



Vägen till målgruppsanpassade texter

En jämförande textanalys baserad på
Pensionsmyndighetens interna och externa
kommunikation

Rebecca Nielsen

Uppsats 15 hp

Halmstad 2017-11-14

Högskolan i Halmstad
Akademin för lärande, humaniora och samhälle
Uppsats 15 hp, svenska språket 61–90
Författare:
Rebecca Nielsen

Vägen till målgruppsanpassade texter

En jämförande textanalys baserad på Pensionsmyndighetens interna och externa kommunikation

Handledare:
Ola Svensson
HT 2016

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	1
1.1 Bakgrund.....	1
1.2 Syfte och frågeställning.....	2
1.3 Disposition.....	2
2. Tidigare forskning.....	2
3. Teori.....	5
3.1 Intern och extern kommunikation.....	5
3.2 Kontext och klarspråk.....	6
4. Material och metod.....	7
4.1 Material.....	7
4.2 Metod.....	9
4.3 Presentation av språkråden.....	9
5. Resultat.....	11
5.1 Analys av ”Jämställd information och bemötande på Pensionsmyndigheten”.....	11
5.2 Analys av ”Hela livet räknas när du sparar till din allmänna pension”.....	13
6. Diskussion och slutsatser.....	18
7. Sammanfattning.....	21
Referenslista.....	21

Abstrakt

I denna uppsats undersöks Pensionsmyndighetens interna och externa kommunikation i två olika texter för att finna vilka likheter och skillnader det finns mellan dessa, ur ett klarspråksperspektiv. Materialet består av en rapport och en broschyr som har inhämtats från myndighetens webbsida. För att kunna besvara syftet har rapporten jämförts mot broschyren, för att sedan sammanställas. Resultatet visar att det finns likheter i ordval, men att det även förekommer vissa skillnader som beror på vilken målgrupp texten riktar sig till. Målgrupperna sträcker sig både internt och externt inom myndigheten, vilket också påverkar kontexten. Därför är rapporten mer svårläst än broschyren.

Nyckelord: myndighetstexter, extern kommunikation, intern kommunikation, klarspråk, mottagaranpassning

1. Inledning

1.1 Bakgrund

”Kommunikation är något som oftast tas för givet och inte problematiseras” (Falkheimer & Heide 2014:35). Vi tänker på kommunikation som något självklart, det finns överallt i det vardagliga livet och sker ständigt mellan människor. Omedvetet påverkas samhället av en mängd budskap och genom varierande kommunikationssätt till olika målgrupper.

Den här undersökningen utgår från en verksamhet där klarspråk och målgruppsanpassning är viktigt i allra högsta grad, närmare bestämt en statlig myndighet. Min uppsats klargör hur Pensionsmyndigheten kommunicerar strategiskt till olika målgrupper för att nå sina långsiktiga mål, både internt och externt. Numera har skillnaderna mellan kommunikationen på arbetsplatsen och utåt till allmänheten minskat på grund av uppkomsten av exempelvis sociala medier. Därför är det intressant att undersöka närmare hur en myndighet kommunicerar både internt och externt, om det finns något som skiljer sig och om den ena texten påverkas av den andra på något sätt. I en myndighet är det viktigt att nå ut till alla i samhället och att dessutom kunna förstå sig på och uppfylla läsarens olika behov. På samma vis som en uppsats måste ha ett vetenskapligt förhållningssätt, så har myndigheter särskilda mål och regler som förhåller sig till målgrupperna. I den pågående medieutvecklingen ändras texter ständigt och förbättras allt oftare. För att en målgrupp ska kunna förstå hur de ska gå tillväga för att använda informationen krävs det att språket är enkelt. Informationen bör vara tydlig för läsaren utan krångliga termer och begrepp.

Inom det aktuella forskningsläget finns det ett betydande intresse för att analysera texter ur ett teoretiskt perspektiv. Det finns på senare år en mängd olika kommunikationssätt som vi påverkats av. Texter i allmänhet anses vara en bra aspekt att utgå från i förståelsen av hur olika grupper i samhället agerar, vilket bör vara en av anledningarna till varför forskningsområdet är så brett (Bergström & Boréus 2012:17–18). Allt som allt är analys av rapporter inom myndigheter inte ett lika utforskat område i jämförelse med informationstexter. Rapporter vänder sig dessutom oftast till en tämligen liten målgrupp, dock är granskningar av rapporter en lika viktig process i klarspråksarbetet.

1.2 Syfte och frågeställning

I den här uppsatsen undersöker jag internt och externt material från Pensionsmyndigheten genom att jämföra hur en rapport och en broschyr står sig i förhållande till olika klarspråksråd. Syftet är således att lyfta fram potentiella skillnader och likheter mellan två olika texter med olika målgrupper.

Min hypotes är att texterna säkerligen har vissa tendenser till att likna varandra i samband med vissa klarspråksråd, då analysmaterialet kommer från samma myndighet. Det finns troligtvis dock mindre skillnader eftersom de är riktade till olika slags målgrupper.

1.3 Disposition

Uppsatsen är indelad i nio kapitel. I inledningen finns en genomgång av bakgrunden till min uppsats och varför det är viktigt att undersöka just myndighetstexter. Därefter redovisas syftet i samband med en hypotes och frågeställning.

Kapitel 2 går igenom den tidigare forskning som finns inom ämnet och det som utgör forskningsområdet ur ett större perspektiv. I **kapitel 3** förklaras de teoretiska utgångspunkter och begrepp som är av relevans för uppsatsens syfte. Dessa utgår från myndighetskommunikation, målgruppsanpassning och intern och extern kommunikation. I **Kapitel 4** finns en genomgång av materialet och information om myndigheten, därefter finns mina undersökningsmetoder. Den här delen av kapitlet innefattar en presentation av litteraturval och en beskrivning av de analysmetoder jag har valt att utgå från. I **Kapitel 5** analyseras mitt resultat genom en jämförelse av de båda texterna och sedan har jag gjort en sammanställning av vad jag har kommit fram till. I **Kapitel 6** diskuteras resultatet och vad det kan säga om de texter jag har valt ut på myndighetens hemsida och om den interna och externa kommunikationen. Vidare i **kapitel 7** finns det avslutningsvis en kort sammanfattning av uppsatsens alla delar.

2. Tidigare Forskning

Kommunikation inom myndigheter, företag och organisationer är ett brett och omskrivet område inom det svenska språket och samhällsvetenskapen. Det tidigare forskningsläget är tvärvetenskapligt och formas på så vis av studier som är språkvetenskapliga, men som därtill kan förknippas med andra närliggande teorier. Materialet som mestadels förekommer i forskningen är broschyrer från myndigheter, skolor och organisationer. Ett flertal forskare har

undersökt kontexten genom analysmetoder som innehåller olika språkliga resurser. De flesta använder sig därför av den kritiska diskursanalysen och den systemisk-funktionella grammatiken (se t.ex. Skoglund, 2014 och Lassus, 2010). Det kan till exempel innebära att materialet kritiskt har analyserats genom en undersökning av stilen eller genom en närläsning av en specifik text. Forskningen inom dessa områden har under den senaste tiden även utvecklats och kombinerats med olika multimodala analysinslag som inte endast innefattar bilder, utan också andra visuella effekter.

Hur den interna och externa kommunikationen bedöms inom ett företag eller en myndighet är något som främst berör strategisk kommunikation. Heide & Falkheimer (2014) nämner att området och dess teorier även influerats av andra närliggande ämnen. Exempelvis kan en myndighets mål med att nå ut med sin information grunda sig i de attityder och den kultur läsaren har i samhället. Hur de kommunicerar hänger därför ihop med hur texten är utformad för att passa målgruppens behov (Heide & Falkheimer 2014:15).

En forskare som klargjort att den svenska språkvetenskapen har uppmärksammat studier inom ämnet är Skoglund (2014). Studien utgår från en kritisk diskursanalys som har kombinerats med ett flertal metoder inom exempelvis sociosemiotik och nyretorik. Materialet består av ett projekt som pågick under 2008–2010 med den svenska regeringen och statens folkhälsoinstitut. Projektets syfte var att nå ut med ett mer målgruppsanpassat material om tobaksavvänjning till sjukvården respektive brukarna. Skoglund har både jämfört texternas innehåll för att urskilja vilka strategier regeringen har använt sig av för att påverka målgruppen och även undersökt vilken egenmakt brukarna har. Studien visar således att texterna i vissa sammanhang styr läsaren till idéer om exempelvis motivering utan att gå rakt på sak. På så vis kontrollerar de egenmakten med hjälp av olika argumentationsstrategier.

Den andra studien där liknande iakttagelser har genomförts inom språkvetenskapen är Lassus (2010), där Försäkringskassan i Sverige och Folkpensionsanstalten i Finlands broschyrer har undersökts från 1974–2007. Lassus har analyserat två myndigheter från olika kulturer för att se hur läsaren kan relateras till texterna och för att få svar på vilken betydelse dessa har i samhället. Teorin utgår från den systemisk-funktionella grammatiken. Det betyder att orden i broschyrerna har analyserats ingående för att se vilken slags betydelse dessa har i olika kontexter. Jag har själv undersökt texter som ser olika ut beroende på en viss kontext och kan därför koppla det till min egen analys. Lassus kommer i sin undersökning fram till att det finns vissa likheter mellan de svenska och finlandssvenska texterna då produktionen nästan är densamma. Däremot finns det givetvis också en del skillnader i och med att myndigheterna har olika visioner och regler som även kan relateras till ländernas kulturer.

Den tredje undersökningen, som i likhet med Lassus och min studie också undersöker olika målgrupper inom en myndighet är Lind Palickis (2010). Lind Palicki har dessutom analyserat Försäkringskassans broschyrer utifrån en kritisk diskursanalys, vilket är samma analysätt som Skoglund (2014) har använt sig av. Ett viktigt begrepp som nämns i avhandlingen är *deiktiska rum*, vilket innebär att mottagarens synsätt påverkar hur texterna ser ut ur en språklig synvinkel (Lind Palicki 2010:148). Syftet med undersökningen är att identifiera eventuella problem som uppstår i de uppfattningar av målgruppen som myndigheten besitter. Det har undersökts med hjälp av en jämförande analys av de funktioner som mottagaren och avsändaren använder i samband med exempelvis olika ordval. Till skillnad från Skoglund (2014) och Lassus (2010) visar resultatet att texterna också utgår från ett genusperspektiv, broschyrerna vänder sig nämligen till nyblivna föräldrar. Det som utmärker analysens resultat är den jämställdhetsintegrering som präglar försäkringskassans mål i förmedlingen av sina texter.

Vidare har Ledin & Machin (2015) redogjort för vad begreppet *new public management* innebär i studien "Universitetet som en multimodal marknadsplats". Materialet består exempelvis av broschyrer och utgår från en multimodal kritisk diskursanalys. Metoden handlar således om vad det nya språket har för effekt på texterna genom semiotisk design. Ledin och Machin (2015) nämner att processen kan kopplas till begreppet *rekontextualisering*, där språkets makt kan förflyttas utan att kommunikationen förändras märkbart. Det kan medföra en del negativa konsekvenser för forskningen som då hamnar i skymundan när prioriteringarna hamnar på vilka som styr verksamheten. Forskarna kommer därför fram till att det nya språket påverkar universitetet både ur ett forsknings- och undervisningsperspektiv (Ledin & Machin 2015:7). Både Lind Palicki (2010) och Ledin & Machin (2010) diskuterar i sina analyser olika slags maktförhållanden inom verksamheten och även jämställdhetspåverkan i texterna. Här urskiljer sig dock att Lind Palicki (2010) fokuserar på texten och grammatiken. Ledin & Machin (2015) fokuserar på andra semiotiska verktyg som kan finnas i kommunikationen. Det är också viktigt att belysa det faktum att målgrupperna som forskarna har undersökt skiljer sig åt och består av olika sociala praktiker i samhället.

En annan forskare som berör klarspråksarbetet inom myndigheter är Nord (2011) i en fallstudie som fokuserar på arbetet mellan två myndighetsrapporter. Genom att analysera språkvårdarnas externa arbete med rapporterna belyser Nord två infallsvinklar: hur konsulterna har gått tillväga för att göra myndighetstexter begripligare och hur det praktiskt sätt har gått till i arbetet och om det kan ha påverkat hur texternas slutresultat blir. Att göra

texterna lättläsliga är något som klargörs på många olika nivåer, till exempel dispositionsmässigt. Men arbetet kan ibland försvåras på grund av olika normer och ideal som finns med under processen.

Koskela (2009) undersöker hur Skattemyndighetens texter på webbsidan skiljer sig från andra mediekanaler som myndigheten kommunicerar genom. Koskela har även undersökt hur texterna omskrivs eftersom dessa är riktade till olika mottagargrupper. Som metodverktyg använder Koskela begreppet *rekontextualisering* för att förklara hur kontexten har ändrats innehållsmässigt. Undersökningen fokuserar endast på en myndighets arbete och dess intertextuella mening. Där exempelvis informationstexter beskrivs i artikeln som informativa handlingar till läsarna och medierna. Koskela nämner att rekontextualisering för med sig att texten byter form och på så sätt blir den också enklare att läsa. Det visar sig dock vara problematiskt att förklara termer och begrepp i omskrivna myndighetstexter, vilket gör att dessa kan bli för långa och krångliga att läsa. Utifrån resultatet verkar det som att det är viktigt för skribenten att förstå sin egen och mottagarnas skriftkultur för att slutverket ska kunna bli så begripligt som möjligt.

Sammanfattningsvis med utgångspunkt från den tidigare forskningen kan jag främst konstatera att texterna som har analyserats ingår i ett flertal olika kulturella och samhällsliga sammanhang, vilket gestaltar hur dessa är skrivna. För att textarbetet ska få en möjlighet att utvecklas och för att texterna ska vara anpassade till den tänkta målgruppen bör myndigheterna ha en betydande förståelse för den kultur texten är skriven i. Därför kan det ibland vara svårt att tillfredsställa alla behov i ett textsammanhang, särskilt om målgruppen är bred och svårtolkad.

3. Teori

3.1 Intern och extern kommunikation

Den externa kommunikationen inom en myndighet är den kommunikation som är riktad till omvärlden, till skillnad från den interna som äger rum inom arbetsplatsen. Den externa kommunikationen innefattar därför det material som en myndighet, ett företag eller en organisation publicerar offentligt till medborgarna och media. Det kan exempelvis handla om hur och vad myndigheten arbetar med för tillfället. Intern kommunikation handlar om kommunikationen som hålls inom myndighetens ledning och de anställda, eller i annat fall exempelvis mellan chef och medarbetare. Den interna kommunikationen är viktig mellan

kollegor för att kunna analysera och förbättra arbetet. I grund och botten handlar områdena om att myndigheten bör skapa och bibehålla en god relation till allmänheten och på arbetsplatsen för att alla på så vis ska känna sig delaktiga. Om inte den interna kommunikationen fungerar som den ska påverkas därför den externa. Marknadsföringen både utåt och inåt kan försämrats för myndigheten. På så vis kan en text influeras av en annan existerande text inom både den interna och externa kommunikationen i en myndighet. Sociala medier har på den senaste tiden påverkat exempelvis marknadsföringen genom att skillnaderna har minskat mellan den interna och externa kommunikationen. Det är en effekt av att desto fler använder sig av exempelvis Twitter och Facebook där de flesta kan ta del av internt material som därefter sprids vidare till andra målgrupper (Falkheimer & Heide 2014:10–12).

3.2 Kontext och klarspråk

För att kunna analysera och jämföra två olika slags texter med varandra bedöms även *kontexten*. Vad är det texten vill säga läsaren och vilken funktion fyller den i sitt sammanhang? Min utgångspunkt i den komparativa analysen grundar sig i hur texterna fungerar i samband med målgruppen. Därför är *situationskontexten* avgörande för hur texten är upplagd efter regler och mål inom myndigheten. Det handlar i grund och botten om att författaren och läsaren besitter olika *sociala roller*, där avsändaren exempelvis är kunnig inom ämnet och läsaren inte är lika insatt (Hellspong 2012:21).

I myndighetstexter ter det sig oftast att rollerna är *asymmetriska*. Författaren har därför troligtvis övertaget och har också mer kunskap inom ämnet. Många myndighetstexter är dock svårbegripliga, vilket skapar en bristande kommunikation mellan sändaren och mottagaren. Ett begrepp som kan relateras till dessa mönster är *genrer*, som beskriver vad en text kan förväntas ha för mening utifrån läsarens perspektiv. Ett exempel är att myndighetstexter är en genre i sig, som enligt läsaren ska innehålla ett enkelt och begripligt språk. Men det kan även innebära att läsaren i vissa fall anser att myndighetstexter är obegripliga och innehåller för många fackord.

En viktig utgångspunkt i min undersökning är även hur texterna är *kodade*. Det innefattar exempelvis vilka termer som brukar användas och sättet som myndigheten har vant sig vid att formulera sig. Exempelvis om avsändaren använder sig av *vi* eller *oss* i fråga om myndigheten eller om författaren upprepar och hänvisar till webbsidan kontinuerligt (Hellspong 2012:22).

Klarspråk är något som ofta förknippas med myndighetstexter och myndighetens riktlinjer bör därför vara att klarspråkanpassa texterna så att mottagarna på så vis kan förstå dessa bättre. Det är viktigt att läsaren ska kunna tolka texten så att den når ut till alla i samhället utan svårigheter. Språkrådet (2014:12–13) nämner också att ”texter och annan offentlig kommunikation har ofta flera mottagare, men i regel en huvudsaklig mottagare”, eftersom texterna är offentliga. Myndigheten ska därför vara tillgänglig för alla i samhället som kan tänkas vara i behov av att använda deras tjänster. Texten bör därför också främja mottagarens vilja att lära sig använda webbplatsen och hur mottagaren använder den. Alla element; ordbildning, stavning, meningslängd och rubriker måste därför anpassas till läsaren. Det är dessutom viktigt att veta hur du ska tänka för att veta vilken målgrupp en viss text är avsedd för. Därför bör du ringa in målgruppen exempelvis genom att se över olika åldrar, yrken och andra erfarenheter målgruppen har. Det gäller dessutom att ha förståelse för deras värderingar och attityder. För att analysera olika slags myndighetstexter är det alltså också av vikt att förstå hur textens innehåll är disponerat och hur dessa kan tolkas i samband med andra slags texter.

4. Material och metod

4.1 Material

Följande två texter som jag har valt ut är hämtade från Pensionsmyndighetens hemsida, där det går att finna både offentliga rapporter och broschyrer avsedda till olika slags målgrupper. Det material som jag har valt ut är en längre rapport (Pensionsmyndigheten 2015a) och en kortare broschyr (Pensionsmyndigheten 2015b) som berör frågor och svar om pensionen. Dessa rapporter och broschyrer finns tillgängliga för alla att ladda ned i PDF-format på webbsidan under området *Rapporter och undersökningar* och *Blanketter och broschyrer*. I resultatdelen benämns rapporten som text 1 och broschyren som text 2 kontinuerligt för att det ska vara enklare att skilja texterna och min tankegång åt. Ämnena i dessa texter är slumpmässigt utvalda och följer därför inget särskilt mönster. Dock har jag valt att använda mig av ett material som riktar sig till olika målgrupper och som vänder sig både internt och externt. Anledningen till att materialet kommer från samma myndighet och inte från olika källor är för att det finns ett samband mellan dessa som är enklare att tolka. Det är dessutom desto mer relevant i samband med undersökningens syfte.

Rapporten *Jämställd information och bemötande på Pensionsmyndigheten* (Pensionsmyndigheten 2015a) innehåller 36 sidor totalt och innefattar olika studiers frågor och resultat. Rapporten vänder sig främst till de som arbetar på Pensionsmyndigheten men är publicerad offentligt på webbsidan. Informationen handlar om vilka mål och studier som myndigheten ska uppnå i fråga om en mer jämställd information på exempelvis deras hemsida. En annan målgrupp är pensionärer och pensionssparare, då dessa också har tillgång till att läsa materialet på Pensionsmyndighetens webbsida.

Broschyren *Hela livet räknas När du sparar till din allmänna pension* (Pensionsmyndigheten 2015b) har ett mindre omfång på 16 sidor. Den vänder sig till pensionssparare som vill veta mer om hur pensionen går till och innehåller även information om hur man kan spara till den.

Pensionsmyndigheten är utsedd av regeringen till att följa vissa regler och riktlinjer. Deras uppdrag är därför att betala ut pengar till de som går eller ska gå i pension. Deras största målgrupp är seniorer som precis har pensionerat sig, de avser dock också att informera yngre om att börja tänka igenom sin kommande pension och spara till den. Webbsidan ska på ett lättförståeligt och neutralt tillvägagångssätt ge ut information om huruvida du kan pensionsspara och om hur det fungerar i allmänhet. Överlag finns det därför tre olika inriktningar som riktar sig till mottagargrupperna: *Förstå din pension*, *Gå i pension* och *För pensionärer*. Fastän Pensionsmyndigheten möjligtvis har en äldre målgrupp, så har innehållet anpassats efter ålder och livssituation för att det ska vara enklare att orientera sig på webbsidan.

Pensionsmyndigheten har vissa likheter med andra myndigheter i Sverige. Myndigheten utgår exempelvis från samma servicekontor som Skatteverket och Försäkringskassan vad gäller frågor om själva pensionen, olika skatter eller försäkringar. Myndigheten följer sitt uppdrag att informera och ge ut pensionen genom en styrelse som är speciellt utvald av regeringen. Styrelsen har makten över hur arbetet ska se ut och fördelas inom myndigheten. Den regleras varje år genom staben i form av ett brev där de viktigaste besluten finns med. Det finns dessutom sju olika avdelningar som har hand om exempelvis kommunikation och produktion.

4.2 Metod

Texterna har analyserats med hjälp av *Myndigheternas skrivregler* (2014) där jag utgår från sammanlagt tio olika klarspråksråd. Råden är till för att klargöra hur begriplig en

myndighetstext är och vad som eventuellt kan förbättras. Punkterna som jag utgår från är ett fåtal av många andra råd som nämns i boken och jag valde ut det som var av relevans för min undersökning. Jag har dessutom använt mig av några exempel på ord som finns i *Svarta listan* (2011). I *Svarta listan* (2011) som även nämns i *Myndigheternas skrivregler* (se t.ex. 2014:18) finns det tillgång till ytterligare ord som kan undvikas så att inte texten får ett stelt intryck. Jag har därefter gått igenom en text i taget utifrån språkråden i den tur och ordning som presenteras nedan i 4.3. I enlighet med det diskuterar jag resultatet vidare och jämför vad jag har kommit fram till i båda texterna utifrån klarspråksråden. Jag har alltså analyserat hur texterna står sig utifrån följande tio klarspråksråd:

1. *Skriv kort och välj relevant innehåll*
2. *Välj en lagom personlig ton och stil*
3. *Sätt subjektet på rätt plats*
4. *Välj helst aktiv form av verben*
5. *Var försiktig med ord som har flera olika betydelser*
6. *Undvik ålderdomliga ord och former*
7. *Stämna överens är bättre än överensstämna*
8. *Förklara facktermer och ord*
9. *Välj korta prepositioner*
10. *Se upp med modeord.*

I resultatet är språkråden numrerade inom parantes i den ordning som nämns ovan. För att avgöra om rådet följs eller inte har jag valt att göra en avgränsning utifrån exemplen som finns i *Myndigheternas skrivregler* (2014) och *Svarta listan* (2011). Exempelvis används orden *angående*, *avseende* och *gällande* som exempel på ord med oklar betydelse (se *Myndigheternas skrivregler* 2014:21–22). Jag har valt att begränsa undersökningen till orden som nämns i publikationerna ovan eftersom de har en koppling till det jag har valt att undersöka, vilket är hur texterna förhåller sig till olika klarspråksråd. Det finns dock vissa svårare avgränsningar att ta ställning till i klarspråksråden. Till exempel i *Skriv kort och välj relevant innehåll* (råd 1), *Välj en lagom personlig stil och ton* (råd 2) och *Förklara facktermer och ord* (råd 8) nämns inga särskilda exempel på meningar och ord. Det blir därför svårare att avgöra vad som är tydligare att skriva än något annat. Nedan finns en närmare presentation av klarspråksråden och hur jag har avgjort om råden följs eller inte.

4.3 Presentation av klarspråksråden

4.3.1. *Skriv kort och välj relevant innehåll*

Det som mottagaren har kännedom av sedan innan eller som inte har med textens ämne att göra behöver nödvändigtvis inte finnas med. Det som är viktigast är att budskapet är klart och tydligt utifrån behoven som mottagaren behöver för att förstå texten. Eventuella frågor och annat som behöver besvaras bör därför också vara tydligt. (*Myndigheternas skrivregler* 2014:13). I texterna undersöks därför om meningarna är korta och tydliga, men även hur innehållet ser ut i samband med texternas ämnen.

4.3.2 *Välj en lagom personlig ton och stil*

Ämnet styr vilken ton och stil texten har, inkluderat vilket tilltal som används och hur det uppfattas av mottagaren. Ett förslag som passar till de flesta myndighetstexter är att använda sig av ett direkt du-tilltal, särskilt om texten riktar sig till enskilda personer. Ett du-tilltal kan dock i vissa fall vara vilseledande om texten riktar sig till olika mottagare och det kan då bli svårt att skilja på vem texten riktar sig till. Samma gäller då myndigheten eller exempelvis ett företag/en organisation nämns i texten. I det fallet är det bättre att använda sig av personliga pronomen som *vi/jag*, även fast det inte är ett tilltal så gör det att texten får en personligare ton och stil (*Myndigheternas skrivregler* 2014:13). Det som jag har undersökt är således huruvida vilket tilltal som används, hur personlig texten är och om det står klart vem texten riktar sig till.

4.3.3 *Sätt subjektet på rätt plats*

Det är vanligt att rapporter och utredningar utgår från föregående texter som kan innehålla en del ålderdomliga ord och ordföljder. Ett exempel på en krånglig ordföljd är att endast skriva *ska finnas* istället för *ska det finnas* (*Myndigheternas skrivregler* 2014:15). Här har jag undersökt om det finns samma meningar i texterna som skulle kunna ändras och som har en onaturlig ordföljd.

4.3.4 *Välj helst aktiv form av verben*

Skriv hellre vem det är som gör något i aktiv än passiv form för att göra texten mer levande och aktuell. Ett undantag är om mottagaren redan vet vad som händer eller vem som gör något. Skriv därför hellre till exempel *inspekterar* istället för *inspekteras* då det förstnämnda ordet är aktivt och det sistnämnda är passivt. Det gör att läsaren inte förstår vem som utför handlingen (*Myndigheternas skrivregler* 2014:16). Om något dock är självklart för läsaren går det att använda passiv form utan att texten blir stel. Ett exempel är då det är tydligt sedan innan vem som utför handlingen eller då något sker automatiskt, exempelvis: ”dörrarna öppnas automatiskt”.

4.3.5 Var försiktig med ord som har flera olika betydelser

Vissa ord som är vanliga i myndighetstexter kan också uppfattas som vardagliga beroende vem som läser texten, några exempel på ord man därför bör undvika är: *bestrida*, *biträde* och *utgå*. Dessa ord är tvetydliga eftersom de är fackspråkliga och kan bytas ut till mer vardagliga ord, till exempel kan *bestrida* bytas ut mot att *bekosta/betala*, *biträde* till *hjälp* och *utgå* till *lämnas* (*Myndigheternas skrivregler* 2014:18, *Svarta listan* 2011:7).

4.3.6 Undvik ålderdomliga ord och former

Ålderdomliga ord som används mer sällan i dagsläget bör också bytas ut för att inte uppfattas som stela och oförståeliga. I olika sammanhang passar vissa ord bättre in än andra, till exempel nämns det att *icke* och *ej* är mer ålderdomliga ord än *inte*. Jag har undersökt texterna efter förslagen som nämns i *Myndigheternas skrivregler* (2014:18–19).

4.3.7 Stämman överens är bättre än överensstämman

Texten anses vara lättare att läsa om du delar upp olika verb, trots om det ändå går att skriva ihop orden. Uppdelning beror också på om det som skrivs är konkret eller abstrakt, men också om det finns en betydelseskillnad mellan orden som inte fungerar tillsammans. Exempelvis kan verben *överensstämman* och *tillser* göras om till flerordsuttryck som *stämman överens* och *ser till* istället (*Myndigheternas skrivregler* 2014:20).

4.3.8 Förklara facktermer och ord

I myndighetstexter är det vanligt att använda sig av facktermer vilket gör det extra viktigt att förklara vad ordet betyder för en läsare som inte är insatt i fackspråket. En förklaring räcker första gången ordet nämns i en text och ibland kan det även behövas en ordlista över de facktermer som finns i texten (*Myndigheternas skrivregler* 2014:21). Det jag letar efter här i texterna är om det förekommer några fackord och om dessa då förklaras på ett tydligt sätt, samt om det finns ordlistor och dylikt till hjälp.

4.3.9 Välj korta prepositioner

Istället för att använda långa ord som exempelvis *angående*, *avseende* och *gällande* kan man använda korta prepositioner så som *på*, *till* och *av* för att förenkla texten. Det går oftast att byta ut längre ord som gör att texten blir mer lättläst och begripligare (*Myndigheternas skrivregler* 2014:21–22, *Svarta listan* 2011:5).

4.3.10 Se upp med modeord

Med modeord räknas till exempel svengelska och engelska uttryck, klyschor och andra främmande ord som kan vara svåra att förstå om inte mottagaren vet sedan innan vad ordet betyder. Utifrån *Myndigheternas skrivregler* (2014) räknas exempelvis ord som *lean*, *evidence*, *personalomställningar* och *transparens* som sådana ord (se *Myndigheternas skrivregler* 2014:22).

5. Resultat

5.1 Analys av ”Jämställd information och bemötande på Pensionsmyndigheten”

Text 1 har ett innehåll som behandlar olika slags studier och därför är det mycket information allt som allt. Ämnena i text 1 har delats upp i stycken vilket gör läsningen enklare och det är därför även lättare att navigera sig till vad det är man vill läsa i texten. Det förekommer dock många upprepningar där liknande information tas upp flera gånger. Nedan finns två exempel där informationen förekommer under olika underrubriker:

Att integrera ett jämställdhetsperspektiv i verksamheten är en del av myndighetsuppdraget. (text 1:1)

I enlighet med regeringens Förordning [...] ska myndigheten integrera ett jämställdhetsperspektiv i verksamheten. (text 1:4)

Upprepningar av ord hittas också i texten. Det förekommer att man hittar samma ord två eller tre gånger i samma stycke för att troligtvis förtydliga något viktigt. I exemplet nedan upprepas samma hänvisning tre gånger:

Minpension.se är ett redskap för detta och uppföljningen av myndighetens prognoskampanj ur ett könsperspektiv visade att dubbelt så många kvinnor som män hade behövt registrera sig på **minpension.se** under kampanjen för att antalet kvinnor på **minpension.se** skulle bli lika många som antalet män. (text 1:3, min fetstil)

Istället för att hänvisa till *Minpension.se* tre gånger i samma stycke hade det efter första gången räckt med att skriva *webbsidan* andra eller tredje gången. Innehållet är i övrigt relevant för läsaren och varvar fakta med studier som genomförts av myndigheten (råd 1). Tonen och stilen i text 1 är anpassad efter mottagaren på så vis att myndighetens namn nämns ofta eller som *vi/oss*. Det gör texten tydlig och personlig då mottagaren vet vem som har gjort vad. Ett direkt du-tilltal används mer sällan eftersom texten redovisar studier inom myndigheten. Avsändaren och mottagaren benämns oftast med andra tilltal, till exempel ”*Alla pensionssparare och pensionärer*”, ” [...] *den* enskildes rättigheter” eller ” myndighetens medarbetare” (min kursivering). Därför utesluts ingen målgrupp då alla tilltalas på samma sätt (råd 2). Exempelen som visas nedan är ett par utdrag från text 1 där de vänder sig till medarbetarna och på så vis skriver om myndighetens beslut och regler genom hänvisningar:

I enlighet med regeringens Förordning (2009:1173) med instruktion för **Pensionsmyndigheten**, §2 punkt 7, ska myndigheten integrera ett jämställdhetsperspektiv i verksamheten. Kravet på ett jämställdhetsperspektiv i kärnverksamheten är kopplat till gällande svenska jämställdhetspolitiska mål. (text 1:4, min fetstil)

På workshopen den 9 september 2014 tog **vi** gemensamt fram ett utkast till en checklista. (text 1:26, min fetstil)

Någon onaturlig ordföljd förekommer inte i text 1 (råd 3) och majoriteten av verb i texten är aktiva, man får därför veta tidigt vem som har gjort vad. Ett exempel på en mening av aktiv form är: *Utöver detta arbetar myndigheten också med [...]* (text 1:32, råd 4, min fetstil).

Det finns inga ord med flera betydelser i text 1 (råd 5) men däremot förekommer det en del ord som skulle kunna bytas ut till modernare ord. De ålderdomliga ord och uttryck som finns i texten är *föreligga* och *beakta*. Orden här skulle exempelvis kunna ändras till

finnas/finns och *till att ta hänsyn till*. Dessa ord finner man flera gånger i texten och ger texten ett mer omodernt intryck:

När andelen kvinnor respektive män i en population är 40/60 eller jämnare anses kvantitativ jämställdhet **föreligga**. (text 1:4, min fetstil)

Föreligger det skillnad i kundvägledarnas bemötande beroende på kundens kön? (text 1:21, min fetstil)

För att säkerställa kvaliteten bör vi även **beakta** att datainsamling så väl som analys tar tid. (text 1:21, min fetstil)

Fyra punkter att **beakta** [...] (text 1:3, min fetstil)

Utdragen ur texten ovan skulle kunna bytas ut mot ord som *Myndigheternas skrivregler* (2014) och *Svarta listan* (2011:11) föreslår, exempel på alternativa ord är *finnas/finns* istället för *föreligger/föreligga* och *ta hänsyn till* istället för *beakta*.

Några fler undantag på ålderdomliga ord där negerande prefix inte går att användas (se *Myndigheternas skrivregler* 2014:18) och därför kan skrivas i texten är ord som *icke-stereotyp* (text 1:3). Användning av orden *endast/blott* finns inte, utan det är ordet *bara* som har förbrukats, till exempel: [...] inte **bara** kvinnor [...] (text 1:15, råd 6, min fetstil). Texten är enkel att läsa eftersom orden är uppdelade och inte har skrivits ihop (råd 7). Det förekommer en del facktermer i texten eftersom den exempelvis innehåller fakta kring ämnet. Det verkar dock vara av värde för myndigheten att läsaren ska kunna förstå vad dessa ord betyder. Det visas genom att orden har definierats via fakta om och runt begreppen/facktermerna:

Jämställdhet är ett politiskt begrepp som tar sikte på jämlikhet mellan könen. **Definitionen av jämställdhet formuleras som att** [...] (text 1:4, min fetstil)

Några undantag är vissa ord som har nämnts inom citattecken utan närmare förklaring, därför antas dessa vara igenkänningsbara för läsaren och behöver följaktligen inte förklaras närmare:

Att utveckla ett **”genusöra”** under ordinarie medlyssningar är ett sätt att integrera ett jämställdhetsperspektiv i modellen för kvalitetssäkring av kundservice. (text 1:3, min fetstil)

Ett första steg är att gruppchefer använder ett **”genusöra”** vid medlyssning av medarbetare (text 1:4, min fetstil)

Ett exempel på hur **”genus görs”** är [...] (text 1:4, min fetstil)

Text 1 innefattar en del begrepp som exempelvis cirkulerar kring regler/lagar. Det framgår här ingen närmare förklaring på vad som menas, vilket det egentligen finns ett behov av för att öka förståelsen gentemot mottagargruppen (råd 8):

Betyder det i sin tur att kvinnor **de facto** har större behov av stöd från kundvägledare eller att vi mår mer om kvinnor? (text 1:20, min fetstil)

För att säkerställa **reabilitet** bedöms ”**pinning**” av ärenden som en osäker metod. (text 1:21, min fetstil)

Vissa meningar i text 1 innehåller långa prepositionsord. Det förekommer exempelvis upprepning av samma ord som hade kunnat förkortats och som sedan inte har förklarats närmare. Som jag nämnde i metodavsnittet så avråder *Myndigheternas skrivregler* (2014) från att använda längre ord som *angående*, *rörande*, *gällande* och *avseende*. Nedan är fyra exempel på hur meningarna ser ut nu:

[...] dels med **avseende** på olika typer av förutsättningar och bakgrund i allmänhet, men också med **avseende** på kvinnor respektive män. (text 1:3, min fetstil)

[...] upplägg **avseende** presentationsmaterial samt deltagande och bemötande av åhörarna [...] (text 1:13, min fetstil)

Antalet samtalsklassificeringar är betydligt fler **gällande** kvinnors ärenden än mäns [...] (text 1:8, min fetstil)

[...] samt att de ska få vägledning **rörande** hela pensionen hela livet. (text 1:13, min fetstil)

Enligt *Myndigheternas skrivregler* (2014:22) kan orden exempelvis ersättas av *för*, *av*, *om* osv.

I övrigt finner jag bara ett modeord i texten:

Underlaget har istället använts som inspiration och **verktyg** till ledning för fri analys. (text 1:13, min fetstil)

Utöver detta finns det inga andra modeord att finna i text 1 (råd 10).

5.2 Analys av ”Hela livet räknas när du sparar till din allmänna pension”

Språket i text 2 är kortfattat och exakt med sammanfattningar i varje del som instruerar läsaren till vad broschyren handlar om, exempelvis:

Den här broschyren handlar om den allmänna pensionen och **tar upp** vad som kan vara bra att tänka på när du sparar till din framtida pension. **Bland annat kan du läsa om** [...] (text 2:2, min fetstil)

Det är därför lättare att läsa text 2 då rubrikerna hänvisar direkt till mottagaren genom meningar som exempelvis: ”Så här sparar **du** till din allmänna pension” och ”**Du** bestämmer själv när **du** vill ta ut din pension” (min fetstil). Texten fyller därför sin servicefunktion och följer sitt budskap genom att hjälpa läsaren. Orden förklaras tydligt så att läsaren kan förstå vad som skrivs (råd 1):

Garantipensionen är ett grundskydd för dig som haft låg eller ingen inkomst under livet [...] (text 2:8, min fetstil)

De största avtalsområdena är **KAP-KL och AKAP-KL (anställda i kommuner och landsting), SAF-LO (privatanställda arbetare), PA03 (statligt anställda) och ITP (privatanställda tjänstemän)**. (text 2:9, min fetstil)

Vill du inte göra ett eget val så placeras pengarna i fondportföljen AP7 Såfa (**statens årskullsförvaltningsalternativ**), som förvaltas av Sjunde AP-fonden (text 2:6, min fetstil)

Text 2 har en personlig stil och ton som är anpassad till vad läsaren ska eller kan göra och som lär en att använda webbsidans tjänster. Den utgår därför från ett lämpligt perspektiv som inte utesluter någon grupp ur ett läsarperspektiv. Exempel genom att skriva ”din pension” vilket gör texten mer personligt riktad till målgruppen. Text 2 innehåller dock inte all information, utan myndigheten hänvisar kontinuerligt till myndighetens webbtjänster genom att till exempel nämna webbsidan och använda ett du-tilltal:

På www.pensionsmyndigheten.se/prognos kan **du** göra [...]. (text 2:9, min fetstil)

På www.pensionsmyndigheten.se/prognos kan **du få hjälp** med att avgöra **när det passar just dig** att gå i pension. (text 2:12, min fetstil)

På så vis får läsaren kännedom om hur webbsidan fungerar och hur man ska göra genom hänvisningar. Det kan dock göra att texten får en mer enformig ton på vissa ställen. Det beror säkerligen på att ordet *du* används ofta och att ordet avser olika slags målgrupper (pensionssparare och pensionärer). Texten är dock på det viset neutral och utesluter på så vis ingen grupp:

Varje år som **du** arbetar och betalar skatt sparar **du** till **din** allmänna pension. Det **du** sparar kallas pensionsrätt. (text 2:4, min fetstil)

Du kan ta ut **din** allmänna pension, helt eller delvis, från det att **du** fyllt 61 år. Ju senare **du** går i pension desto högre pension kan **du** få. Det beror på att **du** hinner tjäna in mer pengar och att **du** beräknas vara pensionär under kortare tid. (text 2:12, min fetstil)

Utöver detta används även myndighetens namn och ett ni-tilltal på ställen i texten där de syftar på flera personer (råd 2):

Om **ni** vill att barnårsrätten ska tillgodoräknas den andra föräldern anmäler **ni** det till **Pensionsmyndigheten** (text 2:4, min fetstil)

Vad gäller subjekten i text 2 så finns det inga särskilda spår av ålderdomlig ordföljd som gör texten onödigt stel. Ett mindre undantag som jag kan hitta är rubriken ”Eget sparande till pension” (text 2:10), där det skulle kunna stå *Eget sparande till **din** pension*. Eftersom det direkt under rubriken står ”Du kan också på egen hand spara till din pension [...]” (text 2:10) hade det passat att införa ett *din* i rubriken därefter (råd 3). Aktiva verb förekommer i texten som förklarar vem som ska göra eller gör något (råd 4):

Om ni vill att barnårsrätten ska tillgodoräknas den andra föräldern **anmäler** ni det till **Pensionsmyndigheten**. Det är **staten** som **betalar** pensionsavgiften för barnår. (text 2:4, min fetstil)

Det används heller inga ord som kan förvirra läsaren eller som har flera olika betydelser. Det finns endast enklare ord än de som man bör undvika enligt Myndigheternas skrivregler (2014) och Svarta listan (2011), till exempel (råd 5): *Betala* används istället för *bestrida/erlägga*, *hjälp* används istället för *biträde* och *få/ta* används istället för *erhålla*. Nyttjande av orden *icke* och *ej* i samband med ålderdomliga ord och former förekommer inte. Den vanligaste negationen *inte* används dock kontinuerligt:

Orange kuvertet innehåller **inte** uppgifter om din tjänstepension. (text 2:5, min fetstil)

Är du född efter 1976 är det dock **inte** alltid som du får räkna med åren före ditt 25:e levnadsår. (text 2:8, min fetstil)

Även ordet *bara* används istället för det mer ålderdomliga *blott* eller mer stelare uttrycket *endast* (råd 6):

Bara en av föräldrarna får barnår och **bara** för ett barn i taget. (text 2:4, min fetstil)

Ord som har skrivits ihop och som skulle kunna ändras till flerordsuttryck finns inte, utan de ord som antingen består av flera ord eller är sammansatta är inte utbytbara (råd 7). Det

förekommer däremot många begrepp och facktermer men dessa klargörs oftast direkt efter. Dessa ord måste ändå vara med i texten och kan därför inte undvikas (råd 8), exempel på sådana ord som förklaras är: *garantipension* (text 2:8), *tjänstepension* (text 2:9) och *pensionskapital* (text 2:13). Det finns även mestadels korta prepositionsord i texten. Exempelvis används *via*, *av*, *på* eller *till* istället för långa prepositionsord som exempelvis *gällande* eller *rörande*. Här är två exempel på meningar med korta prepositionsord:

På www.pensionsmyndigheten.se kan du **ta hjälp av** Fondvalsguiden om **du** vill välja fonder. (text 2:14, min fetstil)

Garantipensionen **betalas** ut **av** staten **via** Pensionsmyndigheten när **du** fyller 65 år. (text 2:8, min fetstil)

Ett exempel på hur andra meningen ovan hade kunnat se ut om den innehållit långa ord och utbytbara ord som bör undvikas (råd 9, se *Myndigheternas skrivregler* 2014:21):

Angående garantipensionen **erläggs** den av staten **via** Pensionsmyndigheten när **man** fyller 65 år (min fetstil)

I text 2 finns det slutligen inga modeord heller som kan vara svåra för läsaren att förstå (råd 10).

6. Diskussion och slutsatser

Syftet med den här uppsatsen har varit att jämföra externt och internt material från Pensionsmyndigheten i samband med klarspråksråden. Jag valde att undersöka det här för att se hur texternas skillnader och likheter står sig i samband med råden och mottagarens förståelse för texternas innehåll. Min hypotes var att texterna skulle likna varandra språkligt för att de är från samma myndighet, men att det skulle finnas mindre olikheter på grund av målgruppens storlek. Det var också att texterna skulle uppfylla klarspråksråden på vissa delar men att de skulle skilja sig åt på vissa också eftersom materialet består av en rapport och en broschyr.

Det som är mest utmärkande i resultatet är att text 1 står sig mindre bra än text 2 i förhållande till vissa klarspråksråd. Det beror på att jag fann ord som *Myndigheternas skrivregler* (2014) och *Svarta listan* (2011) avråder från att använda och som kan ersättas av enklare ord (se *Myndigheternas skrivregler* 2014:18–22, *Svarta listan* 2011:5, 11). Dessa innefattar råden: *Var försiktig med ord som har flera olika betydelser* (råd 5), *Undvik ålderdomliga ord och fraser* (råd 6) och *Välj korta prepositioner* (råd 9). Användningen av

ord som *föreligga*, *beakta*, *angående*, *avseende* och *gällande* förekommer på flera ställen i text 1. I text 2 är det däremot svårare att hitta någonting utmärkande som borde ändras, det visar sig därför att texten står sig bra i förhållande till klarspråksråden. Till exempel i samband med råden ovan används istället enklare ord som *via*, *av*, *på* och *till*. Dessa nämns även i *Myndigheternas skrivregler* (2014) och *Svarta listan* (2011) som förslag på ord som gör texten enklare att läsa och förstå.

Jag kan även konstatera att texternas mottagaranpassning skiljer sig åt i samband med målgrupperna. Text 1 är längre och vänder sig internt till Pensionsmyndigheten, medan text 2 är en extern, kortare text som klart och tydligt instruerar läsaren genom ett direkt du-tilltal. Det finns därför flera olika faktorer som har påverkat hur texterna är utformade. De som arbetar för myndigheten och skriver offentliga texter på webbsidan har också olika sätt att skriva och regler att förhålla sig till. Utifrån det är även ämnet en faktor som avgör hur textens ton och stil ser ut. Det är också svårt att inkludera många målgrupper i en och samma text. En annan anledning tycks vara att text 1 har ett innehåll som troligtvis existerar i tidigare rapporter och därför är vissa ord annorlunda gentemot text 2 och dess innehåll.

Nord (2011) tar också upp om det finns någon skillnad mellan myndighetstexter och på vilket sätt de har förbättrats genom åren. Svaret är dock svårtolkat och det är svårt att säga fullt ut vilken skillnad det är som har skett. Klarspråksarbetet har dock förbättrats inom den externa och interna kommunikationen på senare år, fastän det fortfarande finns mycket att ändra på. Exempelvis är det inte själva kanslispråket i sig som är det stora problemet, utan att många upplever det som problematiskt att mottagaranpassa en text och veta vad som är rätt eller fel för just en specifik målgrupp. I min undersökning uppfattade jag det själv som komplicerat att placera vad det är i texten som gör att den passar till en specifik mottagare, som dessutom är så pass omfattande. Det är därför tvetydigt vilka skillnader och likheter det finns mellan en text som vänder sig internt inom myndigheten och en text som vänder sig externt till allmänheten just för att de besitter olika slags kunskaper inom texternas ämnen. Rapporter är dessutom utformade på ett annat sätt än informationstexter som representerar ett mer specialiserat språkbruk. Rapporten vänder sig även i allmänhet till en mer initierad och avgränsad målgrupp än broschyrtexten. Nord (2011) tar även upp en del kritik mot användandet av facktermer. Har läsaren ingen kunskap sedan innan om vad som skrivs förlorar texten sin enkelhet om inte facktermerna förklaras. Däremot förlorar också texten lite sin betydelse om facktermerna försvinner och ersätts med ett liknande ord som inte fullt ut har samma betydelse (Nord 2011:22).

För att återknyta till *Svarta listan* (2011) och *Myndigheternas skrivregler* (2014) så nämns det även där att alla ord som bör undvikas inte på något sätt är otillåtna att användas. De råd som ges om vad man kan skriva istället är dock till för att ge riktlinjer som leder till ett enklare och begripligare språk som allmänheten kan förstå bättre (se *Svarta listan* 2011:4, *Myndigheternas skrivregler* 2014:11). Det är därför svårt att avgöra exakt var gränsen går när man undersöker vilka ord som exempelvis är för långa eller som borde ersättas i en text.

En annan fråga som uppstod i analysen är på vilket sätt deras interna och externa kommunikation samarbetar. Blir det en slags yrkesspråk i rapporten mellan kollegerna fastän den är publicerad offentligt på webbsidan? Falkheimer & Heide (2014) nämner att dessa kommunikationssätt har en nära relation till varandra. Den interna kommunikationen måste därför i princip fungera väl för att den externa kommunikationen ska kunna bli så bra som möjligt (Falkheimer & Heide 2014:29–30). Myndigheten influeras därför av sina olika kontexter. Det finns därvid också vissa språkliga mönster vilka är speciella för myndigheten och som är bundna till deras kommunikativa mål. Dessa influenser är anpassade till målgruppen och de yrkesroller som dessa innehar. Kommunikationssätten är dock riktade till varandra eftersom det är ett offentligt material som Pensionsmyndigheten distribuerat till alla deras målgrupper. På så vis hänger den interna och externa kommunikationen ihop.

Den interna kommunikationen inom företag, organisationer och myndigheter är ett relativt utforskat område och kan därför byggas på i samband med en liknande undersökning. Mitt material är dessutom väldigt litet och skulle kunna utökas till flera slags texter inom flera myndigheter. Det hade även varit intressant att analysera vidare om just den interna kommunikationen inom en myndighet för att se hur den fungerar. För att undersöka och förbättra myndighetstexter i framtiden bör råden även tydliggöras och analyseras ännu mer utifrån ett klarspråksperspektiv. Vissa fasta riktlinjer bör finnas som styr mer hur en text uppfattas inom en liten eller stor målgrupp. För att återknyta till klarspråksråden som jag undersökte så borde det särskilt finnas tydligare riktlinjer till olika slags mediekanaler och sätt att få ut information, exempelvis mer specifikt till en broschyr eller en rapport. Det borde också göra det enklare att avgöra hur en text ser ut utifrån klarspråkråden.

7. Sammanfattning

I samband med inledningen där jag presenterade ämnet myndighetskommunikation och målgruppsanpassning utifrån ett samhällsperspektiv, har syftet med uppsatsen varit att undersöka Pensionsmyndighetens kommunikationssätt i två texter riktade till olika

målgrupper inom den externa och interna kommunikationen. Under uppsatsens gång har jag därför förhållit mig till analys och jämförelse av texternas olika delar och klarspråksarbete för att hitta skillnader och likheter. Den tidigare forskningen centrerar kring olika språkvetenskapliga inriktningar, med analysmetoder inom både den kritiska diskursanalysen och den systemiskt-funktionella. Resultatet visade sig kretsa kring makt och olika skriftkulturer som påverkar relationen mellan läsaren och författaren. De teoretiska utgångspunkter som min uppsats behandlar är utvalda tack vare det tidigare forskningsområdet och innefattar vad som innebär med intern och extern kommunikation och dess kontext. Min metod som är uppdelad i två delstudier går ut på att analysera en rapport och en broschyr från Pensionsmyndighetens webbsida. Därefter har jag genomfört en jämförande analys av texterna utifrån *Myndigheternas skrivregler* (2014). Resultatet visar att texterna liknar varandra språkligt men att det ordmässigt finns vissa olikheter. Det beror på att målgrupperna ser olika ut och att texterna därför är på olika nivåer ifråga om ordval och begrepp. Genom en analys som grundar sig på olika klarspråkråd har jag kommit fram till att broschyren är enklare att förstå än rapporten eftersom språket är mer tydligt och har ett direkt du-tilltal.

Referenslista

- Bergström, Göran & Boréus, Kristina 2012: Inledning I: Bergström, Göran & Boréus, Kristina (red) 2012: *Textens mening och makt. Metodbok i samhällsvetenskaplig text- och diskursanalys*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Falkheimer, Jesper & Heide, Mats 2014: *Strategisk kommunikation. En introduktion*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Falkheimer, Jesper & Heide, Mats 2003: *Reflexiv kommunikation. Nya tankar för strategiska kommunikatörer*. Malmö: Liber.
- Koskela, Merja 2009: *Mot klarspråk på nätet? Dubbel rekontextualisering på skattemyndighetens webbplatser*. I: Nyström Höög, Catharina (red.) *Medborgare och myndigheter*, TeFa nr. 47, Uppsala universitet. S. 52–62. <http://uu.diva-portal.org/smash/get/diva2:283863/FULLTEXT01.pdf> (2016-12-19).
- Ledin, Per & Machin, David 2015: *Universitet som en multimodal marknadsplats. Designen av en nyliberal managementdiskurs*. Språk & stil (NF 25). Örebro universitet. www.diva-portal.org/smash/get/diva2:895136/FULLTEXT01.pdf (2016-12-19).

Lassus, Jannika 2010: *Betydelser i barnfamiljsbroschyrer. Systemisk-funktionell analys av den tänkta läsaren och institutionen.* Helsingfors universitet.
<http://www.isfla.org/Systemics/Print/Theses/Lassus.pdf> (2016-12-19).

Lind Palicki, Lena 2010: *Normaliserade föräldrar. En undersökning av Försäkringskassans broschyrer 1974–2007.* Örebro universitet.
<http://jamda.ub.gu.se/bitstream/1/458/1/%C3%96rebro%202010.pdf> (2016-12-19).

Nord, Andreas 2011: *Att göra någon annans text tydlig. Förutsättningar och språkideal vid språkbearbetning av myndighetstext*, TeFa nr. 48, Uppsala: FUMS, Institutionen för nordiska språk, Uppsala universitet.

<http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:578975/FULLTEXT01.pdf> (2016-12-19).

Pensionsmyndigheten 2015a: *Jämställd information och bemötande på Pensionsmyndigheten? Fem förstudier med ett könsperspektiv på verksamheten.*
<https://www.pensionsmyndigheten.se/statistik-och-rapporter/Rapporter/rapporter>
(2016.12.19).

Pensionsmyndigheten 2015b: *Hela livet räknas när du sparar till din allmänna pension.*
<https://www.pensionsmyndigheten.se/om-pensionsmyndigheten/blanketter-och-broschyrer/broschyrer-och-faktablad> (2016-12-19).

Myndigheternas skrivregler (2014) Åttonde upplagan. Norstedts Juridik AB.

Skoglund, Astrid 2014: *Kommunikativa strategier i texter om tobaksavvänjning. Innehåll, argumentation och modelläsare.* Linnéuniversitet: Växjö. <http://lnu.diva-portal.org/smash/get/diva2:745413/FULLTEXT01.pdf> (2016-12-19).

Svarta listan. SB PM 2011:1. *Ord och fraser som kan ersättas i författningsspråk.* Regeringskansliet.

<http://www.regeringen.se/49b6b2/contentassets/7ea8845f72304d098640272782e5bc26/svarta-listan---ord-och-fraser-som-kan-ersattas-i-forfattningssprak> (2017.09.14)

Text 1 = Pensionsmyndigheten 2015a

Text 2 = Pensionsmyndigheten 2015b

Rebecca Nielsen



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