan istället skrev man en text och sedan tog man hjälp av sin kollega genom att fråga: *"Ser det här bra ut? Kan man skicka det såhär?"*.

### **3.3.4 Sammanfattning och analys**

Under samtalet med handläggaren på Stadsbyggnadsförvaltningen i Eskilstuna framkom fyra stycken intressanta aspekter för denna studie:

- Att använda färdiga brevmallar är tidseffektivt
- Beslutsbreven ska vara lättlästa och i klartext men man kan inte skriva som man talar.
- De befintliga breven kan uppfattas som stolpiga hos mottagarna
- Beslutsbreven handlar om myndighetsutövning

För att kunna sköta arbetet effektivt var färdiga mallar en nödvändighet då det skulle ta alldeles för lång tid att skriva nya brev för varje överklagan vilket också tas upp i den tidigare forskningen. Handläggaren menade också att breven ska vara lättlästa för mottagaren, det ska tydligt framgå vad beslutet innebär, om överklagan fått ett ja eller ett nej. Samtidigt menade hen att man inte ska författa breven som man talar utan det krävs ett speciellt språk. Idag uppfattas breven som stolpiga men eftersom breven är en myndighetsutövning behöver breven utformas på detta sätt. Trots detta var handläggarens inställning att breven ska vara skrivna på lättläst svenska, klarspråk och att beslutet tydligt ska framgå.

## 4. Resultat

För att kunna besvara min frågeställning har jag med hjälp av en forskningsöversikt, teori från litteraturstudier och genomförda empiriska studier kommit fram till ett resultat. De empiriska studierna är en textanalys (läsbarhetsanalys och Klarspråkstest) av befintliga brev och en kvalitativ intervju. Resultatet gav följande svar på min frågeställning vilket redovisas nedan:

### *F1. Vilken forskning finns inom området klarspråk och malltexter?*

Min forskningsöversikt visade att det finns flera studier och undersökningar som visar att klarspråk har en viktig funktion för begriplighet och tillgänglighet i myndighetstexter.

Mottagaranpassning diskuteras återkommande i flera studier. Enligt utvärderingen *På väg mot ett bättre myndighetspråk* (Statskontoret, 2001) med diagnosinstrumentet (senare Klarspråkstestet) framkom det att många myndighetstexter får kritik framförallt för sin begriplighet. Även om den uppföljande utredningen visade ett förändrat tilltal i många texter, genom ett tydligt du-tilltal som låter både avsändare och mottagare ta plats i texten, så förekommer ändå begriplighetsproblem. I den undersökning som Rahm och Olsson (Nyström Höög m.fl, 2012) genomförde tog de upp att texter som framstår som begripliga och enkla ändå kan innehålla problem. Ofta beror det på att dessa texter behöver förändra informationsurvalet och lägga till förklaringar. Även artikeln *Plain Language: A Strategic Response to the Health Literacy Challenge* (Stableford & Mettger, 2007) tog upp att klarspråk är ett läsvänligt språk som kan skapa tillgänglighet och engagemang hos målgruppen.

Även ordförståelsen har en central del i begriplighet och klarspråksarbetet. Även om undersökningen *Språkklyftan – 30 år senare* (Gustafsson & Håkansson, 2011) endast visade indikationer på grund av en begränsad undersökning. Studien visade att en förbättrad förståelse av vissa ord, samtidigt som förståelsen hade försämrats för vissa andra ord. Slutsatsen som konstaterades är att arbetet med ordförståelse är en nödvändighet för ett fungerande klarspråksarbete.

Slutligen är attityder till skrivandet en intressant aspekt gällande klarspråksforskningen. Söderlundh (2012) tog upp gällande ovan nämnd utredning från Statskontoret att attityden till skrivandet har betydelse för klarspråksarbetet. Bland annat diskuteras att det är svårt att skriva enkelt när lagtexter i många fall är utgångspunkten för olika texter. Även attityden på

arbetsplatsen kan vara avgörande i klarspråksarbetet. Attityden kan göra att texterna innehåller ett krångligt språk, att äldre texter återanvänds och att de även innehåller standard- och/eller modeord.

Gällande textmallar så visade forskningsöversikten att textmallar är tidseffektivt men det är viktigt att skilja på *maskinella* och *manuella* textmallar. Det första är användbart vid enklare beslut som passar en stor mottagargrupp medan den senare är för mer specifika beslut med unika omständigheter.

Handläggarnas inställning till textmallar är också en intressant aspekt. I *Myndigheterna har ordet* (Nyström Höög m.fl, 2012) menade handläggarna att de "klipper och klistrar" istället för att skriva fritt. Samtidigt tog studien upp att handläggarna ofta värderar sitt skrivande lågt med termer som "floskler" och "fusklapp". I studien *Begripligt eller obegripligt? En studie av förvaltningsbeslut före och efter Klarspråkstestet* (Appelgren, 2002) kritiserades användningen av malltexter, bland annat att de kunde minska en handläggares ambitioner att använda klarspråk och Klarspråkstestet när de skrev. Samtidigt menade Appelgren att malltexter skrivna i klarspråk kan ha en betydande roll för handläggarnas skrivande genom att de visar vägen mot klarspråk och även kan motivera handläggarna.

## *F2. Hur är beslutsbrev från Stadsbyggnadsförvaltningen i Eskilstuna utformade utifrån begreppen läsbarhet och klarspråk?*

Läsbarhet definierades enligt Pettersson (2002) som hur innehåll och form är anpassat efter mottagarens förståelse. Hellspong (2001) menar att läsbarhet är att se textens tillgänglighet utifrån en läsares mål. Klarspråk enligt Nyström Höög m.fl (2012) är ett samlat begrepp för den språkvård som har som mål att underlätta kommunikationen mellan myndighet och medborgare. Språkrådet menar att klarspråk ska vara vårdat, enkelt och begripligt. Utifrån dessa begrepp genomfördes två textanalyser och resultatet blev följande:

Textanalyserna visade att beslutsbrev från Stadsbyggnadsförvaltningen i Eskilstuna kommun hade i vissa fall god läsbarhet och var även skrivna utifrån klarspråksprinciper. Samtidigt kräver vissa textdelar förändring för att uppnå klarspråksnivå och god läsbarhet. Analyserna visade att följande textdelar är aktuella att diskutera utifrån begreppen *läsbarhet* och *klarspråk*:

- Mottagaranpassning
- Ärendemening (rubrik)
- Disposition och innehåll
- Meningsbyggnad

- Ordval

Eftersom mottagarnas kunskap och erfarenheter av liknande brev och andra myndighetstexter är okänd kan det vara första gången de kommer i kontakt med myndighetstext. Eftersom behovet hos mottagaren är att ta reda på överklagans utfall måste syftet med brevet vara att tydligt informera om beslutet. De tre breven hade alla ett LIX-värde som angav att texterna var medelsvåra och svåra. Även läsbarhetsanalysen indikerade att innehållets utformning ställer krav på minnet hos mottagaren. Perspektivet upplevdes vara skribentens vilket tyder på att breven är skrivna utifrån skribentens kunskaper istället för mottagarens, vilket är tvärtemot klarspråksprinciper. Breven öppnade inte upp för ett samspel mellan skribent och mottagare. Tilltalet *er/ert* och att inte använda direkt tilltal i B1, skapar en distans mellan skribent och mottagare.

Ärendemeningen togs framförallt upp i Klarspråkstestet. Där bedömdes rubriken vara bra, samtidigt föreslogs den behöva en förändring för att ärendet tydligt ska framgå.

Dispositionen har varierat i de olika breven och anses i ena brevet vara mycket bra och i ett annat mindre bra. Användningen av blanksteg för att markera nya stycken var bra enligt klarspråksprinciper. Samtidigt kritiserades dispositionen i läsbarhetsanalysen genom att de många styckena försvårar för läsaren som tvingas utföra tankehopp och själv koppla ihop informationen. Dispositionen kan alltså anses bra utifrån klarspråksprinciper och mindre enligt begreppet läsbarhet. Eftersom användningen av blanksteg inte påvisar hur mottagaren får hantera styckeindelningen eller om styckeindelningen är genomtänkt kan dispositionen anses vara i behov av förändring.

Utifrån begreppet klarspråk ansågs meningarna var bra och mindre bra. Att meningarna är både långa och korta är positivt men däremot är det mindre bra att sändaren inte börjar med det viktigaste, att det förekommer mycket information i meningarna och att ordföljden är onaturlig. Även läsbarhetstestet innehöll en utvärdering av meningarna och kritik riktas framförallt mot den krångliga meningsbyggnaden som försvårar för mottagaren och minskar begripligheten. Även läsbarhetsindex indikerade svårigheter då ena brevet bedöms som svårt och de andra två som medelsvåra. Dock är det viktigt att tänka på att läsbarhetsindex endast ger indikationer utan att kunna peka ut några svårigheter.

Läsbarhetsindex indikerade även att ordvalet kan vara problematiskt. Enligt Klarspråkstestet bedömdes ord och fraser vara bra men förbättringar kunde göras. Exempelvis bör ålderdomliga och svårbegripliga ord bytas ut vilket även gäller



för vaga prepositioner. Detsamma gäller läsbarhetsanalysen där det framkom att breven innehåller flera långa och krångliga ord och uttryck vilket ställer krav på läsarens förkunskaper och kan minska begripligheten.

### ***F3. Vilka för- och nackdelar finns det gällande användningen av malltexter för att förenkla handläggares arbete?***

Malltexter har visat sig vara ett relevant tillvägagångssätt av följande anledningar:

- Tidseffektivt
- Motiverande för klarspråksarbetet
- Anpassa mallarna efter dess förutsättningar (*maskinella* eller *manuella*)

Det som talar emot användningen av malltexter är följande:

- Kan motverka handläggarens ambitioner att skriva klarspråk

Forskningsöversikten visade att malltexter effektiviserar arbetet och påminner handläggarna om vad breven ska innehålla. Vid den kvalitativa intervjun med en handläggare på Stadsbyggnadsförvaltningen framkom, precis som forskningsöversikten visade, att malltexter effektiviserar arbetet. Handläggaren menade att det inte fanns tid att skriva brev vid varje tillfälle utan mallar är en nödvändighet för ett fungerande arbete. I Appelgrens studie (2002) framkom det att malltexter kan användas för att hjälpa handläggarna och visa vägen mot klarspråk vilket gör malltexter motiverande. Söderlundh (2012) tog upp skillnaden mellan *maskinella* och *manuella* mallar, att den förstnämnda är för enkla beslut och den andra för beslut med mer unika faktorer. Under den kvalitativa intervjun framkommer det att handläggarna har favoritmallar som fungerar på de flesta ärenden, men att de ibland får "*klippa och klistra*" för att ändra något i en mall.

Den kritik som redovisats gällande malltexter är att de kan ha en negativ effekt på handläggarens vilja att använda klarspråk ifall malltexternas stil och perspektiv har en annan nivå. Detta kan leda till stora skillnader mellan den mallade texten och handläggarnas fritt skrivna text vilket i sin tur leder till att begripligheten blir påverkad för mottagarna.

### ***F4. Varför är klarspråk relevant att använda i beslutsbrev sett till handläggarnas behov och arbetssätt?***

Intervjun med en handläggare på Stadsbyggnadsförvaltningen i Eskilstuna kommun visade att handläggaren ansåg att breven ska vara skrivna på lättläst svenska och att det är viktigt med klarspråk för att beslutet tydligt ska framgå. Samtidigt arbetade handläggaren inte med Klarspråkstestet och det saknas ett resonemang kring varför man bör skriva på ett visst sätt. Framförallt använde handläggarna varandra som hjälp när de reflekterade över en text och om den var

skriven på ett bra sätt. Det antyder, precis som i läsbarhetsanalysen, att breven är skrivna utifrån skribentens perspektiv och inte mottagarens. Att breven är skrivna utifrån skribentens perspektiv kan även bekräftas av att mottagarna, enligt handläggaren, upplever breven som stolpiga. Även forskningsöversikten visade att myndighetstexter kan innehålla ett krångligt språk eftersom handläggaren vill låta märkvärdig. Även om fallet inte är så gällande beslutsbreven från Stadsbyggnadsförvaltningen så visar både intervjun och forskningen att attityden till myndighetstext kan försvåra klarspråksarbetet. Vid intervjun framkom att handläggarna återanvänder äldre beslutsmallar, men att datum när mallarna skrevs är okänt. Nyström Höög m.fl (2012, s.28) poängterade också att handläggarna i många fall återanvänder äldre texter på grund av bekvämlighetsskäl, något som handläggarna på Stadsbyggnadsförvaltningen också gör. Handläggarna menar att de ”klipper och klistrar” när mallar ska ändras vilket indikerar att språket sällan förändras då meningar och stycken återanvänds.

Forskningsöversikten visade också att användningen av malltexter skrivna med klarspråk kan motivera och ha en betydande roll för handläggarnas skrivande. Malltexterna kan då visa vägen mot ett fungerande språk och verka inspirerande. Detta tillsammans med de attityder handläggarna har till klarspråk och sitt eget skrivande kan motivera en annan viktig aspekt av att använda klarspråk i beslutsbreven. Användningen av klarspråk blir mer än bara ett sätt att mottagaranpassa beslutsbreven. Genom att använda klarspråk kan de också få en funktion där språket kan visa vägen genom att inspirera och motivera handläggarna att arbeta mot förändrade beslutsbrev.

## 5. Gestaltning

Under denna rubrik redovisas min gestaltning och hur den är kopplad till mitt resultat som baserar på min forskningsöversikt, teori om klarspråk och min empiri. Tre nya brevmallar redovisas och dessutom finns en sammanställning i form av riktlinjer för brevmallarna som Stadsbyggnadsförvaltningen i Eskilstuna kommun kan använda för ett fortsatt arbete med brevmallar.

### 5.1 Brevmallar i klarspråk

Resultatet visade att brevmallar är tidseffektivt och kan även motivera medarbetarna att skriva klarspråk. Det är dock viktigt att skilja på *maskinella* (stor mottagargrupp) och *manuella* (unika fall). Gestaltningen består av tre brevmallar som är *maskinella* då de kan användas vid många olika sorters överklaganden, framförallt vid de vanligaste felen vid parkering: att biljetten inte syns eller ligger fel och att avgiften inte är betalad. Stadsbyggnadsförvaltningen i Eskilstuna kommun har även tydligt uttryckt att de behöver färdiga mallar för att kunna arbeta effektivt. Samtidigt resonerade handläggaren att breven ska vara lättlästa och tydliga men att de ofta uppfattas som stolpiga. Dessutom menade handläggaren att breven måste se vara stolpiga eftersom det är en myndighetsutövning. Dock menar Språklagen (2009:600) att myndighetsspråk ska vara vårdat, enkelt och begripligt. Forskningsöversikten visade också vikten av att uttrycka sig med klarspråk, att det är mer än att följa en lag. Mottagaranpassade texter skapar tillgänglighet och begriplighet. Trots att texter skrivs på klarspråk och uppfattas som enkla kan det ändå uppstå begriplighetsproblem framförallt baserat på informationsurval och uteblivna förklaringar. Eftersom forskningsöversikten också visade att brevmallar i klarspråk kan verka inspirerande är syftet med tre nya brevmallar i klarspråk att de ska fungera som utgångspunkt för ett fortsatt arbete med brevmallar i klarspråk. Dessutom använde handläggarna inte Klarspråkstestet, trots en vilja att skriva tydligt, så målet är att tydliga brevmallar ska inspirera och motivera handläggarna att satsa på klarspråksarbetet. Resultat av textanalyserna visade sex punkter att arbeta med utifrån begreppen läsbarhet och klarspråk:

- Mottagaranpassning
- Ärendemening/rubriker
- Disposition
- Meningsbyggnad
- Ordval

- Innehåll

Dessa punkter är även relevanta inom teorin gällande klarspråk och därför är dessa sex punkter utgångspunkten i min gestaltning. Brevmallarna finns under bilaga 2.

### **Mottagaren**

Enligt lag ska språket i myndighetstexter vara vårdat, enkelt och begripligt där begripligt står för ett språk som är anpassat efter mottagaren gällande både disposition och innehåll. Det betyder också att information ska vara läsbar, vilket betyder att den är anpassad efter mottagarens förståelse. Enligt *Myndigheternas skrivregler* (Språkrådet, 2014, s.12) ska texter skrivna med klarspråk utformas efter mottagaren och syftet med kommunikationen. I de nya brevmallarna finns därför en förändrad stil i form av ett du-tilltal, ny disposition och även en tydlig avsändare.

I stickproven i denna studie varierade tilltalet, antingen skrev avsändaren ert med både gemen eller versal i början (se B2 och B3) eller så tilltalades avsändaren inte alls som i B1. I de nya brevmallarna finns en förändrad stil och ton vilket syns i tilltalet och även en synligare avsändare. Mottagaren tilltalas med *du* och avsändaren benämns med namn (Stadsbyggnadsförvaltningen) i första meningen och benämns därefter med *vi*. Klarspråkstestet visade att det är bra att avsändaren talar om sig själv som *vi* men att tilltalet till läsaren bör förändras. Därför beslutade jag att använda ett du-tilltal vilket även tas upp som det mest passande tilltalet i *Myndigheternas skrivregler* (ibid., s.14). Istället för att skriva som i exempelvis B2 "*Vi har tagit emot ert bestridande angående rubricerad kontrollavgift.*" står det istället i alla brev "*Stadsbyggnadsförvaltningen har tagit emot din överklagan av kontrollavgift.*". Avsändaren nämns i första meningen och mottagaren tilltalas med *du*. Detta har även applicerats på ärendemeningen (rubriken) som fått ett tilltal till mottagaren.

Mottagaranpassningen påverkade även dispositionen. Handläggarna menade att det ska tydligt framgå om mottagaren behöver betala eller inte. Även klarspråkstestet visade att i B2 och B3 behövde en förändring ske eftersom läsaren behöver förstå hur hen ska agera till följd av beslutet. Enligt klarspråksprinciper rekommenderas en kronologisk disposition (ibid., s.13) för att mottagaren ska kunna läsa texten logisk vilket även ska framgå av textens uppbyggnad. Dispositionen är därför uppbyggt i flera stycken där beslutet beskrivs först och vad de innebär för mottagaren. Därefter beskrivs vad beslutet baseras på och varför. Samma uppdelning gäller för meningarna i stycket. Först står det att överklagan mottagits, vilket beslut som fattats och därefter vad det innebär. I B1

står det exempelvis i första stycket följande: *”Stadsbyggnadsförvaltningen har tagit emot din överklagan av kontrollavgift. Vi har beslutat att godkänna din överklagan. Du behöver inte betala kontrollavgiften.”*

Även avsändarens benämning är förändrad för att mottagaranpassa breven ytterligare. Alla brev börjar med meningen *”Stadsbyggnadsförvaltningen har tagit emot din överklagan av kontrollavgift.”* Därefter benämns förvaltningen med vi, vilket även förekom i de stickprov som använts i denna studie.

### **Ärendemening**

Rubriksättningen har gjorts universal för alla brevmallar gällande överklagan. Det enda som behöver ändras av handläggaren är aktuellt ärendenummer. Jag har valt att dela upp den på två rader eftersom den är relativt lång. Detta hjälper också till att förtydliga rubriken och ärendenumret. I *Myndigheternas skrivregler* (Språkrådet, 2014, s.40) kallas rubriker för *ärendemening* i förvaltningsbeslut. Rekommendationen är att dela upp långa ärendemeningar på två rader och att gå rakt på sak. Därför är brevens nya ärendemening uppdelad och har också fått ett tydligare tilltal till mottagaren. Klarspråkstestet bedömde att rubrikerna var bra men att de bör förtydligas för att ärendet tydligt ska framgå. Därför har ordet *beslut* lagts till för att tydliggöra vad mottagaren kommer få ta del av.

Mitt förslag är att rubriksättningen ser ut som följande:

Ärendemening rad 1: Beslut om din överklagan av kontrollavgift

Ärendemening rad 2: Ärendenummer XXXX

### **Disposition**

Även dispositionen i form av styckeindelning är förändrad. Klarspråkstestet visade att styckeindelningen var bra med hänvisning till att avsändaren använt blankrad för att markera nytt stycke. Läsbarhetsanalysen indikerade att styckeindelningen skapade problem för läsaren som tvingas utföra tankehopp för att sammanfoga stycken. I *Myndigheternas skrivregler* (ibid., s.42) talar man om att varje stycke ska innehålla ett ämne och nytt stycke indikerar något nytt. I de nya brevmallarna är breven uppdelade i färre antal stycken eftersom många av de tidigare styckena hängde ihop med ämnet, trots uppdelningen. Exempelvis i B2 som bestod av sex stycken och nu består av två (exklusive avslutning). Stycke ett visar att Stadsbyggnadsförvaltningen tagit emot överklagan och att de tagit ett beslut. Stycke två meddelar vilka skäl som ligger till grund för beslutet. Stycke två i B2 ser ut som följande: *”Vårt beslut grundar sig på de uppgifter du lämnat i din överklagan. Ditt fordon har varit parkerat på avgiftsbelagd parkering utan att du har betalat en avgift. Som fordonsförare är du skyldig att ha med dig mynt*

*eller betalkort vid parkering. Du ska betala avgiften omgående vid parkering. På biljettautomaten finns det information om hur du ska göra om automaten inte fungerar vid tillfället.*". Stycket inleds med en mening som visar styckets ämne och därefter sker en kronologisk redogörelse för de skäl som ligger till grund för beslutet innan brevet avslutas. Detsamma gäller i de andra två breven.

### **Meningsbyggnad**

För meningsbyggnaden har två genomgående ändringar skett och ändringarna bygger på två grundreglar för lättlästa meningar: att informationen delas upp efter principen om en tanke – en mening, att det viktigaste skrivs först och användning av subjekt (ibid., s.15).

I detta fall är det viktigaste att mottagaren får ta del av beslutet, därför inleds alla brev med ett stycke som talar om att Stadsbyggnadsförvaltningen tagit emot överklagan och vad beslutet blev. Skillnaden är om beslutet godkänns eller inte. I exempelvis i B1 där överklagan godkänns står det: *"Stadsbyggnadsförvaltningen har tagit emot din överklagan av kontrollavgift. Vi har beslutat att godkänna din överklagan. Du behöver inte betala kontrollavgiften."* I B2 och B3 där överklagan avslås står det istället: *"Stadsbyggnadsförvaltningen har tagit emot din överklagan av kontrollavgift. Vi har beslutat att avslå din överklagan. Du måste betala kontrollavgiften."* Meningsflödet blir att först bekräfta överklagan, därefter meddelas beslutet och slutligen, för tydlighet, så meddelas mottagaren om hen behöver göra något till följd av beslutet. Resultatet blir också att varje mening innehåller en tanke. Samma flöde sker i stycke två i alla brev där de inleds med meningen: *"Vårt beslut grundar sig på de uppgifter du lämnat i din överklagan."* och därefter anges skälen till att överklagan har godkänts eller inte.

Meningarnas uppbyggnad fungerar också efter handläggarnas behov av att "klippa och klistra" i breven. Eftersom de gärna återanvänder meningarna i andra beslutsbrev för överklagan av kontrollavgift kan vissa meningar fungera som universala och kan därför användas i alla brev. Det står även uttryckligen om mottagaren måste betala eller inte vilket var viktigt enligt handläggaren och överensstämmer med de klarspråksprinciper som finns om mottagaranpassning.

Subjektet har som syfte att göra meningarna mindre stela genom användning av ordet *det*. Därför finns det i brev B2 och B3 ett tillägg som skiljer sig från ursprungsbreven. I exempelvis B2 stod det: *"På biljettautomaten finns information om hur man ska gå tillväga om automaten inte fungerar vid tillfället."*, nu står det istället: *"På biljettautomaten finns det information om hur du ska göra om automaten inte fungerar vid tillfället."*

## Ordval

För ordvalen har jag arbetat med tre stora ändringar som gäller för alla tre brev. Jag har använt:

- enkla och begripliga ord
- korta prepositioner och sambandsord
- Svenska Akademiens ordlista

Textanalyserna visade att alla brev hade problem med användningen av ord och uttryck som kunde uppfattas som krångliga och ovanliga. Om inte mottagaren förstod dessa kunde det störa läsningen och begripligheten. I de nya brevmallarna har jag bytt ut eller tagit bort flera av dessa ord som exempelvis *fordran*, *ge rättelse*, *erlagts* och *förseelse*. *Erlagts* har bytt till *betalat* och *förseelse* till *fel*. I B3 stod det tidigare: ”*De orsaker som anges är inte skäl nog att avskriva denna fordran. Ett av era fordon har nyligen rapporterats för liknande förseelse, därmed kan vi inte avskriva denna fordran.*”. Istället har jag med hjälp av tidigare nämnda principer skrivit: ”*De orsaker som du angett i din överklagan är inte tillräckliga för att godkänna din överklagan, eftersom ett av dina fordon nyligen har rapporterats för liknande fel.*”. I B1 stod det tidigare: ”*Fortsättningsvis kommer vi inte ge rättelse på liknande grunder.*”. och nu står det istället: ”*I fortsättningen kommer vi inte godkänna en överklagan på liknande grunder.*”.

Användningen av prepositioner handlar om att byta ut längre ord mot korta. I *Myndigheternas skrivregler* (ibid., s.21) rekommenderas korta prepositioner istället för ord som exempelvis *angående*, vilket användes i både B2 och B3 tidigare. I de nya brevmallarna finns bland annat meningen:

”*Stadsbyggnadsförvaltningen har tagit emot din överklagan av kontrollavgift.*” som inleder alla brev. Istället för *angående* används *av*. Genom att använda sambandsord får texten en röd tråd vilket gör dispositionen logisk och tydlig för mottagaren. Exempel på sambandsord som används i de nya brevmallarna är *om* och *eftersom*. Sambandsordet *om* används även i ärendemeningarna för att skapa tydlighet hos mottagaren.

Slutligen rekommenderas användningen av Svenska Akademiens ordlista (SAOL) (ibid. s,51) vilket jag följt i gestaltningen. Den ändring som skett är användandet av ordet *parkeringsuppställning* som inte finns i SAOL. Däremot är parkering och uppställning synonymer och båda förekommer i ursprungsmallarna. I de nya brevmallarna har jag istället använt ordet *parkering* frekvent för att undvika missförstånd och förvirring.

## **Innehåll**

Läsbarhetsanalysen visade att innehållsmängden i kombination med styckeindelning kunde skapa begriplighetsproblem för mottagaren. Eftersom breven hade en kort innehållsmängd med många stycken kunde det kräva att mottagaren utförde tankehopp för att foga ihop informationen. Detta ledde även till att perspektivet diskuterades, huruvida det bör förändras för att mottagaranpassas. De nya brevmallarna har ett nytt perspektiv, istället för att utgå från sändarens kunskaper är de istället anpassade efter mottagarna som kan ha blandade kunskaper och erfarenheter av myndighetstexter. Genom en förändrad disposition, meningsbyggnad, andra ordval och förändrade ärendemeningar har en mottagaranpassning skett som även påverkat innehållet. Även om brevens information och innehåll är densamma så har de olika textdelarna och språkets förändring skapat en förändring av innehåll och perspektiv för breven.

## **5.2 Riktlinjer för brevmallar**

För att Stadsbyggnadsförvaltningen i Eskilstuna kommun ska kunna fortsätta med sitt arbete mot förändrade brevmallar skrivna efter klarspråksprinciper har jag tagit fram ett dokument med riktlinjer som kallas ”Fem steg mot förändrade brevmallar”. Dokumentet är en sammanställning av de förändringar som denna studie lett till och består av fem punkter:

- Mottagare
- Ärendemening
- Disposition
- Meningsbyggnad
- Ordval

Dokumentet finns under bilaga 2. Syftet med dokumentet är att fungera inspirerande och motiverande för handläggarna genom att det tillsammans med de nya brevmallarna kan motivera och visa vägen för ytterligare brevmallar skrivna efter principer och riktlinjer för klarspråk.



## 6. Diskussion och slutsats

I detta kapitel sammanfattas studien och resultat och gestaltning diskuteras. Det finns också förslag till vidare forskning.

### 6.1 Diskussion

Genom att studera klarspråk och malltexter har jag med hjälp av empiriska studier undersökt klarspråkets betydelse i myndighetstext och sett till både mottagarnas och handläggarnas behov. Dessutom har jag undersökt användningen av malltexter och dess för- och nackdelar. Utifrån mina frågeställningar har jag kommit fram till ett resultat som ligger till grund för gestaltningen.

Sammanfattningen av resultatet är att malltexter är tidseffektivt och kan inspirera handläggare att satsa på klarspråksarbetet. Detta förutsatt att malltexterna är utformade enligt riktlinjer för klarspråk.

Textanalyserna visade att det fanns brister i mottagaranpassningen vilket egentligen är ett krav i myndighetsinformation sett till Språklagen (2009:600). Mottagaranpassningen förekom också inom den tidigare forskningen och är huvudfokus i de nya beslutsbrev. Enligt utredningen som Statskontoret genomförde (2001) framkom det att många myndighetstexter får kritik för sin begriplighet. Även den studie Rahm och Olsson (Nyström Höög m.fl, 2012) genomförde visade att texter som kan uppfattas som begripliga ändå kan ha problem. Betydelsen av att anpassa en text efter mottagaren har blivit allt tydligare under arbetets gång och att alla textdelar påverkar förståelsen. I den studie Gustafsson och Håkansson (2011) genomförde om att ordförståelsen förbättrats för vissa ord men minskat för andra, visar vikten av att använda klarspråk i alla textdelar och alla språkliga nivåer. Det är intressant att se att läsbar information handlar om att tänka på mottagaren genom textens alla delar. Innehåll, disposition, ordval och meningsbyggnad påverkar alltihop textens helhet och i slutändan dess begriplighet. Detta gäller både långa som korta texter, vilket gör ovan nämnd studie av Rahm och Olsson (Nyström Höög m.fl, 2012) relevant i detta arbete. Beslutsbrev kan ses som enkla, det är en kortare text på en sida, men denna studie visar att det kan finnas en problematik även i kortare texter. Resultatet visade flera textdelar som behövde omarbetas för att öka begripligheten. Slutsatsen blir att klarspråk är ett arbetssätt som måste genomsyra hela textarbetet, från urval ner till minsta ord, oavsett texters längd.

En annan aspekt som varit intressant under studiens gång är attityder till klarspråk och myndighetstext. Vid intervjun med handläggaren framkom det att hens uppfattning om myndighetstext är att det måste vara stolpigt eftersom det är en myndighetsutövning. Även Söderlundhs studie (2012) visade att attityden till texten kunde vara att skribenten använde ett krångligt språk för att låta märkvärdig. Det är intressant att ifrågasätta varför det finns en uppfattning att myndighetsutövning måste se ut på ett visst sätt. Samma utövning sker i mina förändrade beslutsbrev, men den stora skillnaden är att de utövas efter klarspråksprinciper och även Språklagen (2009:600). Oavsett språkanvändningen är beslutsbrev en myndighetsutövning. Den stora skillnaden är att informationen är mottagaranpassad vilket faktiskt gör att informationen är anpassad efter gällande lagar och riktlinjer. Om skribenter hade ett annat grundläggande tankesätt om myndighetstext kanske också attityden till klarspråk kan förändras. Istället för att tänka att myndighetstexter måste vara krångliga och stolpiga kanske ett förändrat tankesätt också kan främja klarspråksarbete och resultera i begripligare texter. Hur detta ska gå till är svårt att svara på men en möjlighet är att skapa diskussion på arbetsplatsen om myndighetstexter och klarspråk för att se hur skribenter och handläggare resonerar kring språket och varför.

Slutligen är tiden en intressant aspekt i denna studie. Under arbetets gång har det framkommit att malltexter är tidseffektiva. Forskningen visade att malltexter används för att spara tid vilket även framkom under intervjun med handläggaren. Hen menade att det inte fanns någon annan möjlighet än att arbeta med färdiga mallar för att ha ett fungerande arbete. Samtidigt är bakgrunden till denna studie att tiden inte räcker till för att skapa fungerande mallar. Eftersom malltext är effektivt och en nödvändighet för ett fungerande arbete kan tidsaspekten diskuteras. Genom att ta sig tid att utforma fungerande mallar med mottagaranpassad information kan tiden det tar istället sparas in på annat sätt. Om informationen anpassas kan man undvika följdfrågor och eventuella kontakter som måste ske på grund av begriplighetsproblem hos mottagarna. Söderlundhs (2012) studie visade också att många äldre texter återanvänds av bekvämlighetsskäl, något som kanske påverkar begripligheten? Genom att se helheten av malltexters effektivitet kanske tid kan avsättas för detta arbete. I förlängningen kan det leda till insparad tid för både sändare och mottagaren.

Till sist är tiden också en aspekt som påverkat detta arbete. Om det hade funnits mer tid till denna studie hade en utprovning varit aktuell för att se hur de nya texterna uppfattas hos mottagarna. Dessutom skulle det vara intressant med

ytterligare intervjuer med en handläggare för att se om och hur de nya mallarna förändrat hens arbetssätt och uppfattning om myndighetstext.

## 6.2 Slutsats

Slutligen kan jag utifrån mina textanalyser dra slutsatser att de befintliga beslutsbrevens behövde mottagaranpassas ytterligare genom förändringar av disposition, ord, meningar och ärendemening. Intervjun visade också att handläggaren hade ett resonemang att myndighetstext måste ha en viss stil eftersom det är en myndighetsutövning. Tillsammans med den tidigare forskningen gav det mig indikationer att det fanns ett behov att förändra brevmallarna utifrån principer för klarspråk, för att i förlängningen kunna nå en förändring hos handläggarnas gällande både attityder och arbetssätt. Det nya materialet uppfyller kommunens mål att förmedla begriplig information eftersom det är utformat utifrån klarspråksprinciper och mottagarens behov. Jag kan även se att det nya materialet har en möjlighet att fungera vägledande för handläggarna genom att inspirera och visa att myndighetstext inte behöver vara obegripligt bara för att det är en myndighetsutövning. Materialet kan istället visa att trots att breven är en myndighetsutövning kan de vara skrivna på ett klart och tydligt sätt vilket ökar begripligheten hos mottagarna.

## 6.4 Förslag till fortsatta studier

Klarspråk och malltexter är två omfattande områden och det finns flera intressanta möjligheter för fortsatta studier. Det skulle vara intressant att studera hur handläggarna blir påverkade av de nya brevmallar och se vilken betydelse malltexter har i handläggarnas arbete. Vid fortsatta studier inom området skulle en undersökning om malltexter är mer än bara tidseffektivt vara intressant. Kan malltexterna också fungera inspirerande och motiverande när de är skrivna på klarspråk, precis som andra studier har antytt? Det skulle också vara intressant att undersöka om och isåfall varför handläggare kan uppfatta att texter som är myndighetsutövning måste se ut på ett visst sätt.

Förutom fokus på handläggarna skulle det vara intressant med ytterligare studier av beslutsbrevens och hur de fungerar hos mottagarna. Hur uppfattas de nya beslutsbrevens och är den nya utformningen möjlig att applicera på ytterligare beslut och texter till allmänheten? Det skulle vara intressant att se hur texternas förändring påverkar mottagarna genom en studie som jämför hur texterna

uppfattas, både före och efter förändringarna. Detta skulle i sin tur kunna leda till ytterligare hjälp för förändrade texter och ett förbättrat klarspråksarbete.

# 7. Käll- och litteraturförteckning

## 7.1 Trycka källor

Björnsson Carl Hugo (1968), *Läsbarhet*. Liber AB, Stockholm.

Gunnarsson Britt-Louise (1985), Den varierande läsprocessen. I: Lange, Sven & Melin, Lars (red.). *Läsning*. Lund: Studentlitteratur.

Gustafsson Anna & Håkansson David (2011), Språkklyftan – 30 år senare. I: Edlund Ann-Catrine & Mellenius Ingmarie, *Svenskans beskrivning 31*. Institutionen för språkstudier, Umeå universitet. ISBN 978-91-88466-79-2. S. 123-132.

Gustafsson Bengt, Hermerén Göran & Pettersson Bo (2011), *God forskningssed*. Vetenskapsrådet, Stockholm. ISBN 978-91-7307-189-5.

Hedlund Annie (2013), *Klarspråk lönar sig*. Språkrådet, Nordstedts. ISBN 978-913832620-6.

Hellspång Lennart (2001), *Metoder för brukstextanalys*. Studentlitteratur AB, Lund. ISBN 978-91-44-01639-9.

Nord Andreas, (2011), *Att göra någon annans text tydlig. Förutsättningar och språkideal vid språkbearbetning av myndighetstext*. Tefa nr 48, Uppsala: Uppsala universitet.

Nyström Höög Catharina, (2012), Beslut och informerande texter 2001 och 2011. I: Nyström Höög Catharina, Söderlundh Hedda & Sörlin Marie (2012), *Myndigheterna har ordet. Om kommunikation i skrift*. Språkrådet, Nordstedts. ISBN 978-91-1-304507-8. S. 72-104.

Nyström Höög Catharina, Söderlundh Hedda & Sörlin Marie (2012), *Myndigheterna har ordet. Om kommunikation i skrift*. Språkrådet, Nordstedts. ISBN 978-91-1-304507-8.

Pettersson Rune (2002), *Information Design. An introduction*. John Benjamins Publishing. ISBN 90-272-3203-2.

Ryen Anne (2004), *Kvalitativ intervju – från vetenskapsteori till fältstudier*. Liber Ekonomi, Malmö. ISBN 91-47-07278-4.

Språkrådet (2014), *Myndigheternas skrivregler*. Nordstedts Juridik AB/Fritzes, Stockholm. Åttonde upplagan. ISBN 978-91-38-32625-1.

Söderlundh Hedda (2012), *Myndighetens textproduktion – skribenter och texter vid Försäkringskassan*. I: Nyström Höög Catharina, Söderlundh Hedda & Sörlin Marie (2012), *Myndigheterna har ordet. Om kommunikation i skrift*. Språkrådet, Nordstedts. ISBN 978-91-1-304507-8. S. 39-71.

Trost Jan (2010), *Kvalitativa intervjuer*. Studentlitteratur AB, Lund. Fjärde upplagan. ISBN 978-91-44-06216-7.

## 7.2 Digitala källor

Appelgren Madeleine (2002), *Begripligt eller obegripligt? En studie av förvaltningsbeslut före och efter Klarspråkstestet*. ([http://www.su.se/polopoly\\_fs/1.29546.1337872260!/madde.pdf](http://www.su.se/polopoly_fs/1.29546.1337872260!/madde.pdf)) Stockholm: Institutionen för nordiska språk, Stockholms universitet.

Eskilstuna kommun (2007), *Så här skriver vi i Eskilstuna kommun*. Opublicerad.

Eskilstuna kommun, "Vad är skillnaden mellan parkeringsanmärkning och kontrollavgift?". (<http://www.eskilstuna.se/sv/Trafik-och-infrastruktur/Trafik-och-parkering/Parkeringsplatser/P-boter/Vad-ar-skillnaden-mellan-parkeringsanmarkning-och-kontrollavgift/>). Hämtad 2015-05-09.

Klarspråksdefinition hos Språkrådet. (<http://www.sprakochfolkminnen.se/sprak/klarsprak.html>). Hämtad 2015-04-16.

Klarspråkstest. (<http://www.sprakochfolkminnen.se/sprak/klarsprak/att-skriva-klarsprak/klarsprakstestet.html>). Hämtad 2015-04-17

Klarspråkstestet. (<http://www4.sprakochfolkminnen.se/klarsprakstest/test/index.do?ts=453189762>). Hämtad 2015-05-06

Klarspråkstestet startsida ”Så testar du din text”.  
(<http://www4.sprakochfolkminnen.se/klarsprakstest/test/index.do?ts=453189762>)  
Hämtad 2015-05-06.

Lag om kontrollavgift vid olovlig parkering (1984:318).  
([http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Lag-1984318-om-kontrollavgi\\_sfs-1984-318/](http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Lag-1984318-om-kontrollavgi_sfs-1984-318/)). Hämtad 2015-05-09.

LIX räknare. (<http://www.lix.se/>). Använd 2015-05-05.

Nationalencyklopedin, Peter Vorwerk, *Stickprov*.  
(<http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/stickprov>). Hämtad 2015-05-05.

Rikstermbanken, Terminologicentrum (2014), sökord: *läslighet, läsmål*.  
(<http://www.rikstermbanken.se/rtb/simpleSearch.html>). Hämtad 2015-05-05.

Språklagen (2009:600). ([http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Spraklag-2009600\\_sfs-2009-600/](http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Spraklag-2009600_sfs-2009-600/)).  
Hämtad 2015-04-17.

Språkrådet (2011), *Språklagen i praktiken – riktlinjer för tillämpning av språklagen*. Rapport från Språkrådet.  
(<http://www.sprakochfolkminnen.se/download/18.1bc6136f1422723e4bfc23c/1398151033703/spraklagen-i-praktiken.pdf>). Hämtad 2015-04-20.

Statskontoret (2001), *På väg mot ett bättre myndighetsspråk*. Uppdrag att utföra en utvärdering av begripligheten i svenska myndighetstexter.  
(<http://www.statskontoret.se/upload/Publikationer/2001/200118.pdf>.) Hämtad 2015-04-14.

Stableford Sue & Mettger Wendy (2007), *Plain Language: A Strategic Response to the Health Literacy Challenge*. (<http://www.palgrave-journals.com/jphp/journal/v28/n1/abs/3200102a.html>). Publicerad i Journal of Public Health Policy, 2007, nr 28. Hämtad 2014-04-14. Artikel om hur användning av klarspråk kan främja och förtydliga hälsoinformation.

## 7.3 Bilder

Figur 1. Lixtolk (<http://www.lix.se/index.php>). Hämtad 2015-05-25.

# 8. Bilagor

## Bilaga 1. Beslutsbrev

Under denna bilaga bifogas de tre beslutsbrev som är stickproven i denna studie. Eftersom handläggarnas namn inte är relevanta för studien är de täckta i brev B1 och B3.

### Överklagan av kontrollavgift - ärendenr

Med anledning av lämnade uppgifter gällande rubricerad kontrollavgift meddelar SBF kundtjänst att denna fordran avskrivs.

**Kontrollavgiften behöver inte betalas.**

Fortsättningsvis kommer vi inte att ge rättelse på liknande grunder. Parkeringsbiljetten skall ligga väl synlig för avläsning.

Med vänlig hälsning  
Stadsbyggnadsförvaltningen kundtjänst

██████████

Brev 1 (B1), där överklagan godkänns.

### Öveklagan av kontrollavgift ärendenr 802254170524

Vi har tagit emot ert bestridande angående rubricerad kontrollavgift.

De orsaker som anges är inte skäl nog att avskriva denna fordran.

Fordonet har varit uppställt på avgiftsbelagd plats utan att avgift erlagts.

Som fordonsförare är man skyldig att ha med sig mynt eller betalkort för betalning vid parkeringsuppställning. Avgift gäller omgående vid parkering.

På biljettautomaten finns information om hur man ska gå tillväga om automaten inte fungerar vid tillfället.

Med anledning av ovanstående kvarstår vår fordran.  
Kontrollavgiften måste således betalas.

Med vänlig hälsning  
Stadsbyggnadsförvaltningen  
Kundtjänst

Brev 2 (B2), överklagan nekas pågrund av obetald avgift.



## Överklagan av kontrollavgift

Vi har tagit emot Ert bestridande angående rubricerad kontrollavgift.

De orsaker som anges är inte skäl nog att avskriva denna fordran. Ett av era fordon har nyligen rapporterats för liknande förseelse, därmed kan vi inte avskriva denna fordran.

Med anledning av ovanstående kvarstår vår fordran.

████████████████████

Brev 3 (B3), överklagan nekas pågrund av tidigare liknande fel.

## Bilaga 2. Gestaltning

Nedan redovisas texterna till tre olika brevmallar i min gestaltning. Under sista rubriken redovisas det dokument jag arbetat fram med lämpliga riktlinjer och principer som Stadsbyggnadsförvaltningen i Eskilstuna kan använda för ett fortsatt arbete med brevmallar.

### *Brev 1, överklagan godkänns*

*Rubrik rad 1:* Beslut om din överklagan av kontrollavgift

*Rubrik rad 2:* Ärendenummer XXX

#### *Brödtext:*

Stadsbyggnadsförvaltningen har tagit emot din överklagan av kontrollavgift. Vi har beslutat att godkänna din överklagan. Du behöver inte betala kontrollavgiften.

Vårt beslut grundar sig på de uppgifter du lämnat i din överklagan. I fortsättningen kommer vi inte godkänna en överklagan på liknande grunder. När du parkerar ska parkeringsbiljetten ligga väl synlig för avläsning.

#### *Avslutning:*

Med vänlig hälsning

Stadsbyggnadsförvaltningens kundtjänst

NAMN (skriv inte namn om hotbild finns)

### *Brev 2, överklagan nekas pågrund av att avgift ej betalats*

*Rubrik rad 1:* Beslut om din överklagan av kontrollavgift

*Rubrik rad 2:* Ärendenummer XXXX

*Brödtext:*

Stadsbyggnadsförvaltningen har tagit emot din överklagan av kontrollavgift. Vi har beslutat att avslå din överklagan. Du måste betala kontrollavgiften.

Vårt beslut grundar sig på de uppgifter du lämnat i din överklagan. Ditt fordon har varit parkerat på avgiftsbelagd parkering utan att du har betalat en avgift. Som fordonsförare är du skyldig att ha med dig mynt eller betalkort vid parkering. Du ska betala avgiften omgående vid parkering. På biljettautomaten finns det information om vad du ska göra om automaten inte fungerar vid tillfället.

*Avslutning:*

Med vänlig hälsning  
Stadsbyggnadsförvaltningens kundtjänst  
NAMN (skriv inte namn om hotbild finns)

*Brev 3, överklagan nekas på grund av tidigare liknande fel*

*Rubrik rad 1:* Beslut om din överklagan av kontrollavgift

*Rubrik rad 2:* Ärendenummer XXXX

*Brödtext:*

Stadsbyggnadsförvaltningen har tagit emot din överklagan av kontrollavgift. Vi har beslutat att avslå din överklagan. Du måste betala kontrollavgiften.

Vårt beslut grundar sig på de uppgifter du lämnat i din överklagan. De orsaker som du angett i din överklagan är inte tillräckliga för att godkänna din överklagan, eftersom ett av dina fordon nyligen har rapporterats för liknande fel.

Med vänlig hälsning  
Stadsbyggnadsförvaltningens kundtjänst  
NAMN (skriv inte namn om hotbild finns)

*Fem steg mot förändrade brevmallar*

**Fem steg mot förändrade brevmallar**

Enligt paragraf elva i Språklagen (2009:600) ska ”språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt”. Ett *vårdat* språk innebär att språket ska följa den officiella språkvårdens rekommendationer. Ett *enkelt* språk innebär att du som avsändare ska undvika krångliga uttryck, onödiga förkortningar och facktermer som inte förklaras. Ett *begripligt* språk innebär att du ska anpassa språket efter mottagaren, vilket betyder att du måste tänka på mottagaren när informationsurval och disposition bedöms. Nedan redogörs för fem steg som kan

hjälpa er att förändra era brevmallar för att skapa mallar med ett vårdat, enkelt och begripligt språk.

## 1. Mottagaren

Tänk på vem mottagaren av din text är. Hur ser din mottagares förkunskaper och behov av information ut? Din mottagare och syftet ska styra texten. Några tips för att mottagaranpassa din text är att:

- Anpassa tilltal efter stilnivån. Att tilltala mottagaren med *du* är vanligast. Är mottagargruppen flera personer kan *ni* användas.
- Ska mottagaren utföra något? Det ska tydligt framgå i texten *vad* mottagaren ska utföra.
- Avsändaren måste synas i texten. Skriv förvaltningens namn vid ett tillfälle och därefter kan du använda *vi* för att slippa konstant upprepning.

### **Exempel på tilltal:**

Stadsbyggnadsförvaltningen har tagit emot *din* överklagan av kontrollavgift. Vi har beslutat att godkänna *din* överklagan. *Du* behöver inte betala kontrollavgiften.

### **Exempel på att mottagaren ska utföra något:**

Stadsbyggnadsförvaltningen har tagit emot din överklagan av kontrollavgift. Vi har beslutat att avslå din överklagan. *Du måste betala kontrollavgiften.*

### **Exempel på benämning av avsändaren:**

*Stadsbyggnadsförvaltningen* har tagit emot din överklagan av kontrollavgift. Vi har beslutat att godkänna din överklagan.

## 2. Ärendemening

En ärendemening, dvs. brevets rubrik, ska tydliggöra för mottagaren vad brevet innehåller och vilket ärendenummer det har. Om ärendemeningen är lång kan du dela upp på två rader för ökad tydlighet. Ärendemeningen ska gå rakt på sak.

### **Exempel:**

Ärendemening (rubrik) rad 1: Beslut om din överklagan av kontrollavgift

Ärendemening (rubrik) rad 2: Ärendenummer XXXX

### 3. Disposition

Dispositionen ska dela upp texten i stycken. Du samlar den del av texten som hör ihop i ett stycke. Nytt stycke markerar du med blankrad. Tänk på att du anger textens tema tidigt i texten, exempelvis om det är ett beslut. Skriv texten med en logisk disposition och använd sambandsord för att förenkla för mottagaren.

#### **Exempel på sambandsord:**

*också, som, dessutom, om, men, för att, så att, däremot, trots att.*

#### **Exempel på mening utan sambandsord:**

De orsaker du angett i din överklagan är inte tillräckliga för att godkänna din överklagan. Ett av dina fordon nyligen har rapporterats för liknande fel.

#### **Exempel på mening med sambandsord:**

De orsaker *som* du angett i din överklagan är inte tillräckliga för att godkänna din överklagan *eftersom* ett av dina fordon nyligen har rapporterats för liknande fel.

### 4. Meningsbyggnad

Skriv lättlästa meningar. Det lättaste sättet att göra det är att du skriver det viktigaste först vilket är beslutet för överklagan. Meningarna delar du upp genom att varje tanke blir en mening. Varva långa och korta meningar, det underlättar läsningen för mottagaren. För att göra meningarna mjukare ska subjektet finnas i meningen genom att du använder ordet *det*.

#### **Exempel på mening utan subjekt:**

På biljettautomaten finns information om hur man ska gå tillväga om automaten inte fungerar vid tillfället.

#### **Exempel på mening med subjekt:**

På biljettautomaten finns *det* information om hur du ska göra om automaten inte fungerar vid tillfället.

### 5. Ordval

För att mottagaren ska förstå texten är det ordvalet en viktig del av skrivandet. Tre tips gällande ordval är:

- Använd enkla och begripliga ord
- Använd korta prepositioner

- Använd Svenska akademins ordlista (SAOL) som norm

**Exempel på ordval:**

Uppställt – parkerat

Erlägga – betala

Förseelse – fel

Fordonet har varit *uppställt* på avgiftsbelagd plats utan att avgift *erlagts*.

Ditt fordon har varit *parkerat* på avgiftsbelagd parkering utan att du har *betalat* avgift.

**Exempel på prepositioner:**

Istället för exempelvis *angående* använd:

*om, av, på, till, för, med, i*

Vi har tagit emot ert bestridande *angående* rubricerad kontrollavgift.

Stadsbyggnadsförvaltningen har tagit emot din överklagan *av* kontrollavgift.