



HÖGSKOLAN
I HALMSTAD

Språkvetarprogrammet 180 hp

KANDIDATUPPSATS



Att skriva klart är inte förhandlingsbart

En klarspråksanalys på myndighetsblanketter

Emma Back

Svenska språket 15 hp

Halmstad 2018-05-08

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

Att skriva klart är inte förhandlingsbart

En klarspråksanalys på myndighetsblanketter

Handledare:
Rickard Melkersson

VT 2017

1. Inledning	1
1.1 Bakgrund	1
1.2 Syfte	2
1.3 Varför klarspråk?	3
2. Teori	4
2.1 Aktiva och passiva verb	5
2.2 Typografisk utformning	5
2.3 Maktasymmetri	6
2.4 Begrepp	7
2.4.1 Myndighetsspråk	7
2.4.2 Klarspråklighet och läsbarhet	8
2.5 Officiella riktlinjer för klarspråk	8
3. Tidigare forskning	10
4. Metod och material	13
4.1 Metod	13
4.2 Kritik av material och metod	14
4.3 Material	15
4.3.1 Vad är en blankett?	15
4.3.2 Målgrupp för de utvalda myndigheterna och deras blanketter.	16
5. Resultat	19
5.1 Aktiva eller passiva verb	19
5.2 Typografisk utformning	20
5.2.1 Tecken per rad	21
5.3 Svarta listan	22
5.4 Övrigt	23
5.4.1 Förklaras termer?	23
5.4.2 Tilltal	23
5.5 Sammanfattande jämförelse mellan myndigheternas blanketter	24
6. Diskussion	27
7. Sammanfattning	28
Referenslista	29
Material	30

Abstrakt

Uppsatsen ämnar belysa de klarspråksproblem mellan myndighet och medborgare, i blanketter som kommunikationsmedel, som uppstår på grund av bristfälligt klarspråksarbete. Huvudfokus är klarspråk, men ett delfokus hamnar även på den typografiska delen av blanketterna som påverkar läsbarheten. Som metod används tre delundersökningar för att få tre olika vinklingar på klarspråk. Det visar sig att det finns stora skillnader avseende klarspråk för de olika myndigheterna, vilka man kan dra slutsatsen att det beror på myndigheternas auktoritära position och vem eller vilka blanketten har som målgrupp. Det visar sig även att det är tydliga skillnader mellan de myndigheter som har ett pågående klarspråksarbete och de som inte har det.

1. Inledning

Uppsatsen belyser den problematik som uppstår när språket i blanketter som kommunikation är ofullständig och vilka språkliga faktorer i blanketterna som gör dessa bristfälliga. Vad de språkliga skillnaderna mellan myndighet och medborgare är beroende på vem mottagaren är. Alla myndighetsblanketter har olika mottagare och målgrupp men en gemensam faktor kring blanketter och dess struktur är att det är mottagaren själv som väljer att lämna information via en blankett med avsikt för personlig vinning, då denne vill ha något från myndigheten. Det skapar en maktasymmetri som förvisso finns överallt - sällan är en dialog mellan chef och anställd, eller förälder och barn, jämställd. Detsamma gäller även mellan myndigheter och medborgare. Men då medborgaren vill åt något för sin egen vinning leder det till att myndighetens maktposition blir ännu starkare. Perspektivet blir då oftare myndighetens än medborgarens.

Vilka myndigheter tenderar att uttrycka sig svårbegripligt och varför? Finns det en koppling mellan maktasymmetri och klarspråk? Om myndigheten skulle ha vinning i informationsbytet, betyder det att texten skulle vara mer begriplig för medborgarens skull? Att tid är pengar är ett sedan gammalt ett myntat uttryck. För alla myndigheter är det nödvändigt att ha möjlighet att spendera pengar på prioriterade ställen, istället för att svara på frågor om vad som egentligen efterfrågas på blanketterna. En simpel sak som klarspråk är därför viktigare än vad man kan tro när det kommer till var dessa pengar spenderas.

1.1 Bakgrund

Klarspråk är sedan tidigare inte ett okänt fenomen utan snarare ett relativt välutforskat ämne. Klarspraksarbete inom just myndighetstexter har legat svensk språkvård varmt om hjärtat sedan 1960-talet och språkvård i Sverige har en lång tradition av högskoleutbildning på ämnet (Nord 2017:13). Vad som inte är lika välutforskat är däremot specifikt blanketter. Att just blanketter i forskningssyfte har blivit försummat är måhända inget överraskande faktum, men det gör det inte mindre viktigt. Det är främst beslutstexter, massinformationstexter och domar som tidigare undersökts då de är mer prioriterade eftersom de oftast är mer offentliga, anses de därför viktigare för den enskilde individen samt att det tidigare har varit den sortens myndighetstexter som varit av störst problematik. Forskning hittills avseende myndighetstexter har avsett texter med mer monologiska drag där texten ska göras begriplig för en läsare som inte är närvarande, exempelvis informationsutskick och beslut. En annan sorts kommunikation är den som blir en dialog mellan myndighet och medborgare (Nord 2017:23) vilken är den som blanketter kan

räknas in i. Blanketter och kontorspapper har istället förefallit vara ett nästintill osynligt fenomen som tidigare forskare inte tyckt det fanns något större värde i att analysera. (Järpvall 2016:14). Men på just blanketter där utrymmet för skrift är begränsat kräver det att texten är kort och koncist utformad vilket gör risken för missförstånd större, och således visar att det är essentiellt att blanketter är tydliga i språk och utformning.

Vid årsskiftet 2002/2003 skickade Försäkringskassan ut närmare en miljon brev till pensionärer runt om i Sverige för att tala om att deras ålderspension räknats om. Dessvärre var brevet så bristfälligt språkmässigt formulerat att Försäkringskassan inom kort fick ta emot mängder av besök och telefonsamtal från oroliga pensionärer samt deras anhöriga som ifrågasatte vad brevet egentligen betydde (Hedlund 2006:33). Brevet innehöll paragrafer och hänvisade till lagar som var överflödiga för den information som skulle nå ut (ibid). Detta resulterade i att tonvis med resurser fick förläggas på att endast svara på frågor avseende språket i brevet och efter den incidenten kom språkfrågorna ordentligt i fokus hos Försäkringskassan. För att råda bot på problemet lades mängder med tid och pengar för att omarbete framtida brev och meddelanden för att undvika att samma missöde skulle upprepas i framtiden. Det finns inga exakta uppgifter om vad det missödet kostade försäkringskassan men det uppskattas till flera miljoner kronor (Hedlund 2006:34). Pengar som hade kunnat spenderas på betydligt viktigare områden. Trots att detta missöde inte handlade om specifikt blanketter är det trots det högst relevant ändå, då det tydligt visar vilka konsekvenser som kan uppstå på grund av bristfälligt klarspråk.

Majoriteten av alla myndigheter har blanketter som skickas ut antingen elektroniskt eller beställs hem för att fyllas i manuellt av mottagaren. På blanketterna är det vanligt förekommande med en tillhörande text med exempelvis villkor och regler angående den specifika blanketten. Ofta kan dessa texter vara både tunga och krångliga, innehållandes termer utan förklaring trots att det inte är en självklarhet att mottagaren förstår dem. Ju krångligare text desto mer resurser går åt till att endast svara på frågor, vilket skapar merarbete för myndigheten vilket i sin tur är kostsamt (Hedlund 2006:15). Som kommittédirektivet beskriver det; ”ett bättre offentligt språk kan göra myndigheternas verksamhet enklare och därmed billigare och mera rationell”(Kommittédirektiv 1983:3).

1.2 Syfte

Syftet med uppsatsen är att jämföra fem blanketter vardera från fem olika myndigheter med olika mottagare, vilket i det totala alltså omfattar 25 stycken blanketter. Uppsatsen ämnar därtill att undersöka tre olika aspekter av klarspråk. För det första undersöks fördelningen mellan

passiva och aktiva verb, för det andra undersöks blanketterna mot svarta listan, (Vilket är ett redskap för att modernisera ord och fraser i författningar (regeringskansliet 2011:3)) och för det tredje undersöks den typografiska delen på blanketterna, mer specifikt antal tecken per rad. Genom att undersöka dessa tre aspekter kartläggs ett resultat med tre olika vinklingar, dels på grammatiknivå, dels på ordnivå och dels på den typografiska nivån. Resultatet av de tre delundersökningarna dras sedan paralleller med respektive myndighets uppdrag för att dra slutsats avseende om maktasymmetri har en påverkan på klarspråk.

1.3 Varför klarspråk?

”Ett begripligt myndighetsspråk är en förutsättning för en förvaltning som vill nå, och behålla, medborgarnas förtroende” (Statskontoret, 2001)

Att förbättra kommunikationen mellan medborgare och myndighet höjer effektiviteten i organisationen. Ett begripligt språk gör att alla människor oavsett hinder eller bakgrund kan ta del av information som man som medborgare har rätt till, det är en förutsättning för att människor ska kunna ta del av samhället och utöva sina demokratiska rättigheter (Nord 2011). ”Klara och enkla texter ökar rimligtvis också effektiviteten i den offentliga förvaltningen och leder till färre missförstånd och minskat krångel” (Ehrenberg-Sundin 2000:171). Det ökar även förtroendet för organisationen om medborgaren utan hinder förstår en text, annars skapas en känsla av misstro hos läsaren (Hedlund 2006:9). Men som hos många organisationer kan den ekonomiska vinningen med klarspråk vara den som är mest drivande. Med hjälp av ett klart och begripligt språk som inte lämnar några utrymmen för misstolkning eller missförstånd kan mer resurser läggas på viktigare saker än att svara på språkfrågor (Hedlund 2006:9). De största orsakerna till att inte fokusera på klarspråk är enligt Hedlund (2006:13) följande; **Tradition** – att skriva som man alltid har gjort hjälper skribenten att reservera sig mot att skriva fel. Ehrenberg-Sundin (2000) betonar att besvären med klarspråk i allra högsta grad handlar om tradition. Speciellt myndighetstexter ska enligt tradition ha ett tillkrånglat språk och tala om medborgaren i tredje person. **Tidspress** – Det går snabbare att kopiera en text rakt av än att formulera om den. För att behärska att formulera om en text till en annan variant måste skribenten vara väl insatt i den tidigare texten. Omskrivningar kan leda till feltolkningar som myndigheten inte står bakom, vilket gör omskrivningar och omformuleringar riskabla, det menar Mejla Koskela i en rapport vid Uppsala Universitet (Koskela 2009:59). **Försiktighet** - genom att inte skriva om texten skapar man heller inga problem i ett redan väl etablerat

skrivsätt. Samt **självhävdelse** - Experter skriver på ett särskilt sätt, kanske med sin egen karriär i åtanke, för att imponera och inte avvika från en viss norm som råder inom högre distanser. Problematiken handlar tillika om förväntningar från andra. Milles, Erson & Edlund (Språk och kön, 2007) påpekar det faktum att de stereotyper som skapas genom sociala variabler även skapar förväntan om hur enskilda personer ska agera språkligt. Milles m.fl. (2007:59) syftar förvisso främst på stereotyper i kön, ålder, etnicitet och klasstillhörighet (2007:59) men naturligtvis kan även det appliceras på arbetstillhörighet. Många skriver därför efter förväntningar från sina chefer eller kollegor istället för till den publik som i slutändan kommer vara mottagare (Ehrenberg- Sundin 2000:172).

Även om arbete med klarspråk på sikt är lönsamt så är det ett påkostat projekt att driva igenom i nutid, speciellt om projekten som helhet ska utvärderas, vilket förklarar varför myndigheter verkar dra sig för det (Ehrenberg-Sundin. 2015). Maria Sundin uttrycker i en artikel år 2002 kritik jämt emot begreppet klarspråk och påstår att det inte finns några bevis på att klarspråk faktiskt ökar begripligheten, samt att klarspråk gör språket fattigare då mer ålderdomliga ord rensas bort samt att språket inte blir lika nyanserat. Visst kan precisa och mer konkreta ord som infaller sig i facket som ålderdomliga rensas bort i det skedet men det är ofta fackterminologi som inte behärskas av andra än redan fackkunniga (Nord 2011) vilket gör att målgruppen som förstår de orden redan är väldigt avsmalnad därmed finns det en vinning i den så kallade rensningen.

2. Teori

Klarspråk är alltså som tidigare nämnt en text som är skrivet på ett vårdat, enkelt och begripligt sätt (Språkrådet 2014), men det är inte endast språket i sig som påverkar om en text är begriplig för läsaren eller inte eller inte. Om en text är begriplig för läsaren så har den även god läsbarhet vilket innebär att texten är anpassad och utformad för sitt ändamål. I SIS rapport nr 302 (1978:9) beskriver Backman att språk och typografi har lika stor betydelse för hur lätt eller svår en blankett är att besvara och hur god läsbarhet den har. Backmans rapport handlar dock mestadels om den typografiska utformningen av blanketten istället för det språkliga utformandet.

De tre faktorer som påverkar läsbarheten är innehåll, typografi och språkstil (Platzack 1971:34, Teleman 1973:1) Om innehållet sedan tidigare är okänt för läsaren krävs en större ansträngning för att förstå sig på innehållet. Innehållet bör inte vara okänt för läsaren då denne självvalt sökt sig specifikt till just den blanketten, istället är det innehållet i form av ord som skulle kunna bli problematiskt då termologi kan användas flitigt i texter med säregen genre.

Typografin i sig bör använda rubriker, uppdelning av text samt ett genomtänkt typsnitt. För att ytterligare hjälpa klarspråket och läsbarheten ska stora, kompakta textstycken undvikas.

En tung och tillkrånglad språkstil påverkar läsbarheten till det negativa. Det typografiska utformandet, vilket påverkar läsbarheten, i kombination med klarspråk är alltså det bästa sättet för att få en begriplig text.

2.1 Aktiva och passiva verb

Meningar i passiv form ger lätt ett intryck av distans mellan läsare och författare (Hedlund 2006:8), En aktiv mening innehåller ett subjekt som gör något och det kan vara svårt att veta vem som gör vad (ibid). Passiva verb slutar oftast på -s men inte alla verb som slutar på -s är passiva verb. Hoppas, andas eller lyckas slutar alla på -s men det är subjektet som är aktivt och gör något (Bolander 2012:150). Aktiva verb används för att kommunicera om handlingar som görs direkt av någon eller något. Att använda aktiva verb istället för passiva skapar liv i texten och ger automatiskt en ledigare ton (språkrådet 2014), vilket rekommenderas till myndigheter av språkrådet. För många verb i passiv form kan ofta göra tonen onödigt stel och opersonlig (Hellspong, Ledin 1997:70) och bör undvikas (Språkrådet 2014).

2.2 Typografisk utformning

”En av typografins viktigaste funktioner är att översätta det innehållsliga mönstret hos en text till en synlig struktur på det tryckta papperet. Författarens tankar tar gestalt i typografin, typografi är språk för ögat.” (Christer Hellmark, 2014, refererad i Strömquist 2014:251). Det är lätt att glömma hur mycket typografin kan påverka en text av vilket slag som helst, den kan både hjälpa och stjälpa. Som skribent får man plötsligt inte bara ansvar för språkriktighet utan även för att layouten ska se fackmannamässig ut, som inom alla delar av språk finns det regler även för typografi som bör följas (Strömquist 2014:251)

Då det finns tusentals olika teckensnitt finns det ett behov av att dela upp dem i olika sektioner, de brukar delas in i två huvudgrupper; antikva och sanserif (Strömquist 2014:252).

Figur 1, illustration av antikva och sanserif

Times New Roman
Helvetica

Jämför de två teckensnitten i bilden över, de tillhör respektive huvudgrupp. Den förstnämnda är mer lämpligt i längre texter då den anses vara mer lättläst i stora textsjok eftersom varje bokstav har små fötter på sig, det kan även kallas flaggor, klackar eller serifer. Teckensnitten som tillhör sanserif är utan dessa fötter och är vanligast i reklamtexter eller rubriker då de passar i större format. Stilsorter, alltså rak, kursiverad eller fetstil har likaså regler som ska beaktas, att exempelvis kursivera ord och uttryck samt termer första gången de används. Men för webbtexter gäller andra principer, kursivering är olämpligt eftersom kursiv stil är svårläst på en skärm (Strömquist 2014:252). Istället kan färg utnyttjas, men då måste de finnas kontraster mellan bakgrund och text för att det ska bli som mest tydligt. Rubriker, mellanrubriker och fetstilta ingångar till nya avsnitt fördel användas i webbtexter.

Det är alltså mycket mer än endast språkriktighet och formuleringar som är den avgörande faktorn om en text är begriplig för mottagaren eller inte, utan till stor del även utformningen på texten. För att texter ska vara lättare att läsa är förutom val av teckensnitt viktigt att texten är överskådlig. Att det finns tillräckligt med plats i marginalen, valet av radavstånd och radlängd har likaså betydelse för läsbarheten, likaså att texten är indelad i lagom långa stycken (Språkrådet 2014:25). Längden påverkar och läsbarheten försämras om texten har för långa eller för korta rader, då det istället för informativt enbart blir ansträngande att läsa (Hedlund 2006:8). En radlängd på högst 11cm anses vara den mest fördelaktiga ur läsbarhetssynpunkt.

Enligt språkrådets rekommendationer är 55–60 tecken inklusive blanksteg per rad lämpligast (2014:35). Strömquist har en bredare mall och menar istället att förutsatt att teckenstorleken är normal, bör en rad helst inte omfatta mer än 65 tecken och inte heller understiga 35 tecken, även detta inklusive blanksteg. (2014:253).

2.3 Maktasymmetri

Ojämlighet i maktförhållanden är en företeelse som samtliga människor kommer i kontakt med varje dag, det kallas maktasymmetri. Relationen mellan mottagaren och sändaren av en text kan vara symmetrisk eller asymmetrisk (Hellspong & Ledin 1997:53). I vardagliga samtal deltar båda parter som jämlikar. Om deltagarna har olika rättigheter eller skyldigheter mot varandra så blir relationen asymmetrisk, detta sker exempelvis vid läkarbesök då läkaren har rätt att ställa frågor om en patients kropp, medan patienten inte kan göra detsamma tillbaka utan att det skulle ses som märkligt (Sundgren 2013:223) Detta är även ett vanligt förekommande fenomen i relationer mellan exempelvis lärare – elev, förälder – barn, chef – anställd men givetvis även mellan *myndigheter* och *medborgare*. Det sistnämnda gäller i min undersökning

där blanketten är en del av en byråkratisk process där medborgaren vill ha något och myndigheten prövar ärendet. För att medborgaren ska få en chans att få vad den vill ha, är denne skyldig att lämna den information som myndigheten söker vilket gör att myndigheten hamnar i en maktposition. Det är emellertid inte enbart så att maktasymmetri handlar om att den ena parten måste ha en auktoritär position. Ojäma maktförhållanden kan handla om att den ena parten har ett övertag av något slag, större kunskaper, fler kontakter eller att skribenten, myndigheten i detta fall, inte lämnar plats för diskussion. (Hellspong 2001:21). Ju högre auktoritär position, desto mer markant blir ofta maktasymmetrin. Institutionella samtal, mellan professionella och lekmän, förs sällan som ett vardagligt samtal. Den professionella samtalspartnern besitter i dessa fall en kunskap eller en kompetens som han eller hon delar med sig av. Sådana samtal initieras av att en medborgare söker hjälp hos den professionella (Sundgren 2013:222-223) som i min undersöknings fall handlar om medborgaren som tar kontakt med myndigheten för personlig vinning.

2.4 Begrepp

Vidare förklaras begrepp som är återkommande i uppsatsen och vilka definitioner av begreppen som används klargörs.

2.4.1 Myndighetsspråk

Även om myndighetsspråk har kommit en lång väg sedan klarspråksarbete blivit en sakfråga och aktivt bearbetats, är det fortfarande ett pågående arbete. (Nord 2017). Som Hellspong och Ledin förklarar det ”Myndighetsspråket som tidigare karakteriserades av en formell och högtravande ton med ord som skall och icke, har numera närmast sig ett mer vardagligt språk” (1997:262) citatet åskådliggör att myndighetsspråk synnerligen hade påverkats av klarspråksarbete redan för ett decennium sedan. Vidare nämner Ledin och Hellspong vilka tre faktorer som har påverkat myndighetsspråket, informalisering, individualisering och kommersialisering. Einarsson (2011:250) menar att under 1900-talet så har den stora skillnaden mellan det privata och offentliga språket minskat och det offentliga språket har blivit mindre förknippat med makt tack vare det aktiva språkvårdsarbetet. Trots det, tycker 85% av svenskarna att myndigheterna använder ett för tillkrånglat och abstrakt språk. (Einarsson, 2011:250). När man talar om myndighetsspråk kan det definieras antingen som ett språk med speciella säregna drag eller som det språk som används av myndigheter. När jag i uppsatsen

vidare nämner begreppet myndighetsspråk definieras det på det sistnämnda sättet som 85% av svenska uppfattar det, alltså ett tillkrånglat, avancerat språk.

2.4.2 Klarspråklighet och läsbarhet

Två begrepp som ofta blandas ihop till ett och samma, - här kommer jag reda ut vilka definitioner jag använder mig av i denna uppsats. Klarspråk är ett relativt etablerat begrepp inom svenska myndighetsvärlden då arbetet med klarspråk i myndighetstexter har varit en viktig del i den svenska språkvården sedan 1960-talet (Nord, 2017). Nord lägger dock fram i sin rapport *Att göra någon annans text tydlig* (2011:65) att klarspråk kan brytas ner och exempelvis vara att ersätta ett passivt verb med ett aktivt, lägga till en innehållsförteckning eller förklara en eller välja bort en fackterm enligt riktlinjer. Klarspråk definierar Språkrådet på följande sätt:

”Klarspråk är myndighetstexter skrivna på ett vårdat, enkelt och begripligt språk. Det handlar ytterst om demokrati: att alla ska ha tillgång till och rätt att förstå vad som står i texter som skrivs av myndigheterna.”
(www.sprakochfolkminnen.se)

Det är språkrådets definition som används i denna uppsatsen.

Begreppet läsbarhet skiljer sig något mot klarspråk som tagits upp men med god läsbarhet avses att en text ska vara anpassad och justerad för den miljö den ska läsas i, oavsett om det är från en skärm eller från ett papper vilket är ett sidospår men inte helt avskilt från klarspråk. Begreppet läsbarhet används endast när det talas om den typografiska utformningen på texten då det påverkar läsbarheten utan att ha med klarspråk att göra, däremot hjälper det till att öka begripligheten.

2.5 Officiella riktlinjer för klarspråk

När en text skrivs gör skribenten alltid aktiva val som påverkar slutprodukten, det kan handla om ordval, grammatik eller ordningsföljd. En text är riktad till en specifik målgrupp beroende på språket, antingen medvetet eller omedvetet. Att man enligt traditioner och för tidsbesparing väljer att inte skriva texter på nytt utan att återanvända äldre texter så försvinner det aktiva valet hos skribenten. Traditionenligt är dock inte alltid bäst och synnerligen inte inom ett klarspråksperspektiv då världen ständigt utvecklas och språket likaså är det viktigt att förändra och förbättra. Riktlinjer för klarspråk är vad Nord (2017) kallar för informell forskning, det är

snarare en samling med goda råd för skribenten att följa men är inte lämpliga att följa till punkt och pricka på alla texter då det skiljer sig från olika sammanhang som har olika specifika behov (Nord 2017:20). Goda råd som återkommer inom klarspråk är att använda du-tilltal, undvika passiv form av verb, att skriva korta meningar och eller att förklara fackord (Nord 2017).

I svenska lagboken hittas ett avsnitt som berör klarspråk. Språklagen, (2009:600) vars innehåll och syfte är uppdelat i 15 stycken paragrafer. Två av dem är särskilt relevanta för vad jag i min uppsats undersöker. ”Språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt” (§11,2009:600) samt ”Myndigheter har ett särskilt ansvar för att svensk terminologi inom deras olika fackområden finns tillgänglig, används och utvecklas.” (§12 2009:600). I förvaltningslagen hittas följande citat. ”Myndigheten skall sträva efter att uttrycka sig lättbegripligt. Även på andra sätt skall myndigheten underlätta för den enskilde att ha med den att göra.” (1986:223). Även i verksförordningen står det ”Myndighetens chef (...) skall (...) se till att allmänhetens och andras kontakter med myndigheten underlättas genom en god service och tillgänglighet, genom information och genom ett klart och begripligt språk i myndigheternas skrivelser och beslut.” (1995:1322). Men trots att det flertalet gånger uttrycks konkret i lagboken ska detta givetvis även användas i praktiken, tidigare forskning visar att lagboken till trots är mottagaranpassningen ofta ofullkomlig och relationen mellan medborgare och myndighet distanserad (Lind Palicki 2010:59) då Lind Palicki i sin studie om Försäkringskassans broschyrer menar att även om Försäkringskassan gjorde sitt bästa för att mottagaranpassa och skapa en relation till läsaren genom att använda du-tilltal, skapade det snarare motsatt effekt. Då ordet *du* var riktad till den ”snäva skaran människor som var en gift, svensk, heterosexuell, frisk biologisk mamma med fast jobb, ordnad bostad och allmänt ordnade förhållanden och som får ett friskt barn” (Nord 2017:15), vilket gjorde att resterande av läsarna blev uteslutna och mottagaranpassningen inte fungerande. Även Jan Einarsson i boken Språksociologi (2009:251) menar att myndighetstexters disposition och perspektiv inte är medborgarinriktat och det är en bidragande orsak till att den är svårbegriplig.

Språklagen formuleras av språkrådet i citat:

Med vårdat språk menas att språket ska följa den officiella språkvårdens rekommendationer och kunna förstås av den enskilde. Det kräver ett enkelt språk, det vill säga ett språk utan svårbegripliga ord och med en enkel och tydlig grammatisk uppbyggnad. Med begripligt språk menas att

språket ska vara anpassat så att mottagaren bör kunna
förstå. (Språkrådet 2014:7)

Svarta listan gavs ut första gången år 1988 och är en lista som är till för att hjälpa till att modernisera ord och fraser i författningar (regeringskansliet 2011:2), ett syfte som är till stor hjälp för myndigheter som ofta stannar kvar i äldre skrivregler för enkelhetens skull. (Språkrådet 2014) Svarta listan är ett viktigt redskap i att modernisera ord och har utarbetats av granskningskansliets språkexperter och ges ut av rättschefen i Statsrådsberedningen. Den sista versionen av listan som råder nu gavs ut år 2011 och är fjärde upplagan vilken även är den som används i min undersökning. Alla ersättningsord är hämtade från moderna författningar.

Om facktermer, svåra ord och förkortningar är möjliga att undvika ska de gärna undvikas (Statistiska centralbyrån, 2001) men om det är en ofrånkomlighet måste de förklaras vad de betyder första gången i texten (Hedlund 2006) och då är det lämpligt att publicera en ordlista där orden förklaras (Språkrådet 2014:31). Det är viktigt att inte bara tänka på vem blanketten är riktad till utan vilka som faktiskt ska besvara blanketten, vilket skapar en mottagaranpassning, och vid den språkliga utformningen ta hänsyn till uppgiftslämnarnas utbildning, kunskaper i svenska och vana att uttrycka sig i skrift och att detta kan variera (Statistiska centralbyrån, 2001). För att inspirera, motivera och uppmuntra till fortsatta språkvårdsinsatser inom klarspråk, delar språkrådet varje år ut klarspråkskristallen till en myndighet, en kommun eller ett landsting vars projekt under året har utmärkt sig (Hedlund 2006:3). Första gången Klarspråkskristallen delades ut var år 1998 och vann då gjorde Försäkringskassan i Västerås med motivationen att de lyckats omvandla komplicerade regler till begripliga texter för allmänheten. 10 år senare, år 2008 vann Försäkringskassan igen och då för sitt nära och prestigelösa samarbete mellan jurister och språkvårdare. Även Centrala studiestödsnämnden, CSN, har vunnit Klarspråkskristallen år 2006, med sitt projekt ”kvalitet i CSN:s e-post” samt år 2010 i kategorin webbtexter.

3. Tidigare forskning

Tidigare forskning inom klarspråk finns det tämligen mycket av. Men just forskning gällande klarspråk inom myndighetstexter är bristfällig (Nord 2017). Men med det sagt finns det givetvis forskning att ta upp. Men ytterligare ett dilemma ställs då. Vad är egentligen forskning? Nord (2017) menar att det finns två sorters forskning, en formell och en informell forskning. Den

informella forskningen är egentligen snarare alla utgivanden om tips och råd avseende klarspråk. Den informella forskningen tas inte upp här under tidigare forskning utan har istället redan berörts under avsnittet ”2.3 officiella riktlinjer för klarspråk” på sida 8.

I Läsbarhetsforskning – en översikt (1971) sammanfattar Christer Platzack den forskning som började när amerikanska pedagoger ville skapa en läsbarhetsformel för att bestämma svårighetsgraden i en text. LIX, läsbarhetsindex som Carl-Hugo Björnsson skapat är ett exempel på en sådan läsbarhetsformel med vilken man kan baserat av medeltalet ord per mening och andelen långa ord få uttryckt i procent, hur svår eller lätt en text är att läsa.

J. Backman hävdar i SIS rapport nr 302 (1978:9), Blankettens läslighet och läsbarhet att typografin har minst lika stor betydelse som språket i blankettens problematik, alltså att språket och typografi är två stora faktorer för läsbarhet.

På uppdrag av Statskontoret gjordes den första systematiska utvärderingen av begriplighet i myndighetstext i september år 2000 av Catharina Nyström-Höög, vilket resultatet för framförs i rapporten På väg mot ett bättre myndighetsspråk (2001). Nyström-Höög kartlade beslutsbrev, informationstexter och rapporter. I uppdraget ingick förutom att utvärdera begripligheten i myndighetstexter, även att analysera om och vilket stöd dessa myndigheter skulle kunna behöva i framtida språkvårdsarbete och även att utforma ett diagnosinstrument för att hjälpa till att bedöma begripligheten på texter i framtiden. Diagnosinstrumentet som utformades resulterade i klarspråkstestet, vilket är ett test för att med hjälp av ett antal frågor du ska besvara kan ta reda på hur begriplig din text är samt få hjälp, tips och råd för hur den skulle kunna förbättras. Det vi kallar klarspråkstestet idag är en uppföljare av det klarspråkstestet som togs fram då. Det är ett test där skribenten genom ett antal frågor som rör textens olika nivåer, själv kan testa om dennes text är klarspråkig eller inte. Det finns två versioner av klarspråkstestet, ett som behandlar beslut och kortare texter, och en som är till för rapporter och längre texter. När skribenten besvarat alla frågor visas resultatet i vad som vad bra, mycket bra och mindre bra i texten. För att klarspråkstestet ska fungera måste alltså författaren vara konsekvent objektiv angående sin egen text samtidigt som svarsalternativen i många fall upplevs som för få vilket skapar en inte speciellt nyanserad bild.

I utvärderingen av rapporten från år 2001 presenterades kvantitativa analyser och de värden som mättes då var läsbarhetsindex, meningslängd och fundamentlängd. Sammanfattningsvis i rapporten redovisar Nyström-Höög att den största problematiken kring texterna inte kretsar kring den rent språkliga faktorn utan istället ligger problemet i mottagaranpassningen. Av alla texter som analyserades var anpassningen till mottagaren otillräcklig i nästan alla. Bland

resterande problematik inföll bland annat att det var obalanserat informationsurval, otydlig rubriksättning, brist på vägledande metatext samt brister i läsartilltalet (Nord 2017).

År 2009 bedrevs en undersökning av Henrik Rahm och Claes Ohlsson där informationstexter, alltså broschyrer inom äldreomsorgen granskades, resultatet visade sig vara att rent språkligt var det ingen problematik men det var högst bristfälligt i mottagaranpassning. Broschyren försökte tala till för många målgrupper i flera ärenden samtidigt vilket gjorde att istället för att vara mottagervänligt för många blev den inte mottagervänlig för någon. Språkligt enkelt utan att vara mottagaranpassat, med mycket du-tilltal är något som verkar vara representativt för moderna massinformationstexter överlag, (Nord 2017:15) då Lena Lind Palicki ett år senare fann samma resultat i sin rapport Normaliserade föräldrar, en undersökning av Försäkringskassans broschyrer 1974-2007.

År 2011 gjordes en uppföljning av den då 10 år gamla utvärderingen av begriplighet i myndighetstext, Catharina Nyström-Höög hade då även sällskap av Hedda Söderlundh och Marie Sörlin som tillsammans publicerade en rapport vid namnet Myndigheterna har ordet (2011), som är en samling av studier. Analyserna gjordes med utgångsläge av Statskontorets rapport från 10 år tidigare och det visade sig förvånande nog att beslutstexterna faktiskt hade blivit längre än vid den förra granskningen, men att de hade blivit språkligt enklare och även en ökning av du-tilltal.

Andreas Nord tar upp de centralt framtagna riktlinjerna för just klarspråk och vilka auktoritativa källor han valt att gått igenom till sitt projekt Att göra någon annans text tydlig. Förutsättningar och språkideal vid språkbearbetning av myndighetstext. (2011) Däribland svarta listan (2004), Klarspråk lönar sig (2006), Klarspråkstestet (2008), hur skriver man klarspråk? (2009), och myndigheternas skrivregler (2009). I dokumenten finns många riktlinjer och påståenden som ska följas för att få fram en lättbegriplig text.

År 2017 bidrar återigen Nord till forskning angående klarspråksläget i Sverige med sin rapport Klarspråksarbete och yrkeslivsskrivande. Denna gång vidgas perspektivet mer än tidigare tack vare att rapporten bygger på aktuell forskning som kan vara relevant och inte endast specifikt textforskning. Utgångspunkten på rapporten är ur ett skribent -och lärarperspektiv då skribenten måste få förutsättningarna för att skriva begripliga och mottagaranpassade texter innan sådana kan skrivas. Enligt Nord (2017) handlar klarspråksarbete till stor del om lärande då skribenter får möjlighet att utveckla sin kompetens och inte bara ändra i redan skrivna texter.

4. Metod och material

4.1 Metod

Jag har valt ut fem myndigheter för analys, Polismyndigheten, Livsmedelsverket, Centrala studiestödsnämnden, Försäkringskassan samt Transportstyrelsen. Anledningen till just de fem är på grund av deras spridda målgrupper och olika sätt att arbeta på, men med gemensamma nämnaren att de alla fem är myndigheter som på ett eller annat sätt har kontakt med medborgare med blanketter som medium. Varje myndighet har analyserats utifrån fem blanketter vardera – alltså 25 blanketter totalt.

Som tidigare nämnt är Platzack, (1971), Telman (1973) överens om att de tre största faktorerna för läsbarhet, vilket i sin tur är en reflektion av klarspråk, är innehåll, typografi och språkstil. Därför är det viktigt att samtliga tre faktorer undersöks var och en för sig. Därför bryts de tre faktorerna ner i separata test som i sin tur kartlägger blanketternas klarspråk för var och en av dessa faktorer. Andreas Nord använde i sitt projekt Att göra någon annans text tydlig, svarta listan för att kartlägga språkstil, därför applicerar jag samma dokument på min undersökning. Även Myndigheternas skrivregler används av Nord (2011), där antal tecken per rad benämns ur klarspråkssynpunkt, Enligt språkrådets rekommendationer är 55–60 tecken inklusive blanksteg per rad lämpligast (2014:35) för en tydlig text. Därför appliceras även antal tecken per rad på min undersökning. Det finns ingen tidigare forskning som antyder att en speciell procentandel passiva verb skulle vara ultimat för ett klart språk, men eftersom studier visar att färre passiva verb innebär en ledigare ton dras slutsatsen att ett lågt antal passiva verb är vara att föredra för en klarspråkig text, därför används fördelningen mellan passiva och aktiva verb som en undersökning. Även aktiva och passiva verb visar också på språkstil men ur en annan vinkel då skribenten inte har valt bort ett särskilt ord, utan istället valt version av det redan befintliga ordet.

Språkstil testas därför med hjälp av svarta listan där ord som skulle kunna undvikas tas upp och mer lämpliga ord rekommenderas, då tidigare forskning visar att ålderdomliga ord är direkt kopplade till att språkstilen försämras (Hedlund 2006). Typografin testas konkret med antal tecken per rad då kompakta textsjok är ett tydligt exempel på sämre typografi vilket i sin tur leder till att läsbarheten och därmed klarspråket försämras. Blanketter med flera spalter räknas därför även spaltvis då kortare rader är lättare för läsaren att ta till sig. Innehåll tas upp i diskussionen där bland annat förekommande av oförklarade termer diskuteras. Anledningen till

att just innehåll inte får ett eget test är för att det inte finns något i mitt anseende, lämpligt test att tillgå. De andra testerna tillsammans, utgör innehåll. I tidigare uppsatser har klarspråkstestet använts men då det har fått mycket skälig kritik det att jag valt att inte använda det.

För att kunna räkna antalet passiva verb är det givetvis tvunget att finnas verb, alltså är de blanketter helt utan fullständiga meningar bortvalda.

Det är tre stycken delundersökningar som tillsammans utgör undersökningen för denna uppsats, alla tre undersökningarna är kvantitativa och resultatet baseras på procent och antal. I den första delundersökningen så undersöks fördelningen mellan passiva och aktiva verb. Det görs genom att verb som kan skrivas i båda formerna räknas. Efter det räknas antalet passiva verb av dessa. Antalet passiva verb delas på den totala mängden verb för att få fram en procentenhet. Procentenheten ställs upp i en tabell samt diagram för att påvisa skillnader eller likheter mellan de fem olika myndigheterna. Verben räknas blankett för blankett men resultaten redovisas sammanslaget per myndighet delat på antalet blanketter för att få fram ett genomsnitt.

I den andra delundersökningen ska antalet ord från svarta listan redovisas per myndighet. De räknas helt enkelt i varje blankett för att på samma sätt som verben, redovisas sammanslaget per myndighet. Antalet ord från svarta listan redovisas just som antal ord och inte med en procentenhet till skillnad från verben.

I den tredje delundersökningen är det den typografiska delen som står i fokus och mer exakt antal tecken inklusive blanksteg per rad som räknas. I diskussion jämförs även blanketterna avseende på om termer förklaras och på vilket sätt mottagaren tilltalas.

4.2 Kritik av material och metod

Kritik angående valet av material handlar oftast med stor sannolikhet om urvalet, för att få ett ännu säkrare resultat på en kvantitativ metod gäller det givetvis att ha ett stort urval vilket minskar risken för att ett någon eller några av blanketterna skulle vara avvikande på något sätt och därför påverka resultatet markant. Men inte bara mängden av material utan även vad för material kan självklart påverka resultatet. Trots att ett större urval, låt oss säga 10 blanketter per myndighet, skulle visat ett säkrare resultat så anser jag dock att antalet blanketter, fem stycken från varje, är tillräckligt för att se ett medelresultat per myndighet då även tidsaspekten var hämmande för att ta mig an ett större urval av texter. Angående vad för material, är det de första ledladdningsbara blanketterna från samtliga myndigheter. Några är dock bortvalda, det är de få blanketter som inte har någon annan text alls utöver det obligatoriska rutnätet med enstaka ord i sig. Om de blanketter inte hade sållats bort hade heller inte procentandel passiva verb kunna analyseras då det inte finns verb alls utan fullständiga meningar. Jag anser att urvalet både själva

materialet och mängden material är nog för att kunna avgöra en skillnad mellan myndigheternas blanketter och att den skillnaden är stor nog för att dra slutsatser angående begripligheten.

Det finns givetvis andra metoder för att få fram resultat, men då min metod grundar sig i Platzack, (1971), Telman (1973) med fleras teori om de är de tre faktorerna innehåll, typografi och språkstil som påverkar läsbarheten har jag valt de tre delmetoder som jag själv med tanke på tidigare forskning anser bryter ner faktorerna i lättast möjliga sätt att besvara.

Det är även tänkbart att en diskussion kan föras om resultatet påverkas på delundersökning nummer två, alltså antalet ord från svarta listan. Eftersom att resultatet redovisas med exakt antal ord istället för med procentandel, det skulle teoretiskt sätt kunna innebära att de myndigheter med större del ord från svart listan egentligen bara har en större mängd text. Men då ingen av de 25 blanketterna är längre än två sidor eller har nämnvärt mer text än någon annan tog jag beslutet att antal ord räcker för att se ett resultat. För att få fram en procentenhet så hade antalet ord från svarta listan behövs delas med totala antalet ord på alla blanketter vilket hade resulterat i så låga procentenheter att det skapar mer svårigheter att se skillnader procentuellt sett än endast antalet ord.

4.3 Material

4.3.1 Vad är en blankett?

Det faktum att ordet blankettraseri fortfarande har en plats i svenska ordlistor, skvallrar om att blanketter inte alltid har varit ett fullt lätthanterligt medium för den enskilde att handskas med. Blankettproblemen lyfts fram redan i början av 1940-talet, givetvis långt innan de hade börjat digitaliseras och trots dagens klarspråksarbeten, är det lätt att skönja en ovilja mot blanketter än i dag (Järpvall 2016). På 1930-talet byggdes försäkringskassan om och Bertil Nyströmer beskriver i sin bok kontorsorganisation (1949) att planlösningen ritades speciellt efter hur kontorspapper skulle hanteras och få plats, med andra ord byggdes huset efter blanketterna, vilket intygar att blanketter sedan länge varit ett viktigt medium. Efter all digitalisering är pappersplats ett problem som är ur världen, men problemet med blanketternas krångliga språk finns kvar i allra högsta grad.

År 1948 tillsattes en utredning om blanketthantering inom myndigheterna, (Järpvall 2016:220) som kallades BK48, en förkortning för blankettkommittén samt årtalet 1948. En mer enhetlig och standardiserad utformning av blanketterna var målsättningen. Följaktligen publicerades handboken rationella blanketter där det fanns handledning och information om

standarden som förespråkades då tidigare blanketter visat sig vara för invecklade och svårförståeliga (Järpvall 2016:162)

”Det tidigaste belägget i saob för ordet blankett – som möjligen härleds till blanc, franskans ord för vit – kommer från 1535. Enligt definitionen är blankett här ett ”med namnunderskrift l. sigill försedt oskrivet papper på hvilket innehafvaren äger skriva hvad han vill”

(Järpvall 2016:171)

Sedan år 1535 har ordet blankett definierats med många olika ord men med ungefärlig likvärdig innebörd. När det pratas om blanketter i modern tid pratar man om ett papper med plats att fylla i. Nationalencyklopedins begreppsförklaring avseende blankett från år 1990 beskriver en blankett som ”trycksak med viss text och linjering, avsedd att fyllas i med olika uppgifter” vilket är snarlik Norstedts svenska ordboks förklaring på vad ordet blankett betyder: ”pappersark med tryckta fält avsett för ifyllning av olika uppgifter, särskilt uppgifter från privatpersoner för myndigheters behov”(2003). Vilket jag skulle påstå är den moderna definitionen på blankett.

4.3.2 Målgrupp för de utvalda myndigheterna och deras blanketter.

Följande kommer varje myndighet presenteras mer grundligt, om det finns att tillgå presenteras även varje myndighet med ett citat taget från varje myndighets hemsida där de med egna ord beskriver sin verksamhet. Från detta kommer en målgruppsanalys göras vilken kommer diskuteras mer ingående under rubriken diskussion längre fram.

Enligt förvaltningslagen (1986:226) har alla myndigheter service-och handläggningskrav vilket är en serviceskyldighet som uttrycker sig i att myndigheten måste lämna upplysningar, råd och hjälpa den enskilda till rätta om det faller inom myndighetens område – vilket mycket väl kan innebära hjälp med att fylla i en blankett. En stor del av alla myndigheter är skattefinansierade, de går inte med vinst på sitt arbete utan fungerar endast som en samhällstjänst. Ett undantag är Centrala studiestödsnämnden mer känd under förkortningen CSN. Myndigheten agerar inte i vinstdrivande syfte men till skillnad från många andra myndigheter är de inte endast bidragsgivare. Myndighetens tanke är att alla pengar de lånar ut naturligtvis tillslut ska betalas tillbaka samtidigt som en viss ränta betalas av låntagaren. En stor

del av CSN:s utgifter betalas med hjälp av avgifter från låntagare istället för skattepengar. En synvinkel är att den samhällsnyttan de gör även är en draghjälp för myndigheten då man kan se framsteg ur ett annat perspektiv än hos andra myndigheter. Tack vare att CSN finns är det möjligt att alla kan studera oavsett vilken ekonomisk förutsättning denne har sedan tidigare. Ett citat taget från CSN:s hemsida förklarar det så här.

”Goda relationer med studerande och andra låntagare är en förutsättning för vår verksamhet. Det ska därför vara lätt att komma i kontakt med oss när någon behöver hjälp i ett ärende. Att få snabba och begripliga svar är en självklarhet.” (CSN. 2017 <https://www.csn.se/>)

Redan i citatet där de introducerar sig själva verkar stort fokus ligga på klarspråksarbete. De som ansöker om studiebidrag på CSN:s hemsida är de som läser på eftergymnasial nivå, det går dock inte att få studiemedel om man är över 56 år gammal. Således blir målgruppen grovt draget män och kvinnor i 20–56 års ålder. Blanketterna är i vissa fall riktade till vårdnadshavare till den studerande vilket breddar målgruppen ytterligare. Det är inte alla som väljer att studera vidare efter gymnasiet, men de som väljer att göra det och deras anhöriga ska utan bekymmer kunna navigera sig på hemsidan och ha möjlighet att fylla i blanketter. Polismyndigheten beskriver sin egen organisation som en enrådsmyndighet, som leds av en chef som inför regeringen ensam bär ansvaret för myndighetens verksamhet. Polisen är en myndighet som står bakom och ser till att lagar och regler följs i Sverige. De uppfattas ofta en av de mest auktoritära myndigheterna då det oftast är angående allvarligare saker man är i kontakt med Polisen.

På transportstyrelsens hemsida står det kort om vad transportstyrelsen är för en myndighet och vad de arbetar med. De själva beskriver sig med följande citat:

”Transportstyrelsen arbetar för att uppnå god tillgänglighet, hög kvalitet, säkra och miljöanpassade transporter inom järnväg, luftfart, sjöfart och väg. Vi tar fram regler, ger tillstånd och följer upp hur de efterlevs. Med hjälp av våra register arbetar vi bland annat med avgifter, tillstånd och ägarbyten.”

(Transportstyrelsen.se 2017)

Transportstyrelsen riktar sig till olika yrkesgrupper likväl som privatpersoner, men med en gränsdragning vid människor som har eller vill ha körkortstillstånd av något slag. Hösten 2012 startade transportstyrelsen ett arbete för att kunna skriva bättre med utgångspunkt från försäkringskassans material ”att skriva på försäkringskassan” med mål om att ta fram ett webbaserat material om klarspråkets grunder (språkkonsult.se).

Livsmedelsverket har ingen konkret målgrupp, de beskriver sig själv som att de ”arbetar på regeringen och riksdagens uppdrag och i konsumenternas intresse för; säker mat och bra dricksvatten, att informationen om maten är pålitlig så ingen blir lurad, att främja bra matvanor” (Livsmedelsverket 2017). Alla är ju konsumenter av något slag, men livsmedelsverkets hemsida kanske främst riktar sig till privatpersoner som är extra angelägna om att få reda på maten de äter kommer från, då Livsmedelsverket publicerar artiklar om nyheter inom livsmedel, om varor blivit återkallade samt regler inom djurhållning. Men då alla blanketter endast återfinns under rubriken ”Produktion, handel och kontroll” verkar just blanketterna rikta sig mer mot den offentliga kontrollen, alltså andra företag som söker tillåtelse för att ta in eller producera särskilda livsmedel.

Försäkringskassan beskriver sig själva som en myndighet som betalar ut pengar till människor i olika situationer. Till skillnad från de resterande myndigheterna finns det ingen tydlig rubrik som förklarar exakt vad de är för myndighet, utan det förefaller som att det är en myndighet som alla ”bör känna till”. Det finns en rubrik där det förklaras på lättläst svenska vad försäkringskassan är, med korta meningar om vem som är chef och hur många människor som arbetar där. Försäkringskassans målgrupp är vid och kan antas vara alla som nått en myndig ålder. I Inledningen berättades det om det missöde i form av det svårbegripliga pensionsbrevet som skickades ut. Efter det uppmärksammades värdet av klarspråk och försäkringskassan har nu en utbyggd språkvårdsorganisation med anställda språkkonsulenter.

Materialet är avgränsat till fem blanketter från fem olika myndigheter, alltså 25 blanketter totalt. De fem myndigheterna är Försäkringskassan, Centrala studiestödsnämnden, Polisen, Transportstyrelsen samt Livsmedelsverket. Det är myndigheter som alla någon gång kommer någon gång i livet i kontakt med någon av dessa myndigheter och samtliga blanketter går att beställa hem eller ladda ner från respektive hemsida. Det är en stor variation på vem mottagaren till blanketten är vilket är anledningen till att de fem myndigheterna är utvalda. Det är främst den tillhörande texten på blanketterna som analyseras, men även utformandet på själva blanketten, alltså den typografiska delen. I källförteckningen finns alla blanketter listade och är förkortade. När blanketterna diskuteras senare i uppsatsen benämns de med förkortningen.

Första bokstaven i myndighetens namn samt en siffra från 1-5. Exempelvis betyder L4 blankett nummer 4 från Livsmedelsverket.

5. Resultat

5.1 Aktiva eller passiva verb

Tabell 1: Översikt över mängd passiva verb

Myndighet	Totalt antal verb	Antal passiva verb	Procent passiva
CSN	173st	27st	15,6%
Polisen	234st	103st	44,0%
Transportstyrelsen	253st	79st	31,1%
Livsmedelsverket	161st	94st	58,3%
Försäkringskassan	202st	33st	16,3%

Diagram 1: Översikt över mängd passiva verb



Tabell 1 visar i första kolumnen vilken myndighets blanketter som verben räknas från, i andra kolumnen visas totalt antal verb i myndigheternas texter sammanlagt, i tredje kolumnen antal passiva verb i texterna sammanlagt och i fjärde kolumnen presenteras hur många av totala antalet verb som är i passiv form. Den största skillnaden i procent rörande verb i passiv form är mellan Livsmedelsverket och CSN, där har Livsmedelsverket nästan 4 gånger så hög procent som CSN med sina 15,6% har. Polisen har den näst högsta procenten på 44,0%. CSN och Försäkringskassan ligger överraskande lika varandra på 15,6% och 16,3%. Transportstyrelsen har 31,1 % vilket är medianen av de fem myndigheterna, vilket tabell och diagram 1 visar.

5.2 Typografisk utformning

Samtliga blanketter med undantag av L3 och L5, alltså två av Livsmedelsverkets blanketter, är alla formaterade så att de är menade att laddas ner och fyllas i elektroniskt direkt på datorn för att skickas in till respektive myndighet. Livsmedelsverkets två blanketter måste istället skrivas ut för att kunna fyllas i. Det kan tolkas som att Livsmedelsverket ur miljösynpunkt ligger ett steg efter de resterande. De två blanketterna är från år 2011 och år 2014, vilket kan förklara varför det fattas ett elektroniskt sätt att fylla i, dock är blankett L4 från år 2013 och har den möjligheten. Då 23 av 25 blanketter är menade att laddas ner och fyllas i direkt på dator eller läsplatta för att sedan skicka in är det en självklarhet att texten på blanketterna därför ska vara webbanpassade och följa de riktlinjer som finns för att skapa en så hög läsbarhet som möjligt. Riktlinjerna för webbanpassning tas upp under rubriken 2.2 typografisk utformning.

Det är spridd grafisk utformning på alla myndigheternas blanketter. CSN använder flitigt färger och former på sina blanketter. En adress till deras hemsida finns vid en symbol som är formad som en dator och telefonnumret vid en symbol formad som en telefon. Det är lätt att orientera sig på blanketten och läsaren kan skumma igenom, det viktigaste är många gånger rödmarkerat vilket gör att blicken fastnar. I blanketterna C1, C2, C3 och C4 är texten uppdelad i tre kolumner på bredden, vilket gör texten lätt att förflytta blicken utan att tappa var man var. Blankett C5 är inte uppdelad i kolumner men har istället rubriker i fetstil mellan varje nytt ämne eller ord som ska förklaras, det som förklaras är relaterat till frågorna på blanketten så det finns möjlighet att läsa sig till det om det behövs. CSN följer även de riktlinjer avseende läsbarhet inom teckensnitt. I de lite längre texterna används teckensnitt från teckenfamiljen antikva men i rubriker och i själva ifyllningsdelen används sanserif. Färgmässigt åstadkommer CSN en läsbar text, det används olika färger för olika ändamål men gemensamt är att alla färger som används ger en bra kontrast jämfört mot en vit bakgrund även på en skärm, helt enligt riktlinjer för god läsbarhet.

Transportstyrelsen är inte lika givmilda med varken färg eller form. En betydligt mer avskalad struktur utan att bli alldeles för svårläst framträder. I en av fem blanketter är Transportstyrelsens logga i färg, men i resterande är den svartvit. Ifyllningsdelarna är lite svagt blåskuggade. Rubriker används men inte lika flitigt som hos CSN:s blanketter.

Transportstyrelsen blandar teckensnitt fritt, till största del tycks antikva användas i textsjok och sanserif i själva ifyllningsdelen av blanketten, men det är inget konsekvent användande utan byts metod i varje blankett.

I Polisens blanketter innehåller deras logotyp färg och ifyllningsdelarna är på samma sätt som Transportstyrelsens svagt blåskuggade. Meningarna är märkbart långa och rubriker används bara vid ett fåtal ställen, då för att påpeka uppmärksamhet om antingen en paragraf eller en del som är obligatorisk att fylla i. Polisen och Försäkringskassan använder sig enbart av sanserif men nyttjar fet och kursiv stil till rubriker och särskilda textstycken.

Livsmedelsverket utnyttjar endast färg när det kommer till deras logga i blankett L1, L2 och L3. I blankett L4 är loggan i svartvit och i blankett L5 är loggan utebliven. De använder endast antikva men nyttjar liksom Polisen och Försäkringskassan fet och kursiv stil för att framhålla vad som är betydelsefullt.

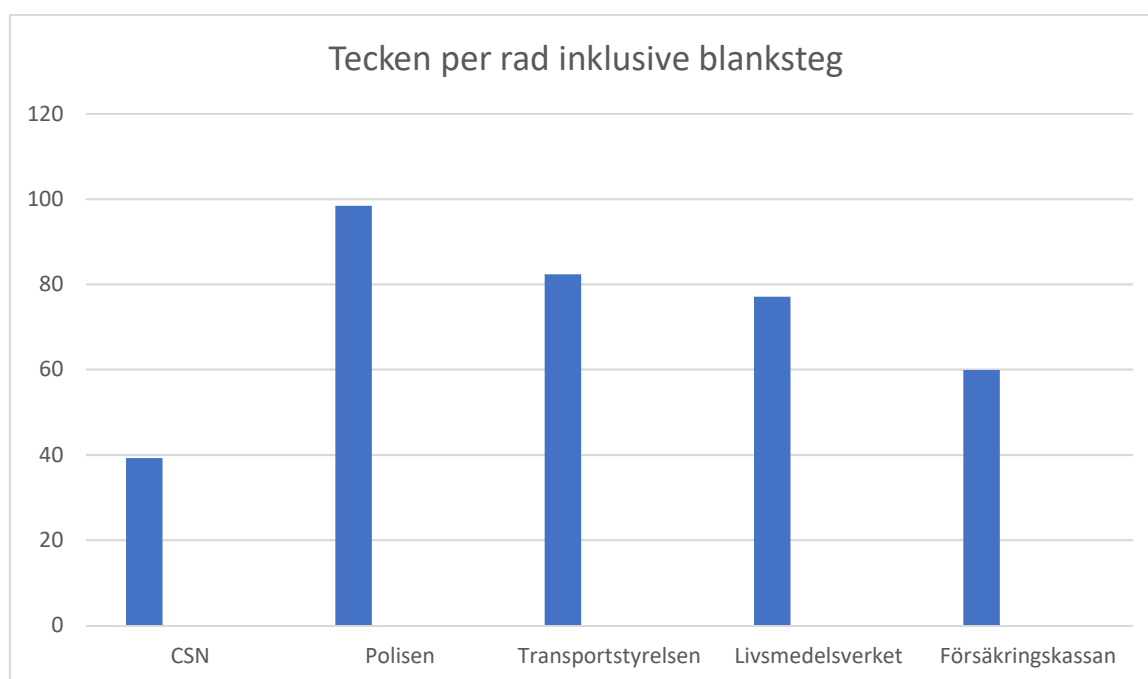
Samtliga av Försäkringskassans blanketter liknar varandra i avseende av struktur, de tycks ha en mall att skriva efter då försäkringskassans logga, adress, hemsida, telefonnummer och information återfinns på exakt samma ställe i alla blanketter. Alla ifyllningsdelar är svagt blåmarkerade konsekvent då det blir lätt att finna vad som ska fyllas i.

5.2.1 Tecken per rad

Tabell 2. Tecken per rad inklusive blanksteg

CSN	Polisen	Transportstyrelsen	Livsmedelsverket	Försäkringskassan
39,2	98,4	82,3	77,1	59,9

Diagram 2. Tecken per rad inklusive blanksteg.



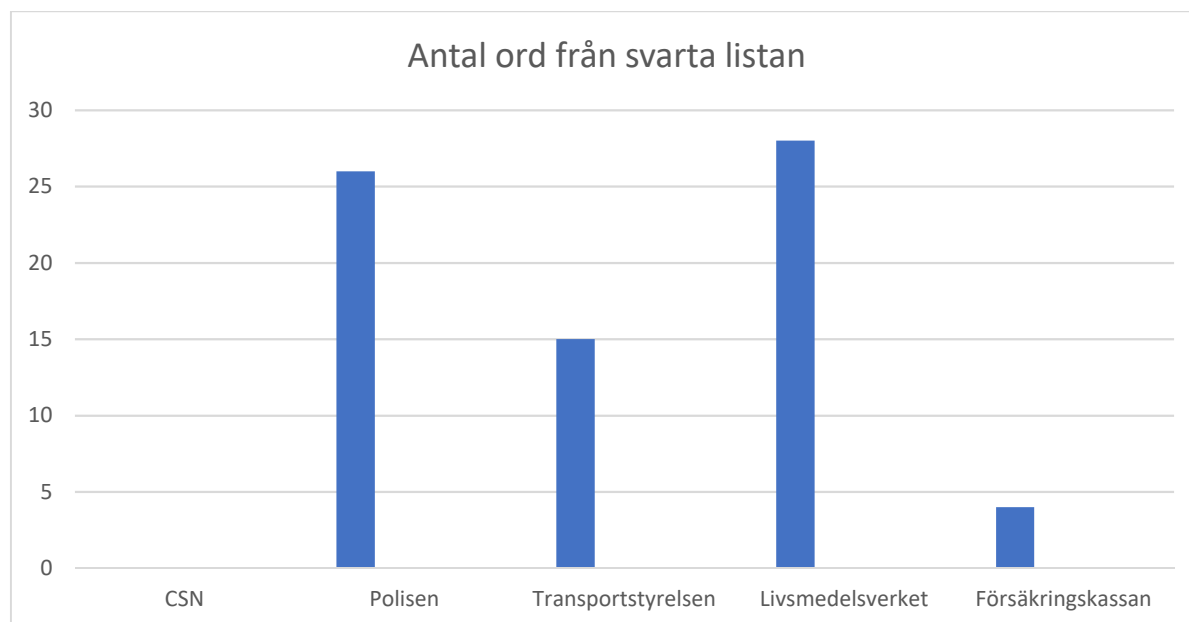
Tabell 2 visar medelvärdet av tecken per rad med blanksteg i de olika myndigheternas blanketter, siffran är avrundad till den första decimalen. Diagrammet också medelvärdet med tecken per rad men där staplarna tydligare visar skillnaderna i de olika myndigheterna. Enligt språkrådets rekommendationer är 55–60 tecken inklusive blanksteg per rad lämpligast (2014:35). Men Strömquist menar att om siffran ligger på mellan 35 & 65 tecken per rad inklusive blanksteg. (2014:253) så är det acceptabelt. Både försäkringskassan på sina 59,9 tecken och CSN på sina 39,2 tecken per rad ligger inom den godkända skalan som vi ser i tabell och diagram 2. Hade vi endast gått på språkrådets rekommendationer så hade endast Försäkringskassan varit godkänd. CSN har delat upp sin text på alla blanketter så de hamnar i tre olika kolumner, vilket är en förklaring till dess låga antal trots att de hamnade inom rätt skala.

5.3 Svarta listan

Tabell 3. Antal ord på svarta listan som återfinns i blanketterna

CSN	Polisen	Transportstyrelsen	Livsmedelsverket	Försäkringskassan
0	26	15	28	4

Diagram 3. Antal ord från svarta listan som återfinns i blanketterna



Tabell 2 visar hur många ord varje myndighets blanketter tillsammans har, som även återfinns på svarta listan och är ord som rekommenderas att bytas ut till andra för att skapa en ledigare ton. Diagrammet visar samma siffror men med hjälp av staplar för en tydligare bild. CSN och Försäkringskassan har lägst antal ord, 0 respektive 4 stycken. Högst på listan hamnar

Livsmedelsverket på 28 stycken och strax därefter Polisen på 26 stycken ord. Efter det har Transportstyrelsen 21 stycken som vi ser i tabell och diagram 3. Exempel på ord som återfunnits är följande; I P1 finns citatet ”(...)om vilka uppgifter som behandlas och få rättelse om det föreligger felaktigheter”. Föreligga förekommer på svarta listan och rekommenderas istället att bruka ordet finnas. I P1. ”I vissa fall kan undantag medges för(..)”. Istället för medges rekommenderas bevilja eller gå med på. I T4 förekommer också medge med samma rekommendationer att bytas ut. I blankett P3 återkommer ordet bestrida hela 15 gånger.

5.4 Övrigt

Nedan redovisas resultat av andra aspekter som framkommit under undersökningens gång som är relevant för resultatet.

5.4.1 Förklaras termer?

Trots att klarspråk är ett brett ämne kan det som tidigare förklaras brytas ner i flera små delmoment, inom riktlinjer för klarspråk är språkvårdare överens om att termologi bör antingen uteslutas om möjligt, annars bör termerna förklaras då skribenten inte kan anta att mottagaren har några som helst förkunskaper inom området. De två myndigheter som vid flest tillfällen förklarar just termer är Polisen och Livsmedelsverket. CSN har inga specifika termer att förklara men är överlag ändå extra tydliga och klargör vad som skulle kunna anses krångligt för läsaren. Tillhörande blanketten C5 bifogas det anvisningar med rubriken ”Så fyller du i blanketten”, vilket nästan är övertydligt men kan vara en trygghet om det uppstår frågetecken och den som fyller i kan alltså luta sig mot anvisningarna. Likaså på blankett C4 finns det anvisningar om hur blanketten ska skickas in. På blankett T2 förklaras vad ett driftställe betyder, men hänvisar snarare till paragrafer än ger en tydlig förklaring. Blankett T3 innehåller rubriken ”förklaringar till siffrorna 1–18 på framsidan” under vilken termer inte förklaras men hur exempelvis fordonskategori och färg anges.

5.4.2 Tilltal

CSN använder ett personligt tilltal konsekvent i samtliga blanketter och riktar sig direkt till personen som ska ge information. Exempel på C1. ” Om du begär ändring utan den andre vårdnadshavarens underskrift, behöver du förklara hur situationen ser ut”. Och C3. ”Du kan få

behålla dina studiemedel under totalt två veckor om du gör ett helt studieuppehåll för att ditt barn avlidit.”.

Transportstyrelsen använder inte personligt tilltal mer än ett fåtal gånger, exempel i T1 ” Från och med 1 januari 2015 tar vi ut en ansökningsavgift på 1400 kronor. När ärendet har kommit in till oss skickar vi en faktura till dig” och L3 ” Det är du som är fordonets ägare som ansöker om ursprungskontroll. För att vi på Transportstyrelsen ska kunna pröva din ansökan krävs att du lämnar uppgifter om fordonet och dess ursprung”. De gånger orden du och din brukas skrivs de med första bokstaven i versal trots att de är mitt i en mening vilket tyder på ett äldre sätt att skriva.

I Polisens fem blanketter används ordet du eller din endast tre gånger totalt. En av dem blankett P1 ” Det är du som är fordonets ägare som ansöker om ursprungskontroll. För att vi på Transportstyrelsen ska kunna pröva din ansökan krävs att du lämnar uppgifter om fordonet och dess ursprung”. I blankett P5 används den lite äldre versionen av tilltal, Ni istället för du.

Livsmedelsverket använder inte personligt tilltal någon gång i någon av blanketterna. Istället används distanserade ord som undertecknad, livsmedelsföretagaren eller juridisk person.

I samtliga av Försäkringskassans blanketter tilltalas mottagaren som du och Försäkringskassan benämner sig själva med vi. Det förekommer inga omskrivningar utan är tydligt vem som har vilket uppdrag och ger en vänlig och tydlig ton.

5.5 Sammanfattande jämförelse mellan myndigheternas blanketter

I samtliga tre delundersökningar placerade sig CSN på den klarspråkiga änden av skalan. De har lägst procent passiva verb, minst antal tecken per rad och inget ord alls från svarta listan. I fyra av fem blanketter har CSN delat upp sin text i tre kolumner vilket gör texten särskilt lätt att navigera sig igenom. Färg och form samt välgenomtänkt användning av teckensnitt, kursivt och fetstilt som följer klarspråkiga rekommendationer. Trots att myndigheter enligt förvaltningsrätten har ett service- och handläggningskrav, framstår CSN som en särskilt vänlig myndighet. De tjänar pengar bl.a. pengar på avgifter och räntor som betalas av långivaren, vilket gör maktasymmetrin mindre påtaglig då båda parter har vinning i utbytet. CSN har inte bara följt de officiella riktlinjerna för klarspråk utan även tagit ett extra steg och gjort mer än vad som räknas som tillräckligt om man följer klarspråkliga rekommendationer. Att de blandar in färg och form och exempel med anvisningar om hur man fyller i just den blanketten, gör CSN till en lätt myndighet att ha en kommunikationssituation med. Även det faktum att CSN använder sanserif i sina blanketter vilket är positivt ur en klarspråkssynpunkt. Det märks att de

hanterar en kontakt med så mycket, ofta yngre, människor varje dag och att de har tagit till sig varje klarspråksproblem och hittat en lösning till var och en av problemen.

Försäkringskassan placerade sig på en hög nivå klarspråksmässigt precis efter CSN och hamnade näst efter CSN på alla delundersökningar. Näst lägst antal passiva verb, näst lägst antal tecken per rad och näst lägst antal ord från svarta listan. Försäkringskassan använder endast sanserif, vilket inte det heller är felaktigt samt blandar flitigt fet stil, kursiv stil och textstorlek på lämpliga platser i texten. Då alla Försäkringskassans blanketter är utformade på samma sätt, med logotyp, information och upplysningar placerade på exakt samma ställe i alla texter ges intrycket av att Försäkringskassans blanketter är skrivna efter en framtagen mall vilken har fungerat ypperligt ur klarspråkssynpunkt. Försäkringskassan framstår likt CSN som en hjälpsam myndighet som är till för att hjälpa människor i olika situationer som kan uppstå i livet.

Transportstyrelsens resultat stack inte ut på något sätt varken positivt eller negativt. De placerade sig i mitten av tabellen beträffande passiva verb och mitten av tabellen beträffande antal ord från svarta listan. I fråga om tecken per rad placerade Transportstyrelsen näst högst upp på tabellen, men stack inte heller där ut på något sätt. Transportstyrelsens mix av antikva och sanserifer tyder på att Transportstyrelsen inte har en specifik mall på hur de ska gå tillväga när de utformar blanketter, om en sådan mall har skapats har de inte lagt ner möda på att förändra de äldre blanketterna på likvärdigt sätt. Det var förvånande att läsa att Transportstyrelsen faktiskt har ett pågående klarspråksarbete (Sprakkonsult.se), men vi får anta att utan ett sådant hade de placerat sig betydligt värre. Då Transportstyrelsen varje dag utfärdar tillstånd av olika slag, exempelvis körkortstillstånd vilket är en essentiell aspekt i människors vardag som inte går att kringgå utan Transportstyrelsens hjälp – är även maktasymmetrin större än mellan Transportstyrelsen och medborgare än exempelvis CSN och medborgare.

Polisen placerar sig näst högst i tabellen beträffande procent passiva verb, men de hade allra högst både tecken per rad och högst ord från svarta listan. Dock kan en bidragande orsak till det sistnämnda vara att ett ord från svarta listan förekom hela 15 gånger i samma blankett. Det är endast Polisens logotyp som har färg, de använder sig endast av sanserif men placerar fet och kursiv stil på lämpliga ställen i texten. Det är sällan gemene man kommer i kontakt med resterande myndigheter, utan att själva ta första steget till en kontakt. Polisen däremot, tar kontakt med medborgaren när denne gör något felaktigt, även om medborgaren inte valt att ta kontakt med Polisen. Oavsett vilka bestämmelser man avviker från, oavsett i vilken myndighet, så blir det i om det dras tillräckligt långt, i slutändan ett polisiärt ärende vilket får Polisen att framstå som en särskilt auktoritär myndighet.

Livsmedelsverket skiftar i sitt resultat, högst andel procent i tabellen beträffande passiva verb, i mitten på tabellen beträffande tecken per rad och näst högst antal ord på svarta listan, men Livsmedelsverket hamnat högst på den sistnämnda om Polisen inte hade 15 likadana ord i samma text. Två av blanketterna var inte möjliga att fylla i elektroniskt utan var tvungen att skrivas ut i pappersform. Att Livsmedelsverket endast utnyttjar färg i tre av fem blanketter, och då i deras logga är intressant. I den fjärde är loggan svartvit och i den femte så har loggan uteblivit helt vilket pekar på att Livsmedelsverket inte heller har en mall att utgå från när de skapar sina blanketter. Fet och kursiv stil används för att framhålla vad som är betydelsefullt men Livsmedelsverket använder endast antikva vilket är ypperligt för god läsbarhet på skärm, men det är samtidigt motsägelsefullt då två av deras blanketter inte fanns som elektroniska, utan då är tvunget att fyllas i i pappersform.

Målgruppen för Livsmedelsverkets blanketter är företag och organisationer vilket kan bidra till myndighetens svaga resultat i klarspråksperspektiv då maktasymmetrin förvisso blir mindre markant, men fenomenet att skriva för att imponera istället förstärks. Kanske handlar det även om att det finns höga förväntningar på mottagarens språkkunskaper då denne representerar ett företags sådana och inte en privatpersons.

Trots att alla 25 blanketter kommer från myndigheter så visar det sig vara stor skillnad i både den språkliga och typografiska nivån i blanketterna. En stor del antas bero på myndighetens uppdrag. Livsmedelsverket har tveklöst störst procentandel passiva verb i jämförelse med resterande myndigheter. Den största skillnaden avseende tabellerna är mellan CSN och Livsmedelsverket. Då CSN redan på sin hemsida beskriver att de varje år hjälper flera hundratusen människor årligen att kunna studera genom att låna ut pengar och ge bidrag.

Bortsett från Livsmedelsverket så har Polisen störst andel passiva verb, vad det beror på drar jag slutsatsen att Polisen är en myndighet som vill behålla sin auktoritära position då maktasymmetrin är påtagligt större då Polisens arbete handlar om att lagar och förordningar följs. Resultatet pekar på stora skillnader i hur många procent passiva verb som används i varje myndighet. Det finns ingen tidigare forskning som antyder att en speciell procentandel passiva verb skulle vara ultimatum för ett klart språk, men med vetskapen om att färre passiva verb innebär en ledigare ton är det rimligt att anta att ett lågt antal passiva verb skulle vara att föredra för ett mer begripligt språk.

Att Polisens blanketter förklarar sina termer samtidigt som de på de resterande delundersökningarna tydligt ligger på en svårbegriplig nivå kan tyckas vara motsägelsefullt. Då Polisen inte har någon historia i klarspråksarbete kan det antas ha gått märkbart mycket resurser

åt förklaringar vilket resulterar i att istället för att omarbeta texter vilket är ett kostsamt arbete, endast har adderat termologiförklaringar i efterhand för att underlätta för medborgaren.

6. Diskussion

Varför är det då viktigt med klarspråksarbete inom blanketter? Det finns givetvis en samhällsrelevans kring klarspråksarbete överlag, specifikt inom de områden som tidigare inte har lagts fokus på. Språk är under ständig utveckling och används varje dag, så att utveckla och uppdatera blanketter språkmässigt borde vara en självklarhet. Det är viktigt att alla har samma chans att få lov att ta del av byråkratiska handlingar och genom det rätt att utöva sina demokratiska rättigheter, oavsett om man har en akademisk examen eller inte. För och för att det ska ske så måste språket vara tillgängligt för alla. Som nämns i inledningen så finns det även en aspekt av ekonomisk vinning med klarspråk, även om det är ekonomiskt krävande för stunden så sparar det faktiskt resurser i längden, samtidigt som myndigheterna framstår som mer trovärdiga.

Tidigare forskning visade på att största problematiken inte kretsar kring den rent språkliga faktorn utan mycket handlar om att mottagaranpassningen är otillräcklig, vilket man kan koppla till mitt resultat. De myndigheter som har en bred målgrupp, talar då också till många målgrupper istället för en och resultatet är att texten inte blev mottagaranpassad för någon målgrupp. Förvisso kan man anse att CSN har en bred målgrupp då det finns studenter i alla åldrar, man som kvinna, med olika hög utbildningsgrad - men målgruppen är fortfarande smalare än exempelvis Transportstyrelsens eller Polisens målgrupp. Det är givetvis svårt att mottagaranpassa en text som är riktad till en väldigt bred massa, men genom att förenkla språk och typografi kommer man långt, det visar både tidigare forskning och min undersökning. Det som var förväntat av min undersökning var att de fem myndigheterna skulle hamna på olika nivåer klarspråkmässigt men inte att det skulle vara så stor skillnad som det visade sig vara.

Tidigare forskning visar även på att det är en kombination av den typografiska utformningen och den rent språkliga som gör att en text anses begriplig för läsaren, vilket även mitt resultat pekar på. Då nästan alla myndigheternas resultat ligger på samma nivå i alla de tre undersökningarna betyder det att ingen myndighet har fokuserat på endast den typografiska delen, eller endast den språkliga delen utan att alla tre delar går hand i hand när man utvecklar en text inom klarspråk.

Möjliga framtida studier på området skulle kunna infatta att gå in djupare på en myndighets blanketter som har ett klarspråksarbete och jämföra blanketter med tidigare upplagor för att se

vad skillnaden är och huruvida de följt de rekommendationer som föreskrivits. Samt undersöka om de resurser som tidigare behövt läggas på att svara på frågor om blanketterna har minskat sedan förändringarna gjordes.

7. Sammanfattning

Syftet med uppsatsen var att undersöka klarspråksskillnader i olika myndigheter beroende på deras mottagare med blanketter som material. Resultatet som framgick av denna sortens undersökning visade stora olikheter avseende klarspråk och begriplighet i de olika myndigheterna. Centrala studiestödsnämnden visade på alla delundersökningar drag mot att vara mer klarspråkiga än resterande, likaså dras paralleller mellan pågående klarspråksarbete och att den typografiska delen fungerar enligt riktlinjer för läsbarhet. Maktasymmetrin mellan myndighet och medborgare har påverkan på resultatet men det är svårt att dra konkreta slutsatser kring det då alla myndigheter förvisso har ett maktövertag gentemot medborgaren, men inte på samma nivå. Tidigare forskning visar att representativt för massinformationstexter är att texterna är språkligt enkla men brister i mottagaranpassning. Blanketter kan inte räknas in i den texttypen och hamnar utanför den generaliseringen. Försäkringskassan och CSN:s blanketter är väl mottagaranpassade och begripliga för medborgare, Transportstyrelsen och Polisen brister något i sin mottagaranpassning då de använder ett mer högtravande språk. Livsmedelsverket är svårt att svara på om de är mottagaranpassade då de inte riktar sig mot medborgare utan andra organisationer vilka det är stor variation på. Livsmedelsverket använder sig av omskrivningar och svårbegripliga ord som skulle kunna bytas ut vilket pekar mot ett ålderdomligt myndighetsspråk som med all säkerhet skulle kunna förbättras. Klarspråksarbete är kostsamt att driva i stunden men lönsamt i längden. Trots att det inte är en del av min undersökning så tror jag personligen att det visar sig klart i hur många frågor Polisen i jämförelse med CSN varje dag får angående språket i blanketterna och vad definitionerna således betyder, och därmed behövs läggas mycket resurser på att besvara.

Referenslista

- Backman, J. 1978. *Blanketterns läslighet och läsbarhet*. SIS rapport nr 302/1978. Standardiseringskommissionen i Sverige, Stockholm.
- Bolander, Maria (2012). *Funktionell svensk grammatik*. 3. uppl. Stockholm: Liber
- Björnsson, Carl-Hugo (1968). *Läsbarhet*. Stockholm: Liber
- Edlund, Ann-Catrine, Erson, Eva & Milles, Karin (2007). *Språk och kön*. Stockholm: Norstedts akademiska förlag
- Ehrenberg-Sundin, Barbro (2000). *Internationellt klarspråksarbete - en grund för bättre EU texter? Svenskan som EU-språk* / Björn Melander (red). S. 144-177
- Ehrenberg-Sundin, Barbro & Lundin, Kerstin (red.) (1999). *Att skriva bättre i jobbet: en basbok om brukstexter*. 2. uppl. Stockholm: Norstedts juridik
- Ehrenberg-Sundin, Barbro & Sundin, Maria (2015). *Krångelspråk blir klarspråk: från 1970 tal till 2010-tal*. 1. uppl. Stockholm: Norstedt
- Einarsson, Jan (2009). *Språksociologi*. 2., [rev.] uppl. Lund: Studentlitteratur
- Fråga rätt! utveckla, testa, utvärdera och förbättra blanketter*. (2001). Stockholm: Statistiska centralbyrån (SCB)
- Hedlund, Anneli (2006). *Klarspråk lönar sig: klarspråksarbete i kommuner, landsting och statliga myndigheter*. Stockholm: Justitiedepartementet, Regeringskansliet
- Tillgänglig på Internet: <https://data.riksdagen.se/fil/E4965102-BCAB-4C23-9B72138293B83628>
- Hellspong, Lennart (2001). *Metoder för brukstextanalys*. Lund: Studentlitteratur
- Hellspong, Lennart & Ledin, Per (1997). *Vägar genom texten: handbok i brukstextanalys*. Lund: Studentlitteratur
- Holmberg, Per, Karlsson, Anna-Malin & Nord, Andreas (red.) (2011). *Funktionell textanalys*. 1. uppl. Stockholm: Norstedt
- Järpvall, Charlie (2016). *Pappersarbete: formandet av och föreställningar om kontorspapper som medium*. Diss. Lund : Lunds universitet, 2016 Tillgänglig på Internet: <http://lup.lub.lu.se/record/42c2d0d2-7989-460d-8b17c09c14f73054>
- Kommittédirektiv: årsbok. (1983). Stockholm: Fritze
- Koskela, Merja 2009: *Mot klarspråk på nätet? Dubbel rekontextualisering på skattemyndigheternas webbplatser*. I: Nyström Höög, Catharina (red.), Medborgare och myndigheter. TeFarapport 47. Uppsala Universitet. Tillgänglig på Internet: <http://uu.diva-portal.org/smash/get/uu.diva2:283863/FULLTEXT01.pdf> (hämtad 2017-05-09).
- Lind Palicki, Lena & Nord, Andreas (2012) i Svenska föreningen för tillämpad språkvetenskap. Vårsymposium (2014). *Språk i undervisning: rapport från ASLA:s vårsymposium, Linköping, 11-12 maj, 2012 = papers from the ASLA symposium in Linköping, 11-12- May, 2012*. Rev. uppl. 2014 Uppsala: ASLA
- Tillgänglig på Internet: <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:liu:diva-103855>
- Lind Palicki, Lena (2010). *Normaliserade föräldrar: en undersökning av Försäkringskassans broschyrer 1974-2007*. Diss. Örebro : Örebro universitet, 2010
- Nyström Höög, Catharina, Söderlundh, Hedda & Sörlin, Marie (2015). *Myndigheterna har ordet om kommunikation i skrift*. Johanneshov: MTM
- Nord, Andreas (2011). *Att göra någon annans text tydlig*:

- Förutsättningar och språkideal vid språkbearbetning av myndighetstext.* Uppsala: Tillgänglig på Internet: <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:uu:diva-188755>
- Nord, Andreas (2017). *Klarspråksarbete och yrkeslivsskrivande. En forskningsöversikt.* Språkrådet
- Nyströmer, C. Bertil (1949). *Kontorsorganisation.* 2. uppl. Stockholm: Förlags AB Affärsökonomi
- Platzack, Christer (1971). *Läsbarhetsforskning: en översikt.* Lund: Univ. Inst. för nord. Språk
- Språkrådet 8. uppl. (2014). Stockholm: *Myndigheternas skrivregler.* Tillgänglig på Internet: <http://www.sprakochfolkminnen.se/download/18.41318b851483519095290e/1411629869129/Mynd-skrivreg2014-1.pdf>
- Sundgren, Eva (red.) (2013). *Sociolingvistik.* 2. [uppdaterade] uppl. Stockholm: Liber
- Svarta listan 1993: ord och fraser som kan ersättas i författningsspråk.* (1993). Stockholm: Statsrådsberedningen
- Statskontoret (2001). *På väg mot ett bättre myndighetsspråk* på Internet: <http://www.statskontoret.se/upload/Publikationer/2001/200118.pdf>
- Strömquist, Siv (2014). *Skrivboken: skrivprocess, skrivråd och skrivstrategier.* 7. Malmö: Gleerup
- Teleman, Ulf I (1973) *Åtta texter ur Dagens Nyheter. En läsbarhetsstudie.* Meddelanden från avdelningen för tillämpad nordisk språkvetenskap vid Lunds universitet 11. Lund.

Material

- C1: CSN (2017) *Ändring av betalningsmottagare mellan vårdnadshavare.* Tillgänglig: <http://service.csn.se/CSNOrder/GemensammaFiler/Blanketter/1616W.pdf> (hämtad 2017-06-02)
- C2: CSN (2017) *Anmälan om uppehåll i studierna vid vård av närstående.* Tillgänglig: <http://service.csn.se/CSNOrder/GemensammaFiler/Blanketter/2413W.pdf> (hämtad 2017-06-02)
- C3: CSN (2017) *Anmälan om frånvaro i samband med att barn under 18 år har avlidit* Tillgänglig: <http://service.csn.se/CSNOrder/GemensammaFiler/Blanketter/2438W.pdf> (hämtad 2017-06-02)
- C4: CSN (2017) *Redovisning av studieresultat vid fortsatta studier.* Tillgänglig: <http://service.csn.se/CSNOrder/GemensammaFiler/Blanketter/2406W.pdf> (hämtad 2017-06-02)
- C5: CSN (2017) *Studieplan/studieresultat för studier inom kommunal vuxenutbildning.* Tillgänglig: <http://service.csn.se/CSNOrder/GemensammaFiler/Blanketter/2407W.pdf> (hämtad 2017-06-02)
- T1: Transportstyrelsen (2017) *Ansökan om förartillstånd.* Tillgänglig: <https://www.transportstyrelsen.se/globalassets/global/blanketter/vag/yrkestrafik/godstrafik/tstry1220-ansokan-om-forartillstand.pdf> (hämtad 2017-06-02)
- T2: Transportstyrelsen (2017) *Ansökan om att bedriva yrkesmässig trafik.* Tillgänglig: <https://www.transportstyrelsen.se/globalassets/global/blanketter/vag/yrkestrafik/busstrafik/tstry1200-5.pdf> (hämtad 2017-06-02)
- T3: Transportstyrelsen (2017) *Ansökan om ursprungskontroll.* Tillgänglig: <https://www.transportstyrelsen.se/globalassets/global/blanketter/vag/fordon/201.045.pdf> (hämtad 2017-06-02)

- T4: Transportstyrelsen (2017) *Anmälan/Avanmälan av fordon i yrkesmässig trafik, taxitrafik och uthyrningsrörelse.* Tillgänglig: <https://www.transportstyrelsen.se/globalassets/global/blanketter/vag/yrkestrafik/taxi/tstry1305-anmalan-fordon-i-yrkesmassig-trafik.pdf> (hämtad 2017-06-02)
- T5: Transportstyrelsen (2017) *Ansökan om registerkontroll.* Tillgänglig: <https://www.transportstyrelsen.se/globalassets/global/blanketter/luftfart/flygtrafik/1-18195.pdf> (hämtad 2017-06-02)
- P1:Polismyndigheten (2016) *Ansökan om inköpstillstånd.* Tillgänglig: <https://polisen.se/Global/www%20och%20Intrapolis/Blanketter/Vapen/PM-551-5-Ansokom-inkopstillstand-161014.pdf> (hämtad 2017-06-02)
- P2:Polismyndigheten (2015) *Ansökan om tillstånd.* Tillgänglig: https://polisen.se/Global/www%20och%20Intrapolis/Blanketter/Farligt%20gods/PM-5991_farligt-gods-tillstand-150601.pdf (hämtad 2017-06-02)
- P3:Polismyndigheten (2017) *Skadeståndsanspråk mot Polismyndigheten.* Tillgänglig: https://polisen.se/Global/www%20och%20Intrapolis/Blanketter/ovriga_blanketter/PM-990-2-skadestandsansprak-acro.pdf (hämtad 2017-06-02)
- P4:Polismyndigheten (2016) *Bestridande av parkeringsanmärkning.* Tillgänglig: https://polisen.se/Global/www%20och%20Intrapolis/Blanketter/ovriga_blanketter/PM-695-5_bestridande-parkeringsanm-160225.pdf (hämtad 2017-06-02)
- P5: Polismyndigheten (2017) *Godsbeskrivning svenska.* Tillgänglig: https://polisen.se/Global/www%20och%20Intrapolis/Blanketter/ovriga_blanketter/Godsbeskrivning/PM-462-1-Godsbeskrivning-svenska-170214.pdf (hämtad 2017-06-02)
- L1: Livsmedelsverket (2016) *Ansökan.* Tillgänglig: https://www.livsmedelsverket.se/globalassets/produktion-handelkontroll/blanketter/ekologiska/livs_091_2016_06_ansokan_konv_ingred.pdf (hämtad 2017-06-02)
- L2: Livsmedelsverket (2017) *registreringsdokument för tvåskaliga blötdjur.* Tillgänglig: https://www.livsmedelsverket.se/globalassets/produktion-handelkontroll/blanketter/livs_007_2017_03_regdok_tvaskal_blotdjur.pdf (hämtad 2017-06-02)
- L3: Livsmedelsverket (2014) *Anmälan om förändring vid godkänd anläggning under kommunal kontroll.* Tillgänglig: https://www.livsmedelsverket.se/globalassets/produktion_handelkontroll/blanketter/livsmedelsforetag/livs_097_2014_07-anmalan-om-forandring_vid-godkand-anlaggning-under-kommunal-kontroll.pdf (hämtad 2017-06-02)
- L4: Livsmedelsverket (2013) *Veterinärintyg vid nödslakt.* Tillgänglig: https://www.livsmedelsverket.se/globalassets/produktion-handelkontroll/blanketter/livs_071_2013_01_veterinarintyg-vid-nodslakt.pdf (hämtad 2017-06-02)
- L5 Livsmedelsverket (2011) *Intyg för frilevande storvilt.* Tillgänglig: https://www.livsmedelsverket.se/globalassets/produktion-handelkontroll/blanketter/livs_310_2011_05-intyg-vilt_flera-djur.pdf (hämtad 2017-06-02)
- F1. Försäkringskassan (2001) *Anmälan arbetsskada – personskada.* Tillgänglig: https://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/9c28bf1f-0853-43bf-8886-c86925a865a2/FK9210_005_F_005.pdf?MOD=AJPERES&CVID=&CACHE=NONE&CONTENTCACHE=NONE (hämtad 2017-06-02)
- F2. Försäkringskassan. (2013) *Ansökan familjebidrag – näringsbidrag.* Tillgänglig: https://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/1edc5cfb-9880-4fb8-8b09-6cb61c145d83/FK2521_011_F_001Ans%C3%B6kan+familjebidrag+n%C3%A4ringsbidrag.pdf?MOD=AJPERES&CVID=&CACHE=NONE&CONTENTCACHE=NONE (hämtad 2017-06-02)

- F3. Försäkringskassan. *Begäran om medgivande, behålla eller få ersättning vid vistelse utanför EU, EES eller Schweiz.* Tillgänglig:
https://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/d442e013-3de0-42ad-b980-7a756a99791a/RFV7430_016_F_001+Beg%C3%A4ran+om+medgivande+Sjukpenning+eller+tillf%C3%A4llig+f%C3%B6r+drapenning+vid+utlandsvistelse.pdf?MOD=AJPERES&CVID=&CACHE=NONE&CONTENTCACHE=NONE (hämtad 2017-06-02)
- F4. Försäkringskassan. *Ansökan bostadsersättning.* Tillgänglig:
https://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/08abf051-e543-4f28-bd11-7583ed6bbb3a/FK6703_005_F_003Ans%C3%B6kan+Bostadsers%C3%A4tning.pdf?MOD=AJPERES&CVID=&CACHE=NONE&CONTENTCACHE=NONE (hämtad 2017-06-02)
- F5. Försäkringskassan. *Ansökan etableringstillägg.* Tillgänglig:
https://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/75056ff5-b819-4c32-a31b-e0976ecd7d7e/FK6700_005_F_002Ans%C3%B6kan+Etableringstill%C3%A4gg.pdf?MOD=AJPERES&CVID=&CACHE=NONE&CONTENTCACHE=NONE (hämtad 2017-06-02)

Emma Back



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