



HÖGSKOLAN  
I HALMSTAD

Språkvetarprogrammet 180 hp

# KANDIDATUPPSATS



Klara relationer?

En analys av relationer och maktförhållanden i svenska myndighetstexter

Astrid Lilja

Svenska språket (61-90) 15 hp

Halmstad 2017-01-18

Högskolan i Halmstad  
Akademin för lärande, humaniora och samhälle  
Uppsats 15 hp, Svenska språket 61-90  
Författare:  
Astrid Lilja

# **Klara relationer?**

## En analys av relationer och maktförhållanden i svenska myndighetstexter

Handledare:  
Rickard Melkersson  
HT 2016

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning</b> .....	<b>1</b>
1.1 Bakgrund .....	1
1.2 Syfte .....	2
<b>2. Tidigare forskning</b> .....	<b>2</b>
<b>3. Teori</b> .....	<b>5</b>
3.1 Systemisk-funktionell grammatik .....	5
3.2 Kritisk diskursanalys .....	5
3.3 Begreppsbeskrivning .....	6
3.3.1 Kontext – kritisk diskursanalys .....	6
3.3.2 Relationer – den interpersonella metafunktionen .....	8
<b>4. Material och metod</b> .....	<b>9</b>
4.1 Material .....	9
4.2 Metod .....	9
<b>5. Resultat</b> .....	<b>11</b>
5.1 <i>Analys av Försäkringskassans faktablad Aktivitetsstöd och utvecklingsersättning</i> .....	11
5.1.1 Kontext .....	11
5.1.1.1 Situationskontext .....	11
5.1.1.2 Intertextuell kontext .....	13
5.1.1.3 Kulturkontext .....	14
5.1.2 Den interpersonella metafunktionen .....	14
5.1.2.1 Ramar .....	14
5.1.2.2 Språkhandlingar .....	16
5.1.2.3 Attityder .....	17
5.1.3 Sammanfattning .....	19
5.2 <i>Analys av Skatteverkets faktablad Dags att deklarerar</i> .....	19
5.2.1 Kontext .....	19
5.2.1.1 Situationskontext .....	19
5.2.1.2 Intertextuell kontext .....	21
5.2.1.3 Kulturkontext .....	22
5.2.2 Den interpersonella metafunktionen .....	22
5.2.2.1 Ramar .....	22
5.2.2.2 Språkhandlingar .....	24
5.2.2.3 Attityder .....	25
5.2.3 Sammanfattning .....	27
5.3 <i>Jämförande sammanfattning av resultat</i> .....	27
<b>6. Slutsatser och diskussion</b> .....	<b>29</b>
6.1 <i>Slutsatser</i> .....	29
6.2 <i>Diskussion</i> .....	30
<b>7. Sammanfattning</b> .....	<b>32</b>
<b>Referenslista</b> .....	<b>34</b>
<b>Bilaga 1</b>	
<b>Bilaga 2</b>	

## **Abstrakt**

Uppsatsens syfte är att visa och jämföra vilka relationer Försäkringskassan och Skatteverket skapar till medborgarna genom två faktablad, och om det är möjligt att urskilja maktförhållanden. Dessutom undersöks vilken betydelse kontexten och myndigheternas roll i medborgarnas liv har för texternas utformning. Uppsatsens teori och metod är kritisk diskursanalys och systemisk-funktionell grammatik. Resultatet visar att båda myndigheterna tenderar att upprätthålla ett maktförhållande och en asymmetrisk relation, men att Skatteverket visar tendenser av en mer distanserad relation till medborgaren jämfört med Försäkringskassan. Möjligtvis kan detta förklaras av den bakomliggande kontexten och den roll respektive myndighet har i medborgarens liv.

Nyckelord: relationer, maktförhållanden, myndighetstext, försäkringskassan, skatteverket

# 1. Inledning

## 1.1 Bakgrund

Svenska myndigheter har ett stort ansvar för hur man kommunicerar med landets medborgare. Kommunikation är inte bara grunden för en välfungerande verksamhet, det är även en demokratisk rättighet att som medborgare förstå myndigheternas information (Hedlund 2013:10). Dessutom är lättillgängliga myndighetstexter en förutsättning om man vill bibehålla medborgarnas förtroende (Statskontoret 2001:7). Detta är principerna bakom *klarspråk*, vilket innebär att myndigheter och offentliga verksamheter ska använda ett enkelt språk som kan förstås av en bred målgrupp (Språkrådet 2014:11).

I Sverige inleddes det moderna klarspråksarbetet redan 1967 när Statsrådsberedningen gav ut de första riktlinjerna för lagspråk, men intresset för klarspråksarbete sträcker sig ännu längre tillbaka i tiden då det fanns ett intresse för klarspråk redan på Gustav Vasas tid. Han var mån om att man endast skulle använda det svenska språket, och inte lånord från andra språk (Hedlund 2013:71, 73). Dock var det först den 1 juli 2009 som en språklag infördes i Sverige. Enligt §11, klarspråksparagrafen ska språket i offentlig verksamhet vara ”vårdad, enkelt och begripligt” (Hedlund 2013:13).

Satsningen på klarspråk har resulterat i hjälpmedel för hur myndigheter ska skriva klarspråksanpassat. Dels handböcker, som till exempel Anneli Hedlunds *Klarspråk lönar sig* (Hedlund 2013) innehållande klarspråksriktlinjer för hur myndigheter bör utforma sina texter. Dels har Språkrådet arbetat fram ett klarspråkstest som används för att reda ut texters begriplighet. Trots detta och trots att myndigheter dessutom enligt lag tvingas skriva begripliga texter visar tidigare forskning inom ämnet att det ofta är just dessa myndigheterna misslyckas med i sina texter. Andreas Nords fallstudie *Att göra någon annans text tydlig* (Nord 2011) är ett exempel på en undersökning av myndighetstexter som har bristande mottagaranpassning.

Det finns redan en del studier om myndighetstexter men det finns ändå motiv för fortsatt forskning, då det är viktigt både för medborgare och myndigheter att veta vad som sägs och inte sägs i myndighetstexter (Josephson 2009:104). Dessutom anser forskare att det inte forskats tillräckligt inom kritisk textanalys av klarspråk eller inom kommunikations-situationen mellan myndighet och medborgare, som är avgörande för mottagaranpassningen. Relationen mellan parterna är en av de viktigaste aspekterna för att en mottagare ska känna

sig tilltalad (jfr Lind Palicki 2010:70; Gunnarsson 2009:24; Rahm & Ohlsson 2009:26) och svenska myndighetstexter får ofta kritik av språkforskare, eftersom de inte lever upp till det som förväntas av dem (Josephson 2009:104; Statskontoret 2001:20, 32, 109). Detta motiverar till fortsatt forskning inom klarspråk och makt.

Det kan vara intressant att fråga sig om myndigheternas roll i medborgarens liv även kan ha betydelse för vilka relationer myndigheterna upprätthåller. Samtidigt som det är frivilligt att kontakta Försäkringskassan är myndighetens syfte t.ex. att betala ut bidrag till medborgarna medan Skatteverket vill få medborgarna att betala in pengar till staten, då det är medborgarnas plikt.

## 1.2 Syfte

Syftet med uppsatsen är att genom jämförande av två faktablad från Försäkringskassan och Skatteverket visa eventuella skillnader i vilka relationer texterna skapar till läsarna, och om det är möjligt att urskilja maktförhållanden. Ett delsyfte är att visa huruvida myndigheternas roll i medborgarens liv, och den omgivande kontexten har betydelse för vilka relationer texterna uppvisar. Analysen görs utifrån systemisk-funktionell grammatik (hädanefter SFG) och kritisk diskursanalys.

## 2. Tidigare forskning

Tidigare forskning visar att upprätthållandet av relationer är en viktig aspekt för att en myndighet ska nå ut till medborgarna, men trots detta är relationen mellan medborgare och myndighet ofta distanserad och mottagaranpassningen är ofta bristfällig (jfr Lind Palicki 2010:59; jfr Statskontoret 2001:32). Detta motiverar för vidare forskning och studiens syfte.

Statskontorets rapport *På väg mot ett bättre myndighetsspråk* (2001) syftar till att utreda mottagaranpassningen i nio svenska myndighetstexter i form av broschyrer, rapporter och förvaltningsbeslut. Undersökningen visar att samtliga texter har ett gemensamt problem: texterna har bristfällig mottagaranpassning. Statskontoret menar att det bland annat beror på att vissa texters syfte och mottagare är diffusa, och man anser att det svenska språkvårdsarbetet bör fokusera på att förbättra mottagaranpassningen i myndighetstexter. Studien visar även att texterna inte tar mottagarens perspektiv och detta får texterna kritik för, då perspektivet är en av de viktigaste aspekterna för att en mottagare ska känna sig tilltalad. Vidare menar Statskontoret att det är viktigt att studera kommunikationssituationen, då det är

avgörande för mottagaranpassningen hur väl texten fungerar i kontexten, och man poängterar att det är viktigt med fortsatt forskning inom myndighetstexter och mottagaranpassning (Statskontoret 2001:7–8, 20, 32, 88–89, 109).

Även Rahm & Ohlsson (2009) undersöker myndighetstexters mottagaranpassning, men till skillnad från Statskontoret (2001) för de en mer kritisk diskussion kring myndighetstexter, klarspråksriktlinjer och hur myndigheter ser på medborgarna. De fokuserar på kommunikationssituationen mellan medborgaren och myndigheten, då de anser att den ofta glöms bort. Materialet som analyseras är en broschyr från Malmö stad, och Rahm & Ohlsson frågar sig bland annat hur broschyren anpassats efter mottagarna och om den är anpassad efter någon specifik målgrupp. De utgår från klarspråksprinciperna för att kritiskt granska relationen mellan myndighetstexter, klarspråksprinciperna och kommunikationssituationen. Resultatet visar – liksom Statskontorets studie – att textens mottagaranpassning har brister. Rahm & Ohlsson verkar dela Statskontorets åsikt om att detta verkar bero på att broschyren har en bred målgrupp och är tänkt att nå ut till många olika personer. Kommunikationssituationen är enkelriktad och läsaren tilltalas inte i texten, då medborgaren endast uppmanas att kontakta kommunen när man är i behov av mer fördjupad information än den som anges i broschyren (Rahm & Ohlsson 2009:26–27, 31, 39–41).

Liksom Statskontoret (2001) och Rahm & Ohlsson (2009) studerar även Lind Palicki (2010) mottagaranpassning i myndighetsbroschyrer. Totalt undersöker hon nio broschyrer från Försäkringskassan om föräldraförsäkring till nyblivna föräldrar mellan 1974 och 2007. Syftet med undersökningen är att analysera och problematisera hur föräldrar framställs i broschyrerna. Hennes avsikt är bland annat att undersöka vilka funktioner läsaren och myndigheterna tilldelas i texterna (Lind Palicki 2010:16, 18). Texternas mottagaranpassning analyseras genom att undersöka *omtal* och *du*-tilltal. Resultatet skiljer sig från Rahm & Ohlssons där myndigheten inte använde ett direkt tilltal till läsaren (Rahm & Ohlsson 2009:39). Hon anser att myndigheternas *du*-tilltal skapar hierarkier bland läsarna. Den som omtalas kommer längre bort från avsändaren, i ett vidare deiktiskt rum, då den blir någon man talar *om* istället för *med*. Den som tilltalas med *du* kommer istället närmre avsändaren i ett snävare deiktiskt rum, och blir den myndigheten talar *till*. Användandet av *du* pekar ut en mottagare och bildar en relation (Lind Palicki 2010:58–59, 70).

Lassus (2010) jämför finlandssvenska och sverigesvenska myndighetstexter och studerar hur institutioner och läsare framställs, och vilka betydelser de har. Hon undersöker socialförsäkringsbroschyrer från Försäkringskassan och Folkpensionsanstalten genom en kvantitativ analys. Lassus teoretiska utgångspunkt är SFG, och fokuserar bland annat på

processer och språkhandlingar. Liksom Rahm & Ohlsson (2009) intresserar hon sig för kontexten, och undersöker texternas situations- och kulturkontext (Lassus 2010:1, 71). Resultatet av kultur- och situationskontexterna visar att båda myndigheterna värdesätter gemensamma mål och individens frihet (Lassus 2010:89). Vid en intervju med en informatör från Försäkringskassan fick hon följande svar: ”Texterna ska vara sakliga men skrivna i en positiv anda. Ett direkt tilltal och välkomnande ses som viktigt” (Lassus 2010:82).

Även Nord (2011) har utgått från SFG när han mer kritiskt har undersökt hur språkgranskare klarspråksanpassar myndighetstexter. Vad som utmärker Nords studie är att han fokuserar på mer specialiserade texter skrivna av inhyrda språkexperter. Trots att mottagaranpassning är den klarspråksprincip skribenterna tar störst hänsyn till visar studien, liksom Statskontoret (2001) och Rahm & Ohlssons (2009) studier att mottagaranpassningen är bristfällig. Myndigheterna har försökt göra texten mer lättläst och mottagaranpassad genom att förenkla den, men Nord benämner det som *funktionsrespekt* då han anser att det finns en rädsla hos myndigheterna: de vill inte göra komplicerade ändringar som är viktiga för att förenkla texten om det kan påverka textens funktion. Nord menar även att myndigheterna eftersträvar att upprätthålla ett *vi* i texten där tonen ska anpassas efter medborgaren, men att man samtidigt inte vill framstå som alltför personlig (Nord 2011:10, 35, 68, 182–183).

Liksom Lassus (2010) har Tolvanen (2014) undersökt finlandssvenska och sverigesvenska myndighetstexter genom SFG. Tolvanens undersökning har dock en annorlunda vinkling jämfört med tidigare nämnda studier.<sup>1</sup> Tolvanen fokuserar mer på hur relationen mellan medborgare och myndigheter uttrycks i svenska myndighetstexter i Finland och Sverige. Materialet består av informerande texter om pensionsfrågor från Pensionsmyndigheten i Sverige och Folkpensionsanstalten i Finland. Genom SFG analyserar Tolvanen hur myndigheten och läsaren omnämns i texterna och vilka processer de är deltagare i. Hon undersöker även om myndigheten och läsaren har *ergativa roller* i texten: om de påverkar en annan deltagare eller inte (Tolvanen 2014:167). Resultatet visar att förhållandet mellan myndigheten och läsaren är distanserat och asymmetriskt i de finlandssvenska texterna, då läsaren får ekonomiskt stöd från myndigheten medan myndigheten är den som bestämmer och betalar ut pensioner. Förhållandet i de sverigesvenska texterna är mindre distanserat och mer symmetriskt, då myndigheten beräknar pensioner och läsaren ses som mer aktiv och som en mottagare av pensionen (Tolvanen 2014:193).

---

<sup>1</sup> Statskontoret (2001), Rahm & Ohlsson (2009), Lind Palicki (2010), Lassus (2010) och Nord (2011)



Som det framgår ovan har det redan forskats en del om mottagaranpassning i svenska myndighetstexter. För att få en egen vinkling på uppsatsen har SFG och kritisk diskursanalys använts, då de inte uppmärksammats tillräckligt i tidigare forskning (Josephson 2009:104; Nyström Höög 2009:11). Undersökningen har utförts på det senaste materialet från respektive myndighet, som inte tidigare undersökts i detta sammanhang.

### **3. Teori**

Nedan presenteras uppsatsens teoretiska bakgrund och centrala begrepp. I 3.1 och 3.2 beskrivs två viktiga teorier studien bygger på. I 3.3 förklaras viktiga begrepp inom teorierna.

#### **3.1 Systemisk-funktionell grammatik**

SFG har inspirerats av Michael Halliday och det är en framgångsrik teori framförallt i Sverige, eftersom den ger möjlighet att förena kontexten och språkets funktion i olika sammanhang (Holmberg m.fl. 2011:7). Teorin kännetecknas av att den utgår från betydelse, och att all språkanvändning grundas i sammanhanget eller situationen (Holmberg & Karlsson 2013:19). Enligt teorin har språket tre dimensioner, så kallade metafunktioner: den textuella, interpersonella och ideationella funktionen (Holmberg m.fl. 2011:7, 10–11). Den här uppsatsen berör endast den interpersonella dimensionen, och undersöker alltså hur språket skapar relationer mellan texten och läsaren. Teorin både skapar en läsare-i-texten och en skribent-i-texten, eller som Hellspong och Ledin (1997:158) beskriver det: ”Det är det mönster som texten själv ritar upp för sitt samspel med läsaren.” Huvudpoängen med en interpersonell textanalys är enligt Holmberg (2011:111) att undersöka hur språket skapar relationer och hur detta realiserar i texten. Uppsatsen berör främst den interpersonella funktionens begrepp: *ramar*, *attityder* och *språkhandlingar*, som förklaras under rubrik 3.3.2 och det är genom dessa begrepp materialet har analyserats.

#### **3.2 Kritisk diskursanalys**

Kritisk diskursanalys kännetecknas av att analysera sambanden mellan diskurs, samhälle och makt, och hur detta utövas i språket (Egan Sjölander 2011:15–16, 18). Det är viktigt att undersöka varför en text ser ut på ett visst sätt, och att förstå sambanden mellan texten och situationen där texten skapas (Hellspong & Ledin 1997:281). Faircloughs tredimensionella

modell bygger på att alla kommunikativa händelser har tre dimensioner som man bör ta hänsyn till i en kritisk diskursanalys: text, diskursiv praktik och social praktik (Winther Jørgensen & Philips 2000:74). Diskursiv praktik är vad Hellspong & Ledin kallar situationskontext och intertextuell kontext, och den sociala praktiken är kulturkontexten (1997:50, 56, 58). I den här studien används teorin för att skapa förståelse för relationen mellan samhället och texterna och om det finns ett maktförhållande mellan dem, men även hur texterna kan ha påverkats av sin kontext och om det visar sig i språket. Detta görs med utgångspunkt i en analys av situationskontexten, kulturkontexten och den intertextuella kontexten.<sup>2</sup>

När man talar om att en diskursanalys är kritisk menas att den vill förklara hur den diskursiva praktiken bidrar till sociala relationer som upprätthåller ojämna maktförhållanden (Winther Jørgensen & Philips 2000:69). Hellspong & Ledin menar att det finns två sätt att se på text inom kritisk diskursanalys (1997:257). Det synsätt som är relevant för den här uppsatsen syftar till att göra en analys av texten där man kritiskt analyserar sambandet mellan texten och kontexten.

### **3.3 Begreppsbeskrivning**

Nedan beskrivs de begrepp uppsatsen bygger på. Avsnitt 3.3.1 beskriver hur kontexten ska förstås, och analyseras i den här uppsatsen. I 3.3.2 ges en beskrivning av hur den interpersonella metafunktionen tillämpats i uppsatsen.

#### **3.3.1 Kontext – kritisk diskursanalys**

*Kontext* är ett centralt begrepp inom textanalys, eftersom allt som sägs eller görs måste förstås i sitt sammanhang. I uppsatsen analyseras kontexten för att förstå varför en text ser ut på ett visst sätt och hur den tillkommit, och därför är det nödvändigt att analysera miljön där texten uppstår (jfr Hellspong & Ledin 1997:49). Det finns tre olika situationer för en text: situationskontexten, den intertextuella kontexten och kulturkontexten (ibid.).

Den första heter situationskontexten och fokuserar på begreppen: *verksamhet*, *deltagare* och *kommunikationssätt* för att analysera hur situationen påverkar läsarens relation till texten, men även textens relation till läsaren. Man frågar sig inom vilken verksamhet texten ingår, och vilket syfte verksamheten har. Ett viktigt begrepp är *diskurs* och det kan användas på

---

<sup>2</sup> Se avsnitt 3.3.1 för beskrivning av begreppen.

olika sätt. I den här uppsatsen används begreppet för att uttrycka vilka grundläggande handlingar och tankemönster som kännetecknar olika verksamheter (Hellspång & Ledin 1997:49, 51, 62). En text har olika *deltagare* som får olika mottagar- och sändarroller och det finns ett samband mellan deltagarnas roller och deras sociala relationer. Det är viktigt att fundera över maktpositioner, eftersom deltagarna kan ha olika rättigheter och skyldigheter gentemot varandra (Hellspång & Ledin 1997:54).

En text kan ha olika *kommunikationssätt*, och det innebär att olika kommunikationsmedel används. Språket i en text kan variera beroende på vilken verksamhet den ingår i. Fokus ligger på textens syfte, eftersom syftet kan påverka hur texten framställs. Det finns även normer som styr språkanvändningen, och detta kallas för *kod*. En kod kan vara *bred* eller *smal* beroende på om den vänder sig till det mer allmänna eller till det mer specifika. Inom situationskontexten är även textens *medium* betydelsefull för kommunikationen. Det är relevant att veta vart eller hur en text har publicerats, men också vem som har tillgång till den. Textens medium kan vara *öppet* eller *slutet* beroende på om texten lämnas ut till vem som helst, eller endast till de som ber om den (Hellspång & Ledin 1997:54–56).

Den andra heter intertextuell kontext och utgörs av att en text kommunicerar med andra texter, och står i relation till andra texter. Det kan exempelvis innebära att texten lånar delar från en annan text, eller hänvisar till en annan text. Med *vertikal intertextualitet* menas att en text hämtat inspiration från andra texter inom samma genre. När en text lånat delar från en annan verksamhet eller genre heter det *horisontell intertextualitet*. Delarna kan vara både dolda och öppna (Hellspång & Ledin 1997:56–57).

Den tredje kallas kulturkontext och är på en mer övergripande nivå än situationskontexten, då den påverkas av den omgivande kulturen. Hellspång & Ledin (1997:49) skiljer på tre typer av kulturkontext som kan underlätta vid en analys. Den första utgörs av *den sociala organisationen* som präglas av hur människor i ett samhälle lever. Den andra heter *den materiella kulturen* och innebär de tekniska verktyg som används för kommunikation. Den tredje typen är *den andliga kulturen* och innehåller centrala tankesätt, värderingar och attityder som råder i ett visst samhälle. Det innebär sådant som är gemensamt för stora grupper av människor. Det kan innebära allt från vetenskapliga teorier till religiösa tankesätt (Hellspång & Ledin 1997:58–59).

### 3.3.2 Relationer – den interpersonella metafunktionen

Vid en textanalys av den interpersonella metafunktionen försöker man reda ut hur texten vill framstå inför sina läsare, och man kan exempelvis fråga sig vilka identiteter texten uttrycker. Det finns tre aspekter som är särskilt viktiga: *ramar*, *attityder* och *språkhandlingar* och de knyts an till textens deltagare, det vill säga dess sändare och mottagare (Hellspong & Ledin 1997:158).

Textens *ram* kan beskrivas som olika sociala situationer och miljöer där texten finns, och genom ramar skapar texten samspel med läsaren. Det är kontexten som avgör när olika ramar är lämpliga, men även ramen kan påverka hur mottagaren uppfattar kontexten. Textens olika *röster* är i fokus och även textens sändare och mottagare, samt relationen mellan dem. Relationen kan till exempel vara asymmetrisk om kunskapen är ojämnt fördelad mellan mottagaren och avsändaren (Hellspong & Ledin 1997:46, 172, 180). Hur ramen uppfattas kan påverkas av flera aspekter. Genom *tilltal* får läsaren en identitet och mottagarroll, och det kan exempelvis innebära direkt tilltal till läsaren. Med *omtal* menas hur det talas om det som skrivs i texten, och att det saknas ett direkt tilltal till läsaren (Hellspong & Ledin 1997:173–174; Lind Palicki 2010:58). När flera röster blandas och det inte bara är sändarens röst som är tydlig kallas detta *inbäddningar*. Ett hjälpmedel för att förstå relationen mellan sändare och mottagare kan vara hur texten uttrycker *närhet* och *distans* till läsaren. Närhet uttrycks ofta när verb i imperativform kombineras med *du*-tilltal, och distans när läsaren hålls utanför (Hellspong & Ledin 1997:174–175, 179).

En *språkhandling* innebär att språket används som ett verktyg för handling, och det finns olika typer. Det finns *allmänna språkhandlingar* och de uttrycks genom frågor, instruktioner och uppmaningar (Hellspong & Ledin 1997:161). Huvudprincipen kring frågesatsens grammatik är att subjektet kommer efter finitet i satsen, och vad gäller påståendets grammatik är den mer komplicerad. Principen är att subjektet placeras före finitet, men om satsen inleds av ett annat element hamnar subjektet istället efter finitet. Uppmaningens grammatik utmärks av ett verb i imperativform (Holmberg & Karlsson 2013:47, 49, 52).

Det finns även *speciella språkhandlingar* som är mer kontextbundna i jämförelse med de allmänna språkhandlingarna, som exempelvis *positiva* och *negativa språkhandlingar*. De *positiva* kan uttryckas i form av komplimanger och beröm, och bildar ofta närhet till läsaren medan de *negativa* kan uttryckas genom hot och varningar, som ofta skapar distans. Men bara för att en språkhandling klassas som positiv eller negativ betyder det inte att mottagaren uppskattar den, eller uttrycker missnöje över den (Hellspong & Ledin 1997:164–166).

*Attityder*, alltså vilka åsikter och inställningar som framträder i texterna analyseras för att förstå relationen mellan sändare och mottagare. Det finns olika typer av attityder och den första kallas *värdeord*, som innefattar antingen *plusord* eller *minusord*. Genom *plusord* uttrycks uppskattning och gillande, och med *minusord* avståndstagande och ogillande. Den andra kallas *understrykningar*, och används när man är säker på det som yttras. De används ofta i samband med att någon vill uttrycka makt eller auktoritet, och visa överläge. Motsatsen till understrykningar är *garderingar*, och de används när man är osäker. Även garderingar kan kopplas ihop med makt, då en person i underläge ofta använder garderingar som en försiktighetsåtgärd. Exempel på garderingar är: *möjligen* och *kanske* (Hellspong & Ledin 1997:169–171).

## 4. Material och metod

### 4.1 Material

Det material som analyseras är två faktablad från två välkända svenska myndigheter. Även om materialet enbart utgörs av två texter är det två typiska texter för respektive myndighet som generellt sett är relevanta för samhället. Undersökningen blir värdefull, eftersom faktabladen ska nå ut till en bred målgrupp och måste därför vara mottagaranpassad.

Den första texten som studeras är Försäkringskassans faktablad: *Aktivitetsstöd och utvecklingsersättning* (Försäkringskassan 2016a). Den består av sex sidor och handlar om vad aktivitetsstöd och utvecklingsersättning innebär, samt vad som krävs av medborgarna för att få ta del av ersättningen. Den andra texten som analyseras är Skatteverkets faktablad: *Dags att deklarerera* (Skatteverket 2016a). Texten består av åtta sidor och informerar dels om vad det innebär att deklarerera, dels om grundläggande information medborgarna behöver för att kunna deklarerera. Båda faktabladen är de senaste versionerna av texterna, och gavs ut under 2016. Texterna finns tillgängliga på internet, men även i pappersform hos respektive myndighet.

### 4.2 Metod

Metoden är en kvalitativ textanalys där kritisk diskursanalys och SFG används som utgångspunkt för både tolkning och beskrivning av materialet. Kritisk diskursanalys används för att undersöka kontexten, och SFG för att undersöka vilka relationer texterna skapar. Analysen utförs med utgångspunkt i Hellspong & Ledins (1997) analysmodell, som grundas i

Faircloughs och Hallidays teorier. Metoden har valts ut då den gör det möjligt att förena kontexten och språkets funktion i olika sammanhang. Dock bör man ha i åtanke att detta är en kvalitativ analys där mina observationer presenteras. För att göra undersökningen mer pålitlig och stärka dess reliabilitet har välkända metoder använts och min undersökning har en stark förankring i textforskningen. Uppsatsens validitet stärks och blir mer trovärdig då mina resultat förankrats i uppsatsens teori och i förhållande till tidigare forskning, samt att jag försökt ge belägg för min analys med exempel ur texterna.

Det första steget i den här undersökningen är kritisk diskursanalys som används för att analysera texternas kommunikationssituation och därmed analyseras faktabladerna i ett vidare sammanhang. Detta görs utifrån situationskontexten, den intertextuella kontexten och kulturkontexten.<sup>3</sup>

I avsnitt 5.1.1.1 respektive 5.2.1.1 granskas situationskontexten genom att analysera texternas *verksamhet*, *deltagare* och *kommunikationssätt*. Först analyseras vilken *verksamhet* texten ingår i, och vilket syfte verksamheten har samt om texten uttrycker en särskild *diskurs*. För att studera texternas *deltagare* har jag undersökt vilka *sändare* och *mottagare* texten har och hur deras relation ser ut, samt om det förekommer ett maktförhållande mellan dem. *Kommunikationssituationen* undersöks dels genom att analysera textens syfte och hur textens verksamhet kan påverka textens utformning, dels genom att studera om texten har ett *öppet* eller *dolt medium*, samt *bred* eller *smal kod*.

Under rubrikerna 5.1.1.2 och 5.2.1.2 undersöks den intertextuella kontexten genom texternas *vertikala* och *horisontella intertextualitet* för att studera om texterna står i relation till andra texter. Har texterna hämtat inspiration från andra texter eller verksamheter? Om så är fallet, är det *öppet* eller *dolt* för läsaren? Hur påverkar det relationen? Jag har valt att ta in fler faktablad till analysen av intertextualiteten för att kunna jämföra flera texter med varandra. De texter som lagts till är: *Arbets hjälpmedel* (Försäkringskassan 2015), *Bostadsbidrag – barnfamiljer* (Försäkringskassan 2016b), *Skuldsanering* (Kronofogden 2016) och *Studiemedel* (CSN 2016). I avsnitt 5.1.1.3 och 5.2.1.3 studeras kulturkontexten genom att analysera texternas *materiella-* och *andliga kultur* samt *sociala organisation*.<sup>4</sup> Finns det något i kulturen som kan ha påverkat textens utformning? Kanske i tankesätt hos någon särskild samhällsgrupp?

Det andra steget är SFG som används för att undersöka texterna (den kommunikativa händelsen), och då undersöks vilka relationer som uppstår i texterna och de analyseras med

---

<sup>3</sup> Vad Fairclough kallar diskursiv och social praktik (Winther Jørgensen & Phillips 2000:74).

<sup>4</sup> För beskrivning av begreppen se avsnitt 3.3.1

utgångspunkt i den interpersonella metafunktionen genom att studera texternas *ramar*, *attityder* och *språkhandlingar*.<sup>5</sup> Texternas *ramar* analyseras i avsnitt 5.1.2.1 och 5.2.2.1 genom att undersöka vilka *röster* texterna använder, och om det framträder *inbäddningar*. Även hur myndigheten tilltalar mottagarna undersöks genom att analysera om det används *omtal* eller ett *direkt tilltal*, och om avsändaren upprätthåller *närhet* eller *distans* till läsaren.

I avsnitt 5.1.2.2 respektive 5.2.2.2 analyseras vilka typer av *språkhandlingar* som används och om texten uttrycker *försiktighetsåtgärder* eller *förtrolighetsstrategier*. Inom *attityder* (avsnitt 5.1.2.3 och 5.2.2.3) undersöks om texten uttrycker en attityd eller åsikt inför något, värdeord eller om garderingar och understrykningar förekommer. Jag har valt att endast fokusera på den interpersonella dimensionen, då det verkar vara en lämplig avgränsning med tanke på att studien främst syftar till att analysera vilka relationer texterna präglas av. Uppsatsen har avgränsats till att endast analysera text i snäv bemärkelse, och inte bild.

## 5. Resultat

Nedan presenteras studiens resultat genom en löpande analys. Resultaten har delats in i underrubriker och för varje del behandlas först kontexten (situations-, intertextuell- och kulturkontext) och sedan den interpersonella metafunktionen (ramar, språkhandlingar och attityder) följt av en kort sammanfattning. Avsnitt 5.3 utgörs av en jämförande sammanfattning av resultaten. Kursiveringarna och numreringarna i exemplen är mina egna om inget annat anges, dock är det fetstilta myndigheternas.

### 5.1 Analys av Försäkringskassans faktablad *Aktivitetsstöd och utvecklingsersättning*

#### 5.1.1 Kontext

##### 5.1.1.1 Situationskontext

Verksamheten är Försäkringskassan som även är textens avsändare, och har på uppdrag av Sveriges riksdag och regering ansvar för bidrag och ersättning till arbetsökande (SFS 2009:1174). Detta avspeglas i faktabladet då myndigheten blir en slags företrädare för riksdagen och regeringen, eftersom de gett myndigheten uppgiften att minska arbetslösheten i

---

<sup>5</sup> För beskrivning av begreppen se avsnitt 3.3.2

samhället. Av denna anledning ska myndigheten genom faktabladet få medborgarna att börja arbeta, och då måste de först informera om bidraget baserat på de lagar och krav som finns på medborgaren för att slutligen kunna betala ut ersättningen till de som berättigats den. Texter är viktiga inom verksamheten, eftersom myndigheten kan nå ut till medborgarna. Faktabladet har en myndighetsdiskurs och uttrycker fasta regler som är viktiga när man bedriver verksamhet, som till exempel:

(1) Om du har fyllt 25 år eller om du uppfyller villkoren för att få a-kassa, kan du få aktivitetsstöd om du deltar i ett arbetsmarknadspolitiskt program. (Försäkringskassan 2016a:1)

(2) Du får utvecklingsersättning högst fem dagar i veckan. (Försäkringskassan 2016a:1)

(3) **Om du inte följer reglerna för programmet**

Du kan få en varning eller bli av med rätten till ersättningen. Det kan bli aktuellt om du till exempel missköter ditt arbetssökande, förlänger din tid i arbetslöshet eller medvetet lämnar felaktiga uppgifter som påverkar rätten till ersättning. (Försäkringskassan 2016a:4)

I exempel (1) uttrycks myndighetens regler, då medborgaren endast kan få aktivitetsstöd om man uppnår myndighetens krav. Likaså i (2) uttrycks myndighetens regler för vad som gäller kring hur mycket ersättning man kan få och exempel (3) visar tydligt vad som gäller om man inte följer myndighetens regler. I samtliga exempel framgår tydligt att det är myndigheterna som fastställer reglerna och bestämmer.

Textens deltagare är främst Försäkringskassan och andra myndigheter som nämns i texten (bland annat Arbetsförmedlingen), men även läsaren. Textens mottagare är framförallt de som är i behov av bidraget, men eftersom faktabladet finns tillgängligt både på internet och i pappersform kan myndigheten nå ut till en öppen målgrupp, och inte enbart till dem som vill åt ersättningen. Relationen mellan sändare och mottagare visas genom att myndigheten har den största kunskapen inom ämnet, och blir därför experter medan medborgarna förväntas lita på det myndigheten säger. Texten har en *bred kod* då den har en bred målgrupp, och vänder sig till allmänheten. Textens *öppna medium* gör att texten kan nå ut till en bred målgrupp med olika slags läsare, då vissa föredrar att läsa informationen på internet medan andra vill ha informationen i fysisk form (jfr Lassus 2010:88), se till exempel:

(4) På vår telefon för självbetjäning [...] kan du beställa intyg, blanketter och broschyrer. Du kan också göra vissa anmälningar. (Försäkringskassan 2016a:6)

(5) Tänk på att du även hittar mer information på [www.arbetsformedlingen.se](http://www.arbetsformedlingen.se) och din a-kassas webbplats. (Försäkringskassan 2016a:6)

Både (4) och (5) är exempel på att medborgaren ges olika tillvägagångssätt för hur de kan kontakta myndigheten. Dels beställa hem materialet i fysisk form, dels få informationen digitalt och det gör att oavsett vilka förutsättningar man har kan man ta del av informationen.



### 5.1.1.2 Intertextuell kontext

I texten används *horisontell intertextualitet*, eftersom det är tydligt angivet vilken text faktabladet kopplar till, och på så vis bildas en relation till andra texter. Det är tydligt att texten ofta hänvisar till myndighetens hemsida på följande sätt:

- (6) Alla blanketter hittar du på [www.forsakringskassan.se](http://www.forsakringskassan.se). (Försäkringskassan 2016a:4)
- (7) På mina sidor på [www.forsakringskassan.se](http://www.forsakringskassan.se) kan du anmäla ett konto. (Försäkringskassan 2016a:5)
- (8) På försäkringskassans webbplats, [www.forsakringskassan.se](http://www.forsakringskassan.se) kan du enkelt sköta en del ärenden med hjälp av våra självbetjäningstjänster. (Försäkringskassan 2016a:6)
- (9) Fyll i blanketten på [...] [www.forsakringskassan.se](http://www.forsakringskassan.se) (Försäkringskassan 2016a:1)

Myndigheten hänvisar till hemsidan när läsaren ska sköta vissa ärenden själv, som i exempel (6–9). Det krävs ett agerande från läsaren som till exempel att fylla i en blankett, se exempel (9), och då vilar ansvaret på medborgaren och inte myndigheten. När myndighetens resurser inte är tillräckliga och det krävs mer fördjupad information hänvisar man öppet till andra myndigheters hemsidor på detta sätt:

- (9) Mer information om alfa-kassan hittar du på [www.alfakassan.se](http://www.alfakassan.se). (Försäkringskassan 2016a:3)
- (10) Läs mer om [...] [www.arbetsformedlingen.se](http://www.arbetsformedlingen.se). (Försäkringskassan 2016a:3)

Troligtvis används *horisontell intertextualitet* för att det inte finns utrymme för blanketter eller mer ingående beskrivningar i texten, och det hade varit svårt att göra på annat sätt. Även *vertikal intertextualitet* används i faktabladet, och det som skiljer faktabladet från andra texter är att det troligtvis rör sig om en särskild myndighetsdiskurs. Troligen har faktabladet inspirerats av andra texter inom samma texttyp och detta framgår då flera svenska myndigheters faktablad är utformade på liknande sätt med frågor till läsaren, se till exempel:

- (11) **Vad är utvecklingsersättning?**  
Om du har fyllt [...] (Försäkringskassan 2016a:1)
- (12) **Hur söker man bidraget?**  
Du ansöker om bidraget [...] (Försäkringskassan 2015:1)
- (13) **Vilka barnfamiljer kan få bostadsbidrag?**  
Du måste bo [...] (Försäkringskassan 2016b:2)
- (14) **Har du rätt till studiemedel?**  
Du kan få studiemedel [...] (CSN 2016)
- (15) **Vad är en skuldsanering?**  
En skuldsanering går ut på att du betalar [...] dina skulder under några år (Kronofogden 2016:3)

Exempel (11) är från det faktablad som huvudsakligen undersöks i denna uppsats medan (12–15) är exempel från andra myndigheters faktablad. Samtliga exempel antyder att myndigheternas texter verkar följa någon slags mall där man värdesätter ett direkt tilltal och frågor till läsaren (jfr Lassus 2010:82).

### 5.1.1.3 Kulturkontext

Det ingår i svensk tradition att ha ett socialförsäkringssystem. Ser man till *den sociala organisationen* är man som medborgare beroende av en inkomst nästan oberoende av var man befinner sig, och en stabil inkomst är ofta ett bevis på trygghet. Lassus (2010:86) beskriver socialförsäkringssystemet som en förutsättning för demokrati och jämställdhet. *Den andliga kulturen* avspeglas i texten då det finns en bakomliggande attityd som är förankrad i samhället: det är frivilligt att kontakta myndigheten och det är medborgarens eget ansvar att uppnå myndighetens krav annars har man inte rätt till bidraget. Indirekt framgår det även att läsaren bör sträva efter att hitta en annan inkomstkälla, och det illustreras i följande exempel:

(16) Aktivitetsstöd minskas med tiden. (Försäkringskassan 2016a:2)

(17) Du får mindre utvecklingsersättning om ditt program är på deltid (Försäkringskassan 2016a:2)

(18) Aktivitetsstödet storlek minskar i regel om ditt program inte är på heltid (Försäkringskassan 2016a:2)

I (16–18) framgår att ersättningen blir mindre ju längre tid man får bidrag, och att man inte bör sträva efter att leva på bidrag en längre tid. Om man är beroende av en inkomst är det inte rimligt att motsätta sig myndigheten för då riskerar medborgaren att inte längre ha rätt till bidraget. Dock kan det ändå finnas motsättningar i samhället som kan tänkas påverka faktabladet. Troligtvis utgörs dessa exempelvis av personer med hög inkomst som inte är beroende av bidragen, och därför vågar motsätta sig myndigheterna (se t.ex. Lassus 2010:88).

## 5.1.2 Den interpersonella metafunktionen

### 5.1.2.1 Ramar

Textens avsändare är Försäkringskassan vars roll är att vägleda och informera läsaren, och mottagaren är den som läser texten. Läsaren är troligtvis någon som vill ha aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning från Försäkringskassan. Den sociala relationen i texten är asymmetrisk då myndigheten har kunskapen om hur aktivitetsstöd och utvecklingsersättning fungerar, och ger anvisningar och informerar läsaren som ska följa anvisningarna (jfr Hellspong & Ledin 1997:180). Detta kan exempelvis illustreras så här:

(19) Du får ersättning för de dagar du har deltagit i programmet eller har varit helt frånvarande av en anledning som ger rätt till ersättning. En gång per månad ska du skicka in en försäkran Försäkran – aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning (FK5057) till Försäkringskassan. Fyll i blanketten på Försäkringskassans webbplats [www.forsakringskassan.se](http://www.forsakringskassan.se) [...]. (Försäkringskassan 2016a:1)

Det framgår att mottagarens roll är att ta till sig information och lyssna efter de råd myndigheten ger, eftersom de är experter på ämnet. Vid enstaka tillfällen kommer dock andra röster till tals i texten. Följande exempel (20) är det enda tillfället när texten använder en röst som inte är myndighetens egen, så kallad *inbäddning*:

(20) Alfa-kassan är en a-kassa som är *öppen för alla oavsett bransch*. (Försäkringskassan 2016a:3)

I det här fallet är det Alfa-kassans röst som kommer till tals genom Försäkringskassan, då det är möjligt att höra vad som kan tänkas vara a-kassans vision: att finnas tillgängliga för *alla*. Texten växlar mellan närhet och distans till läsaren när den ställer olika typer av frågor. Å ena sidan är det vanligt att myndigheten ställer frågor ur mottagarens perspektiv:

(21) **Hur gör jag för att få aktivitetsstöd [...]** ? (Försäkringskassan 2016a:1)

(22) **Vilka program kan jag få [...]** (Försäkringskassan 2016a:1)

(23) **Hur mycket får jag i utvecklingsersättning?** (Försäkringskassan 2016a:2)

Användandet av *jag* tolkas som ett tillvägagångssätt för att skapa närhet till läsaren. Närheten framträder även tydligt vid flera tillfällen när myndigheten tillämpar *du*-tilltal tillsammans med en uppmaning i imperativ (jfr Hellspong & Ledin 1997:180):

(24) *Kontakta* din a-kassa [...] *du* behöver skicka in. (Försäkringskassan 2016a:3)

(25) *Tänk* på att *du* [...] (Försäkringskassan 2016a:6)

(26) när *du* vabbar ska *du* skicka in någon av följande blanketter (Försäkringskassan 2016a:4)

Å andra sidan är det även vanligt att myndigheten ställer frågor med mer distans utan koppling till mottagaren, som till exempel:

(27) **Vad är utvecklingsersättning?** (Försäkringskassan 2016a:1)

(28) **Vad är aktivitetsstöd?** (Försäkringskassan 2016a:1)

(29) **När betalas pengarna ut?** (Försäkringskassan 2016a:5)

Dock kan man ändå säga att myndigheten genomgående i hela texten har ett direkt tilltal till läsaren genom att använda *du*. Myndigheten framställer sig själv på olika sätt, och det är vanligt att den använder *omtal* både om sig själv och om andra. Det blir tydligt i exempel (30–32), när myndigheten först kallar sig *Försäkringskassan* och sedan växlar till att kalla sig *vi*.

(30) *Försäkringskassan* kontrollerar även de uppgifter [...] *Vi* har informationsutbyte med andra myndigheter [...] *CSN* [...] *Skatteverket*. (Försäkringskassan 2016a:6)

(31) *Försäkringskassan* [...] som *vi* bedömer rätten (Försäkringskassan 2016a:4)

(32) bedömer *Försäkringskassan* [...] som *vi* bedömer (Försäkringskassan 2016a:5)

(33) hur *vi* räknar fram aktivitetsstödet (Försäkringskassan 2016a:2)

Exempel (34) är det enda tillfället när myndigheten omtalar sig själv med *vår*:

(34) Till *Försäkringskassan* kan [...] eller *vår* Självbetjäning. (Försäkringskassan 2016a:4)

Det är vanligare att myndigheten använder *vi* än *vår*, men vid användningen av båda uttrycken syftar myndigheten endast på Försäkringskassan, och läsaren inkluderas inte. Därmed skapas en distans mellan läsaren och myndigheten. När myndigheten nämner andra myndigheter framställs dessa dels med förkortningar, dels på samma sätt som Försäkringskassan ibland talar om sig själv med hela myndighetens namn:

(35) Det är *Arbetsförmedlingen* som avgör (Försäkringskassan 2016a:5)

(36) andra myndigheter [...] *CSN*, [...] *Skatteverket*. (Försäkringskassan 2016a:4)

### 5.1.2.2 Språkhandlingar

Det är vanligt att texten ger läsaren uppmaningar och informerar om vad man behöver göra för att vara berättigad aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning. Främst används *allmänna språkhandlingar* (frågor, instruktioner och uppmaningar) och den vanligaste språkhandlingen är att texten ställer frågor till läsaren. Texten använder frågor för att tala om för läsaren vad man ska göra. Det som är intressant är att frågorna är varierande, eftersom det förekommer två olika typer av frågor. Å ena sidan är många av frågorna mer allmänna i form av:

(37) **Vad är utvecklingsersättning?** (Försäkringskassan 2016a:1)

(38) **När betalas pengarna ut?** (Försäkringskassan 2016a:5)

Det främsta syftet med frågorna ovan är troligen liksom samtliga frågor i texten, att informera läsaren, men att frågan främst i exempel (37) kan vara svår att formulera på annat sätt, då den är mer övergripande, men exempel (38) hade lika väl kunnat formuleras utifrån ett läsarperspektiv som: *När får jag mina pengar?* Å andra sidan ställs vissa frågor mer ur läsarens perspektiv, till exempel:

(39) **Vad händer om jag tackar nej [...]**? (Försäkringskassan 2016a:5)

(40) **Vad gäller om jag arbetar?** (Försäkringskassan 2016a:4)

När frågorna ställs ur läsarens perspektiv på detta sätt genom att använda *jag*, skapas en närhet till läsaren. Trots att texten ställer frågor till läsaren och genomgående tilltalar läsaren med *du* skapar den inte en dialog, och överanvändande av *du*-tilltal kan tvärtom leda till att mottagaren hålls utanför (jfr Lind Palicki 2010:80). Faktabladet präglas mestadels av en monolog, eftersom texten ställer frågor men svarar på dem själv som i följande exempel:

(41) **Hur mycket får jag i utvecklingsersättning?**

Du som har gymnasieexamen får 141 kronor per dag om du deltar i ett program på heltid. (Försäkringskassan 2016a:2)  
(42) **Vad gör jag om jag blir sjuk?**  
Om du blir sjuk ska du anmäla det (Försäkringskassan 2016a:4)

*Negativa språkhandlingar* (varningar, upplysningar och hot) är vanligt förekommande, främst i form av upplysningar, som ibland tenderar att övergå till varningar då myndigheten genom texten talar om för läsaren vad som händer om reglerna inte följs:

(43) Du kan få en varning eller bli av med rätten till ersättningen. (Försäkringskassan 2016a:4)  
(44) Du kan inte få aktivitetsstöd [...] om du är frånvarande (Försäkringskassan 2016a:4)  
(45) Du kan få en varning eller mindre pengar om du till exempel tackar nej till ett erbjudet, lämpligt arbete eller inte sköter ditt arbetssökande. (Försäkringskassan 2016a:5)  
(46) Om du inte betalar din avgift [...] kan det innebära att du inte längre uppfyller villkoren för arbetslöshetsersättning. (Försäkringskassan 2016a:3)  
(47) Får du mer aktivitetsstöd än du har rätt till [...] kan du bli skyldig att betala tillbaka. (Försäkringskassan 2016a:3)

Det finns även tillfällen när varningar och hot inte uttrycks lika explicit:

(48) Du får mindre ersättning om ditt program är på deltid. (Försäkringskassan 2016a:2)  
(49) Aktivitetsstödet minskas i regel om ditt program inte är på heltid (Försäkringskassan 2016a:2)  
(50) Ditt aktivitetsstöd minskas ju fler dagar du får ersättning. (Försäkringskassan 2016a:2)  
(51) **Aktivitetsstöd minskar med tiden** (Försäkringskassan 2016a:2)

I samtliga exempel ovan uttrycks budskapet tydligt, men vad texten egentligen vill säga till läsaren genom dolda hot i (48–49) är att man ska sträva efter ett program på heltid om man vill ha mer pengar. Även i (50–51) används dolda hot mot läsaren, troligen som en underliggande uppmaning att man ska vara aktiv och söka arbete för desto längre tid man har aktivitetsstöd desto mindre pengar har man rätt till. Det är även vanligt med mer explicita varningar, som ibland tenderar att övergå till hot med bland annat polisanmälning och att myndigheten har regelbundna kontroller för att understryka att det är helt oacceptabelt att försöka lura myndigheten:

(52) Att medvetet lämna felaktiga uppgifter eller låta bli att anmäla förändringar som kan påverka rätten till ersättning kan vara brottsligt. Försäkringskassan polisanmäler alla misstänkta bidragsbrott. (Försäkringskassan 2016a:6)  
(53) Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen genomför stickprovskontroller, riktade kontroller och slumpmässiga kontroller av närvaro, frånvaro och frånvar oanledningen. (Försäkringskassan 2016a:6)  
(54) Försäkringskassan kontrollerar även de uppgifter du lämnar. (Försäkringskassan 2016a:6)

### 5.1.2.3 Attityder

I faktabladet visar myndigheten en attityd att vilja hjälpa, vägleda, informera och instruera läsaren, men samtidigt speglar texten en attityd att det är myndigheten som bestämmer.

Försäkringskassans attityd framställs tydligt i texten: myndigheten har den största makten, eftersom det är den som betalar ut pengar till dig och om du inte följer myndighetens regler har du inte rätt till ersättning. I exempel (55) illustreras hur myndigheten informerar läsaren om vad som händer när man inte uppfyller de krav myndigheten ställer:

(55) *Om du inte betalar din avgift till a-kassan kan det innebära att du inte längre uppfyller villkoren för arbetslöshetsersättning.* (Försäkringskassan 2016a:3)

Se (43–47) för fler exempel på när myndigheten informerar om sina regler, och vad som händer om man inte uppfyller reglerna. Ibland är myndigheten även mer vägledande, och det framträder till exempel genom att den berättar hur man går tillväga om man blir sjuk:

(56) Om du blir sjuk ska du anmäla det första dagen till Försäkringskassan och till Arbetsförmedlingen. (Försäkringskassan 2016a:4)

(57) Till Försäkringskassan kan du anmäla dig på [www.forsakringskassan.se](http://www.forsakringskassan.se) (Försäkringskassan 2016a:4)

Försäkringskassan gör också klart för läsaren att de i vissa fall tar beslut tillsammans med andra myndigheter, men det är fortfarande tydligt att det är myndigheterna som bestämmer, och det är följande exempel (58–59) bevis på:

(58) *Det är Arbetsförmedlingen som avgör vad som är ett tillfälligt uppehåll.* (Försäkringskassan 2016a:5)

(59) Vi har informationsutbyte med andra myndigheter (Försäkringskassan 2016a:6)

I texten används *värdeord* för att signalera när myndigheten anser att något är bra eller mindre bra. Ibland använder Försäkringskassan *plusord* för att uttrycka något som anses positivt. Det förekommer i exempel (60–61):

(60) Utvecklingsersättning är skattefri. (Försäkringskassan 2016a:2)

(61) På försäkringskassans webbplats kan du *enkelt* och *snabbt* sköta en del ärenden (Försäkringskassan 2016a:6)

I exempel (60) tolkar jag *fri* som ett plusord, då det signalerar att läsaren inte behöver betala skatt om man har utvecklingsersättning. I (61) kan *enkelt* och *snabbt* tolkas som plusord, då myndigheten vill förtydliga att genom användning av deras hemsida kan du smidigt utföra dina ärenden. Vid flera tillfällen använder myndigheten *understrykningar* för att visa auktoritet och att de står i överläge gentemot läsaren, se exempel (62–64):

(62) *Du kan inte* få aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning (Försäkringskassan 2016a:4)

(63) *Du kan bara* få aktivitetsstöd när du deltar i ett program (Försäkringskassan 2016a:4)

(64) När du avslutar eller avbryter programmet *måste* du (Försäkringskassan 2016a:6)

Myndighetens auktoritet avspeglas i användningen av *Du kan inte*, *Du kan bara* och *måste*. Det signalerar att myndigheten är självsäker, och att medborgaren inte har möjlighet att invända mot detta. När myndigheten talar om sådant den inte kan garantera läsaren används *garderingar* som en försiktighetsåtgärd, se följande exempel (65–66):

(65) Det finns *inga fasta utbetalningsdagar*. *I regel* betalar Försäkringskassan ut pengarna [...]

Pengarna betalas *normalt* in på ett bank- eller plusgirokonto. (Försäkringskassan 2016a:5)

(66) Första gången [...] kan du bestämma *ungefär* när du ska få dina pengar.

I exempel (65) använder myndigheten uttrycket *I regel* för att skydda sig själv när den berättar för läsaren att pengarna oftast betalas ut efter en viss tid men att det inte kan garanteras, då det inte finns bestämda dagar för när en utbetalning ska ske. Detta förstärks även av uttrycket *normalt* som signalerar att utbetalningen ofta sker till ett bank- eller plusgirokonto, men att det inte nödvändigtvis måste vara så. I (66) används *ungefär* som en gardering, då myndigheten inte vågar lova medborgaren exakt när de får sina pengar.

### 5.1.3 Sammanfattning

Texten visar en tydlig relation mellan myndigheten och medborgaren som illustreras genom att myndigheten informerar, vägleder, hjälper och instruerar. Ett maktförhållande lyser igenom för det finns en asymmetrisk relation då myndigheten har mest kunskap och därför makt över medborgaren som förväntas acceptera det som sägs. Även om myndigheten vill visa tendenser av en nära relation till medborgaren är det med viss distans. Medborgaren släpps inte för nära inpå för myndigheten vill hålla visst avstånd, då den vill markera att de inte är jämlika. Detta visas genom att *negativa språkhandlingar* i form av upplysningar, varningar och hot till medborgaren är mest framträdande.

## 5.2 Analys av Skatteverkets faktablad *Dags att deklarer*

### 5.2.1 Kontext

#### 5.2.1.1 Situationskontext

Verksamheten är bunden till institutionen Skatteverket, som också är textens avsändare. Verksamheten vill ha in pengar från medborgarna, och måste därför förklara hur de ska gå tillväga (Skatteverket 2016b). Texter har en viktig uppgift inom verksamheten, eftersom de

ger myndigheten möjlighet att nå ut till medborgarna. Texten har en myndighetsdiskurs, då myndigheten uttrycker fasta regler som är typiskt för myndighetstexter (jfr Hellspong & Ledin (1997:52), se följande exempel (67–69):

- (67) Huvudregeln är att du ska [...] i din svenska deklaration. (Skatteverket 2016a:4)
- (68) Du som sålt [...] ska lämna en bilaga med deklarationen. (Skatteverket 2016a:4)
- (69) Om du begär avdrag i deklarationen ska du kunna visa [...] utgiften. (Skatteverket 2016a:5)

I texten framgår att det är myndigheten som bestämmer, och att medborgaren förväntas följa de regler som uppges. Textens deltagare är Skatteverket och andra myndigheter som nämns i texten, men deltagarna är framförallt medborgarna då de uppmanas att utföra vissa uppgifter, se exempel (70–73):

- (70) Du ska lämna Inkomstdeklaration 1 om du har fått en deklaraionsblankett (Skatteverket 2016a:2)
- (71) Sms:a ditt personnummer och din kod för underskrift till 7144. (Skatteverket 2016a:1)
- (72) Vänta på det sms du får i retur. (Skatteverket 2016a:1)
- (73) Spara sms-bekräftelsen. (Skatteverket 2016a:1)

På faktabladets andra sida gör myndigheten klart för vilka textens mottagare är, och det är alla som har fått hem en deklaraionsblankett (se exempel 70). Men texten berör alla som haft en inkomst i Sverige under 2016 (Skatteverket 2016c). Mottagarna är inte förpliktade att läsa texten då den snarare är ett hjälpmedel. Relationen mellan sändare och mottagare är ojämn, då myndigheten är expert med den största kunskapen inom ämnet och läsaren förväntas lita på det som sägs. Syftet med faktabladet är att vinna medborgarnas förtroende, och för att lyckas med det måste myndigheten vägleda och hjälpa mottagarna. Myndigheten uppvisar även tendenser av problemlösning. Detta illustreras i exempel (74–75) när myndigheten redogör för olika tillvägagångssätt för att deklarerera:

- (74) Har du inte möjlighet att deklarerera genom att sms:a, ringa, använda appen eller e-tjänsten så kan du lämna in pappersblanketten. (Skatteverket 2016a:3)
- (75) Har du tappat bort din deklaraionsblankett kan du alltid använda e-legitimation, deklarerera via e-tjänsten eller appen (Skatteverket 2016a:2)

Exempel (74) är även ett exempel på att myndighetens kommunikationssätt är ett *öppet medium*. Vem som helst har tillgång till myndighetens dokument oavsett om det är på internet eller i fysisk form. Därför kan man även tänka sig att texten har en *bred kod*, eftersom den vänder sig till en bred målgrupp då den berör alla som har arbetat under det gångna året.



### 5.2.1.2 Intertextuell kontext

Faktabladet bildar en relation till andra texter genom att öppet hänvisa till olika slags texter, så kallad *horisontell intertextualitet*. Genom direkta anvisningar knyter texten öppet an till andra texter som både är myndighetens egna och till texter som inte tillhör Skatteverket. Hänvisningarna uttrycks ofta genom att faktabladet i den löpande texten refererar till en annan hemsida där mottagaren kan få ytterligare information om ett visst ämne när myndighetens kapacitet inte är tillräcklig, se exempel (76–80). Troligtvis hade det inte varit möjligt att göra på något annat vis, då det inte finns utrymme för mer specificerad information i faktabladet.

- (76) Mer information finns på [www.skatteverket.se/deklaration2016](http://www.skatteverket.se/deklaration2016). (Skatteverket 2016a:2)
- (77) så kan du läsa mer [...] på [www.skatteverket.se/vemskadeklarera](http://www.skatteverket.se/vemskadeklarera). (Skatteverket 2016a:2)
- (78) Läs mer [...] [www.minameddelanden.se](http://www.minameddelanden.se). (Skatteverket 2016a:2)
- (79) Om du har fått lön [...] från ett annat nordiskt land [...] [www.nordisketax.net](http://www.nordisketax.net). (Skatteverket 2016a:4)
- (80) Läs mer på [www.skatteverket.se/pgi](http://www.skatteverket.se/pgi). (Skatteverket 2016a:7)

Det som skiljer myndighetens text från Försäkringskassans är att Skatteverket markerar hemsidornas adresser med fetstil (jfr exempel 6–9). Troligtvis används fetstil för att förtydliga att vederbörande hänvisar till en annan hemsida. Det förekommer även *vertikal intertextualitet*, då det är möjligt att se ett mönster mellan olika myndigheters faktablad. Skatteverkets text påminner om flera faktablad från andra svenska myndigheter. Det kan tänkas bero på att faktabladet har skrivits med inspiration från andra texter inom samma texttyp med frågor till läsaren som myndigheten själv svarar på, se exempel (81–85):

- (81) **Kan du göra några avdrag?**  
Om du begär avdrag i deklarationen ska du kunna visa att du har haft utgiften. (Skatteverket 2016a:5)
- (82) **Hur mycket får jag i utvecklingsersättning?**  
Du som har gymnasieersättning får 141 kronor per dag (Försäkringskassan 2016a:2)
- (83) **Vem kan få bidrag?**  
Anställda, egna företagare och fria yrkesutövare kan få bidrag (Försäkringskassan 2015:1)
- (84) **Hur länge kan du få studiemedel?**  
Du kan få studiemedel för ett visst antal veckor (CSN 2016)
- (85) **Vem kan få skuldsanering för företagare?**  
Du kan få skuldsanering för företagare om du är [...] (Kronofogden 2016:11)

Troligtvis är texterna utformade så här för det rör sig om en särskild myndighetsdiskurs som utgår från någon form av mall där frågor till läsaren och ett direkt tilltal är viktigt.

### 5.2.1.3 Kulturkontext

Inom en myndighetsdiskurs är det viktigt med allas liket inför lagen (Hellspong & Ledin 1997:59). *Den sociala organisationen* visar sig genom att alla som vid något tillfälle haft ett arbete måste betala skatt till staten, då det är din plikt som svensk medborgare. Att skatten betalas korrekt kontrolleras av Skatteverket genom att medborgaren skickar in en deklaration till myndigheten, vars vision är:

(86) ett samhälle där alla vill göra rätt för sig (Skatteverket 2016b)

*Den andliga kulturen*, och den bild av verkligheten som speglas i faktabladet stämmer överens med Skatteverkets vision som framgår i exempel (86) då myndigheten ser det som sitt ansvar att skapa ett bättre samhälle där medborgarna vill göra rätt för sig (Skatteverket 2016b). Genom att informera och instruera vill Skatteverket via faktabladet hjälpa medborgarna att uppnå vad som krävs av dem. Det framgår i texten att myndigheten vill hjälpa och nå ut till alla, oavsett vilka förutsättningar de har. För det första framträder detta i exempel (87) då de som är i behov av ytterligare stöd erbjuds detta genom ett deklaraionsombud som hjälper till med deklarationen:

(87) Du kan utse ett deklaraionsombud som kan deklarerera [...] åt dig (Skatteverket 2016a:8)

För det andra kommer *den materiella kulturen* till uttryck då både nyare och äldre teknik används för att fler ska ha möjlighet att deklarerera, oavsett om det är via en blankett på internet eller ett pappersdokument, se exempel (74–75).

## 5.2.2 Den interpersonella metafunktionen

### 5.2.2.1 Ramar

Textens avsändare är Skatteverket, och mottagarna är medborgarna. I texten är den sociala relationen mellan medborgare och myndighet asymmetrisk, då myndigheten har störst kunskap inom ämnet och därmed makt över läsaren (jfr Tolvanen 2014:166). Det går att urskilja tendenser av riksdagen och regeringens röst i texterna, då den tränger igenom via Skatteverkets roll, som på uppdrag av dem är att informera och instruera. Det är även möjligt att urskilja myndighetens röst i frågorna som ställs till läsaren. Det är mycket vanligt att myndigheten växlar mellan att tala om sig själv som *vi*, *vår*, *våra* eller *Skatteverket*:

- (88) Om *Skatteverket* behöver fler uppgifter [...] hör *vi* av oss. (Skatteverket 2016a:6)
- (89) broschyren tar *vi* bara upp reglerna (Skatteverket 2016a:5)
- (90) bekräftelse på att *vi* har tagit emot (Skatteverket 2016a:2)
- (91) när du har deklarerat går *vi* igenom [...] när *vi* är klara [...] (Skatteverket 2016a:6)
- (92) Beslutar *vi* att ändra något (Skatteverket 2016a:6)
- (93) *vi* kan inte säga exakt (Skatteverket 2016a:6)
- (94) via *vår* servicetelefon [...] på *vår* webbplats. (Skatteverket 2016a:2)
- (95) deklarerar du sedan via *vår* e-tjänst (Skatteverket 2016a:2)
- (96) via *vår* e-tjänst eller app (Skatteverket 2016a:3)
- (97) Läs mer på *vår* webbplats [...] använd gärna *våra* direktlänkar (Skatteverket 2016a:4)
- (98) du kan även beställa den via *vår* servicetelefon (Skatteverket 2016a:5)

Vid användningen av *vi*, *vår* och *våra* åsyftas endast myndigheten och läsaren inkluderas inte. Därmed skapas en distans mellan läsaren och myndigheten, då läsaren hålls utanför. Dock förekommer det även att myndigheten istället skapar närhet till läsaren. Ofta är det när verb i imperativform kombineras med *du*-tilltal och det kan det se ut på följande vis:

- (99) *Vänta* på det sms som *du* får i retur. (Skatteverket 2016a:1)
- (100) *Titta* [...] kontrolluppgifter *du* har fått (Skatteverket 2016a:3)
- (101) *Ring* [...] om *du* ringer från utlandet. (Skatteverket 2016a:3)
- (102) *Läs* [...] om vad *du* som har sålt bostad (Skatteverket 2016a:4)

Texten präglas av ett direkt tilltal till läsaren och det vanligaste är att läsaren tilltals med *du*. Detta skapar en relation till medborgaren och det blir framförallt tydligt när texten ställer frågor till läsaren, som i exempel (103–106) men det är även mycket vanligt i den löpande texten som exempel (107–110) illustrerar:

- (103) **Vad händer när *du* har deklarerat?** (Skatteverket 2016a:6)
- (104) **Har *du* deklarerat på papper?** (Skatteverket 2016a:6)
- (105) **Vill *du* slippa [...]?** (Skatteverket 2016a:2)
- (106) **Ska *du* bara godkänna?** (Skatteverket 2016a:3)
- (107) Om *du* har rätt [...] egen bil får *du* dra av (Skatteverket 2016a:5)
- (108) På specifikationen hittar *du* koderna (Skatteverket 2016a:2)
- (109) Har *du* tappat bort (Skatteverket 2016a:2)
- (110) *Du* som har (Skatteverket 2016a:4)

Det förekommer också enstaka tillfällen då läsaren tilltals med *ni* och *alla*, troligtvis för att myndigheten vill nå ut till fler läsare:

- (111) *Alla* som ska deklarerat [...] kontrollen av deklARATIONEN. (Skatteverket 2016a:7)
- (112) Om *ni* är flera i hushållet [...] att *ni* får era deklARATIONER (Skatteverket 2016a:2)

Konsekvenserna av att tilltala läsaren med *ni* eller *alla* istället för *du* är att relationen blir mer distanserad. Plötsligt talar texten till *alla* som ska deklarerat (exempel 111) och *alla ni* i hushållet (exempel 112) och inte längre bara till *mig*, eftersom sändaren inte längre inkluderar mottagaren (jfr Hellspong & Ledin 1997:181). Detta resulterar i en motsatt effekt då

myndigheten istället för att nå ut till en större skara, når ut till färre då distansen blir tydlig när *du*-tilltalet försvinner.

### 5.2.2.2 Språkhandlingar

Myndigheten använder främst *allmänna språkhandlingar* (frågor, instruktioner och uppmaningar) i faktabladet, och hur de uttrycks varierar. Det är vanligt att myndigheten ger läsaren tydliga uppmaningar i form av korta och direkta meningar som till exempel:

- (113) Anmäl konto för skatteåterbäring (Skatteverket 2016a:6)
- (114) Spara sms-bekräftelsen. (Skatteverket 2016a:1)
- (115) Godkänn din deklaration. Det kan du enkelt göra via sms eller genom att ringa. (Skatteverket 2016a:3)

Det förekommer även att läsaren får hjälp genom tydliga instruktioner och information kring hur man ska gå tillväga för att deklarerar:

- (116) 1. Sms:a ditt personnummer och din kod för underskrift till 71144. (Skatteverket 2016a:1)
- (117) 2. Vänta på det sms som du får i retur. (Skatteverket 2016a:1)

En av de vanligaste språkhandlingarna är frågor, då myndigheten kontinuerligt genom hela faktabladet ställer frågor till läsaren. Det vanligaste är att frågorna riktas direkt till läsaren genom *du*-tilltal (se exempel 103–106 och 118–120), men de är något varierande och vid enstaka tillfällen är de mer allmänna och informerande utan direkt tilltal som exempel (121):

- (118) **Ska du ändra eller lägga till något?** (Skatteverket 2016a:4)
- (119) **Kan du [...]?** (Skatteverket 2016a:5)
- (120) **Har du haft [...]?** (Skatteverket 2016a:4)
- (121) Vem ska deklarerar? (Skatteverket 2016a:2)

Även *negativa språkhandlingar* (anklagelser, hot och varningar) förekommer, och de används främst i form av varningar. Å ena sidan ger myndigheten mer försiktiga fingervisningar som uppmärksammar läsaren om när man bör vara extra vaksam:

- (122) Lämnar du din deklaration för sent får du en förseningsavgift (Skatteverket 2016a:7)
- (123) Dröjer du fem månader eller längre får du ännu en förseningsavgift (Skatteverket 2016a:7)

Fingervisningar används för att berätta för läsaren vad som händer om man inte följer myndighetens krav, men även mer explicita varningar förekommer i form av:

- (124) Det innebär att du totalt kan få betala 3 750 kr i förseningsavgift. (Skatteverket 2016a:7)
- (125) Det är du som deklarerar som har bevisbördan för avdrag i deklarationen. (Skatteverket 2016a:7)

Å andra sidan använder myndigheten mer dolda varningar, troligtvis för att inte sätta för hård press på medborgarna men samtidigt visa auktoritet att den bestämmer. I exempel (126) framgår att man inte bör tappa bort sin kod, då man tvingas till andra tillvägagångssätt för att deklarerat om man förlorar koden. I exempel (127) framgår en upplysning/dold varning att man måste spara uppgifter för deklarationen, eftersom man kan behöva bevisa sina utgifter.

- (126) *Koderna finns bara* på specifikationen [...] *du kan inte få nya koder.* [...] Då *måste* du [...] deklarerat via e-tjänsten eller appen [...] eller [...] pappersblanketten (Skatteverket 2016a:2)  
(127) Om du begär avdrag i deklarationen ska du kunna visa att du har haft utgiften. (Skatteverket 2016a:5)

Ibland blir Skatteverket något mer försiktig i hur de uttrycker sig. Det förekommer när det handlar om något myndigheten inte vågar garantera medborgarna. Detta märks eftersom de inte längre använder ett direkt tilltal till läsarna:

- (128) Avierna börjar skickas ut *ungefär* en vecka efter det att *de* som har anmält konto får *sina* pengar. (Skatteverket 2016a:6)

Det kan tolkas som en *försiktighetsåtgärd* att Skatteverket i exempel (128) endast väljer att tilltala *de* som gjort det dem ska för att få *sina* pengar. Troligtvis vill myndigheten inte tilltala alla, då den vill markera att det inte automatiskt är *alla* som får sina pengar för det krävs att medborgarna anmäler ett konto innan utbetalningen sker.

### 5.2.2.3 Attityder

Det är möjligt att urskilja olika *attityder* i faktabladet, då Skatteverket vill informera men även vägleda och ge stöd till mottagarna. Den övergripande attityden är att läsaren informeras om allt den behöver veta inför sin deklaration, men vid tillfällen ges även vägledning och mer ingående beskrivning av hur man ska gå tillväga inom ett specifikt område. Som exempel (129) visar kan det innebära hur man gör för att godkänna sin deklaration, men det kan också innebära beskrivning för att ändra eller lägga till något i deklarationen, se exempel (130).

(129) **Ska du bara godkänna?**

Titta så att uppgifterna i din deklaration stämmer överens med de uppgifter du har fått från arbetsgivare [...]. Godkänn din deklaration. Det kan du enklast göra via sms eller genom att ringa. Gör så här: [...] (Skatteverket 2016a:3)

(130) Om du ändrar något på pappersblanketten måste du vara noga med att skriva det nya beloppet i den vita rutan, annars kommer din ändring inte att bli registrerad (Skatteverket 2016a:4)

I texten framgår en tydlig attityd som visar att det är myndigheten som besitter makten och har auktoritet. Myndigheten är överordnad till läsaren och självsäker. Detta yttras genom *understrykningar*:

- (131) Du kan *aldrig* få avdrag för privata levnadskostnader (Skatteverket 2016a:5)
- (132) Du *måste* ha ett godtagbart skäl [...] en längre tid. (Skatteverket 2016a:8)
- (133) Då *måste* du istället (Skatteverket 2016a:2)
- (134) *du kan inte* få nya koder. (Skatteverket 2016a:2)

I exempel (131) använder myndigheten *aldrig* för att understryka att det inte någonsin är möjligt att få avdrag för sådana utgifter, och i exempel (134) används *du kan inte* som en understrykning att det inte är möjligt att få nya koder. Detsamma gäller i exempel (132–133) när *måste* används som en understrykning för ett ofrånkomligt krav. I faktabladet används även värdeord och användandet av *skatteminskning* i (135) tyder på att skatten blir mindre och signalerar därmed något positivt:

- (135) din ungefärliga *skatteminskning* (Skatteverket 2016a:5)
- (136) Läs mer och skaffa en *säker* digital brevlåda [www.minameddelanden.se](http://www.minameddelanden.se) (Skatteverket 2016a:2)
- (137) Vill du *slippa* få deklarationen på papper nästa år? (Skatteverket 2016a:2)
- (138) Godkänn din deklaration. Det kan du *enkelt* göra via sms (Skatteverket 2016a:3)

Användandet av *säker*, *slippa* och *enkelt* i (136–138) kan tolkas som *plusord* för något som kan gynna läsaren. Om mottagaren väljer att läsa och godkänna sin myndighetspost digitalt behöver denne inte längre bekymra sig över allt vad pappersdeklaration innebär, och dessutom är det okomplicerat och pålitligt. Myndigheten poängterar även att läsaren får hjälp om man väljer att deklarerera digitalt, se (139) och att man har tillgång till sina uppgifter överallt, oavsett vart man befinner sig, se (140):

- (139) Du får hjälp med automatiska uträkningar och överföringar. (Skatteverket 2016a:2)
- (140) Den digitala posten kan du läsa i din dator, surfplatta eller mobil – när som helst och var du än är. (Skatteverket 2016a:2)

Detta tyder på att myndigheten vill förenkla för medborgaren, men kanske framförallt för sig själv. Det är möjligt att urskilja en bakomliggande attityd att myndigheten inte behöver besväras genom att skicka ut en pappersdeklaration till medborgarna om de använder den digitala tjänsten. Det förekommer även *minusord* i texten:

- (141) Det är du som deklarerar som har *bevisbördan* för avdrag (Skatteverket 2016a:7)
- (142) Lämnar du din deklaration för sent får du en *förseningsavgift* (Skatteverket 2016a:7)

I exempel (141) tolkas framförallt *bördan* tolkas som ett *minusord* då det signalerar något negativt. Det uttrycker en belastning om att du som deklarerar måste bevisa alla avdrag du

gör. Möjligen som en fingervisning att det krävs extra arbete av dig som medborgare, och att det enklaste vore att avstå från att göra avdrag i deklarationen. I (142) tolkas *förseningsavgift* negativt, då man belastas med en extra utgift om man inte betalar i tid.

Myndigheten använder *garderingar* när de vill visa för läsaren att de är osäkra på något, eller när det är något de inte vågar garantera:

(143) Avierna börjar skickas ut *ungefär* en vecka efter det att de som har anmält konto får sina pengar. Vi kan *inte säga exakt vilken* vecka du får din avi. (Skatteverket 2016a:6)

(144) blir din *ungefärliga* skatteminskning (Skatteverket 2016a:5)

Uttryck som *ungefär*, *inte säga exakt* och *ungefärliga* i (143–144) signalerar att myndigheten använder *garderingar* för att uttrycka sin osäkerhet. Genom *garderingar* skyddar de sig själva och försöker undvika eventuella konflikter som kan uppstå om en medborgare anser att myndigheten inte uppfyller vad de lovat i faktabladet. Vad som är intressant, men kanske inte helt förvånande är att det förekommer fler understrykningar än *garderingar*. Det tolkar jag som ett tecken på att myndigheten är säker på den information man ger, och vill styrka sin auktoritet inför mottagarna.

### 5.2.3 Sammanfattning

Relationen mellan myndigheten och medborgaren visar sig genom att Skatteverkets uppgift är att vägleda, informera och ge beskrivningar till medborgaren som förväntas lyssna. Det finns en asymmetrisk relation, då myndigheten har störst ämneskunskap och vill visa auktoritet och makt genom understrykningar och fasta regler. Distansen blir tydlig när myndigheten använder *negativa språkhandlingar* och ord som håller medborgaren på avstånd, men samtidigt vill man ha viss närhet i relationen till medborgaren och det uttrycks bland annat genom kontinuerligt *du*-tilltal. Det är dock möjligt att urskilja en viss försiktighet i myndighetens agerande. Genom fingervisningar och dolda varningar försöker myndigheten varsamt påverka medborgaren att agera på ett visst sätt för att försöka få medborgaren att fatta rätt beslut, men samtidigt behålla viss närhet i relationen.

## 5.3 Jämförande sammanfattning av resultat

Försäkringskassans situationskontext speglar att myndigheten är en verksamhet som vill minska arbetslösheten i samhället och därför vill man sätta medborgarna i arbete. Det är frivilligt att kontakta myndigheten, men om man vill erhålla bidraget måste man följa

reglerna. Kulturkontexten visar att man bör sträva efter ett heltidsarbete, då det inte är optimalt att leva på statens bidrag. Man är beroende av en inkomst och för att försörja sig är ett heltidsarbete det bästa. Medan Skatteverkets situationskontext visar att myndighetens verksamhet syftar till att medborgaren ska vilja bidra till staten genom att betala in pengar, och kulturkontexten tolkas som att myndigheten vill få medborgaren att göra rätt för sig och betala in skatten, då det är din plikt som medborgare.

Texternas intertextuella kontext verkar inte påverka myndigheternas relation till medborgaren. När myndigheternas resurser inte är tillräckliga används olika medium, och man hänvisar öppet till andra texter genom *horisontell intertextualitet*. Faktabladet skiljer sig från andra texter då den *vertikala intertextualiteten* tyder på att det rör sig om en särskild myndighetsdiskurs, eftersom analysen visar att flera faktablad från svenska myndigheter verkar följa någon slags mall som värdesätter ett direkt tilltal och frågor till läsarna.

Gällande analysen av texternas *ramar* uppvisar båda myndigheterna en asymmetrisk relation, då myndigheten har mest kunskap inom ämnet och dess uppgift är att informera och vägleda medborgaren, som förväntas lyssna och ta till sig informationen. Visserligen skapar myndigheterna en nära relation till läsaren då de genomgående använder ett direkt tilltal, och närheten blir även tydlig genom uppmaningar som oftast uttrycks genom *du*-tilltal kombinerat med verb i imperativform. Men samtidigt väljer myndigheterna ibland att hålla viss distans till medborgarna, och det uttrycks ofta genom *omtal* då myndigheternas röster tränger igenom när de växlar mellan att använda myndigheternas namn eller *vi* och ibland *vår*. En framstående skillnad mellan myndigheterna är att Skatteverket i större utsträckning använder *vi*, *vår* och *våra* när de talar om sig själva. Ytterligare en skillnad mellan myndigheterna är att Skatteverket ibland tilltalar läsarna med *ni* och *alla*, troligtvis för att nå ut till en större målgrupp. Resultatet blir dock det omvända då det istället distanserar relationen och man talar inte längre endast till *mig* som läser, utan till vem som helst.

Analysen visar att myndigheterna främst använder *allmänna språkhandlingar* i form av frågor och uppmaningar. Främst ställer texten frågor med syftet att informera, men frågornas utformning kan variera mellan dels allmänna frågor, dels frågor riktade direkt till medborgarna. Vad som skiljer myndigheterna åt är att Försäkringskassan ställer frågorna ur läsarens perspektiv genom att använda *jag*, medan Skatteverket främst använder *du*-tilltal. Båda myndigheterna använder även *negativa språkhandlingar* genom mer öppna eller dolda varningar, hot och upplysningar. Dock visar resultatet att Skatteverket uppvisar tendenser av en mildare ton till medborgaren genom fingervisningar om när man bör vara extra vaksam medan Försäkringskassan i större utsträckning uttrycker hot och varningar mer explicit.



Analysen av *attityder* visar främst likheter mellan myndigheterna. Det finns en övergripande attityd att myndigheterna har makt och auktoritet, då myndigheterna är överordnade medborgarna och självsäkra. Vid de tillfällen myndigheterna uppvisar osäkerhet använder de *garderingar* för att skydda sig själva och undvika eventuella konflikter. När myndigheterna inte vill uttrycka sina åsikter explicit försöker de visa dem genom *värdeord*.

## 6. Slutsatser och diskussion

### 6.1 Slutsatser

Studiens syfte är att visa och jämföra vilka relationer och maktförhållanden som skapas i två myndighetstexter, men även om myndigheternas roll i medborgarens liv och den omgivande kontexten kan ha betydelse för vilka relationer myndigheterna uppvisar. Studien visar att skillnaden mellan texterna inte är markant, men att det finns viktiga särskiljande aspekter.

Som resultatet visar vill båda myndigheterna upprätthålla en nära relation på en mer vänskaplig nivå genom att vägleda och informera och ha ett kontinuerligt *du*-tilltal. Detta sker dock med viss distans för det är samtidigt viktigt för myndigheterna att upprätthålla det asymmetriska maktförhållandet och stundtals uppvisa en *vi* mot *dig* relation, då det finns en övergripande attityd hos myndigheterna att de är experter och överordnade medborgarna. Det faktum att Skatteverket i större utsträckning än Försäkringskassan *omtalar* sig själv med *vi*, *vår* och *våra*<sup>6</sup> tyder på slutsatsen att Skatteverket håller medborgarna på större avstånd med en mer distanserad relation. Ibland tilltalar Skatteverket även medborgarna med *ni* och *alla* vilket skapar ytterligare distans i relationen.

Ytterligare en skillnad som tyder på att Skatteverket upprätthåller en mer distanserad relation är att Försäkringskassan visar tendenser av att ta medborgarens perspektiv i större utsträckning än Skatteverket. Slutsatsen av att detta är att Försäkringskassan skapar en närmre relation genom frågorna till läsarna, då de ställs mer ur läsarens perspektiv jämfört med Skatteverket som använder *du*-tilltal.

Resultatet visar även att Skatteverket visar tendenser av en mildare ton till medborgaren jämfört med Försäkringskassan, och en slutsats av detta kan tänkas vara att Skatteverket försöker vinna medborgarnas förtroende. Att kontakta Försäkringskassan för att få bidrag är ett frivilligt val, men att deklarerera till Skatteverket är din plikt som medborgare, och därför

---

<sup>6</sup> Se exempel (30–34) på s. 15–16 och exempel (88–98) på s. 22–23

kan det tänkas möjligt att Skatteverket i relation till situations- och kulturkontexten vill skapa ett samhälle där alla gör rätt för sig. För att uppnå detta vill de vinna medborgarnas förtroende istället för att explicit hota och tvinga medborgarna att agera på ett visst sätt. Medan Försäkringskassan vågar ställa högre krav på medborgaren för relationen är omvänd, då det är ett fritt val att kontakta myndigheten. Kultur- och situationskontexten lyser igenom då medborgaren trots det frivilliga valet har kontaktat Försäkringskassan för att man är i behov av bidraget. I slutändan är det alltid myndigheterna som bestämmer och när det är nödvändigt markerar dem att de har makten. Mot bakgrund av detta visar studien att den bakomliggande kontexten och myndigheternas roll i medborgarens liv avspeglas i vilken relation myndigheterna upprätthåller med medborgaren, och att ett asymmetriskt maktförhållande förekommer.

## 6.2 Diskussion

Min studie liksom Lassus (2010) visar att myndigheterna anser att det är viktigt med ett direkt tilltal, då medborgarna kontinuerligt genom båda faktabladen tilltalas med *du*. Troligen beror detta på att myndigheterna vill upprätthålla en dialog och bilda en närmre relation till läsaren (jfr Lassus 2010:82), då användandet av *du* pekar ut mottagaren och är relationsbildande (se t.ex. Lind Palicki 2010:59). Försäkringskassan tar dessutom medborgarens perspektiv genom användandet av *jag* i textens frågor, och enligt Statskontoret (2001) är perspektivet en av de viktigaste aspekterna för att mottagaren ska känna sig tilltalad (jfr Statskontoret 2001:88).

Lind Palicki (2010) menar dock att överanvändning av direkt tilltal tvärtom kan leda till att medborgaren istället hålls utanför i ett vidare deiktiskt rum, då *du*-tilltal kan skapa hierarkier bland läsarna (jfr Lind Palicki 2010:70, 80). Genom faktabladen vill myndigheterna föra en dialog och upprätthålla en relation genom att ställa frågor och använda ett direkt tilltal, men jag tolkar det mer som en monolog då texten själv svarar på frågorna. I det här fallet är det dock svårt att tolka *du*-tilltalet på annat sätt än att myndigheten vill skapa närhet till läsaren, och eftersom de inte kan svara på frågorna måste myndigheterna själva göra det. Dock tolkar jag kommunikationssituationen som enkelriktad då medborgaren endast uppmanas att höra av sig till myndigheterna när denne behöver ytterligare information eller hjälp (jfr Rahm & Ohlsson 2009:40–41).

Det är svårt att bortse från att det finns ett asymmetriskt maktförhållande mellan myndighet och medborgare, eftersom ämneskunskapen är ojämnt fördelad blir även maktförhållandet mellan sändare och mottagare ojämnt. Det faller sig naturligt att

myndigheterna har mest kunskap inom ämnet, och är den medborgaren vänder sig till för att få kunskap och hjälp. I förhållande till Tolvanen (2014) kan Försäkringskassans faktablad förklaras mer som de finlandssvenska texterna där myndigheten främst beslutar om, och betalar ut bidrag medan medborgarna får ekonomiskt stöd och förväntas ta emot det. Medan Skatteverkets text stämmer bättre överens med de sverigesvenska texterna där läsaren är mer aktiv och myndighetens roll snarare är att underrätta medborgaren om väsentlig information kring skattedeklaration (jfr Tolvanen 2014:193).

Det är längesedan Statskontoret (2001) utförde sin studie, men den liksom flera nyare studier visar att mottagaranpassningen ofta är bristfällig och att det finns utrymme för förbättring i svenska myndighetstexter, då mottagaranpassningen ännu inte är fullt utvecklad (se t.ex. Nord 2011:183; se t.ex. Rahm & Ohlsson 2009:39). Även om mottagaranpassning inte utgjort huvudfokus för min uppsats har den ändå funnits i bakgrunden med dess koppling till myndigheternas relationer till medborgarna. Huruvida mottagaranpassningen är god eller mindre god är svårt att avgöra efter den här studien, men det har inte heller varit avsikten och det är det som skiljer min uppsats från tidigare forskning. Som resultatet visar har kontexten betydelse för hur myndigheterna bygger upp en relation till medborgarna. Myndigheterna värdesätter gemensamma mål och individens frihet (jfr Lassus 2010:89), då de visserligen vill ha en nära relation på en mer vänskaplig nivå, men samtidigt är det viktigt att hålla viss distans för det är viktigt för myndigheterna att visa auktoritet gentemot medborgarna.

Det faktum att min studie visar att det enbart förekommer negativa språkhandlingar i de undersökta texterna är ett intressant resultat. Visserligen kanske positiva språkhandlingar inte är idealiska för myndighetstexter, men samtidigt framkom det vid Lassus (2010) intervju med Försäkringskassans informatör att myndigheten vill att dess texter ska ha en positiv prägel (jfr Lassus 2010:82). Möjligtvis kan detta bero på att myndigheterna vill uttrycka auktoritet och framstå som hård och bestämd. Nord (2011) märkte av att myndigheterna uppvisade rädsla inför att göra överflödiga eller svåra ändringar i texterna som en slags *funktionsrespekt*, men kanske kan det i förhållande till min uppsats tolkas mer som en rädsla hos myndigheterna för att mista auktoritet gentemot medborgarna, då man vill ha ett närvarande *vi* i texten men samtidigt inte vill framstå som alltför personlig (jfr Nord 2011:182–183).

Konsekvenserna av ett för stort maktförhållande kan tänkas resultera i distanserade relationer och opersonliga myndighetstexter där medborgarna mister sitt förtroende för myndigheterna, och detta bör inte vara ett mål att sträva efter i ett samhälle där man arbetar för att upprätthålla demokrati och jämställdhet. Och då är vi tillbaka på ruta ett i uppsatsens inledning vid diskussionerna kring klarspråk som en demokratisk rättighet.

Den här studien har avgränsats till enbart två faktablad, men den har utförts på ett material jag anser är generellt för två välkända svenska myndigheter och som når ut till en bred målgrupp. Produceringen av nya myndighetstexter fortlöper och det finns alltid utrymme för förbättring. Nya texter utgör ett möjligt material för fortsatt forskning och att undersöka ämnet i en större kontext hade varit intressant för att få ett mer generaliserbart resultat som säger något mer generellt om relationer och maktförhållanden i svenska myndighetstexter. Man kan bland annat fundera på hur viktigt det egentligen är för en myndighet att visa auktoritet i faktablad som enligt den här studien, främst syftar till att informera och beskriva?

## 7. Sammanfattning

Med tanke på att svenska myndigheter har ett stort ansvar för hur de kommunicerar med landets medborgare är det alltid viktigt att känna till vad som sägs och inte sägs i deras texter (Josephson 2009:104). Dessutom får myndighetstexter ofta kritik eftersom de inte lever upp till vad som förväntas av dem, och detta motiverar för fortsatt forskning (jfr Statskontoret 2001:32). Uppsatsens syfte är att visa och jämföra vilka relationer Försäkringskassan och Skatteverket skapar till medborgarna i två faktablad, och om det är möjligt att urskilja maktförhållanden. Ett delsyfte är att visa huruvida den omgivande kontexten och myndigheternas roll i medborgarnas liv har påverkat texternas utformning. Materialet har valts ut dels för att det är två typiska texter för respektive myndighet, dels för att de är utgivna av två myndigheter med skilda syften och därför kan en jämförelse vara intressant.

Tidigare forskning tyder på att relationen mellan myndighet och medborgare ofta är distanserad och asymmetrisk, samt att mottagaranpassningen ofta är bristfällig. Detta visar sig bland annat genom att medborgaren omtalas eller inte tilltalas i texterna (se t.ex. Rahm & Ohlsson 2009:39; se t.ex. Lind Palicki 2010:70). Troligen beror den bristande mottagaranpassningen på att myndighetstexterna har stora målgrupper och att det kan vara svårt att nå ut till alla, men också att det finns en viss rädsla hos myndigheterna (jfr Nord 2011:183; se t.ex. Statskontoret 2001:32). Detta påverkar de relationer som upprätthålls i texterna, och om myndigheterna istället använder ett direkt tilltal till medborgarna bildas en relation då medborgaren blir den myndigheten talar *till* istället för *om* (jfr Lind Palicki 2010:59).

För att skapa förståelse för vilka relationer och maktförhållanden som uppvisas i texterna är uppsatsens teoretiska utgångspunkter och metoder SFG och kritisk diskursanalys. Först används kritisk diskursanalys för att analysera texterna i sina sammanhang genom *situations-*,

*kultur- och intertextuell kontext*. Sedan används SFG för att analysera vilka relationer texterna skapar genom *språkhandlingar, attityder* och *ramar*, och slutligen jämförs texterna.

Resultatet visar att skillnaden mellan texterna inte är markant, men att det finns viktiga särskiljande aspekter. Båda myndigheterna vill ha en nära relation till medborgarna på en mer vänskaplig nivå. Dock med viss distans då det är viktigt för dem att upprätthålla ett maktförhållande och en asymmetrisk relation. Den främsta skillnaden är att Skatteverket uppvisar tendenser av en mildare ton och en mer distanserad relation till medborgarna jämfört med Försäkringskassan. Det uttrycks bland annat genom *omtal* och fingervisningar om när man bör vara extra vaksam medan Försäkringskassan mer explicit uttrycker hot och varningar. Detta kan tänkas förklaras av att den omgivande kontexten: Skatteverket vill vinna medborgarnas förtroende och få dem att vilja göra rätt, medan Försäkringskassan verkar utnyttja att medborgarna är beroende av myndigheten och aningen mer explicit uttrycker varningar och hot.

## Referenslista

- CSN 2016: *Studiemedel*.  
<http://service.csn.se/CSNOrder/GemensammaFiler/Blanketter/2130A.pdf>  
(hämtad 2016-09-23)
- Egan Sjölander, Annika 2011: Introduction. I: Egan Sjölander, Annika & Gunnarsson Payne, Jenny (red.). *Tracking Discourses. Politics, Identity and Social Change*. Lund: Nordic Academic Press s. 10–42. E-bok. (hämtad 2016-10-03)
- Försäkringskassan 2015: *Arbetshjälpmedel*.  
<https://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/61e094fb-007b-47f6-bce2-c361cb84c78f/4055-arbetshjalpmedel.pdf?MOD=AJPERES&CVID=>  
(hämtad 2016-12-22)
- Försäkringskassan 2016a: *Aktivitetsstöd och utvecklingsersättning*.  
[https://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/9d55273d-009e-40c0-a29c-fe1abb96d6f2/4052\\_aktivitetsstod\\_och\\_utvecklingsersattning1401.pdf?MOD=AJPERES](https://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/9d55273d-009e-40c0-a29c-fe1abb96d6f2/4052_aktivitetsstod_och_utvecklingsersattning1401.pdf?MOD=AJPERES)  
(hämtad 2016-09-20)
- Försäkringskassan 2016b: *Bostadsbidrag – barnfamiljer*.  
[https://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/7bfc03f0-781f-4831-80f4-6052eb83e3b2/4062\\_D\\_bostadsbidrag\\_information.pdf?MOD=AJPERES&CVID=](https://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/7bfc03f0-781f-4831-80f4-6052eb83e3b2/4062_D_bostadsbidrag_information.pdf?MOD=AJPERES&CVID=)  
(hämtad 2016-12-22)
- Gunnarsson, Britt-Louise 2009: Lagen, Medborgaren och textsamhället. I: Nyström Höög, Catharina (red.): *Medborgare och myndigheter*. Uppsala: Universitetstryckeriet. S.15–24.  
<http://uu.diva-portal.org/smash/get/diva2:283863/FULLTEXT01.pdf> (hämtad 2016-08-31)
- Hedlund, Anneli 2013: *Klarspråk lönar sig. Handbok för ett effektivt klarspråksarbete*. Stockholm: Norstedts Juridik.
- Hellspång, Lennart & Ledin, Per 1997: *Vägar genom texten. Handbok i brukstextanalys*. Lund: Studentlitteratur.
- Holmberg, Per, Karlsson, Anna-Malin & Nord, Andreas 2011: Funktionell grammatik och textanalys. Grammatik i verkliga livet. I: Holmberg, Per, Karlsson, Anna-Malin & Nord, Andreas (red): *Funktionell textanalys*. Stockholm: Norstedts. S.7–18.
- Holmberg, Per 2011: Texters interpersonella grammatik. I: Holmberg, Per, Karlsson, Anna-Malin & Nord, Andreas (red): *Funktionell textanalys*. Stockholm: Norstedts. S.97–113.
- Holmberg, Per & Karlsson, Anna-Malin 2013: *Grammatik med betydelse. En introduktion till funktionell grammatik*. Stockholm: Hallgren & Fallgren.
- Josephsson, Olle 2009: Klarspråksforskningens framtid. I: Nyström Höög, Catharina (red.): *Medborgare och myndigheter*. Uppsala: Universitetstryckeriet. S.100–107. <http://uu.diva-portal.org/smash/get/diva2:283863/FULLTEXT01.pdf> (hämtad 2016-08-31)
- Kronofogden 2016: *Skuldsanering*.  
[https://www.kronofogden.se/download/18.447a6c03157f5a7f51a8bb/1477923198725/skuldsanering\\_KFM\\_935\\_utg+13.pdf,%20https://www.kronofogden.se/download/18.447a6c03157f5a7f51a8bb/1477923198725/skuldsanering\\_KFM\\_935\\_utg+13.pdf](https://www.kronofogden.se/download/18.447a6c03157f5a7f51a8bb/1477923198725/skuldsanering_KFM_935_utg+13.pdf,%20https://www.kronofogden.se/download/18.447a6c03157f5a7f51a8bb/1477923198725/skuldsanering_KFM_935_utg+13.pdf) (hämtad 2016-11-11)
- Lassus, Jannika 2010: *Betydelser i barnfamiljsbroschyrer. Systemisk-funktionell analys av den tänkta läsaren och institutionen*. Helsingfors: Universitetstryckeriet.  
<http://www.isfla.org/Systemics/Print/Theses/Lassus.pdf> (hämtad 2016-11-11)
- Lind Palicki, Lena 2010: *Normaliserade föräldrar: en undersökning av Försäkringskassans broschyren 1974-2007*. Örebro: Örebro universitet.  
<http://jamda.ub.gu.se/bitstream/1/458/1/%C3%96rebro%202010.pdf> (hämtad 2016-10-11)

- Nord, Andreas 2011: *Att göra någon annans text tydlig. Förutsättningar och språkideal vid språkbearbetning av myndighetstext*. TeFa-rapport 48. Uppsala.  
<http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:578975/FULLTEXT01.pdf> (hämtad 2016-09-01)
- Nyström Höög, Catharina 2009: Textvård mellan två kulturer. I: Nyström Höög, Catharina (red.): *Medborgare och myndigheter*. Uppsala: Universitetsstryckeriet. S.7–14.  
<http://uu.diva-portal.org/smash/get/diva2:283863/FULLTEXT01.pdf> (hämtad 2016-08-31)
- Rahm, Henrik & Ohlsson, Claes 2009: Klarspråksarbete, myndigheter och mottagare. Exempel från äldreomsorgen och Malmö stad. I: Nyström Höög, Catharina (red.): *Medborgare och myndigheter*. Uppsala: Universitetsstryckeriet. S.25–42.  
<http://uu.diva-portal.org/smash/get/diva2:283863/FULLTEXT01.pdf> (hämtad 2016-08-31)
- SFS 2009:1174: *Förordning med instruktion för Försäkringskassan*  
[http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forordning-20091174-med-instruktion-for\\_sfs-2009-1174](http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forordning-20091174-med-instruktion-for_sfs-2009-1174)  
 (hämtad 2016-11-24)
- Skatteverket 2016a: *Dags att deklarerar*.  
<https://www.skatteverket.se/download/18.3810a01c150939e893f2a4f2/1456477138566/dags-att-deklarerar-skv325-utgava37.pdf> (hämtad 2016-09-18)
- Skatteverket 2016b: *Om oss*.  
<http://www.skatteverket.se/omoss/omskatteverket.4.65fc817e1077c25b832800015922.html>  
 (hämtad 2016-11-23)
- Skatteverket 2016c: *Vem ska deklarerar 2016?*  
<http://www.skatteverket.se/vemskadeklarerar> (hämtad 2016-11-24)
- Språkrådet 2014: *Myndigheternas skrivregler*. Stockholm: Norstedts Juridik.
- Statskontoret 2001: *På väg mot ett bättre myndighetsspråk*. Stockholm.  
<http://www.statskontoret.se/upload/publikationer/2001/200118.pdf> (hämtad 2016-10-10)
- Tolvanen, Eveliina 2014: Auktoritet i finlandssvenska och sverigesvenska myndighetstexter. En studie av lexikogrammatiska val och ergativa roller. I: *Språk och stil NF 24*. Uppsala: Textgruppen i Uppsala S.166–196.  
<https://uu.diva-portal.org/smash/get/diva2:800923/FULLTEXT01.pdf> (hämtad 2016-10-09)
- Winther Jørgensen, Marianne & Philips, Louise 2000: *Diskursanalys som teori och metod*. Lund: Studentlitteratur AB.

# Aktivitetsstöd och utvecklingsersättning



Du som deltar i ett program på Arbetsförmedlingen kan få ersättning i form av aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning. Om du har fyllt 25 år eller uppfyller villkoren för a-kassa så får du aktivitetsstöd annars får du utvecklingsersättning. Här kan du läsa om vad som gäller för båda förmånerna.

## Vad är aktivitetsstöd och utvecklingsersättning?

### Vad är utvecklingsersättning?

Om du har fyllt 18 år men inte 25 år och inte uppfyller villkoren för a-kassa, kan du få utvecklingsersättning om du deltar i ett arbetsmarknadspolitiskt program. Uppfyller du villkoren för a-kassa får du aktivitetsstöd.

Du får utvecklingsersättning högst fem dagar i veckan. Du betalar ingen skatt på utvecklingsersättningen och den är inte pensionsgrundande, semestergrundande eller sjukpenninggrundande.

### Vad är aktivitetsstöd?

Om du har fyllt 25 år eller om du uppfyller villkoren för att få a-kassa, kan du få aktivitetsstöd om du deltar i ett arbetsmarknadspolitiskt program.

Du får aktivitetsstöd högst fem dagar i veckan. Du betalar skatt på aktivitetsstödet och det är pensionsgrundande men inte semester- eller sjukpenninggrundande.

## Vilka program kan jag få aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning för?

Du kan få aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning om du går i ett arbetsmarknadspolitiskt program. De programmen är:

- Jobb- och utvecklingsgarantin
- Arbetsmarknadsutbildning
- Arbetspraktik
- Stöd till start av näringsverksamhet
- Jobbgaranti för ungdomar
- Förberedande insatser
- Projekt med arbetsmarknadspolitisk inriktning

## Hur gör jag för att få aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning?

Du får ersättning för de dagar du har deltagit i programmet eller har varit helt frånvarande av en anledning som ger rätt till ersättning. En gång per månad ska du skicka in en försäkrans till Försäkringskassan där du redovisar din närvaro och de dagar som du har varit helt frånvarande från programmet. Du kan lämna din försäkrans via Mina sidor på [forsakringskassan.se](https://forsakringskassan.se). Du kan också hämta blanketten Försäkrans – aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning (5057) på webbplatsen eller beställa den genom att ringa Försäkringskassans telefon för självbetjäning 020-524 524.



## Hur mycket får jag i utvecklingsersättning?

Du som har gymnasieexamen får 141 kronor per dag om du deltar i ett program på heltid.

Du som inte har gymnasieexamen får 48 kronor per dag om du deltar i ett program på heltid. Den 1 juli det år du fyller 20 år höjs din ersättning till 141 kronor per dag.

Utvecklingsersättning är skattefri.

Du får mindre utvecklingsersättning om ditt program är på deltid.

## Hur mycket får jag i aktivitetsstöd?

Hur mycket du får i aktivitetsstöd beror på om du uppfyller villkoren för a-kassa och hur många dagar med a-kassa och aktivitetsstöd som du har förbrukat. Aktivitetsstödet storlek minskas i regel om ditt program inte är på heltid och om du har andra ersättningar eller inkomster.

Du som får aktivitetsstöd får ett brev hem där det står hur mycket pengar du får. Om du vill veta mer om hur vi räknar fram aktivitetsstödet kan du läsa det här under.

### Om du uppfyller villkoren för a-kassa

Om du uppfyller villkoren för a-kassa beräknas ditt aktivitetsstöd utifrån vad du skulle ha fått i a-kassa.

Under de första 100 dagarna i din ersättningsperiod kan du få högst 910 kronor per dag när du deltar i ett program på heltid. Därefter är det högsta beloppet 760 kronor. Det lägsta belopp du kan få per dag är 365 kronor.

Dagarna med aktivitetsstöd räknas av från de dagar du skulle ha fått ersättning från a-kassan.

### Aktivitetsstöd minskas med tiden

Ditt aktivitetsstöd minskas ju fler dagar du får ersättning.

- Dag 1–200 av a-kassans ersättningsperiod får du högst 80 procent av den fastställda dagsförtjänsten.
- Dag 201–300 får du högst 70 procent av den fastställda dagsförtjänsten.
- Dag 301 och framåt får du högst 65 procent av den fastställda dagsförtjänsten.

Är du förälder till ett barn under 18 år minskar ersättningen långsammare

- Dag 1–200 får du högst 80 procent av den fastställda dagsförtjänsten.
- Dag 201–450 får du högst 70 procent av den fastställda dagsförtjänsten.
- Dag 451 och framåt får du högst 65 procent av den fastställda dagsförtjänsten.

### Särskilda regler för dig som är under 25 år när du börjar i programmet

Om du är under 25 år gäller andra regler för de tre ersättningsnivåerna.

- Dag 1–100 av a-kassans ersättningsperiod får du högst 80 procent av den fastställda dagsförtjänsten.
- Dag 101–200 får du högst 70 procent av den fastställda dagsförtjänsten.
- Dag 201 och framåt får du högst 65 procent av den fastställda dagsförtjänsten.

Är du förälder till ett barn under 18 år minskar ersättningen långsammare

- Dag 1–200 får du högst 80 procent av den fastställda dagsförtjänsten.
- Dag 201–300 får du högst 70 procent av den fastställda dagsförtjänsten.
- Dag 301 och framåt får du högst 65 procent av den fastställda dagsförtjänsten.

## Om du inte uppfyller villkoren för a-kassa

Om du inte uppfyller villkoren för a-kassa får du 223 kronor per dag i aktivitetsstöd om du deltar i ett program på heltid.

Deltar du i jobb- och utvecklingsgarantin får du aktivitetsstöd som längst under 450 dagar. Har du fått utvecklingsersättning tidigare räknas de dagarna in.

### Du kan få högre aktivitetsstöd om du går med i a-kassan eller Alfa-kassan

Alfa-kassan är en a-kassa som är öppen för alla oavsett bransch. Genom att anmäla dig till Alfa-kassan eller bli medlem i en a-kassa kan du som uppfyller villkoren höja ditt aktivitetsstöd till minst 365 kronor per dag om du deltar i program på heltid. Blanketter för att anmäla dig till Alfa-kassan hittar du hos Arbetsförmedlingen. Du ska meddela Arbetsförmedlingen om du anmäler dig till Alfa-kassan eller blir medlem i en a-kassa. Mer information om Alfa-kassan hittar du på [www.alfakassan.se](http://www.alfakassan.se).

## Om du är ung med funktionsnedsättning

Om du är ung med en funktionsnedsättning och har deltagit i ett program i 12 månader har du rätt till aktivitetsstöd med lägst 475 kronor per dag om du deltar i ett program på heltid. Läs mer om funktionsnedsättning och program på [www.arbetsformedlingen.se](http://www.arbetsformedlingen.se).

## Uppgifter till din a-kassa påverkar ditt aktivitetsstöd

Är du medlem i en a-kassa men inte har fått ersättning från a-kassan eller aktivitetsstöd på 25 veckor eller mer behöver du skicka in vissa uppgifter till din a-kassa. Kontakta din a-kassa för att få information om vilka uppgifter du behöver skicka in.

För att Försäkringskassans beräkning av ditt aktivitetsstöd ska bli riktig är det viktigt att du lämnar dina kassakort för tiden innan du börjar i programmet till a-kassan så snart som möjligt.

### Om du inte betalar avgiften till a-kassan

Om du inte betalar din avgift till a-kassan kan det innebära att du inte längre uppfyller villkoren för arbetslöshetsersättning. Får du mer aktivitetsstöd

än du har rätt till på grund av att du har slutat betala avgiften till a-kassan kan du bli skyldig att betala tillbaka.

## Dina inkomster kan påverka aktivitetsstödet

Har du inkomster i form av något av följande kan ditt aktivitetsstöd minskas

- sjukersättning eller aktivitetsersättning
- allmän ålderspension
- särskilt pensionstillägg
- särskild efterlevandepension
- tjänstepension
- livränta från arbetsskadeförsäkringen
- föräldrapenning
- rehabiliteringspenning
- lön eller andra anställningsförmåner, till exempel avgångsvederlag
- studiehjälp, studiemedel eller TUFF-ersättning från Centrala studiestödsnämnden (CSN)

Du kan inte få aktivitetsstöd samtidigt som du får etableringsersättning.

### Exempel på inkomster som inte minskar aktivitetsstödet

Du får ha vissa inkomster utan att ditt aktivitetsstöd minskas. Det gäller bland annat om du har inkomst av

- löneutfyllnad mellan aktivitetsstödet och din tidigare lön
- bostadstillägg
- boendetillägg
- vårdbidrag
- handikappersättning
- premiepension till efterlevande
- livränta från privata försäkringar
- utbetalning från privat pensionssparande

### Aktivitetsstöd och vårdnadsbidrag

Du kan inte få vårdnadsbidrag samtidigt som du eller den andra föräldern får aktivitetsstöd.

### Om du inte följer reglerna för programmet

Du kan få en varning eller bli av med rätten till ersättning. Det kan bli aktuellt om du till exempel missköter ditt arbetsökande, förlänger din tid i arbet slöshet eller medvetet lämnar felaktiga uppgifter som påverkar rätten till ersättning.

## Vanliga frågor

### Vad gör jag om jag blir sjuk?

Om du blir sjuk ska du anmäla det första dagen till Försäkringskassan och till Arbetsförmedlingen. Om du har en annan programanordnare än Arbetsförmedlingen ska du anmäla dit också.

Till Försäkringskassan kan du anmäla dig på [forsakringskassan.se](http://forsakringskassan.se) eller på vår telefon för självbetjäning på 020-524 524.

Om du är sjuk i mer än sju kalenderdagar ska du lämna in ett läkarintyg för att kunna få ersättning.

### Vad gäller om jag blir sjuk?

Första dagen du är sjuk och inte deltar alls i programmet, är en karensdag. Det innebär att du inte får aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning för den dagen.

Försäkringskassan bedömer om du har rätt till aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning på samma sätt som sjukpenning. Det betyder att du får aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning om din förmåga att delta i programmet är nedsatt på grund av sjukdom.

Om du arbetar vid sidan av ditt program kan du också ha rätt till sjuklönen från arbetsgivaren i början av sjukperioden.

Du kan inte få aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning om du är frånvarande från ditt program för att delta i en förebyggande behandling.

### Vad gäller om mitt barn blir sjukt (VAB)?

Om du är hemma och vårdar ditt sjuka barn (VAB) hela dagar kan du få aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning för de dagarna. Du får aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning enligt samma

regler som gäller för tillfällig föräldrapenning. För att få pengar när du vabbar ska du skicka in någon av följande blanketter:

- Försäkrans aktivitetsstöd/utvecklingsersättning vid tillfällig vård av barn (FK6420).
- Försäkrans aktivitetsstöd/utvecklingsersättning vid tillfällig vård av barn – överlåtelse (FK6422).

Alla blanketter hittar du på [www.forsakringskassan.se](http://www.forsakringskassan.se). Du kan också beställa från vår självbetjäning per telefon på telefonnummer 020-524 524.

### Vad gäller om jag arbetar?

Om du arbetar en dag i stället för att delta i ditt program får du ingen ersättning för den dagen. Arbetar du i stället för att delta i programmet en del av en dag så minskar ditt aktivitetsstöd.

Om du arbetar vid sidan av programmet minskar inte ditt aktivitetsstöd.

### Vad gäller om jag ska få barn eller ska adoptera?

Du kan få aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning under 10 dagar i samband med barns födelse eller adoption. För att få aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning ska du fylla i blanketten Försäkrans aktivitetsstöd/utvecklingsersättning i samband med barns födelse/adoption (FK6424).

### Vad gäller om jag ska vårda en närstående?

Om du inte deltar alls i programmet för att du vårdar en närstående bedömer Försäkringskassan din rätt till aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning på samma sätt som vi bedömer rätten till närståendepenning.

### Vad händer om jag blir intagen i fängelse?

Du kan bara få aktivitetsstöd när du deltar i ett program och om du är i en särskild utslussningsåtgärd, till exempel om du har frigång.



### Vad gäller om jag är smittbärande?

Om du är helt frånvarande från programmet på grund av att du är smittbärande bedömer Försäkringskassan din rätt till aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning på motsvarande sätt som vi bedömer rätten till smittbärrpenning.

### Kan jag vara ledig från programmet?

Nej, normalt sett kan du inte vara ledig från programmet.

Men du kan få aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning vid kortare ledighet för enskild anslagenhet av vikt. Ledigheten ska beviljas av Arbetsförmedlingen eller den som anordnar ditt program. I regel kan du som mest vara ledig i tre dagar och få ersättning.

Du kan också behålla aktivitetsstödet eller utvecklingsersättningen om du går en utbildning och utbildningsanordnaren gör ett uppehåll i sin verksamhet under perioden juni–augusti. Som mest kan du få ersättning under 10 dagar vid ett sådant tillfälligt uppehåll.

### Vad händer om jag tackar nej till ett arbete eller inte sköter mitt arbetssökande?

Du kan få en varning eller mindre pengar om du till exempel tackar nej till ett erbjudet, lämpligt arbete eller en insats eller inte sköter ditt arbetssökande.

### Tillfälligt uppehåll om du deltar i jobb- och utvecklingsgarantin

Om du deltar i programmet jobb- och utvecklingsgarantin och har ett tillfälligt uppehåll i dina aktiviteter kan du ha rätt till aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning. Det är Arbetsförmedlingen som avgör vad som är ett tillfälligt uppehåll.

Som mest kan du få ersättning under 20 dagar per tolv månadersperiod vid sådana tillfälliga uppehåll. En tolv månadersperiod börjar räknas från programmets startdatum. Har du anvisats till flera programperioder i en följd börjar tolv månadersperioden vid den första programperiodens startdatum. Det är Arbetsförmedlingen som avgör vad som är ett tillfälligt uppehåll.

### 5/6

Faktablad: Aktivitetsstöd och utvecklingsersättning  
Uppdaterad: 2016-10-27

### När betalas pengarna ut?

Aktivitetsstöd och utvecklingsersättning betalas ut månadsvis i efterskott. Det finns inga fasta utbetalningsdagar. I regel betalar Försäkringskassan ut pengarna 14 dagar efter att din försäkrans har kommit in. Pengarna sätts normalt in på ett bank- eller plusgirokonto. På Mina sidor på [www.forsakringskassan.se](http://www.forsakringskassan.se) kan du anmäla ett konto. Du kan även anmäla konto på din försäkrans.

### Du kan själv bestämma när pengarna ska betalas ut

Första gången du skickar in din försäkrans kan du bestämma ungefär när du ska få dina pengar. Du kan fylla i en kortare period än en månad och på så sätt påverka när du får pengar. Du kan bara påverka din period första gången.

### Exempel

Anna börjar ett program den 1 januari. Eftersom hon vill ha sitt aktivitetsstöd innan den 28 varje månad så skriver hon perioden 1–11 januari på sin första försäkrans och skickar in den. Det tar tre dagar i posten och den kommer in till Försäkringskassan den 14 januari. Eftersom det tar 14 dagar innan utbetalning så får Anna sina pengar den 28 januari. I februari kan Anna inte påverka sin utbetalning utan hon fyller i perioden 12 januari till 11 februari och får pengarna den 28 februari.

Om du får en ny anvisning till samma eller ett annat program i direkt anslutning till en tidigare programperiod fortsätter de månadsvisa utbetalningarna utan att du får välja en ny kortare uppgiftsperiod.

## Övrig information

### Skatt för dig som är egen företagare

Försäkringskassan gör skatteavdrag även om du är egen företagare med F-skattsedel. Om du har FA-skatt och vill åberopa din F-skatt ska du göra det skriftligt till oss. I januari får du en kontrolluppgift. På kontrolluppgiften finns uppgifter om hur mycket Försäkringskassan har betalat ut till dig under året i dagarsättning (sjukpenning, aktivitetsstöd med mera) och hur mycket skatt som har dragits av.

### Sjukpenninggrundande inkomst

Den sjukpenninggrundande inkomst du har rätt till när du börjar i ett program får du behålla så länge du deltar i programmet. Men under tiden du deltar i ett program kan du inte få någon ersättning som är grundad på den sjukpenninggrundande inkomsten, med undantag för föräldrapenning och rehabiliteringspenning. När du avslutar eller avbryter programmet måste du som är arbetslös direkt anmäla dig på Arbetsförmedlingen för att få behålla din sjukpenninggrundande inkomst.

Du som har inkomster av arbete vid sidan av ditt program kan få sjukpenning, tillfällig föräldrapenning och andra ersättningar beräknade på den inkomsten. Ändras din arbetsinkomst när du deltar i programmet, ska du anmäla det till Försäkringskassan när du ansöker om sjukpenning eller någon annan ersättning.

### Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen kontrollerar

Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen genomför stickprovskontroller, riktade kontroller och slumpmässiga kontroller av närvaro, frånvaro och frånvaroaanledningar. Den som anordnar programmet som du deltar i är skyldig att lämna uppgifter om din närvaro och frånvaro när Försäkringskassan begär det.

Försäkringskassan kontrollerar även de uppgifter som du lämnar. Det kan gälla inkomst, frånvaro från arbete, civilstånd eller var du bor. Vi har informationsutbyte med andra myndigheter och samkör våra register med uppgifter från bland andra CSN, arbetslöshetskassorna och Skatteverket. Att medvetet lämna felaktiga uppgifter eller låta bli att anmäla förändringar som kan påverka rätten till ersättning kan vara brottsligt. Försäkringskassan polisanmäler alla misstänkta bidragsbrott.

### Mer information

Faktablad är inte lagtext i ämnet.

På försäkringskassans webbplats, [www.forsakringskassan.se](http://www.forsakringskassan.se) kan du enkelt och snabbt sköta en del ärenden med hjälp av våra självbetjäningstjänster. Du kan till exempel sjukanmäla dig, fylla i närvaroförsäkran och ändra konto.

På vår telefon för självbetjäning 020-524 524 kan du beställa intyg, blanketter och broschyrer. Du kan också göra vissa anmälningar.


Tänk på att du även kan hitta mer information på [www.arbetsformedlingen.se](http://www.arbetsformedlingen.se) och på din a-kassas webbplats.

# Dags att deklarerera

Deklarationen ska finnas hos Skatteverket senast den 2 maj.

Godkänn din deklaration enkelt med sms. Gör så här:

1. Sms:a ditt personnummer och din kod för underskrift till 71144. Glöm inte mellanslag mellan personnummer och kod, exempel ÅÅMMDDNNNN 999999999.
2. Vänta på det sms som du får i retur. Sms:et bekräftar att du har deklarerat. Det kan dröja upp till 10 minuter innan du får det. Spara sms-bekräftelsen.

Specifikation till Inkomstdeklaration 1 för inkomstår 2015		Sid 1
Namn		Person-/Organisationsnummer
Andersson, Margareta		580301-2805
 Godkänn genom att sms:a ditt personnummer och din kod för underskrift till 71144, exempel ÅÅMMDDNNNN 999999999. Du kan också ringa 020-567 100, använda vår app eller e-tjänst. Läs mer på <a href="http://skatteverket.se/deklaration2016">skatteverket.se/deklaration2016</a> .	Din kod för identifikation	
	77777777	Din kod för underskrift
		99999999

# Vem ska deklarerera?

Du ska lämna Inkomstdeklaration 1 om du har fått en deklara-tionsblankett.

Om du inte har fått någon deklara-tionsblankett och är osäker på om du ska deklarerera så kan du läsa mer om vem som ska deklarerera på

[www.skatteverket.se/vemskadeklarerera](http://www.skatteverket.se/vemskadeklarerera).

Skatteverket skickar ut deklarationerna mellan den 16 mars och 15 april. Om ni är flera i hushållet är det möjligt att ni får era deklarationer vid olika tillfällen.

Om du har en e-legitimation, t.ex. Mobilt BankID, behöver du inte vänta tills din deklaration kommer med posten. I stället kan du deklarerera i e-tjänsten eller appen från den 22 mars.

Har du tappat bort din deklara-tionsblankett kan du alltid använda e-legitimation och deklarerera via e-tjänsten Inkomstdeklaration 1 eller appen. Du kan också beställa en ny Inkomstdeklaration 1 via vår servicetelefon, 020-567 000, direktval 6101, eller via beställnings-tjänsten på vår webbplats.

# Det här har du fått från Skatteverket

Du har fått:

- deklara-tionsblankett
- specifi-kation
- preliminär skatteuträkning.

På deklara-tionsblanketten är redan de uppgifter som Skatteverket känner till, och uppgifter som har skickats in från exempelvis arbetsgivare, pensionsutbetalare eller banker, ifyllda.

På specifi-kationen hittar du koderna för att godkänna deklarationen (dina säkerhetskoder). Koderna finns bara på specifi-kationen som du får hemskickad och du kan inte få nya koder. Du får inga koder om du ska ändra eller lägga till något. Då måste du i stället deklarerera via e-tjänsten eller appen med e-legitimation eller genom att skicka in pappersblanketten.

Du har även fått en preliminär beräkning av din skatt. Den grundar sig på de uppgifter Skatteverket fyllt i på din deklaration. Här ser du också dina skattereduktioner, t.ex. jobbskatteavdrag samt rot- och rutavdrag (läs mer på [www.skatteverket.se/skattereduktioner](http://www.skatteverket.se/skattereduktioner) eller [www.skatteverket.se/deklarerarotrut](http://www.skatteverket.se/deklarerarotrut)). Skatten kan förändras av uppgifter som du ändrar eller lägger till i deklarationen. Hur mycket du slutligen ska få tillbaka eller betala ser du på ditt slutskattebesked. Om du vill betala in skatt tidigare för att undvika kostnadsränta hittar du ditt OCR-nummer och Skatteverkets kontonummer

på den preliminära skatteuträkningen. Du kan också hämta uppgifterna på [www.skatteverket.se/ocr](http://www.skatteverket.se/ocr).

Mer information finns på

[www.skatteverket.se/deklaration2016](http://www.skatteverket.se/deklaration2016).

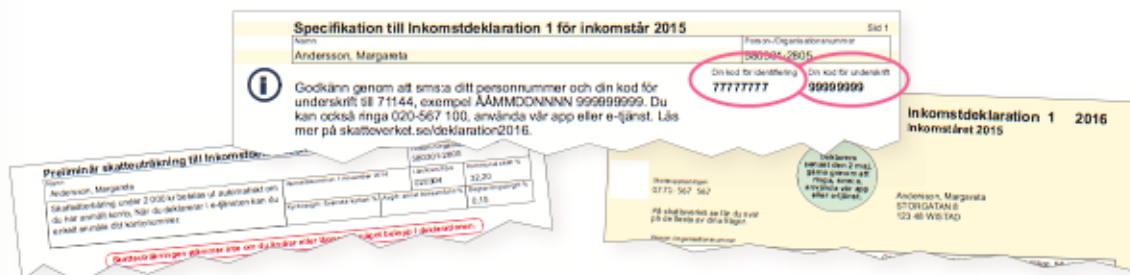
# Vill du slippa få deklarationen på papper nästa år?

Du kan välja att få din myndighetspost digitalt. Då får du en påminnelse när det är dags att deklarerera nästa gång. En e-legitimation (t.ex. Mobilt BankID) och en säker digital brevlåda är allt som behövs.

Den digitala posten kan du läsa i din dator, surfplatta eller mobil – när som helst och var du än är.

Läs mer och skaffa en säker digital brevlåda på [www.minameddelanden.se](http://www.minameddelanden.se).

När du väljer att få din deklaration digitalt så deklarerar du sedan via vår e-tjänst. Du får hjälp med automatiska uträkningar och överföringar. Dessutom får du en bekräftelse på att vi har tagit emot din deklaration.





## Ska du bara godkänna?



### Kontrollera

Titta så att uppgifterna i din deklaration stämmer överens med de kontrolluppgifter du har fått från arbetsgivare, bank, Försäkringskassan m.fl.



### Godkänn

Godkänn din deklaration. Det kan du enkelt göra via sms eller genom att ringa. Gör så här:

– Sms:a ditt personnummer och din kod för underskrift till 71144. Tänk på att ha ett mellanslag mellan ditt personnummer och din kod!

#### Eller:

– Ring 020–567 100 (+46 10 494 00 40 om du ringer från utlandet).

– Följ de inspelade instruktionerna. Du kan även välja att få instruktionerna på engelska.

Du kan också godkänna din deklaration i Skatteverkets app eller e-tjänst.



### Kvittens

När du deklarerar genom att sms:a, via vår e-tjänst eller app får du en kvittens. Om du i stället ringer in din deklaration hör du ett meddelande läsas upp i telefonen. Det bekräftar att du har deklarerat. Om du inte får något meddelande innebär det att din deklaration inte har skickats in.

Du som har valt att deklarerar genom att sms:a, ringa, använda appen eller e-tjänsten och är osäker på om din deklaration har kommit in kan logga in i e-tjänsten. Där kan du se om den kommit in. Om du har ringt in din deklaration kan du också ringa igen och höra det bekräftande meddelandet på nytt.

## Pappersblankett

Har du inte möjlighet att deklarerar genom att sms:a, ringa, använda appen eller e-tjänsten så kan du lämna in pappersblanketten. Då skriver du under blanketten och skickar den till svarsadressen som finns på deklarationen. Du kan också gå till ett service- eller skattekontor och lämna in deklarationen (hitta kontor på [www.skatteverket.se/besok](http://www.skatteverket.se/besok)).



## Ska du ändra eller lägga till något?

Du som har sålt din bostad eller sålt värdepapper, t.ex. aktier, ska lämna en bilaga med deklARATIONEN. Det gäller även dig som är företagare (driver enskild näringsverksamhet eller är delägare i aktie- eller handelsbolag). Vilken bilaga du ska lämna framgår i e-tjänsten och av din specifikation. I e-tjänsten får du dessutom hjälp med att fylla i dina uppgifter.



Logga in

I e-tjänsten finns rätt bilaga skapad åt dig med flera förifyllda uppgifter. Alla uträkningar och överföringar sker automatiskt. Du ser också hur det du ändrat eller lagt till påverkar din skatt.

Inkomstdeklaration 1



Läs mer på vår webbplats om vad du som har sålt bostad, värdepapper eller driver ett företag ska tänka på när du ska deklarerar. Använd gärna våra direktlänkar för att hitta den information du söker.

- [www.skatteverket.se/forsaljningbostad](http://www.skatteverket.se/forsaljningbostad)
- [www.skatteverket.se/deklareraforetag](http://www.skatteverket.se/deklareraforetag)
- [www.skatteverket.se/forsaljningvardepapper](http://www.skatteverket.se/forsaljningvardepapper)

### Har du haft inkomster från utlandet?

Huvudregeln är att du ska ta upp dina utländska inkomster i din svenska deklARATION.

Om du på grund av svenska regler eller bestämmelser i skatteavtal inte ska betala skatt för inkomsten i Sverige, ska du ändå tala om att du haft den i din svenska deklARATION. I dessa fall ska du bara lämna uppgiften under Övriga upplysningar. Mer information hittar du på [www.skatteverket.se/deklarerainkomsterfranutlandet](http://www.skatteverket.se/deklarerainkomsterfranutlandet).

Om du har fått lön eller pension från ett annat nordiskt land och vill ha mer information hittar du den på [www.nordisketax.net](http://www.nordisketax.net).

### Saknas eller finns det en felaktig uppgift på din förifyllda deklARATION?

Det kan bero på att Skatteverket saknade eller hade fått en felaktig kontrolluppgift när din deklARATION skapades. Din deklARATION i e-tjänsten är alltid uppdaterad med de senaste kontrolluppgifterna. Har uppgifterna ändrats sedan deklARATIONEN skapades så behöver du bara godkänna de nya uppgifterna i e-tjänsten. Det kan du göra både med säkerhetskoderna och med din e-legitimation. Du kan också lägga till en helt ny uppgift. Det gör du i menyvalet Ändra i e-tjänsten. Då behöver du vara inloggad med e-legitimation. Om du ändrar något på pappersblanketten måste du vara noga med att skriva det nya beloppet i den vita rutan, annars kommer din ändring inte att bli registrerad.

# Kan du göra några avdrag?

Om du begär avdrag i deklarationen ska du kunna visa att du har haft utgiften. Du kan aldrig få avdrag för privata levnadskostnader som förskoleavgifter och sjukvårdskostnader.

## Tips

Avdragslexikon finns på [www.skatteverket.se/avdragslexikonprivat](http://www.skatteverket.se/avdragslexikonprivat).

I den här broschyren tar vi bara upp reglerna för det vanligaste avdraget, resor till och från arbetet. Om du deklarerar i e-tjänsten får du hjälp att beräkna avdraget. På [www.skatteverket.se/avdragslexikonprivat](http://www.skatteverket.se/avdragslexikonprivat) finns information om olika avdrag. Du kan också läsa om avdrag i broschyren Skatteregler för privatpersoner (SKV 330) som finns på [www.skatteverket.se/broschyren](http://www.skatteverket.se/broschyren). Du kan även beställa den via vår servicetelefon 020-567 000, direktval 7103.

## Avdrag för resor till och från arbetet

Du kan bara få avdrag för resor mellan bostaden och arbetsplatsen för den del av dina utgifter som är högre än 10 000 kr.

Om du har åkt kollektivt har du rätt att göra avdrag för utgifterna om avståndet är minst 2 km.

Har du kört bil eller motorcykel har du rätt att göra avdrag för utgifterna om avståndet är minst 5 km. Du måste dessutom ha gjort en **tidsvinst på minst två timmar per dag** för fram- och återresan, jämfört med om du åkt kollektivt.

Du har också rätt att göra avdrag för bil eller motorcykel om det inte finns några allmänna kommunikationsmedel och om avståndet är minst 2 km.

Har du använt bilen i tjänsten under minst 60 dagar under 2015 och dessutom kört minst 300 mil i tjänsten? Då får du göra avdrag för resor mellan bostad och arbetsplats för de dagar som du har använt bilen i tjänsten.

Har du använt bilen i tjänsten under minst 160 dagar under 2015 och dessutom kört minst 300 mil i tjänsten? Då får du göra avdrag för alla dagar som du har använt bilen för resor mellan din bostad och din arbetsplats.

Resor till och från arbetet	
Egen bil	18,50 kr per mil
Förmånsbil, som går på diesel	6,50 kr per mil
Förmånsbil, som går på annat drivmedel än diesel (t.ex. bensin eller etanol)	9,50 kr per mil
Motorcykel/mopedbil	9 kr per mil
Moped	4,50 kr per mil
Cykel	250 kr per år

Om du har rätt att göra avdrag för bil och har använt egen bil får du dra av utgifterna för **trängselskatt**.

Om du är tvungen att på grund av funktionshinder, hög ålder eller sjukdom använda egen bil, får du räkna med de verkliga utgifterna för resorna till och från arbetet. Avdrag bör medges med högst 37 kr per mil. Även i detta fall gäller att du får avdrag endast för den del av utgifterna som överstiger 10 000 kr.

## Lägre skatt efter avdrag

Ett avdrag i deklarationen sänker din inkomst som skatten beräknas på. Hur mycket ett avdrag ger i lägre skatt beror på hur hög skatt du betalar. Om du betalar 30 % i skatt på dina löneinkomster och gör ett avdrag för resor till och från arbetet med 11 000 kr (du får avdrag för den del som överstiger 10 000 kr) blir din ungefärliga skatteminskning 300 kr (11 000 kr – 10 000 kr x 30 %).

## Tips

I e-tjänsten ser du direkt hur mycket avdraget minskar din skatt. Avdraget kan du göra både med säkerhetskoder och e-legitimation. Du kan också göra avdraget i Skatteverkets app.

# Vad händer när du har deklarerat?

När du har deklarerat går vi igenom dina uppgifter och räknar ut din slutliga skatt. När vi är klara får du ditt slutskattebesked i något av utskicken i juni, augusti eller september.

Om Skatteverket behöver fler uppgifter från dig för att kunna räkna ut din slutliga skatt, hör vi av oss.

**Nyhet!** Beslutar vi att ändra något i din deklARATION får du slutskattebeskedet tillsammans med ändringsbeslutet. Om du ska få pengar tillbaka får du dem direkt till ditt konto och har du skatt att betala så ska du göra det inom 90 dagar, i stället för vid tidpunkterna i tabellen.

## När får du veta hur mycket du ska få tillbaka eller betala?

### Är du privatperson?

- **Har du deklarerat genom att sms:a, ringa, via Skatteverkets app eller e-tjänst?** Om du ska få pengar tillbaka och har anmält konto så får du ditt slutskattebesked i juni. Har du inte anmält konto eller har skatt att betala får du ditt slutskattebesked i augusti.
- **Har du deklarerat på papper?** Du får ditt slutskattebesked i augusti.

### Är du företagare?

- **Har du deklarerat via Skatteverkets e-tjänst?** Om du ska få pengar tillbaka och har anmält konto så får du ditt slutskattebesked i juni. Om du däremot har skatt att betala får du ditt slutskattebesked i september.
- **Har du deklarerat på papper?** **Nyhet!** Du får ditt slutskattebesked i september. Läs mer på [www.skatteverket.se/deklareraforetag](http://www.skatteverket.se/deklareraforetag).

I tabellen ser du när du får din skatteåterbäring eller när din kvarskatt ska vara betald:

När kommer slutskattebeskedet?	När får du pengarna på ditt konto?	När ska pengarna finnas på Skatteverkets konto?
juni	vecka 23	–
augusti	vecka 32	14 november 2016
september	vecka 36	12 december 2016

Läs mer om när slutskattebeskeden skickas ut på [www.skatteverket.se/nardudeklarerat](http://www.skatteverket.se/nardudeklarerat).

## Har du inte anmält konto för skatteåterbäring?

Du som får tillbaka 2 000 kr eller mer får pengarna automatiskt via en utbetalningsavi. Avierna börjar skickas ut ungefär en vecka efter det att de som har anmält konto får sina pengar. Vi kan inte säga exakt vilken vecka du får din avi. Får du tillbaka mindre än 2 000 kr står pengarna kvar på ditt skattekonto tills du begär att få dem utbetalda. Vill du ha dem utbetalda så hör du av dig till Skatteverket när du har fått ditt slutskattebesked. Ovan kan du se när du får ditt slutskattebesked.

## Anmäl konto för skatteåterbäring!

Anmäl ditt konto via e-tjänsten Skattekonto [www.skatteverket.se/anmalakonto](http://www.skatteverket.se/anmalakonto). Du kan också anmäla

ditt konto när du deklarerar via e-tjänsten Inkomstdeklaration 1 eller i appen. Har du ingen e-legitimation kan du använda blanketten Skatteåterbäring till bankkonto (SKV 4802). Den hittar du på [www.skatteverket.se/blanketter](http://www.skatteverket.se/blanketter). Du kan också beställa den via vår servicetelefon 020-567 000, direktval 6705.

## Har du skatt att betala på din preliminära skatteuträkning?

Tabellen ovan visar när skatten senast ska vara betald. Fram till dess kan du göra delbetalningar. Du kan när som helst betala in pengar till ditt skattekonto. Vill du ha ett inbetalningskort kan du beställa det via vår servicetelefon 020-567 000, direktval 6704.

Läs mer på [www.skatteverket.se/betalakvars katt](http://www.skatteverket.se/betalakvars katt).



## Mer information

### Spara underlag

Alla som ska deklarerat måste se till så att alla underlag finns, bl.a. för kontrollen av deklARATIONEN. Du kan t.ex. spara kvitton, anteckningar eller räkenskaper. Underlaget för deklARATIONEN ska sparas i sex år. Om du t.ex. har sålt ett småhus under 2015 ska du spara underlagen t.o.m. utgången av 2021.

Det är du som deklarerar som har bevisbördan för avdrag i deklARATIONEN. Det innebär att om du begär avdrag för en utgift i deklARATIONEN ska du kunna visa att du faktiskt har haft utgiften.

### Deklarera dödsbo

Har du en anhörig som har gått bort under 2015 och du därför ska deklarerat ett dödsbo? Läs mer på [www.skatteverket.se/deklareradodsbo](http://www.skatteverket.se/deklareradodsbo). Där kan du se vad som är viktigt att tänka på och hur du ska gå tillväga. Där finns även information om deklARATIONEN för dödsbon efter personer som avlidit före 2015.

### Automatisk avräkning av utländsk skatt

Om du har betalat utländsk skatt på kapitalinkomster och skatten finns redovisad på en kontrolluppgift har Skatteverket automatiskt räknat av den från den svenska skatten. På din preliminära skatteuträkning ser du hur stor avräkning du har fått. Om du har fått automatisk avräkning ska du inte begära avräkning eller kryssa i rutan för avräkning under Övriga upplysningar. Mer om hur den automatiska avräkningen beräknas hittar du på [www.skatteverket.se/avrakning](http://www.skatteverket.se/avrakning).

### I vilken kommun ska du betala skatt?

Du betalar kommunalskatt i den kommun där du var folkbokförd den 1 november 2014.

Kyrkoavgift eller avgift till ett annat trossamfund ska du betala om du tillhörde Svenska kyrkan eller något annat trossamfund den 1 november 2014. Alla som var folkbokförda i Sverige den 1 november 2014 ska betala begravningsavgift.

### Förseningsavgift

Lämnar du din deklARATION för sent får du en förseningsavgift på 1 250 kr. Har du inte lämnat in deklARATIONEN inom tre månader från ordinarie deklARATIONSDATUM får du ytterligare 1 250 kr i förseningsavgift. Dröjer du fem månader eller längre får du ännu en förseningsavgift på 1 250 kr. Detta innebär att du totalt kan få betala 3 750 kr i förseningsavgift.

### Skattetillägg

Du kan få betala skattetillägg i följande fall:

- Om du begär avdrag för en utgift som du inte har haft eller inte redovisar en inkomst som du ska ta upp i deklARATIONEN.
- Om avvikelse har skett från deklARATIONEN genom skönsbeskattning.
- Om du inte lämnar någon deklARATION och Skatteverket därför skönsbeskattar dig. Ett sådant skattetillägg tas bort om du deklarerar inom fyra månader från utgången av den månad när beslutet om skattetillägg meddelades.

Mer information om skattetillägg – när det kan tas ut och när befrielse från skattetillägg kan medges – finns i broschyren Skatteregler för privatpersoner (SKV 330).

### Pensionsgrundande inkomst (PGI)

Skatteverket beslutar om din PGI varje år vid den årliga beskattningen.

Underlaget för PGI används av Pensionsmyndigheten som räknar ut pensionsrätten för den allmänna pensionen. Det är därför viktigt att du kontrollerar att Skatteverket har beräknat din PGI rätt. Den beslutade pensionsgrundande inkomsten framgår av ditt slutskattebesked. Läs mer på [www.skatteverket.se/pgi](http://www.skatteverket.se/pgi).

## Anstånd med att lämna deklARATIONEN

Om du inte har möjlighet att lämna din deklARATION i tid, kan du ansöka om att få lämna den senare. Använd då blanketten Ansökan – Anstånd att lämna inkomstdeklARATION m.m. (SKV 2600). Hämta blanketten på [www.skatteverket.se/blanketter](http://www.skatteverket.se/blanketter) eller beställ den via vår servicetelefon, 020-567 000, direktval 6601. Du måste ha ett godtagbart skäl för att få anstånd, t.ex. att du är utomlands en längre tid. Lämna din ansökan till Skatteverket minst tio dagar före den 2 maj 2016. Deklarerar du efter den 2 maj kan du få ditt slutskattebesked senare än du annars skulle ha fått. När slutskattebeskeden skickas ut kan du se på sidan 6.

## Deklarationsombud

Du kan utse ett deklARATIONsombud som kan deklARERA i e-tjänsten åt dig. Mer information finns på [www.skatteverket.se/deklarationsombud](http://www.skatteverket.se/deklarationsombud).

## Skatteupplysningens utökade telefontider inför deklARATIONEN

Ring 0771-567 567. Från utlandet +46 8 564 851 60.

Datum	Veckodag	Öppettider
22 april	Fredag	08.00–18.00
23 april	Lördag	10.00–16.00
24 april	Söndag	12.00–18.00
25–29 april	Måndag–fredag	08.00–22.00
30 april	Lördag	08.00–16.00

Datum	Veckodag	Öppettider
1 maj	Söndag	10.00–22.00
2 maj	Måndag	08.00–24.00



SKV 325 utgåva 37. Utgiven i februari 2016.

Astrid Lilja, Högskolan i Halmstad



Besöksadress: Kristian IV:s väg 3  
Postadress: Box 823, 301 18 Halmstad  
Telefon: 035-16 71 00  
E-mail: [registrator@hh.se](mailto:registrator@hh.se)  
[www.hh.se](http://www.hh.se)