





*Arma Pomperipossa, där satt hon och skrev och gnetade så flitigt och visste inte ens att hon var egen företagare. Nu borde hon egentligen ha blivit stolt – ha, jag är egen företagare, tänk i alla fall! Men när hon hade räknat en stund, insåg hon långsamt men obehagligt att i Monismanien var det döden i grytan att vara egen företagare.*

*(Ur Pomperipossa i Monismanien av Astrid Lindgren)*

## Sammandrag

Syftet med den här uppsatsen är att undersöka vad som påverkar begriplighet och användbarhet i texter som ska användas som stöd för handling. Ett delsyfte är att bidra till diskussionen om hur dessa faktorer kan undersökas på ett textanalytiskt sätt. Materialet för studien är tio myndighetstexter som handlar om olika procedurer som företagare behöver utföra. Jag granskar texterna i tre analyskategorier. För det första undersöker jag modelläsningen, alltså hur texterna kan användas och hur de signalerar hur de är tänkta att användas. För det andra undersöker jag hur texterna utformar sina instruktioner, med antagandet att det finns uttryck för instruktion som är mer typiska än andra. Jag kallar typiska uttryck för *kongruenta realiseringar*, och mindre typiska uttryck för *metaforiska realiseringar*. För det tredje undersöker jag vilka förkunskaper texterna kräver. Resultaten visar att texterna blir mer användbara om de i sina paratexter visar hur de är tänkta att användas. Vidare visar resultaten att texterna använder både kongruent och metaforiskt realiserade instruktioner, och att metaforiskt realiserade instruktioner främst utgör begriplighetsproblem när verben står i passiv. Det har att göra med att yttrandena blir svårare att identifiera som instruktioner då, och därmed också mindre användbara. Det finns inget tydligt mönster för när texterna använder metaforiskt realiserade instruktioner. Resultaten visar också att texterna förutsätter att läsarna känner till vissa fackinterna begrepp, vilket antas utgöra ett begriplighetsproblem. Detta skulle kunna lösas genom att de texter som riktar sig till mindre erfarna företagare hänvisar läsarna till texter som förklarar sådana begrepp. Ibland kan det också lösas med konkreta förtydliganden.

Nyckelord: Användbarhet, begriplighet, instruktioner, myndigheter, företagare

## Förord

Man är visst en ö när man skriver en uppsats. Men det hindrar inte att man bjuder in besökare. Under mitt arbete med den här uppsatsen har jag haft glädjen att ta emot flera personer som bidragit med allt från vetenskapliga råd till medmänsklig omsorg och språklig vägledning. Jag vill tacka dem alla, och nämna några.

Min ö låg i en skärgård som heter Lärumbiblioteket. Jag vill tacka personalen där, som försåg mig med skrivbord, kaffe och trevligt umgänge under uppsatsarbetet. Det är ni som gjorde min ö beboelig.

Mona Blåsjö, min handledare, har nog varit min mest frekventa besökare. Du har på ett enastående sätt hjälpt till att strukturera både min uppsats och mitt arbete med den. Tack för uppmuntran och kritik, organisering och språkhjälp, och inte minst för den vetenskapliga vägledningen.

Tack också Andreas Nord, för att du tog dig tid för mina teoretiska dilemman i insiktsfulla mejl.

Jakob Hannell har varit vänlig nog att bidra med sina fackkunskaper om den ekonomiska begreppsvärlden. Tack för det.

Slutligen, tack till Linus Salö för grafisk, språklig, vetenskaplig och medmänsklig tillsyn.

Då och då försvinner öar, men denna gång är det inte tragiskt. Jag övergår för ett tag till att vara en del av fastlandet igen. Jag ska minnas mitt öliv med glädje.

Linnea Hanell  
Stockholm i juni 2010

# Innehåll

<b>1. Inledning</b> .....	<b>1</b>
1.1. Syfte och frågeställningar .....	1
1.2. Begreppsdefinitioner .....	2
1.3. Uppsatsens disposition .....	2
<b>2. Forskningsbakgrund</b> .....	<b>3</b>
2.1. Förståelse, läsbarhet och begriplighet .....	3
2.1.1. Förståelse, läsbarhet och begriplighet på internet.....	5
2.2. Forskning om handlingsinriktad text.....	5
<b>3. Material</b> .....	<b>8</b>
3.1. Insamlingsmetod, urval och förhållningssätt till materialet .....	8
3.2. Materialsamlingen .....	8
<b>4. Studiens teoretiska ram</b> .....	<b>10</b>
4.1. Synen på begriplighet och användbarhet .....	10
4.2. Den sociosemiotiska språksynen .....	11
4.2.1. Kongruenta och metaforiska realiseringar .....	11
4.2.2. Modelläsning och paratexter .....	12
4.2.3. Semiotiska rum.....	13
4.3. Instruktionen som funktion och framställningssätt .....	13
4.3.1. Instruktioner beskrivna enligt sekvensanalys.....	13
4.3.2. Instruktion som diskurstyp .....	15
4.3.3. Diskussion om begreppet instruktion.....	15
<b>5. Metod</b> .....	<b>17</b>
5.1. Undersökning av modelläsningen .....	18
5.2. Undersökning av realiseringar av diskurstypen instruktion .....	19
5.3. Undersökning av förväntningar på läsarens förkunskaper .....	19
<b>6. Resultat</b> .....	<b>21</b>
6.1. Modelläsningen.....	21
6.1.1. Paratexterna .....	21
6.1.2. Läsmålen .....	22
6.1.3. Sökmålen.....	23
6.2. Realiseringar av diskurstypen instruktion .....	25
6.3. Förväntningar på läsarnas förkunskaper .....	27
6.4. Summering av resultatens .....	29
<b>7. Slutdiskussion</b> .....	<b>31</b>
7.1. Webtext och annan text – skillnader, likheter och möjligheter .....	31
7.1.1. Information med internet som medium .....	31
7.1.2. Webtexter och semiotiska rum.....	32
7.1.3. Möjligheter för webtexten .....	33
7.2. Avslutande reflektioner .....	33
7.2.1. Från begriplighet till användbarhet – till begriplighet igen.....	33
7.2.2. Diskussionen om begreppet instruktion .....	35
<b>Källor och referenser</b> .....	<b>37</b>
Källförteckning .....	37
Referensförteckning .....	38
<b>Bilaga 1: Svar för att ta fram checklisten</b> .....	<b>41</b>
<b>Bilaga 2: Mejltexten</b> .....	<b>42</b>

# 1. Inledning

”Det ska vara enkelt, roligt och lönsamt att driva företag i Sverige.” Detta proklamerar Maud Olofsson, Sveriges näringsminister, på Regeringskansliets webbplats (Olofsson 2010). I den här uppsatsen lägger jag accenten på det första adverbet i näringsministerns uttalande. Är det enkelt att driva företag i Sverige?

År 2008 startades över 60 000 nya företag i Sverige (SCB 2010 s. 163). Jag startade själv ett företag för ungefär ett år sedan, och har därför fått viss inblick i den värld som nya företagare introduceras i. Begrepp som egenavgifter, bokslutsunderlag och schablonavdrag blev plötsligt en del av mitt professionella liv. De tillhör ett språk som utgör grunden för besluten som varje företagare måste fatta, och för en ny företagare kan det här språket vara överväldigande. Vad är skillnaden mellan vinst och överskott? Är kapital samma sak som inventarier? Är jag som egenföretagare en fysisk person eller en juridisk person?

Också de rutiner som ingår i en företagares verksamhet kan vara svåra att lära sig. Bokföring, deklaration och förenklat årsbokslut är alla viktiga rutiner som är nödvändiga att utföra korrekt. I värsta fall kan den som gör det fel oavsiktligt begå ett brott. Det är därför särskilt viktigt att informationsutbudet som ska instruera och reglera dessa procedurer är begripliga och användbara. Det har att göra med rättssäkerhet och demokrati. Det måste vara enkelt att driva ett företag i Sverige.

## 1.1. Syfte och frågeställningar

I den här uppsatsen undersöker jag begriplighet och användbarhet i tio texter som kan fungera som stöd för företagare i deras verksamhet. Texterna kommer från olika myndigheters webbplatser, och de är alla knutna till någon av de rutiner som ingår i företagarens verksamhet. Detta innebär att texterna har en delvis instruerande funktion, även om texterna som sådana inte alltid utgör instruktioner. Syftet är att undersöka vad som påverkar begriplighet och användbarhet i myndighetstexter som oerfarna företagare kan använda som stöd för handling.

För att undersöka detta använder jag en textanalytisk och kvalitativ analysmetod. Jag kommer inte att utföra någon användarundersökning med empiriska läsare. Ett delsyfte är att bidra till diskussionen om hur begriplighet och användbarhet i text kan undersökas med ett textanalytiskt angreppssätt. Detta gör även att jag inte gör anspråk på att bedöma begriplighet och användbarhet i de enskilda undersökta texterna, utan snarare vill undersöka vad som *påverkar* begripligheten och användbarheten. Uppsatsen utgår från följande frågeställningar:

1. Vilka användningssätt gynnar texterna genom sin framställning?
2. Vilka förväntningar på innehållet genererar texterna genom sin framställning, och uppfylls dessa förväntningar?
3. Hur formuleras texternas instruktioner och hur påverkar detta deras begriplighet och användbarhet?
4. Vilka förkunskaper kräver texterna?

## 1.2. Begreppsdefinitioner

Begreppet *begriplighet* är centralt för den här studien. Med begriplighet avser jag en texts inneboende möjlighet att bli förstådd; det är alltså en egenskap som finns i texten. Samtidigt är begriplighet förankrat i en tänkt läsare – för formuleringen ”möjlighet att bli förstådd” kräver en läsare som ska förstå texten. Den egenskap som finns hos läsaren är alltså *förståelse*. Den här uppsatsen kommer dock inte att behandla läsares förståelse.

Vad som gör en text begriplig är delvis vad den här uppsatsen ska försöka utreda. Möjligen påverkar textens *läsbarhet* i den här frågan. Läsbart är då definierat som den ansträngning som texten genom sin språkliga utformning kräver av sina läsare; här spelar alltså sådant som nominalkvot och placering av finit verb in. Läsbart ser jag dock som perifert i min studie.

Begriplighet i handlingsinriktade texter ligger med nödvändighet nära begreppet *användbarhet* – texten måste vara begriplig för att kunna vara användbar, och läsaren måste veta vad den ska använda texten till innan den kan förstå texten. Användbarhet i handlingsinriktade texter definierar jag som möjligheten att använda texten som stöd för att utföra en handling. Detta kan ske på ett primärt sätt genom att texten systematiskt anvisar läsaren hur den ska utföra handlingen, eller på ett sekundärt sätt genom att texten förser läsaren med en bakgrundsforståelse som underlättar för utförandet av handlingen.

I kapitel 4 och 5 redogör jag grundligare för hur jag ser på begriplighet och användbarhet.

Också när det gäller uppsatsens material finns det anledning att göra några förtydliganden. De läsare jag tänker mig är *företagare*, alltså personer som driver ett *företag*. Dessa två benämningar ska ses som synonyma med *näringsidkare* respektive *näringsverksamhet* eller *firma*, vilka är betydligt vanligare inom myndighetsdiskursen. Jag har här valt att använda benämningar som ligger närmare allmänspråket. Materialet analyseras med utgångspunkten att de ska passa personer som är oerfarna som företagare. Det är personer som har drivit sitt företag under så pass kort tid att de fortfarande har brister i bakgrundskunskaper och terminologi som rör företagande. Det som definierar en oerfaren företagare är alltså snarare kunskapsmässig erfarenhet än den specifika tid som personen har drivit ett företag.

## 1.3. Uppsatsens disposition

Den här uppsatsen är disponerad som följer: Kapitel 2 är forskningsbakgrunden, och där går jag igenom studier som föregår min egen och vars resultat bildar en bakgrund för mina egna. I kapitel 3 beskriver jag mitt material, hur jag har valt ut det och hur jag förhåller mig till det. Därefter, i kapitel 4, ger jag studiens teoretiska ram, och där för jag också själv en diskussion om begreppet instruktion. Kapitel 5 presenterar studiens analysmetod, och i kapitel 6 redovisas resultaten. Slutligen, i kapitel 7, summerar jag studien och gör några avslutande reflektioner.



## 2. Forskningsbakgrund

Forskningsbakgrunden behandlar först, i 2.1, läsbarhet, begriplighet och förståelse: dels i allmänhet, dels på internet. Därefter, i 2.2, refererar jag studier som handlar om att använda text.

### 2.1. Förståelse, läsbarhet och begriplighet

Tillgodogörandet av en text kan beskrivas som en process i två steg (Fröjd 2005 s. 17–20). Först sker avkodningen, den tekniska process där läsaren identifierar textens tecken, ord och syntaktiska strukturer. Men för att kunna tillgodogöra sig en text är det minst lika viktigt att läsaren klarar av att tolka informationen. Detta handlar om förståelse – det andra steget i läsprocessen. Även om dessa två moment givetvis hör ihop, är det främst det senare som är intressant för den här uppsatsens undersökning av begriplighet och användbarhet.

En pricksäker definition av läsförståelse ges av RAND Reading Study Group: ”We define reading comprehension as the process of simultaneously extracting and constructing meaning through interaction and involvement with written language” (RRSG 2002 s. 11). Förståelse innefattar alltså både att ta ut betydelse ur texten, och att konstruera en egen betydelse. Detta påminner om den sociosemiotiska och dialogistiska uppfattning som Nord (2008) uttrycker. Han menar att läsaren förstår en text med hjälp av resurser för tolkning, vilka ”läsaren har tillgängliga eller kan få tillgång till i kontakten med texten” (s. 54). Nord menar även att ”läsning i sig är en betydelseskapande process, där läsaren är aktivt medskapande genom sitt förhållningssätt till texten och läsningen – genom läsmål, lässtrategier, förväntningar och förkunskaper” (s. 54). Att förståelse kräver en aktiv mottagare hävdade redan dialogisten Volosjinov (1973 [1929]). Han menar att läsare behöver integrera ett meddelande i sin egen omvärldsuppfattning för att kunna förstå det: ”To understand another person’s utterance means to orient oneself with respect to it.” (s. 102)

Under 1970-talet och 1980-talet var intresset stort för begriplighet i samhällestexter. Man utförde experiment och tog fram modeller för att mekaniskt mäta hur svår en text är. Förhoppningen var att man med hjälp av enklare samhällestexter skulle kunna ”överbrygga klyftan mellan myndigheter och vanliga medborgare” (Gunnarsson 2009 s. 15). Många av de tidiga perceptions- och begriplighetsstudierna fokuserade på ord (t.ex. Josephson 1982; Petersen m.fl. 1989), kanske på grund av metodologisk bekvämlighet (jfr Balota m.fl. 2006 s. 287). Andra studier (t.ex. Platzack 1974) undersökte, i linje med den rådande chomskyanska andan, hur olika syntaktiska konstruktioner påverkade en texts läsbarhet och begriplighet. Ett problem med dessa tidiga begriplighetsstudier är att de undersöker mycket små isolerade detaljer i texter, utan att kunna ta hänsyn till det sammanhang som detaljerna förekommer i (jfr Gunnarsson 1982 s. 11–12). Svåra ord, komplicerad syntax och frånvaro av sambandsmarkörer kan visserligen störa läsprocessen, men forskningen har inte på ett övertygande sätt kunnat visa dessa faktorerers direkta samband med begriplighet. Det man framför allt kunnat påvisa är att läsningen tar längre tid och blir mer ansträngande (se t.ex. Zwaan & Rapp 2006 s. 730; Deaton & Gernsbacher u.u.). Kanske kan detta i sin tur påverka begripligheten, åtminstone ifall det är så att läsaren förbrukar energi på avkodningen och därmed har mindre energi kvar för förståelsen, men mig veterligt finns det inga belägg för denna tes.

Gemensamt för många tidiga studier är att de mäter begriplighet och läsbarhet i termer av läshastighet eller förmåga att återge specifika ord och fraser, och detta angreppssätt används delvis än i dag (t.ex. Langston m.fl. 1999, Deaton & Gernsbacher, u.u.). Man har dock varnat för att sådana studier inte kan säga något om naturlig läsning (Gunnarsson 1982 s. 19). Om förståelse ska mätas i återgivningsförmåga bör forskningen snarare undersöka förmåga att återge *betydelsen* i texten. Ett intressant exempel är Wanner (1974), som utförde ett test med dold agenda för att visa hur läsare minns olika beroende på vilken information som är meningsfull för dem. Instruktionen för det falska testet löd ”When you score your result, do nothing to your correct answer, but mark care-

fully those answers which are wrong”. Mot slutet av testet ombads testpersonerna, helt oförberett, att avgöra dels om det stod ”your correct” eller ”correct your”, dels om det stod ”mark carefully” eller ”carefully mark”. På det första valet, som har en betydelseskilnad, gav 100 % av testpersonerna rätt svar. Det andra valet utgör snarare en stilskillnad, och där fick bara 50 % av testpersonerna rätt. Samma test utfördes även på en grupp testpersoner som visste att de skulle memorera instruktionerna, och här fick något färre personer – 93 % – rätt på den första frågan, medan hela 73 % fick rätt på den andra frågan. Testet visar att begriplighet och minne inte bara är knutet till texten i sig, utan även till lässituationen och till läsarens syfte och läsmål.

Ett revolutionerande verk inom det svenska begriplighetsfältet utgjorde Gunnarssons (1982) doktorsavhandling om begripligheten i medbestämmandelagen. I studien testar Gunnarsson lagens begriplighet för olika grupper icke-jurister, som ändå är berörda av den aktuella lagen. I analogi med den tidens begriplighetsforskningstraditioner försökte Gunnarsson inledningsvis förenkla lagtexten genom att göra ändringar i ytpråket. När hon sedan genomförde ett läsförståelsetest visade det sig dock att texten inte alls hade blivit lättare att förstå. Därför behövde hon förfina sin metod och förändra sin syn på begriplighet i text. När Gunnarsson (2009) rekapitulerar den pragmatiskt-kognitiva begriplighetssyn som hon tog fram i avhandlingen, formulerar hon slutsatsen att begripandet av en lagtext ”innebär mentala kopplingar mellan ett verkligt fall och lagtexten” och att ”[l]äsmålet styr läsprocessen och leder till att olika nivåer i texten blir relevanta för begripandet” (s. 18). Med sin fokus på läsmål, alltså läsarens lässtrategimässiga ambitioner med läsandet, lyckas Gunnarsson operationalisera begriplighet i offentliga texter på ett sätt som kommit att bli både banbrytande och teoribildande. Sedan Gunnarssons avhandling har det inte bedrivits någon svensk forskning i större skala om begriplighet i det offentliga språket. Detta kan kanske, med Josephsons formulering, bero på att avhandlingen ”hade löst så många av de teoretiska problemen att forskningsfältet för lång tid upphörde att vara attraktivt” (Josephson 2009 s. 102).

I ett mer nutida verk undersöker Zwaan & Rapp (2006) det de kallar diskursförståelse (”discourse comprehension”). De definierar förståelse som något som ”involves the construction and application of an *integrated mental representation of the described events*” (s. 726, kursiv i original). Vidare skriver de att ”Comprehension requires building connections between [...] events and existing representations in memory” (s. 726). Tolkning av information, understryker de, kräver såväl lingvistisk kunskap som omvärldskunskap, men det krävs också att dessa två kunskaper interagerar sinsemellan (s. 726). En grundläggande idé är även att läsarens förkunskaper behöver *aktiveras* av texten (s. 731–732). Bakgrundskunskaperna kan här jämföras med det Nord (2008) kallar *resurser för tolkning*, något som också han menar kan ges av texten (s. 54; se även ovan i detta avsnitt).

Något som ofta hävdas inom olika textanalytiska skolor är att användandet av välkända genrer eller texttyper hjälper läsaren att ställa upp förväntningar på texten. Om dessa förväntningar motsvaras anses läsningen bli mindre ansträngande och texten anses bli enklare att begripa (t.ex. Virtanen 1997 s. 5; Berge & Ledin 2001 s. 6; Miller 2001 s. 20). Den generella uppfattningen att en text som motsvarar läsarens förväntningar blir enklare att läsa och begripa, understryks också av Virtanen (1992), som skriver ”A text that conforms to a prototypical structure obviously contains less information than a text full of surprises” (s. 297). Att förutsägbarhet i text är viktigt för förståelsen visar också Fulcher (1997). I hans textanalytiska begriplighetsstudie av sakprosatexter visar sig nämligen just texternas förutsägbarhet i fråga om introducering av nya ämnen vara en av de faktorer som vållar störst begriplighetsmässiga problem (s. 504).

När Nyström Höög (2006) sammanfattar dagens forskningsrön om begriplighet, skriver hon att begriplighet i text utgörs av följande faktorer: den språkliga utformningen, innehållets svårighetsgrad, förhållandet mellan text och kontext samt läsarens förkunskaper, förväntningar och läsmål (s. 85). Nyström Höög har själv medverkat till att ta fram ett test för att bedöma kvaliteten i of-

fentliga texter (*På väg mot ett bättre myndighetsspråk* 2001), och är därför väl införstådd i svårigheten med att ta hänsyn till alla faktorer som påverkar texters begriplighet. ”I praktiken tvingas man därför begränsa sig till att väga in faktorer som tidigare forskning har visat vara de mest betydelsefulla för begripligheten”, skriver hon (2006 s. 85–86). Utredningen på Statskontoret utmynnade i *Klarspråkstestet*<sup>1</sup>, ett test som bedömer en text på fem olika nivåer: *mottagaranpassning, huvudbudskap, textstruktur och textbindning, meningar samt ord och fraser* (Nyström Höög 2006 s. 86).

### 2.1.1. Förståelse, läsbarhet och begriplighet på internet

Att läsning har förändrats med den tekniska utvecklingen tycks det råda viss konsensus om. Det hävdas exempelvis i flera artiklar ur TeFa-rapporten *Ett vidgat textbegrepp* (t.ex. Gunder 2007 s. 80; Gunnarsson 2007 s. 7; Holsanova 2007 s. 43). I en studie om tidningsläsning finner Holsanova (2007) att nättidningar generellt läses mer målinriktat och under kortare tid jämfört med papperstidningar. Hon skriver även att läsningen av nättidningar ”kännetecknas av flyktighet och frihet att röra sig tvärs igenom det virtuella rummet” (s. 45). Dessutom har läsaren möjlighet att ”involvera sig i parallella sidoaktiviteter” som att kolla upp information eller interagera med texternas författare (s. 45). Gunder (2007, även 2001) påpekar vidare att webbsidor generellt länkas samman i en nätverksstruktur där det inte finns något huvudspår för navigering. Detta innebär att läsaren har möjlighet, och behöver klara av, att skapa ett eget nätverk av information som hör ihop.

En tidig studie om användning av webbplatser (Holsanova & de Léon 1997) visar att webbanvändare tenderar att vända sig till bekanta källor när de söker information på internet (s. 3–4). Holsanova & de Léon menar att denna lässtrategi minskar användarnas ansträngningar, eftersom viss information då blir bekant. Det är troligt att detta resultat stämmer också för dagens webbanvändare, även om det inte har bekräftats.

Enligt Coiro (2003) behöver begreppet läskunnighet modifieras när det ska tillämpas på läsning på internet. Såväl läsaren som texten och lässituationen måste ges en vidare innebörd, eftersom ”[t]he Internet provides opportunities for interacting with new text formats [...]; new reader elements [...]; and new activities” (s. 459). En typisk webbtex, skriver Coiro, är icke-linjär, interaktiv och multimodal (”inclusive of multiple media forms”), och detta kräver att läsaren använder nya angreppssätt för att skapa betydelse (s. 459). En läskunnighet på internet kräver, precis som för vanliga papperstexter, att läsaren förstår textens syfte och klarar av att ställa upp rimliga förväntningar på texten. På internet är det emellertid också nödvändigt att läsaren förstår hur man ska navigera i texten och hur det går att interagera med den. Detta understryks också av RRS (2002 s. 14): ”Electronic texts that incorporate hyperlinks and hypermedia introduce some complications in defining comprehension because they require skills and abilities beyond those required for the comprehension of conventional, linear print.”

## 2.2. Forskning om handlingsinriktad text

Mycken forskning har bedrivits om att använda text på olika sätt. Som en utgångspunkt kan begreppen *satellittext* och *egentext* nämnas (Melander & Josephson 2003; urspr. Larsson 1984). Satellittexter är texter som är knutna till handling och ”som bara blir meningsbärande när de kopplas till en utomtextuell verksamhet” (Melander & Josephson 2003 s. 249). Eigentexter är i stället självbärande och behöver inte knytas till en verksamhet utanför texten för att kunna förstås. En text som används som stöd för handling ligger alltså nära det som här kallas satellittext.

I den här uppsatsen kommer jag inte att använda begreppen satellittext och egentext, delvis för att de texter jag undersöker alla skulle räknas som satellittexter. Melander & Josephson medger själva att det knappast finns anledning att se dessa två begrepp som ”arter”, utan att det snarare är fråga om en gradskillnad (s. 249). Det bör även understrykas att egentexter snarast är en

<sup>1</sup> Klarspråkstestet finns på webbadressen <http://www.språkrådet.se/testet/> (besökt 2010-05-09).

abstraktion: i praktiken är det omöjligt att tänka sig en text som inte på något sätt är knuten till en verksamhet utanför texten (vilket också påpekas av Melander & Josephson, s. 249).

Den samlade forskningen om handlingsinriktad text är relativt ansevärd. Som exempel kan nämnas de studier av Anward (1994) och Jäderberg (1997), som grundligt undersöker den historiska utvecklingen av språklig form i recept. Ett tydligt resultat är att recepten gått från att ge uppmaningar i passivverb – ”potatisen kokas” – till att ge uppmaningar i imperativ – ”koka potatisen” (Anward 1994). Skillnaderna mellan formerna kan förklaras som att läsaren, den som ska utföra handlingarna, är ”direkt tillgänglig som referent” (Jäderberg 1997) för en skribent som använder imperativ och tilltal med pronomen i andraperson. Den skribent som inte ser läsaren som tillgänglig för direkt referens väljer i stället att skriva bort agenten, främst genom att använda s-passiv. (Anward 1994 s. 261; Jäderberg 1997)

En annan tongivande studie är Wendts (2001) analys av anvisningar i soldathandböcker, också detta med historiskt perspektiv. Wendt ser att den historiska utvecklingen gått från att texterna i huvudsak föreskriver handling, alltså anger hur läsarna bör förhålla sig till något, till att bli mer tydligt instruerande genom att konkret ange hur en viss handling ska utföras (s. 542, 547). Vidare undersöker Wendt hur texterna förhåller sig till sina läsare, och tittar då bland annat på huruvida läsarna tilltalas eller omtalas. Resultaten visar att soldathandböckerna utvecklas från att omtala läsarna i de tidigare verken till att tilltala dem i de senare verken. Wendt menar att de generella historiska förändringarna ”är rätt entydigt knutna till den genomgripande utvecklingen mot ett mer demokratiskt samhälle” (s. 559).

En viktig studie om texters användbarhet är Mårdsjö (1992) undersökning av instruktionsböcker för mikrovågsugnar och ordbehandlingsprogram. Dessa typer av texter ska fungera som en vägledning till tekniska apparater som vid tiden för undersökningen var rätt nya. Tekniken i sig kunde uppfattas som svårhanterlig, vilket enligt Mårdsjö föder ett särskilt behov av att texterna är enkla att använda och förstå. Hon formulerar det som att handböcker och annan instruerande prosa ”utgör en mötesplats mellan människan och den verksamhet hon ska bemästra” (s. 13). Mårdsjö studie har grundsynen att en lyckad instruktion ska vara utformad så, att läsaren efter läsning ska kunna utföra den handling som texten instruerat till (s. 37). Däremot är det inte givet, menar Mårdsjö, ”att en viss typ av språklig struktur och formulering alltid bäst främjar effektiviteten” (s. 24). Hon menar att begriplighetsstudier också bör ta hänsyn till ”andra faktorer som spelar in och främjar eller motverkar kommunikativ framgång” (s. 24), såsom kommunikationssituation, motivation och förkunskaper.

För att urskilja hur instruerande texter fungerar presenterar Mårdsjö en modell (ursprungligen Linell 1990, dock endast publicerad i Mårdsjö 1992 s. 53), som beskriver två olika syften för instruerande text. Den ena typen av instruktion syftar till att få läsaren att *göra*, medan den andra typen syftar till att få läsaren att *förstå, för att sedan göra* (Mårdsjö 1992 s. 53). Denna tes kopplar Mårdsjö till att många av handböckernas instruktioner följs av motiverande förklaringar (t.ex. ”Träskålar bör inte användas. De kan spricka, eftersom de torkar ut i mikrovågsugnen”, citat i Mårdsjö 1992 s. 149). Sådana motiverande yttranden, som inte bara anger *hur*, utan också *varför* något ska göras, tolkar Mårdsjö som en instruktion som syftar till att läsaren ska förstå för att sedan göra (s. 52; se även s. 115, 132, 272). En annan vanlig typ av motivering är det som Mårdsjö kallar *teknikmotivering*. Det rör yttranden som syftar till att framställa sina objekt som lätthanterliga och ofarliga (s. 159–170), vilket det troligen fanns ett stort behov för när tekniken var ny.

En studie som tydligt kopplar samman användbarhet med begriplighet är Björkvalls (2000) analys av märkningen på barnmatsburkar. Granskningen tar en diskursanalytisk ansats, och följs även av en undersökning med empiriska läsare. Resultaten visar att märkningarna överlag är begripliga (s. 56, 97), utöver några vaga ord och uttryck (s. 53) och några missvisande satskonnekationer (s. 42).

Undersökningen ger dock inga negativa begriplighetsmässiga utslag när det gäller det som Björkvall kallar *specialiserade ord*, alltså ”ord som tillhör ett register som inte är lika tillgängligt för alla typer av läsare” (s. 49). Märkningarna innehöll visserligen några specialiserade ord, bland annat i ingrediensförteckningarna, men testpersonerna upplevde inte dessa som svåra att förstå (s. 84).

Salö (2009) behandlar i en mindre studie användning av texter på internet. Han undersöker vanliga medborgares interaktion med kommuners webbplatser, med hjälp av observationer av informanternas beteenden och intervjuer om informanternas upplevelser. Studien har ett dubbelt syfte, då den både undersöker hur väl informanterna hittar informationen, och hur väl de förstår den information de hittat. Resultaten kan ge en fingervisning om hur medborgare beter sig på internet, och även hur offentliga webbplatser kan förbättras och utvecklas för att motsvara medborgarnas behov. Ett av de tydligaste resultaten är att webbanvändare är otåliga i sökandet efter information på internet; fyra minuter tycks vara en ungefärlig gräns för hur länge informanterna ville söka efter en viss uppgift (s. 48). Det blir också tydligt att webbanvändare har strikta förväntningar på var webbplatserna ska placera olika typer av information. Textelement som i sin placering bryter mot dessa förväntningar blev betydligt svårare att hitta (s. 49). Salö finner också att informanterna tenderar att formulera ett nyckelord när de söker efter viss information (s. 51, 60). Det är detta som gör att han i sin sluddiskussion föreslår begreppet *sök mål*, som kan jämföras med Gunnarssons *läsmål* och definieras som ett sökstrategimässigt ”mål för tillgodogörandet av information” (Salö 2009 s. 64).

### 3. Material

Detta kapitel presenterar studiens material. I avsnitt 3.1 beskriver jag hur jag har samlat in materialet och hur jag förhåller mig till det. Därefter presenterar jag materialets tio texter i 3.2.

#### 3.1. Insamlingsmetod, urval och förhållningssätt till materialet

Vid materialinsamlingen har jag använt internet för att söka information så som jag brukar göra i egenskap av företagare. Det har resulterat i fyra insamlingsmetoder: Jag har använt sökmotorn Google, navigerat på en viss myndighets webbplats, klickat på länkar i det befintliga materialet samt ställt en personlig fråga till en myndighet. I insamlingen har jag utgått från webbplatserna för Skatteverket, Bolagsverket och Tillväxtverket, samt från webbplatsen Verksam.se, som samlar alla myndigheters information om företagande. Den drivs av de tre nämnda myndigheterna.

I urvalet har jag strävat efter en materialsamling som kan representera en verklig företagares informationstillgång. Detta innebär att det är viktigt att materialsamlingen är heterogen och representerar flera olika slags texter, som har flera olika format och behandlar flera olika aspekter av företagsverksamheten. Däremot har jag inte sett det som viktigt att få en jämn representation av avsändare, så länge de är myndigheter.

Jag ser mitt material som ett nätverk av informationsresurser, för även om texterna är avgränsade har deras läsare också tillgång till andra texter – detta särskilt då de finns på internet. Därför kommer jag att analysera materialet som en helhet. Tidigare studier visar att webbanvändare normalt lämnar texter som de inte förstår, och söker information på annat håll (Salö 2009 s. 48; jfr även Gunder 2007; Holsanova 2007 s. 45; Karlsson 2007a s. 23). Ett grundantagande är därmed att de tänkta läsarna kan växla mellan olika bekanta texter för att skapa förståelse. En informationsinhämtning som växlar mellan olika texter uppmuntras också på flera ställen i materialet, då de ofta hänvisar till vidare läsning.

#### 3.2. Materialsamlingen

Materialet består av tio myndighetstexter som på olika sätt instruerar eller reglerar företagare i deras verksamhet. Sju av analystexterna finns på myndigheters webbplatser, två är pdf-broschyrer som är nedladdade från en myndighets webbplats, och en är ett mejlsvar på en fråga som jag ställde från en myndighets webbplats. Texterna är insamlade under februari och mars 2010. I detta avsnitt presenterar jag kort information om varje text.

Den första texten benämner jag *starta-texten*. Den har rubriken ”För dig som ska starta företag” och kommer från Bolagsverkets webbplats. Jag hittade texten via sökmotorn Google, söksträng ”Starta företag”. Texten var den första träffen i träfflistan. Texten beskriver och hänvisar till elektroniska texter och verktyg för den som planerar att starta företag. Länkar till dessa texter och verktyg finns i en meny till höger. Texten är knappt 1 500 tecken lång.

Den text jag refererar till som *checklistan* kommer från Verksam.se, och har rubriken ”Här är din personliga checklistan!”. Texten riktar sig till personer som planerar att starta företag, och den innehåller råd och information inför starten. Jag fann texten via en hänvisning från starta-texten. Varje användare tar fram en egen checklista genom att fylla i ett webbformulär med frågor om exempelvis nuvarande sysselsättning och det planerade företagets verksamhetsområde. Jag besvarade frågorna utifrån min egen situation. Min checklista har 27 personligt anpassade avsnitt och fem allmänna avsnitt. Texten är drygt 30 000 tecken lång.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Eftersom checklistan är personlig finns ingen länk till källan. I bilaga 1 återfinns de svar jag angav för att ta fram checklistan.

*Skattetexten* kommer från Skatteverkets webbplats och har rubriken ”F- och FA-skatt”. Jag hittade texten genom att navigera på Skatteverkets webbplats efter information om vad som är skillnaden mellan F-skatt och FA-skatt. Dessa skatter nämns kort i checklistan och det framgår att en företagare måste ha en av dem. Skattetexten är drygt 10 000 tecken lång.

Nästa text i samlingen är *skatteregeltextern*, en pdf-broschyr från Skatteverkets webbplats som har rubriken ”Skatteregler för enskilda näringsidkare”. Jag hittade texten via en hänvisning i checklistan. Texten vänder sig till egenföretagare, och innehåller regler och instruktioner för beskattning. I sin helhet är texten lång, nästan 200 000 tecken. Därför analyserar jag endast avsnitt som handlar om deklARATION och beskattning i allmänhet, och inte sådana som behandlar särskilda verksamheter som jordbruk och näringsfastigheter. Texten blir då drygt 55 000 tecken lång.

Också *deklarationstextern* är en pdf-broschyr från Skatteverkets webbplats. Den har rubriken ”Declarera på NE-blanketten” och handlar om deklARATION av mindre företag. Jag fann texten via en hänvisning i skatteregeltextern. Deklarationstextern är drygt 15 000 tecken lång.

Den text jag benämner *frågetextern* kommer från Skatteverkets webbplats. Den kommer från sidan Svar på vanliga frågor, och besvarar en fråga som lyder: ”Jag gör en del resor i min näringsverksamhet och har då vissa extra kostnader för till exempel hotell och mat. Kan jag göra avdrag för dem?” Denna fråga ser jag som textens rubrik. Texten handlar om regler som gäller avdrag för resor inom företag, och jag hittade den när jag försökte ta reda på om och i så fall hur jag kunde göra avdrag för en resa som jag hade gjort i mitt företag. Texten är ungefär 3 000 tecken lång.

*Hjälpstextern* är en text med rubriken ”Hjälp för e-tjänsten Skattekonto”. Den utgör ett hjälpavsnitt för den personliga sidan Skattekonto som finns på Skatteverkets webbplats. Texten handlar om funktionerna som finns på användarens personliga sida, och förklarar därtill centrala begrepp. Jag fann texten när jag försökte ta reda på mitt så kallade VAT-nummer. Texten är drygt 10 000 tecken lång.

Nästa text kallar jag för *mejlstextern*. Det är ett personligt mejl till mig från Skatteverkets servicejour. Texten utgör ett svar på en fråga som jag hade ställt via ett formulär på Skatteverkets webbplats. Frågan var hur jag kan ta reda på mitt företags VAT-nummer, och texten anger dels vad mitt företag har för VAT-nummer, dels hur jag kan ta reda på det. Mejlens ämnesrad är ”Re: Företagare # 100317-83MBPW”. Texten är drygt 500 tecken lång.<sup>3</sup>

Den text jag kallar *främja-texten* kommer från Tillväxtverkets webbplats och har rubriken ”Främja kvinnors företagande”. Jag hittade texten via navigering när jag letade efter stipendier som kunde finansiera ett projekt som mitt företag deltar i. Texten presenterar programmet Främja kvinnors företagande, som pågick mellan 2007 och 2009, och beskriver även fortsatt arbete med att främja kvinnors företagande. Några projektbidrag som företagare kan söka nämns inte, men texten hänvisar till andra webbplatser där sådan information kan finnas. Texten är drygt 5 000 tecken lång.

Texten som benämns *bokföringstextern* handlar om bokföring och affärshändelser. Den har rubriken ”Bokföring”. Jag hittade texten när jag navigerade på Verksamt.se för att lära mig mer om vad bokföring är och hur det går till. Texten är drygt 1 000 tecken lång.

---

<sup>3</sup> Eftersom det är ett personligt mejl kan jag inte ange någon länk som källa. Mejlet finns dock i textformat i bilaga 2.

## 4. Studiens teoretiska ram

I detta kapitel redogör jag för de teorier om text och begriplighet som min analys utgår från. Avsnitt 4.1 behandlar synen på begriplighet och användbarhet. Avsnitt 4.2 beskriver den språksyn min uppsats grundar sig i. Avsnitt 4.3 behandlar uppsatsens syn på instruktioner.

### 4.1. Synen på begriplighet och användbarhet

”[F]ör att man ska begripa en text måste man veta vad man ska ha den till.” Detta slår Josephson (1991 s. 27) fast i sin beskrivning av en textanalytisk modell för bedömning av texters svårighetsgrad. Josephson själv kallar förvisso detta en självklarhet (s. 27), men tesen fungerar likväl som en utgångspunkt för den här uppsatsens undersökning av begriplighet och användbarhet. De två sistnämnda begreppen hör nämligen ihop: en begriplig text måste också vara användbar för något, åtminstone när det gäller texter som ska fungera som stöd för handling. Och omvänt: för att en text ska kunna bli användbar, måste den per definition också gå att begripa.

Ett återkommande tema i begriplighetssammanhang är de läsmål som Gunnarsson (1982) ställer upp i sin avhandling. Ett läsmål är en läsares lässtrategimässiga förhållningssätt till en text. Detta förhållningssätt antas påverka hur läsaren läser texten, och vilka nivåer i texten som blir dominerande för förståelsen (s. 15). Vidare rymmer termen även läsarens förväntningar på texten (s. 20). Som en typifiering av olika läsmål ställer Gunnarsson upp följande kategorier (s. 20, 68):

1. Memorering av textytan
2. Registrering av textinnehållet som sådant
3. Förståelse av sändarens verklighetsbeskrivning
4. Integreering i egen omvärldsuppfattning
5. Direkt handlingsinriktad förståelse.

Läsmålen rör alltså läsningen, och graderar dels förståelsedjup, dels anknytning till läsarens verklighet. För den här uppsatsen blir främst läsmål 4 och 5 intressanta, eftersom det är med sådana läsmål som läsaren ”inriktar tolkningen mot sin egen verklighet” (Gunnarsson 1982 s. 20). Läsmål 4 definierar Gunnarsson som en läsning där läsaren strävar efter att integrera textens innehåll med sina tidigare kunskaper och erfarenheter. Vidare menar hon att läsaren med en sådan läsning ”kan söka specifik kunskap eller söka integrera hela texten i sin omvärldsuppfattning” (s. 20). En synonym term som Gunnarsson anger för det fjärde läsmålet är *indirekt handlingsinriktad förståelse* (s. 68), vilket visar att detta läsmål kan ha viss anknytning till handling. Anknytning till handling har dock främst läsmål 5, som Gunnarsson definierar som en läsning där läsaren syftar till att ta reda på hur den bör handla i en viss situation. Hon menar att läsningen ”inriktas mot en anknytning till läsarens situation, dennes omvärldsuppfattning och olika handlingsalternativ” (s. 20). Läsmålen kan kopplas till begriplighet på så sätt att en text blir mer begriplig då dess syfte står i harmoni med läsarens läsmål (jfr Gunnarsson 1982 s. 127–129; Björkqvall 2000 s. 10).

Nords (2008) analys av trädgårdshandböcker granskar bland annat ”vilka läsmål [...] som framställs som naturliga utifrån textens utformning” (s. 18). Ett kriterium han använder för att skilja mellan det indirekt handlingsinriktade<sup>4</sup> läsmålet och det direkt handlingsinriktade är hur nära texten kan knytas till handling (jfr Gunnarsson 1982 s. 68). Han ser en text ”där avståndet mellan läsning och utförande kan vara rätt avlägset” (s. 112) som gynnande ett indirekt handlingsinriktat läsmål, alltså motsvarande Gunnarssons läsmål 4. Tidsmässigt avstånd mellan läsning och handling är ett relevant kriterium för en studie som Nords, där en text kan anvisa en procedur som tar upp till ett år att genomföra (se t.ex. den undersökta texten om morotsodling, Nord 2008 s. 109–120). I den kategorisering av läsmål som jag gör i den här uppsatsen kommer jag dock inte att an-

---

<sup>4</sup> Han kallar även detta för ett *orienterande* läsmål.



vända tidsmässigt avstånd som ett kriterium. I stället för att utgå från den anvisade handlingen kommer jag att fokusera på texten i sig. Jag undersöker om texten behandlar själva utförandet (läsmål 5), eller snarare ger de bakgrundskunskaper som är nödvändiga för utförandet (läsmål 4). Detta kan jämföras med Linells (1990) och Mårdsjöes (1992) åtskillnad mellan syftet att läsaren ska kunna göra, och syftet att läsaren ska förstå för att sedan kunna göra. En text som förklarar och motiverar sina anvisningar gynnar på så sätt läsmål 4, integrering i egen omvärldsuppfattning. En slags text som gynnar läsmål 5 är recept, då sådana i mindre utsträckning brukar förklara varför läsaren ska följa anvisningarna (jfr Anward 1994). I praktiken innebär detta att min kategorisering trots allt ligger relativt nära Nord, eftersom en texts avsändare vanligtvis har en uppfattning om den prototypiska läsningens tidsmässiga avstånd till handling. Författaren till ett recept har till exempel antagligen tänkt sig att läsaren ska utföra handlingen parallellt med läsningen, vilket motsvarar läsmål 5. Med denna utgångspunkt formulerar sig författaren i högre grad handlingsdirigerande, vilket ytterligare gynnar läsmål 5. Textens inriktning mot olika läsmål påverkas således av hur författaren har tänkt att texten ska användas (jfr Gunnarsson 1982 s. 127). Men även om en text kan gynna ett läsmål är det viktigt att påpeka att läsmålen främst rör läsningen, inte texten. Ofta är det möjligt att läsa en text med flera olika läsmål (Gunnarsson 1982 s. 68). I min analys undersöker jag dels vilka läsmål texten gynnar, dels huruvida det går att läsa texten med läsmål 4 respektive 5. Jag benämner läsmål 4 som *kunskapsinriktat*, och läsmål 5 som *handlingsinriktat*. Även om jag i stort håller med Gunnarsson i hennes synsätt, kommer jag inte att utgå från att det finns något ökande förståelsedjup mellan dessa två läsmål. Förståelsemässigt ser jag dem som jämlika; det som skiljer läsmålen åt är snarare vad läsaren ska ha texten till.

## 4.2. Den sociosemiotiska språksynen

Den här uppsatsen tar till viss del sociosemiotiken som teoretisk utgångspunkt. Inom sociosemiotiken antar man att en text utgörs av en dialog mellan sändare och mottagare. Det gör att man förutsätter att texten läses av en aktiv läsare, och att texten är orienterad mot en tänkt läsare. En annan aspekt av dialogiciteten är att texter existerar mot bakgrund av andra texter och genrer, och att de realiserar olika diskurser (Björkqvall 2003 s. 23). Centralt för sociosemiotiken är framför allt idén att språk och andra semiotiska system inte har någon betydelse i sig, utan snarare fungerar som *resurser för betydelseskapande* (jfr van Leeuwen 2005). Detta gäller också för yttranden inom semiotiska system, som exempelvis texter: de har inte en betydelse utan en *betydelsepotential*. Den faktiska betydelsepotentialen hos en resurs konstitueras av vad användaren (sändaren eller mottagaren) känner till om hur resursen har använts tidigare, och av vad användaren behöver och förväntar sig kunna använda resursen till (van Leeuwen 2005 s. 4; Nord 2008 s. 51).

Vidare menar sociosemiotiken att förståelsen av en text bygger på användarens resurser för tolkning. En läsare kan ha tillgång till sådana redan från början i form av exempelvis faktamässiga förkunskaper och kunskap om hur olika konstruktioner används, men den kan också få tillgång till fler resurser för tolkning i själva texten (jfr Nord 2008 s. 54). I min diskussion av begreppet instruktion (se 4.3) ser jag kontext och framställningsform som två centrala resurser för tolkning, vilka hjälper läsaren att tolka ett yttrande som en instruktion (jfr Karlsson 2007b s. 27).

### 4.2.1. Kongruenta och metaforiska realiseringar

Inom sociosemiotiken, liksom inom systemisk-funktionell grammatik, ser man en text som uppbyggd i skikt: semantik, lexikogrammatik och fysiskt uttryck (Holmberg & Karlsson 2006 s. 18–19; Nord 2008 s. 54)<sup>5</sup>. Man beskriver relationen mellan dessa skikt med begreppet *realisering*, och menar exempelvis att betydelse, som hör till den semantiska nivån, kan realiseras lexikogrammatiskt. Vidare utgår man från att det finns *kongruenta*, eller typiska, realiseringar mellan skikten, vilket kan uttryckas som ett förhållande där ”avståndet mellan betydelse och lexikogrammatik är li-

<sup>5</sup> Eventuellt kan också skiktet *kontext* finnas med först i stratifieringen (jfr Holmberg & Karlsson 2006 s. 18–19).

tet” (Holmberg & Karlsson 2006 s. 162). Ett exempel på en kongruent realisering är när verb på den lexikogrammatiska nivån realiserar processer på den semantiska nivån: ”Hon betalar skatten” (understrykningen markerar processen). Motsatsen till detta är *metaforiska* realiseringar, eller *grammatiska metaforer*. Där är avståndet mellan betydelse och lexikogrammatik större. Ett exempel på en grammatisk metafor är en process som realiseras av en nominalfras: ”Skattebetalningen görs av henne”. Idén med kongruenta och metaforiska realiseringar spelar en central roll i min analys, eftersom jag kommer att göra ett försök att tillämpa idén på instruktioner (se 4.3).

#### 4.2.2. Modelläsning och paratexter

Björkvalls (2003) sociosemiotiska analys av reklamtexter utgår från begreppet *modelläsare*<sup>6</sup>, vilket kan beskrivas som en prototypisk läsare som är inbyggd i texten. En analys av modelläsare kan utgå från textinterna kriterier, eftersom man menar att texter har kodat vilken läsare de passar för. Forskaren undersöker då ”de förutsättningar som texten skapar för tolkning och läsning” (Björkvall 2003 s. 25). Motsatsen till detta angreppssätt är textexterna analysmetoder, som kräver att forskaren tar reda på vilka som läser texten och på vilket sätt.

Även om jag inte kommer att använda begreppet modelläsare vidare, kan det ses som en utgångspunkt i min textinterna analys. En aspekt jag undersöker är vilka förkunskaper texterna förutsätter, vilket skulle kunna betecknas som *modelläsarens encyklopediska kunskap* (Björkvall 2003 s. 26). En gedigen modelläsaranalys skulle även kunna inkludera sådant som vilka sociala och ekonomiska förutsättningar modelläsaren har, vilket skulle utgöra relevanta kategorier för en begriplighetsstudie (jfr *mottagaranpassning*, t.ex. Nyström Höög 2006). Eftersom jag har valt bort sådana analyskategorier i den här studien har jag dock avstått från att använda begreppet modelläsare.

Som en utveckling av modelläsaranalys introducerar Nord (2008) begreppet *modelläsning*. Detta begrepp utgör en övergripande analyskategori för min studie. Nord definierar modelläsning som ”det eller de textbruk eller läsbeteenden som texten genom sin utformning bäddar för och gör naturliga” (s. 57). För att undersöka modelläsningen i mitt material tar jag stöd av termen *paratexter*, alltså texter som erbjuder en ingång till texten (jfr Genette 1997 s. 1–2; Ledin 2000 s. 18). Nord menar att en texts paratexter erbjuder ”en tolkningsram för den följande framställningen” (s. 85), vilket visar hur tydligt paratexter är kopplade till modelläsningen.

Ledin (2000) skiljer mellan globala och lokala paratexter, vilket är ett relativt begreppspar som anger paratextens räckvidd: huruvida paratexten styr en del eller en helhet (s. 20). Vidare urskiljer han tre funktioner som en paratext kan ha: *ämnesmässig*, *positionerande* och *utpekande* (s. 19–20). En *ämnesmässig* paratext berättar vad en text innehåller; denna funktion uppfylls normalt av rubriker och ingresser. En *positionerande* paratext anger vilka som deltar i texten som kommunikationshändelse; det kan till exempel vara en signatur, eller en målgrupp som uttrycks i rubriken. Slutligen finns *utpekande* paratexter, som pekar mot en text och berättar att den finns; detta kan exempelvis gälla rubriker eller bildtexter. En paratext kan fylla flera av dessa funktioner samtidigt. I min analys kommer jag även att räkna länkar från andra texter som paratexter. Detta är något okonventionellt, för även om länkar fungerar som ingångar till texten tycks de vanligen inte räknas som paratexter. Möjligen har detta att göra med att paratextbegreppet oftast bara används för text som förekommer på samma plats som den text de rör, vilket också gör att innehållsförteckningar sällan tas upp som ett exempel på en paratext. För mitt material anser jag dock att länkar och innehållsförteckningar fyller samma funktion som mer konventionella paratexter, och därmed ser jag ingen anledning att särskilja dem med terminologin (för vidare diskussion, se vidare 7.2.2).

När jag använder begreppet modelläsning i min analys avser jag möjligt sätt att använda texten, och läsarnas möjlighet att bilda sig en uppfattning om hur de kan använda texten. Detta går i linje

---

<sup>6</sup> Begreppet *modelläsare* kommer ursprungligen från Eco (t.ex. 1979) och är i grunden receptionsemiotiskt.

med utgångspunkten att begriplighet kräver att läsaren vet vad den ska ha texten till (se 4.1). Ett grundantagande är att läsare i normalfallet skapar sig förväntningar för vad en text ska innehålla. Min analys syftar till att identifiera var och hur sådana förväntningar skapas, och jag undersöker även huruvida de genererade potentiella förväntningarna motsvaras i texten. Jag utgår från att en text som skapar vaga eller falska förväntningar blir mindre användbar, eftersom läsaren då inte kan skapa sig en (korrekt) bild av vad den ska ha texten till.

Eftersom begreppet modelläsning är nytt har det inte hunnit teoretiseras, vilket Nord själv påpekar (s. 57). Den sociosemiotiska textsyn som begreppet bygger på har dock en längre tradition, och modelläsning kan därmed ses som ett paraplybegrepp för sociosemiotikens idéer om hur en texts utformning påverkar läsningen.

#### 4.2.3. Semiotiska rum

Inom sociosemiotiken kallar man gärna en text för ett *semiotiskt rum*. Karlsson & Ledin (2000) definierar det som ”en konventionellt (och inte sällan materiellt) avgränsad enhet inom vilken läsaren tolkar textbildande element som sammanhängande” (avsnitt 4). Begreppet är relativt, vilket gör att olika textuella enheter kan få status som semiotiskt rum. I Ledins (2000) analys av vecko- och tidningar ses exempelvis såväl ett nummer av en tidning som en artikel eller en avdelning i tidningen som ett semiotiskt rum (s. 17). Den här metaforen fungerar ofta som utgångspunkt för en sociosemiotisk syn på text, där man menar att betydelse uppstår i rummet som en funktion av de språkliga enheterna och de visuella uttrycksmedlen (Holsanova m.fl. 2003 s. 55). Metaforiken medför även att man ser textens paratexter som *trösklar* in i rummet, och textens grafiska utformning som *möbler* (Ledin 2000 s. 17). Jag kommer inte att använda begreppet semiotiskt rum i min analys, men jag återkommer till det i slutdiskussionen (7.1.2).

### 4.3. Instruktionen som funktion och framställningsätt

Den här uppsatsen kretsar till stor del kring instruktioner som rör företagande. Materialets texter instruerar exempelvis hur man ska fylla i en viss blankett, hur man deklarerar och hur man gör ett visst avdrag. I dessa fall är instruktion definierat utifrån sin funktion, och det som gör att ett yttrande kan fylla den funktionen är, med Mårdsjöes (1992) formulering, ”att läsaren ska kunna utföra en viss handling efter läsning” (s. 37).

#### 4.3.1. Instruktioner beskrivna enligt sekvensanalys

I min beskrivning av instruktioner tar jag stöd av den sekvensanalys som tagits fram av Adam<sup>7</sup> (1992) och utvecklats och försvenskats av Ledin (2000). Synsättet utgår från texttypologi, alltså idén att texter kan kategoriseras efter ett slutet antal texttyper. Med texttyp avses typifierad framställningsform (jfr Ledin 1999 s. 18). En vanlig uppsättning av texttyper, som bland annat föreslås av Ledin (2000) är följande fem: narrativ, deskriptiv, argumentativ, explikativ och instruerande (se Ledin 2000 s. 70–77 för en utförlig beskrivning). Inom sekvensanalysen påpekar man dock att en hel text sällan håller sig till en och samma texttyp, och att det därför är mer fruktbart att skilja ut och beskriva grundläggande *sekvenser* som kombineras och bygger upp en text (jfr Adam 1992 s. 34; Frandsen 1998 s. 23; Ledin 2000 s. 69). Enligt Frandsen (1998) definierar Adam en sekvens som ”de mindre dele, som en tekst består af, og som er placeret på et organisationsplan mellem de enkelte sætninger, hvormed en tekst realiseres, og teksten som helhed” (Frandsen 1998 s. 23). Kortfattat och något förenklat kan alltså en sekvens definieras som en självbärande och strukturellt sammanhängande enhet i en text. Sekvenser kan kategoriseras enligt samma typologi som de fem texttyperna. Den kategorisering som föreslås av Ledin (2000) utgår främst från komposition

<sup>7</sup> Adam är bara publicerad på franska, ett språk jag tyvärr inte behärskar. Eftersom han är så pass inflytelserik väljer jag ändå att referera till honom. Informationen kommer då från andrahandskällor: Frandsen (1998) och Ledin (2000).

och språklig form, men tar också viss hänsyn till sekvensens funktion (s. 70). I beskrivningen av sekvenstyperna för han också in karaktäristiska språkdrag som kan kopplas till vardera typen.

Instruktioner kan, enligt mig, realiseras antingen instruerande eller deskriptivt, vilket jag återkommer till i 4.3.3. Här refererar jag sekvensanalysens syn på dessa två sekvenstyper.

Instruerande sekvenser är sådana som anvisar hur eller att läsaren ska göra något. De kan beskrivas som Ledin gör (2000 s. 76–77): En typisk komposition är att texten anger förutsättningar för handlingen, anger vad mottagaren ska göra, och slutligen presenterar resultatet. Ett typiskt språkdrag är verb som beskriver processer där läsaren är agent. Vidare menar Ledin att agenten kan vara underförstådd eller explicitgjord, och han tar därför upp tre verbformer som kan realisera instruerande sekvenser: imperativ ("gör ett schablonavdrag"), passiv ("schablonavdrag görs") och aktiv med man-konstruktioner ("man gör ett schablonavdrag") (jfr Jäderberg 1997).<sup>8</sup>

När Ledin i sin veckotidningsanalys tillämpar denna definition faller främst recept och heminredningsråd in under kategorin. Ett exempel är ett recept från 1899, som instruerar läsarna med passivfraser där agenten är osynliggjord: "Russinen skäres i små bitar, och kärnorna urtagas" (citerat i Ledin 2000 s. 104).

En deskriptiv sekvens definierar Ledin (s. 72–73) som en sådan som beskriver något och som "bygger på att ett ämne bryts ner i olika aspekter". En typisk komposition är att texten i nämnd ordning presenterar ett huvudtema, anger vad det heter eller kallas, beskriver temats egenskaper och placerar temat i tid och rum. Typiska språkdrag är påståendemeningar, relationella processer med verb som *är* och *har*, presens som huvudtempus samt generisk referens.

En sekvens som kategoriseras som deskriptiv i Ledins analys är ett naturreportage om kivi-fåglar. Särskilt intressant i denna analys är följande yttrande, vilket Ledin identifierar som en sekvensdel som beskriver temats egenskaper: "Inom kivifamiljen är det pappan som ruvar äggen" (citerat i Ledin 2000 s. 97). Detta yttrande är intressant för att det beskriver handling, vilket gör att det också har potential att föras till den instruerande sekvenstypen. I detta fall är det dock givet att det ska föras till den deskriptiva sekvenstypen, eftersom yttrandet både är deskriptivt till sin framställningsform och förekommer i en kontext av en deskriptiv sekvens. Jag använder alltså den sociosemiotiska idén om resurser för tolkning (se 4.2) för att motivera en kategorisering, och ser då framställningsform och kontext som två centrala resurser. I fallet ovan pekar båda dessa resurser mot att yttrandet har en deskriptiv funktion, men ett i fall där dessa två resurser för tolkning står i konflikt med varandra kan tolkningen bli mer komplicerad. Ett yttrande som till sin framställningsform ser ut som citatet ovan, men som förekommer i en viss kontext, skulle också kunna föras till den instruerande sekvenstypen, och då få en tvetydig betydelsepotential. Detta kan exemplifieras med ett konstruerat kontextlöst yttrande som "Inom firman är det företagaren själv som betalar egenavgifterna". Yttrandet har precis samma framställningsform som utdraget om kivi-fåglar: det hör till den deskriptiva typen. Men i en viss kontext skulle det kunna ha en instruerande funktion. Vad som krävs är att agenten ska kunna tolkas generiskt, och att läsaren kan identifiera sig med den generiska referenten. I fallet med kivi-fågeln kan dessa kriterier knappast uppfyllas, men väl i ett fall med mänskliga referenter. Också en hel deskriptiv sekvens skulle kunna ges en potentiell instruerande funktion om dessa kriterier är uppfyllda. En grammatisk konstruktion som har särskilt tydliga drag av en sådan här tvetydig betydelsepotential är verb i passiv: ett yttrande som "schablonavdrag görs" eller "potatisen kokas" skulle nämligen också kunna fungera som en beskrivning av något som händer, och då föras till den deskriptiva sekvenstypen.

Inom sekvensanalysen har man diskuterat huruvida instruktioner verkligen är en inomtextuell kategori, som kan definieras som ovan, eller om det i stället är en utomtextuell kategori som bör kallas för en språkhandling (Ledin 2000 s. 76). Adam är av den senare uppfattningen, och menar

---

<sup>8</sup> Mina exempel. Ledin använder exemplen från Anward (1994): *koka potatisen, potatisen kokas, man kokar potatisen*.

att instruktion är en funktion som kan uppnås i deskriptiva sekvenser som beskriver handling (Adam 1992 s. 33; Ledin 2000 s. 76). Det gör att Adam inte har med instruerande sekvenser i sin typologi, till skillnad från Ledin. På denna punkt vill jag presentera ett eget förslag, där funktion är skilt från framställningsform, och där en typ av konstruktion bara kan föras till en typifiering (se 4.3.3). Först ska jag dock kort presentera ett sätt att kategorisera funktioner i yttranden.

#### 4.3.2. Instruktion som diskurstyp

Också den avsedda funktionen i ett yttrande kan kategoriseras i de fem typerna (se 4.3.1). Typer av funktioner kan kallas *diskurstyper*, definierat efter Virtanen (1992 s. 298) som en typifiering av det som sändaren vill uppnå i yttrandet.<sup>9</sup> Denna avsedda funktion realiseras i en framställningsform, som typifierad blir en texttyp. Diskurstyp och texttyp i en och samma text påverkar självklart varandra, men de hör enligt Virtanen till två olika kategorier. Virtanen menar att en text grundas i sin avsedda funktion, vilken typifieras till en diskurstyp. Detta realiseras språkligt i olika textstrategier, vilka typifieras till texttyper (s. 298). En kongruent<sup>10</sup> realisering skulle innebära att diskurstyp och texttyp överensstämmer. Virtanen noterar dock att det inte alltid är så; till exempel finner hon just att den instruerande diskurstypen ofta realiseras i deskriptiva texttyper (s. 303). Detta kan då kallas för en metaforisk realisering.

#### 4.3.3. Diskussion om begreppet instruktion

Jag definierar diskurstypen instruktion som något som anvisar, föreskriver, förbjuder eller ger tillåtelse till handling. Uppsatsens definition av instruktion är alltså tämligen generös; den innefattar dels yttranden som anger *att* något ska eller inte ska göras, dels yttranden som anger *hur* något ska eller inte ska göras (jfr t.ex. Wendt 2001, som skiljer mellan *föreskrivande* och *instruerande*). Gemensamt för alla dessa yttranden är att de strävar efter att styra hur mottagaren ska handla.

För att ligga nära Virtanens synsätt ser jag inte yttranden som en del i en komposition, vilket man gör inom sekvensanalysen. Detta gör även att jag inte talar om *sekvenser* och *sekvenstyper* i min analys, även om sekvensanalysen är en viktig utgångspunkt för mig. I stället för sekvens använder jag *yttrande*, vilket jag definierar som Adam (1992) definierar sekvens (se 4.3.1). Yttranden är alltså inte definierade som exempelvis en grafisk enhet, utan utgörs av en självbärande och strukturellt sammanhängande enhet. Jag menar även att mindre yttranden kan ingå i större yttranden. I stället för sekvenstyp använder jag *texttyp*, vilket jag definierar som typifierad framställningsform i ett yttrande (och inte, som inom sekvensanalysen, som en typifiering av framställningsformen i hela texter). Jag utgår från de texttypskategorier som jag refererat ovan (4.3.1).

Yttranden med instruerande funktion kan realiseras i olika konstruktioner, som kan föras till minst två olika texttyper: den instruerande och den deskriptiva.<sup>11</sup> Den deskriptiva texttypen definierar jag som Ledin (2000) definierar deskriptiva sekvenser, med den skillnaden att jag inte ser dem som uppbyggda av specifika sekvensdelar (se 4.3.1). Diskurstypen instruktion kan endast realiseras kongruent med den instruerande texttypen. Till den instruerande texttypen räknar jag då bara yttranden som beskriver en process där läsaren explicit är agent, antingen i form av ett pronomen i andraperson, eller med hjälp av verb i imperativform. Det gör att jag räknar konstruktioner med generisk eller implicit agent till den deskriptiva texttypen: de är deskriptiva yttranden som beskriver handling, även om de kan ha en instruerande funktion (jfr Adam 1992 s. 33; Ledin 2000 s. 76). De grammatiska konstruktioner som kan realisera den instruerande texttypen är alltså verb i imperativ ("gör ett schablonavdrag") och konstruktioner där pronomen i andraperson kombineras med något av de deontiska modala hjälpverben *behöver*, *bör*, *får*, *kan*, *måste*

<sup>9</sup> Denna definition är relativt snäv, och utesluter bland annat mottagaren (se annan definition i Björkvall 2000 s. 1).

<sup>10</sup> I stället för begreppen *kongruent* och *metaforisk* talar Virtanen om *direkt* och *indirekt* användning av texttyper (s. 298). Jag har valt *kongruent* och *metaforisk* för att ansluta till den sociosemiotiska språksynen (jfr 4.2.1 i denna uppsats).

<sup>11</sup> I vissa sammanhang kan möjligen också narrativa sekvenser realisera instruktioner (jfr Nord 2008 s. 142–144).

och *ska*<sup>12</sup> ("du behöver göra ett schablonavdrag") eller med ett verb i presensform som syftar på en framtida händelse ("ni gör ett schablonavdrag"). För att ett yttrande ska kunna realisera en instruerande diskurstyp krävs vidare att det uppfyller följande kriterier, jämförbara med de som Svenska akademiens grammatik ställer upp för uppmaningar (SAG 4 1999 s. 714):

- Sändaren ska beskriva en aktion som den vill att mottagaren ska förverkliga.
- Mottagaren ska ha möjlighet att förverkliga aktionen.
- Sändaren ska inte veta säkert att mottagaren skulle ha förverkligat aktionen om den inte hade blivit instruerad.

Också negerade instruktioner räknas här till den instruerande diskurstypen, och då gäller de motsatta kriterierna: sändaren ska beskriva en aktion som den vill att mottagaren inte ska förverkliga, mottagaren ska ha möjlighet att förverkliga aktionen, och sändaren ska inte veta säkert att mottagaren hade avstått från att förverkliga aktionen om den inte hade blivit förbjuden eller avrådd.

Diskurstypen instruktion kan också realiseras metaforiskt i deskriptiva yttranden. Till metaforiska realiseringar räknar jag alla yttranden som bedöms ha en instruerande funktion, men inte använder sig av imperativ eller inte anger ett *du* eller ett *ni* som agent i processerna. Nedan följer en figur som visar alla konstruktioner som potentiellt kan realisera den instruerande diskurstypen, såväl kongruent som metaforiskt.

		Agent		
		<i>Du</i> eller <i>ni</i>	Annan agent än <i>du</i> eller <i>ni</i>	Ingen utsatt mänsklig agent
Grammatisk form	Imperativ	(k)	?	k
	Presens aktiv	k	m	m
	Presens passiv	(k)	(m)	m
	Deontiska modala hjälpverb	k	m	m

Figur 1. Konstruktioner som kan realisera diskurstypen instruktion. K står för kongruent realisering, och m står för metaforisk realisering. Parenteser anger att jag ser konstruktionen som mycket ovanlig: För imperativ med utsatt *du* gäller konstruktioner i stil med "Gör du ett schablonavdrag!". Liknande konstruktioner med annan agent är knappast möjliga. Med passivkonstruktioner med utsatt *du* eller annan agent avses sådana som har efterställd bestämning: "Deklarationen utförs av dig", "Schablonavdrag görs av företagen".

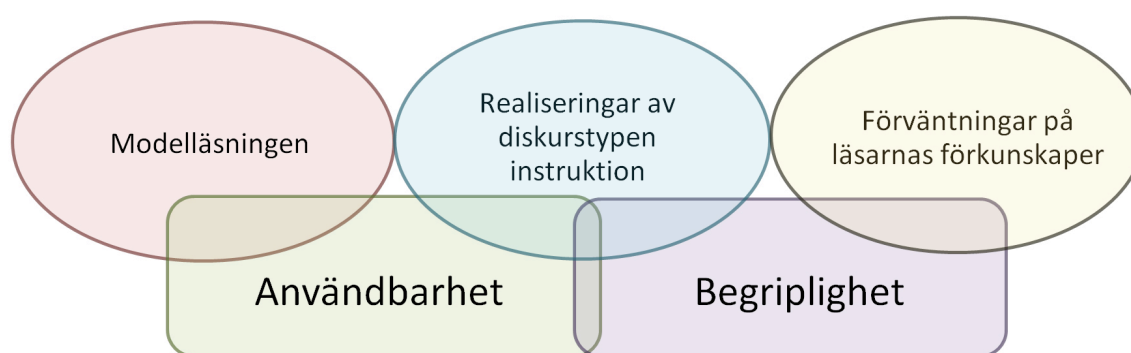
Begriplighetsmässigt utgår jag från att ett yttrande generellt blir mer ansträngande att tolka när texttyp och diskurstyp inte är parallella. Det blir alltså svårare att förstå ett yttrande som instruerande om det realiseras i en deskriptiv texttyp. Detta har att göra med att texttypen, alltså framställningsformen, utgör en resurs för tolkning. Det bör dock understrykas att det på inget sätt är omöjligt att förstå instruktioner som är uttryckta i deskriptiva yttranden; de ställer endast högre krav på läsaren. Om kontexten som resurs för tolkning pekar starkt mot att yttrandet har en instruerande funktion kan den metaforiska realiseringen utgöra ett minimalt hinder. Det gäller exempelvis för receptfraser som "potatisen kokas", vilket även Jäderberg (1997) påpekar: "I och med att läsaren genom situationen identifieras med textens huvudperson (när han eller hon lagar mat utifrån receptet), är ytterligare identifikation med språkliga medel överflödigt" (jfr även Anward 1994). Här antyder Jäderberg alltså att även själva lässituationen kan fungera som en resurs för tolkning. I ett annat sammanhang, där läsaren inte förväntar sig instruktioner, bedömer jag det dock som mer ansträngande för läsaren att göra omtolkningen från deskriptiv texttyp till instruerande diskurstyp.

<sup>12</sup> Deontiska hjälpverb anger krav, tillåtelse eller önskan. Samma hjälpverb kan ha flera olika betydelser; exempelvis har verbet *kan* också en *potentiell* betydelse, där det är utbytbar mot *har förmåga att*. Dessa verb realiserar alltså endast den instruerande texttypen när de bedöms ha deontisk betydelse. (Jfr SAG 4 1999 s. 282, 286–288)

## 5. Metod

Detta kapitel beskriver den analysmetod jag använder för att bedöma begriplighet och användbarhet i texter som ska användas som stöd för handling. Metoden är kvalitativ och textanalytisk, och gör anspråk på att ta hänsyn till såväl text som läsare och lässituation (jfr Gunnarsson 1982 s. 21). Metodens textanalytiska angreppssätt gör att den inte kan undersöka texternas empiriska begriplighet. Det är knappast ovanligt med språkvetenskapliga studier som endast använder texter som analysmaterial, utan att släppa på det pragmatiska angreppssättet (se t.ex. Björkvall 2003; Ohlsson 2007; Nord 2008). Däremot är det mindre vanligt att begriplighetsstudier använder en sådan textintern metod; där är det vanligare att empiriska studier med verkliga läsare åtminstone utgör en delstudie (se t.ex. Gunnarsson 1982; Björkvall 2000). Begriplighetsstudiens utformning är därmed inspirerad av dels de teoretiska och metodiska angreppssätten från textanalytiska studier (främst Virtanen 1992; Björkvall 2003; Nord 2008), dels de mer praktiska forskningsrön som de empiriska begriplighetsstudierna har genererat (främst Gunnarsson 1982; Björkvall 2000). Min analysmetod har till stora delar tagits fram efter att jag samlat in studiens material. Därför är den delvis ett resultat av de problem jag identifierade i texterna vid en första bedömning.

Min analysmodell gör anspråk på att undersöka några faktorer som kan påverka en texts begriplighet och användbarhet. Den bör dock inte uppfattas som ett allomfattande diagnosinstrument (jfr Nyström Höög 2006, som ifrågasätter om något sådant över huvud taget är möjligt). I stället har jag valt att fokusera på tre aspekter som jag bedömer som viktiga för handlingsinriktade texters begriplighet och användbarhet. För det första undersöker jag modellläsningen, alltså möjligt sätt att använda texten och möjlighet att bilda en uppfattning om hur texten kan användas (se 5.1). Den delen är teoretiskt främst inspirerad av Nords (2008) begrepp *modellläsning*, men även av Gunnarssons (1982) *läsmål* och Salös (2009) *sökmål*. För det andra undersöker jag kongruens i realiseringen av diskurstypen instruktion (se 5.2). Där är Virtanens (1992) synsätt tongivande, även om denna del också bygger på sekvensanalys och på mitt eget synsätt (vilket presenteras i 4.3.3). För det tredje undersöker jag vilka förkunskaper hos läsaren som förutsätts i texterna (se 5.3), och den delen är inspirerad av Björkvalls (2000) metod och synsätt. Figuren nedan illustrerar hur analyskategorierna kan kopplas till en bedömning av texters användbarhet respektive begriplighet.



Figur 2. Illustration av uppsatsens analyskategorier. Undersökningen av modellläsningen kopplas till textens användbarhet. Undersökningen av hur instruktioner realiserats hör delvis till användbarheten, delvis till begripligheten. Undersökningen av vilka förkunskaper som förutsätts i texterna kopplas till begripligheten. Bedömningen av begriplighet och användbarhet överlappar varandra (jfr 4.1).

## 5.1. Undersökning av modellläsningen

Denna analyskategori, som ligger under Nords (2008 s. 56–57) begrepp *modellläsning*, undersöker hur texten kan användas. Jag undersöker dels vilka förväntningar på innehåll och användbarhet som textens presentation genererar, dels vilket förhållningssätt till texten som är rimligt och lämpligt.

Analysen av de förväntningar som texternas presentation genererar, utgår från paratexter som representerar ingångar till texterna (jfr Ledin 2000 s. 18–20). De paratexter jag undersöker är rubriker, underrubriker, ingresser samt länkingångar och hänvisningar från andra texter. Med länkingångar avses andra texter som länkar till den föreliggande texten, och med hänvisning avses den beskrivning som ofta förekommer tillsammans med länken. Jag undersöker endast länkingångar inom mitt material, det vill säga analyserade texter som länkar till andra analyserade texter.

I fråga om räckvidd undersöker jag både globala och lokala paratexter, men den största enheten är texten som helhet; jag analyserar inte paratexter som hör till själva webbplatsen. Jag räknar underrubriker som globala paratexter i de fall de är synliga för läsaren vid första anblick. I princip kan underrubriker därför fungera som globala paratexter för kortare texter, där alla underrubriker är synliga vid ingångsvyn. Eftersom detta påverkas av läsarens skärmpoplösning använder jag emellertid inte detta som kriterium. Däremot kan underrubriker fungera som globala paratexter om de är listade i en inledande innehållsförteckning, som läsaren kan använda för att skapa sig en bild av vad texten kommer att innehålla. I övrigt undersöker jag underrubriker som lokala paratexter för enskilda stycken och avsnitt.

När det gäller paratexternas funktion undersöker jag ämnesmässiga och positionerande paratexter. Paratexternas ämnesmässiga funktion berättar vilken information som ska finnas i texten; de skapar därmed förväntningar på textens innehåll. Paratexter med positionerande funktion kan bland annat ringa in vilken målgrupp texten riktar sig till; sådana paratexter kan skapa förväntningar på textens ton och svårighetsgrad. Jag kommer inte att beröra positionerande paratexter som rör textens avsändare. Inte heller undersöker jag den utpekande funktionen.

När läsaren har skapat sig förväntningar på texten kan den formulera mål och strategier för läsningen. Läsningen har alltid ett *läsmål*, förstått som läsarens förhållningssätt till informationen. Vidare kan läsningen ha ett *sökmål*, det vill säga läsarens förväntningar på specifika upplysningar.

Av Gunnarssons (1982) fem läsmål bedömer jag att främst läsmål 4 respektive 5 är aktuella för den här uppsatsens intresseområde. För att en text ska kunna användas som stöd för handling anser jag att det bör vara möjligt att läsa den enligt läsmål 5, vilket jag formulerar som *handlingsinriktad läsning* eller *handlingsinriktat läsmål*. När texten möjliggör en handlingsinriktad läsning går det alltså att använda texten genom att tillämpa dess innehåll på en viss verksamhet. I vissa fall behöver texten också kunna läsas enligt läsmål 4, vilket jag formulerar som *kunskapsinriktad läsning* eller *kunskapsinriktat läsmål*. Detta gäller främst då texten förklarar varför, och inte bara att, en viss handling ska utföras på ett visst sätt (jfr Linell 1990; Mårdsjö 1992 s. 53). En kunskapsinriktad läsning kan på så sätt bidra med bakgrundskunskaper och bakgrundsförståelse. Min analys syftar dels till att undersöka huruvida det går att läsa texterna handlingsinriktat respektive kunskapsinriktat, dels till att bedöma vilka läsmål som texternas paratexter genererar. Såväl ämnesmässiga som positionerande paratexter kan medverka till att forma ett visst läsmål.

Begreppet sökmål nämns mig veterligt första gången i ett språkvetenskapligt sammanhang av Salö (2009), och är i mycket liten utsträckning teoretiserat. Salö definierar begreppet som läsarnas praktiska mål för tillgodogörandet av information (s. 64). I min analys använder jag begreppet för att identifiera specifika uppgifter som en text kan förväntas innehålla. Förväntningarna utgår då från textens ämnesmässiga paratexter. Sökmålen kan gärna formuleras som frågor, exempelvis ”Hur ska jag fylla i den här blanketten?”. Läsforskningen har sedan länge varit övertygad om att



läsare har ett särskilt läsbeteende när de söker efter sådana specifika uppgifter; man menar att de *skannar* texten efter intressanta ingångspunkter och söker efter särskilda nyckelord (Holsanova m.fl. 2008 s. 148).

Analysen syftar dels till att undersöka huruvida de sökmål som genererats av textens paratexter uppfylls, dels till att bedöma textens lämplighet för sökmålsorienterad läsning. Den senare delen tar visst stöd av det Nord (2008) kallar *sökbarhet*. Han undersöker ”möjligheten att överblicka och söka i en text” (s. 160) bland annat genom att inventera förekomst av register och innehållsförteckning. När jag analyserar möjlighet till sökmålsorienterad läsning är jag delvis intresserad av dessa aspekter, men också av läsarens möjlighet att tillämpa informationen på sin egen situation. Utöver innehållsförteckningar och register analyserar jag därför även innehållsbeskrivande metatext, informativa underrubriker och exemplifieringar.<sup>13</sup> Analysen utgår från att samtliga av dessa textdrag underlättar för sökmålsorienterad läsning, även om brist på sådana textdrag inte per automatik innebär att texten är svårläst. Många kortare texter på webbplatser har till exempel ingen användning av innehållsförteckningar. Likaså är register främst funktionella för pdf-texter, som kan tänkas skrivas ut och läsas på papper; de texter som läses på dator har så att säga ett automatiskt register, eftersom läsaren kan använda datorns funktioner för att söka efter ett specifikt ord. Det är främst när sökmålet kan formuleras som ett nyckelord som läsaren kan ha hjälp av register och motsvarande tekniska funktioner.

## 5.2. Undersökning av realiseringar av diskurstypen instruktion

Denna analyskategori behandlar instruktioner som diskurstyp, och utgår från Virtanens (1992) tes om att en diskurstyp, förstått som funktionen i ett yttrande, kan realiseras i en kongruent eller en metaforiskt använd texttyp.<sup>14</sup> I analysen urskiljer jag instruktioner i texterna, undersöker vilken konstruktion som realiserar instruktionen, och kategoriserar därefter konstruktionen efter texttyp: den *instruerande* eller den *deskriptiva*. Definitionerna av dessa två texttyper utgår från sekvensanalys. I avsnitt 4.3 presenteras sekvensanalysens definitioner och min tolkning av dem.

Ett begriplighetsmässigt grundantagande är att det är svårare att förstå ett yttrande som instruerande till funktionen om det är deskriptivt till sin texttyp. Detta bedöms kunna få två negativa effekter: dels kan läsningen bli mer ansträngande, dels kan läsaren misslyckas med att uppfatta att yttrandet har en instruerande funktion. Kortfattat innebär detta att texttyp och diskurstyp bör vara parallella för att uppnå största begriplighet och användbarhet. Det har att göra med instruktionernas identifierbarhet, alltså en läsares möjlighet att identifiera yttrandet som en instruktion.

Jag kommer främst att undersöka instruktioner som rör själva företagsverksamheten. Det innebär att metatextuella anvisningar och hänvisningar till andra informationskällor ses som underordnat. Exempel på sådana kunde vara ”Kontakta oss för att få veta mer” eller ”Du kan läsa mer i den här texten”. Två texter (starta-texten och främja-texten) utgörs dock främst av hänvisningar till andra texter, och för dessa två analyserar jag instruktionerna i hänvisningarna.

## 5.3. Undersökning av förväntningar på läsarens förkunskaper

Den tredje och sista analyskategorin undersöker vilka förkunskaper hos läsaren som krävs för att texterna ska gå att förstå. Förväntningarna realiseras i presuppositioner<sup>15</sup>, där läsaren förväntas förstå hur information hänger ihop eller förväntas förstå vad viss information innebär. Dessutom kan förväntningarna realiseras i presuppositioner i form av ny information som presenteras som

<sup>13</sup> Innehållsbeskrivande metatext definieras här som text som anger att och var viss information finns i texten. Informativa underrubriker definieras som underrubriker som på ett precist sätt anger innehållet i den underliggande texten. Exemplifieringar definieras som information som tillämpas på en särskild situation.

<sup>14</sup> Virtanen använder dock inte begreppen *kongruent* och *metaforiskt* (se avsnitt 4.3.2 i denna uppsats).

<sup>15</sup> Presuppositioner undersöks ofta i syfte att blottlägga underliggande attityder (se t.ex. Fairclough 1992). Min analys av presuppositioner syftar dock endast till att undersöka begriplighet i form av vad läsaren förväntas känna till.

känd. Detta kan synas grammatiskt, genom att ett ord presenteras i bestämd form, men specialiserade ord som presenteras i obestämd form utan att vidare förklaras kan också fungera som presuppositioner (jfr Björkvall 2000 s. 49). Presuppositioner kan också ta formen av förhållanden som texten förutsätter som bakgrund.

Texterna förutsätter givetvis vissa förkunskaper hos sina läsare; det krävs av fungerande texter. I analysen av förväntade förkunskaper kommer jag endast att ta upp sådan information som rör den interna kontexten, och som personer utanför kontexten inte nödvändigtvis känner till. Det rör alltså främst fackinterna begrepp och termer, liknande det som Björkvall (2000 s. 49) kallar *specialiserade ord*. Det kan förstås ibland vara svårt att avgöra huruvida information är fackintern eller inte; de flesta svenskar känner till exempel antagligen till begreppet *bokföring*, även om de kanske inte vet exakt vad det står för. I oklara fall har jag därför valt att räkna informationen som fackintern. Vidare strävar jag efter att utvärdera huruvida den fackinterna informationen är nödvändig för förståelsen, eller om det går att förstå texten även om den fackinterna informationen inte är tillgänglig för läsaren. Detta kan härledas till Björkvalls (2000) undersökning om begriplighet i barnmatsmärkning, där resultaten visar att de specialiserade orden i ingrediensförteckningen inte upplevs som något begriplighetshinder (s. 84; se även avsnitt 2.2 i den här uppsatsen). I min analys blir det därför särskilt viktigt att fånga in begrepp som är nära kopplade till information som läsaren ska använda som stöd för handling.

I analysen av förväntade förkunskaper blir det också nödvändigt att aktualisera texternas positionerande paratexter. I de fall där texten uttryckligen anger att den riktar sig till en oerfaren målgrupp blir det nämligen särskilt problematiskt med presuppositioner av förkunskaper.

## 6. Resultat

Detta kapitel presenterar resultaten av analysen. I 6.1 redovisas modellläsningsanalysens resultat. Därefter, i 6.2, presenteras resultaten kring realiseringar av diskurstypen instruktion. I 6.3 presenteras resultat som rör förväntningar på läsarnas förkunskaper. Jag summerar resultaten i 6.4.

### 6.1. Modellläsningen

I detta avsnitt presenteras först resultaten om texternas paratexter. De två följande delavsnitten, som undersöker läsmål (6.1.2) och sökmål (6.1.3), kopplas delvis till resultatet av paratextanalysen. Också i avsnittet om förväntade förkunskaper (6.3) aktualiseras dessa resultat.

#### 6.1.1. Paratexterna

De flesta av texterna har positionerande paratexter som anger att de vänder sig till personer som driver ett företag. Det anges vanligen i texternas rubriker eller ingresser, och ofta sker det explicit, som i skatteregeltexten med ingressen ”Den här broschyren vänder sig till dig som driver enskild näringsverksamhet”. Deklarationstexten får en positionerande paratext i en hänvisning från skatteregeltexten: ”För dig som har en liten verksamhet finns det en broschyr med kortfattad information om hur man fyller i sin NE-blankett”. Många av texternas paratexter textualiserar läsarna med ett du-tilltal.

Både starta-texten och checklistan har positionerande paratexter som anger att texterna riktar sig till personer som *planerar* att starta företag. Checklistan får också en positionerande paratext i en länkning och hänvisning från starta-texten, som skriver ”Med den här e-tjänsten kan du som vill starta företag göra din egen personliga checklista”. Detta gör att dessa två texter rimligen bör kräva mindre förkunskaper hos sina läsare, vilket jag återkommer till i 6.3.

Två av texterna saknar positionerande paratexter. Den ena är bokföringstexten, som inte har några globala paratexter utöver rubriken ”Bokföring”. Den andra är främja-texten, med rubriken ”Främja kvinnors företagande”. Rubriken kan tolkas som positionerande, vilket skulle innebära att texten riktar sig till kvinnliga företagare. Det var med den tolkningen som jag började läsa texten. Denna tolkning är dock felaktig; texten handlar om ett politiskt program för att främja kvinnors företagande. Någon ytterligare paratext som positionerar läsarna finns inte.

Många av texternas rubriker fyller en ämnesmässig funktion, men främja-texten kanske också här utgör ett undantag. Det är visserligen just programmet med namnet Främja kvinnors företagande som avhandlas i texten, men det framgår inte att rubriken är ett namn på ett program. Detta tyder på att texten främst riktar sig till personer som vet att programmet finns, eftersom det bara är en sådan läsare som kan gå in i texten med korrekta förväntningar på innehållet.

Även mejltexten har en paratext med svårtydd ämnesmässig funktion. Mejlens ämnesrad ”Re: Företagare # 100317-83MBPW”, är nämligen en paratext som fungerar som en slags rubrik, som dock inte säger något precist om textens innehåll. Den som klarar av att tolka ”Re:” förstår att mejlet är ett svar, och det framgår att mejlet handlar om företagare. Större delen av ämnesraden tas dock upp av en rad tecken som den tänkta läsaren, i detta fall jag själv, knappast kan tolka.

Ett exempel på en tydligare ämnesmässig paratext finns i den text som har rubriken Bokföring, och som har bokföring som samlande tema. Den texten behandlar visserligen inte bokföring från grunden, genom att exempelvis berätta vad bokföring är för något, men detta har troligen snarast att göra med att texten inte riktar sig till nybörjare.

Tydliga ämnesmässiga paratexter har också de två pdf-broschyerna med rubrikerna ”Skatteregler för enskilda näringsidkare” respektive ”Deklarera på NE-blanketten”. Dessa paratexter avgränsar på ett precist sätt vad texterna innehåller, vilket ökar deras användbarhet.

Med ett undantag har de texter som är längre än 10 000 tecken även en innehållsförteckning. En sådan kan läsaren använda för att skapa en grundligare uppfattning om längre texters innehåll (se vidare 6.1.3). Samlingen av underrubriker fungerar då som en slags ämnesmässig paratext.

En intressant paratext utgör rubriken till checklistan, ”Här är din personliga checklista!”. Rubriken har ingen ämnesmässig funktion, eftersom den inte säger vad texten innehåller. Däremot skapas förväntningar på andra sätt i rubriken. Ordet *personliga* har en slags positionerande funktion, och skapar förväntningar på att texten ska rikta sig direkt till läsaren och endast innehålla relevant information (vilket skulle vara möjligt då läsaren tar fram en egen checklista genom att fylla i ett formulär). Förväntningarna visar sig dock inte stämma helt och hållet, då texten omväxlande riktar sig till personer som driver olika typer av företagsformer och med olika verksamhetsområden.

Förväntningar skapas även av ordet *checklista*. Läsaren kan förvänta sig att texten ska beskriva ärenden som läsaren ska utföra och sedan ”checka av”<sup>16</sup>. Detta är alltså en paratext som antyder hur texten ska användas, vilket egentligen inte motsvarar någon av de tre funktioner som Ledin (2000 s. 18–20) anger: ämnesmässig, positionerande och utpekande. Man kan kanske tänka sig ytterligare en funktion, exempelvis användningsmässig. En sådan kategori skulle kunna beskriva fler paratexter i materialet. Rubriker som ”Declarera på NE-blanketten”, ”Hjälp för e-tjänsten skattekonto” och ”Skatteregler för enskilda näringsidkare” genererar samtliga förväntningar på hur texten kan användas. En sådan funktion kan också uppfyllas av andra slags paratexter; startatextens hänvisning till checklistan skriver till exempel ”Med den här e-tjänsten kan du som vill starta företag göra din egen personliga checklista”, och visar på så sätt hur texten kan användas.

### 6.1.2. Läsmålen

En texts paratexter antyder ofta vilka läsmål som är lämpliga för läsningen. De anger hur läsaren ska förhålla sig till texten och vad läsaren kan anta att den kommer få ut av läsningen. Läsaren kan bedöma om ett kunskapsinriktat eller ett handlingsinriktat läsmål passar bäst dels för läsarens eget behov, dels för den bedömning av texten som den har gjort.

Många av texterna kan läsas med såväl kunskapsinriktat som handlingsinriktat läsmål, även om något av läsmålen ofta är mer gynnat. Texter som beskriver handling, handlingens utförande och handlingens regler gynnar främst ett handlingsinriktat läsmål, och texter som förklarar och beskriver företeelser på ett mindre konkret sätt gynnar en kunskapsinriktad läsning. Till det senare slaget hör bland annat skattetexten, som handlar om F- och FA-skatt. Texten är i och för sig delvis knuten till handling, men i sin helhet är den inte handlingsdirigerande, utan tycks snarare syfta till att redogöra för omständigheter som gäller skatter för olika typer av företag. Textens globala ämnesmässiga paratexter, i form av rubrik och ingress, avslöjar inte heller något av textens handlingsinriktade avsnitt. Detta gör att några av textens avsnitt kan läsas med handlingsinriktat läsmål, men det är mer troligt att läsaren åtminstone initialt har ett kunskapsinriktat läsmål.

Också frågetexten lämpar sig bäst för en kunskapsinriktad läsning. Detta kan vara problematiskt då textens inledande fråga, som jag ser som en ämnesmässig paratext, kan generera ett handlingsinriktat läsmål: ”Kan jag göra avdrag för [resor i min näringsverksamhet]?”. Texten tar upp företagares rättigheter kring avdrag, och är då delvis handlingsdirigerande, men eftersom den inte ger några specifika anvisningar för avdrag lämpar den sig inte för en handlingsinriktad läsning.

Andra texter är i stället bäst lämpade för handlingsinriktad läsning, och kan knappt läsas kunskapsinriktat. Till detta slag hör deklarationstexten. Den beskriver i detalj hur NE-blanketten ska fyllas i, och kan därför vara svår att läsa utan anknytning till den blanketten. Textens rubrik, ”Declarera på NE-blanketten”, antyder även med verbet *deklarera* att en handlingsinriktad läsning är lämplig, vilket gör det enklare för läsare att skapa sig korrekta förväntningar på texten.

---

<sup>16</sup> Jfr uppslagsordet *checklista* i Nationalencyklopedin, Svensk ordbok: ”lista med förteckning över åtgärder som inte får glömmas och som prickas av en efter en sedan de utförts” (<http://www.ne.se/sve/checklista> 2010-04-12). Se även Ledin (2000 s. 19) för vidare redogörelse av paratexter som anger en viss materialtyp.

Även hjälptexten är främst meningsfull för läsare med handlingsinriktat läsmål, då den handlar om hur man använder e-tjänsten Skattekonto. Utan anknytning till den e-tjänsten skulle texten hamna i ett kontextuellt vakuum. Hjälptextens rubrik, ”Hjälp för e-tjänsten skattekonto” antyder också med det verbanstrukna *hjälp* att ett handlingsinriktat läsmål är lämpligt.

Mejltexten lämpar sig för både handlingsinriktad och kunskapsinriktad läsning. Den utgör ett svar på min fråga om hur jag tar reda på mitt företags VAT-nummer, och den anger dels mitt företags VAT-nummer, vilket gynnar kunskapsinriktad läsning, dels hur jag går till väga för att ta reda på VAT-numret, vilket gynnar handlingsinriktad läsning. Också skatteregeltexten lämpar sig för båda dessa läsmål: ett kunskapsinriktat läsmål kan röra de regler som gäller beskattning av företag, och ett handlingsinriktat läsmål kan röra hur en viss deklarationsblankett ska fyllas i.

### 6.1.3. Sökmålen

Många texter genererar genom sina ämnesmässiga paratexter specifika förväntningar som motsvarar sökmål. Det är troligt att läsaren redan innan den letar upp en text har formulerat ett sökmål för den efterfrågade informationen. Det kan exempelvis vara ”Kan jag göra avdrag för min senaste resa inom företaget?”. Läsaren granskar sedan olika texters paratexter för att bedöma om de kan uppfylla sökmålet. Sökmål kan vara såväl kunskapsinriktade som handlingsinriktade.

Generellt uppfylls de sökmål som texternas paratexter genererar. Ett problem är dock att många texter innehåller mycket information, vilket kan få den efterfrågade informationen att försvinna i mängden. Detta gäller främst för texter som skattetexten, som uttömmande behandlar olika aspekter av ett visst tema. Textens rubrik, ”F- och FA-skatt”, motsvarar kanske främst sökmål som rör vad som är skillnaden mellan dessa två skatter, vilken skattsedel som passar bäst för en viss typ av företag, eller helt enkelt vad F-skatt och FA-skatt är för något. Alla dessa sökmål uppfylls i texten, men texten tar också upp flera andra ämnen som rör F- och FA-skatt. Vissa av dessa förefaller något malplacerade i sammanhanget, som exempelvis avsnittet som handlar om hur man visar att man har F-skattsedel, eller avsnittet som förklarar vad som avgör hur mycket F-skatt ett företag behöver betala. Textens sammansättning tycks därför vara presenterad ur myndighetens perspektiv, och vilja avhandla så mycket information som möjligt på temat F- och FA-skatt.

En text som är intressant att studera ur sökmålsperspektiv är frågetexten. Den utgår från en fråga om huruvida man som företagare får göra avdrag för extra kostnader i samband med resor. Denna fråga står som rubrik och som intern länk på webbplatsen, och fungerar som en ämnesmässig paratext med ett färdigformulerat sökmål. Frågan besvaras redan i textens första mening, om än i en vag formulering (”du [...] har rätt till avdrag [...] enligt i stort sett samma regler som för anställda”). Därefter går texten detaljerat igenom de regler som gäller, och på det sättet uppfylls textens sökmål. Ett problem är dock att denna information kan generera ett nytt sökmål, nämligen *hur* företagaren gör de avdrag den har rätt till. Själva frågetexten behöver inte uppfylla detta sökmål, men för att öka sin användbarhet kunde den hänvisa till en källa som uppfyller det.

För vissa texter kan det vara svårt att formulera sökmål på grund av att informationen är så omfattande och behandlar så många olika teman. Det gäller exempelvis för checklistan. På texten som helhet går det knappast att skapa sig några ämnesmässiga förväntningar, vilket minskar möjligheten att formulera sökmål för den globala texten. Detta skulle kunna innebära ett användbarhetsproblem, eftersom läsaren får svårt att skapa sig en bild av vad den ska ha texten till. Jag bedömer dock att de enskilda avsnitten väger upp för detta, då de på ett tydligt sätt etablerar olika teman. Detta stärks även av att avsnitten finns listade i en inledande innehållsförteckning.

Innehållsförteckningar är alltså ett av de drag som antas gynna sökmålsorienterad läsning. En sådan finns med ett undantag i alla texter som är längre än 10 000 tecken: checklistan, skatteregel-

texten, deklARATIONSTEXTEN och hjälptexten. Undantaget gäller skattetexten, som är drygt 10 000 tecken lång men inte har någon innehållsförteckning. Detta kan sänka läsarnas möjlighet att skapa sig en bild av vad texten innehåller, särskilt eftersom den enda ämnesmässiga paratexten, rubriken ”F- och FA-skatt”, är relativt allmänt hållen och inte ger några tydliga innehållsliga ledtrådar. Bristen på tydliga ämnesmässiga paratexter i skattetexten kan ha att göra med att textens tema är relativt vagt. Därför kan problemet kanske bäst lösas genom att dela upp texten i flera kortare texter. Skattetextens underrubriker har nämligen tydligare ämnesmässiga funktioner.

Ett annat drag som antas underlätta sökmålsorienterad läsning är register. Ett sådant finns endast i skatteregeltexten, materialets överlägset längsta text på nästan 200 000 tecken. Skatteregeltexten är en pdf-broschyr som gärna kan skrivas ut på papper, vilket gör ett register viktigare än vad det är för texter som läses med hjälp av en dator. På en dator kan läsarna nämligen använda datorns sökfunktion för att leta efter specifika ord. Därför bedömer jag inte att de övriga texternas brist på register utgör något användbarhetsproblem. Möjligen kunde den andra pdf-texten, deklARATIONSTEXTEN, också underlättas av ett register, eftersom också den kan tänkas skrivas ut. Den är dock betydligt kortare (15 000 tecken), och inte särskilt svår att överskåda som den är.

Innehållsbeskrivande metatext används i liten utsträckning i texterna. Återigen är det endast den mycket långa skatteregeltexten som använder detta grepp, även om det inte heller där används till fullo. Såväl starta-texten som checklisten innehåller dock något som kan ses som innehållsbeskrivande metatext på ett mer globalt plan, då de i sina utgående länknings och hänvisningar anvisar vart läsaren kan vända sig i olika frågor, och därmed berättar vad de hänvisade texterna innehåller. Troligen är det främst långa texter som kan behöva innehållsbeskrivande metatext, men bristen på sådan kan också uppvägas av funktionella underrubriker, vilket också sker i flera texter.

Alla texter utom en använder sig av någon form av underrubriker; undantaget är den mycket korta mejltexten. Ett bra exempel är checklisten, som innehåller avsnitt med informativa underrubriker i imperativform: ”Hitta olika sätt att finansiera ditt företag” och ”Kontrollera om din verksamhet kräver tillstånd”. Detta genomgående mönster förenklar navigeringen i den relativt långa texten. Underrubriker är dock ett problem i skatteregeltexten, som har underrubriker som ”Kostnader” och ”Huvudregel”. Dessa allmänt hållna underrubriker, som beskriver sina teman med korta nominalfraser, är svåra att genomskåda. Detta gör det svårt att få överblick över den långa texten, vilket innebär att det blir svårare att navigera i den och att skapa förväntningar på dess innehåll.

Exemplifieringar underlättar för såväl handlingsinriktad som sökmålsorienterad läsning. Det finns två typer av exemplifieringar i materialet: dels kan begrepp exemplifieras, som i skatteregeltexten: ”så kallade löpande kostnader, exempelvis material, telefon och resor”. Denna typ av exemplifiering är vanlig. Viktig för sökmålsorienterad läsning är dock främst exemplifieringar som tillämpar information på en konkret situation, vilket exempelvis förekommer i skattetexten. Texten beskriver först den något komplicerade proceduren att räkna fram ett företags överskott:

För att räkna fram beloppet behöver du göra en uppskattning av dina intäkter och avdragsgilla kostnader för året. Beloppet du får fram är den beräknade vinsten. Från det beloppet får du göra schablonavdrag för de egenavgifter du får betala. Schablonavdraget är normalt 25 %.

Efter detta presenterar texten en tabell där denna procedur har tillämpats på ett företag med beräknade intäkter om 300 000 kronor:

Exempel	
Beräknade intäkter (exkl. moms)	300 000 kr
Beräknade kostnader (exkl. moms)	-100 000 kr
Beräknad vinst:	200 000 kr
Schablonavdrag för egenavgifter på 25%	-50 000 kr
Verksamhetens överskott	150 000 kr

Bild 1. Skärmbildning från Skatteverkets webbplats, skattetexten. Bilden visar ett exempel på hur ett företags överskott beräknas. Hämtad 2010-05-03.

Min bedömning är att en sådan här exemplifiering underlättar för läsare med specifika sökmål, vilket i det här fallet hade kunnat vara att ta reda på hur man beräknar sitt företags överskott.

## 6.2. Realiseringar av diskurstypen instruktion

Samtliga texter innehåller instruerande yttranden, och både kongruent och metaforiskt realiserade instruktioner förekommer. Inte sällan växlar texterna mellan kongruenta och metaforiska realiseringar i samma instruktion, som i deklarationstexten: ”Den löpande bokföringen ska avslutas med ett årsbokslut [m]. Det kan du göra i förenklad form, s.k. förenklat årsbokslut [k]”.<sup>17</sup> I en sådan kontext kan den metaforiska realiseringen bli enklare att identifiera, då den närliggande kongruenta realiseringen utgör en resurs för tolkning.

Instruktioner och förutsättningar för instruerade handlingar ordnas ofta i punktlister. Mårdsjö (1992) visar att imperativ är särskilt vanliga i sådana sammanhang. Detta kopplar hon till imperativformens grammatiska egenskaper, vilka gör den lämplig att ordna i en punktlista. Hon skriver att ”en anvisande text i imperativform med lätthet låter sig grafiskt arrangeras i punktform och därvid skapa igenkänning för läsarna; de ser omedelbart vad det är frågan om” (s. 156). En punktlista kan göra att en instruktion framstår som metodisk, eftersom instruktionen blir uppdelad steg för steg. I mitt material är det vanligare att instruktioner med andra grammatiska realiseringar än imperativ förekommer i punktlister; det finns endast ett belegg för en punktlista som genomgående använder imperativ. I skattetexten finns ett exempel på en punktlista som varierar mellan olika grammatiska former:

Så här visar du att du har F-skattsedel.

Redan när du avtalar om ett arbete skriver du i offerten eller avtalet att du har F-skatt [k].

Skriv ”Innehar F-skattsedel” på varje faktura [k].

Du kan även visa upp din F-skattsedel [k]. Uppdragsgivaren bör då ta en kopia av den [?].

Har du FA-skatt måste du hänvisa till F-skattsedeln skriftligt vid varje tillfälle, annars gäller A-skattsedeln [k].

Namn, adress och person- eller organisationsnummer ska också finnas med på handlingarna för att uppgiften om F-skatt ska gälla [m].

Instruktionens olika moment föregås visserligen inte av punkter, men är i övrigt framställda som i en punktlista. Informationen framstår som metodisk, på samma sätt som en punktlista med imperativ kan göra. Momenten realiserar dock här i fyra olika grammatiska konstruktioner: *du* +

<sup>17</sup> M står för metaforisk realisering, och k står för kongruent realisering.

aktiv presens (*skriver du*), imperativ (*skriv*), *du* + hjälpverb (*du kan även visa upp, måste du hänvisa*) och hjälpverb utan agent (*ska finnas*).<sup>18</sup> En instruktion som framställs på detta visuellt utstickande sätt kan bli enklare att identifiera, vilket gör det enklare att använda den som stöd för handling.

Imperativ används i liten utsträckning i materialets texter. När det används är det främst i visuellt fristående text, som punktlistor. I checklistan används även imperativfraser genomgående som underrubriker för avsnitten, exempelvis ”Utveckla ditt nätverk” och ”Välj namn på ditt företag”. Kanske beror detta på att imperativfrasers grammatiska egenskaper gör dem svåra att integrera med övrig löptext (jfr Mårdsjö 1992 s. 156). I hjälptexten förekommer dock några imperativfraser som är integrerade i löptext, som ”Tänk på att välja filformat ’Alla filer’ när du söker efter filen”.

Konstruktioner där ett *du* är agent i en process som beskrivs med aktiv presens används ofta i materialet för att realisera instruktioner. Sådana konstruktioner förekommer främst efter bisatser som anger förutsättningar eller tidpunkter, som i detta utdrag från hjälptexten: ”Om uppgifterna stämmer klickar du på knappen ’skicka in’.” Möjligen kan detta tolkas som en slags imperativsats, som ett alternativ till ”om uppgifterna stämmer – klicka på...”. Även om denna typ av konstruktion rent grammatiskt beskriver något som händer, är det knappast möjligt att tolka yttrandet som deskriptivt till sin funktion. Det har att göra med att läsaren är agenten i processen, och det finns knappast någon anledning – eller möjlighet – för texten att berätta vad läsaren faktiskt gör, men dock vad den borde göra. Av denna pragmatiska anledning definierar jag sådana här yttranden som kongruenta realiseringar av instruktioner.

Kongruenta instruktioner kan även realiserar av konstruktioner där ett *du* kombineras med ett modalt hjälpverb. Ofta framstår dessa instruktioner som mindre skarpa än övriga kongruenta realiseringar. Det beror på att det ofta är otydligt vilken funktion hjälpverbet har, vilket syns i följande utdrag från starta-texten: ”Du kan spara uppgifterna genom att välja en användaridentitet och ett lösenord.” Om *kan* har en deontisk funktion betyder yttrandet att läsaren rekommenderas att spara uppgifterna med det beskrivna tillvägagångssättet (jfr konstruktioner som ”Det är bra om du sparar uppgifterna...”). Om *kan* i stället har en potentiell funktion betyder yttrandet att läsaren har möjlighet att spara uppgifterna. Liknande tvetydighet finns åtminstone hypotetiskt hos alla modala hjälpverb. Betydelseskilnaden är förstås glidande, varför det ofta är omöjligt att fastslå vilken funktion modala hjälpverb har. Den glidande betydelsen kan mycket väl användas som en resurs för att minska det ansiktshot som en instruktion alltid medför (jfr SAG 4 1999 s. 723). Vissa konstruktioner med deontiska modala hjälpverb har dock en tydligare betydelse. Ett exempel på en sådan konstruktion finns i skatteregeltextern: ”När du driver aktiv näringsverksamhet måste du själv betala in dina socialavgifter i form av egenavgifter.”

I materialet är det främst passivkonstruktioner som utgör begriplighetsmässigt problematiska instruktioner. Sådana är relativt vanliga, och återfinns bland annat i skattetextern: ”I ruta 40 anges verksamhetens beräknade överskott efter schablonavdrag och egenavgifter”. Konstruktionen realiserar en deskriptiv texttyp: den beskriver vad som sker. Till sin diskurstyp är den dock något hybridartad, eftersom den kan betyda antingen att läsaren ska ange sitt företags beräknade överskott i rutan, eller att någon annan har gjort det. Dessa två betydelser realiserar alltså två olika funktioner: i det första fallet har yttrandet en (metaforiskt realiserad) instruerande funktion, och i det andra fallet har det en deskriptiv funktion. Kontexten som resurs för tolkning pekar svagt mot att yttrandet har en instruerande funktion, eftersom den efterföljande meningen innehåller en kongruent realiserad instruktion: ”För att räkna fram beloppet behöver du göra en uppskattning av dina intäkter och avdragsgilla kostnader för året”.

---

<sup>18</sup> Det är oklart vem yttrandet ”Uppdragsgivaren bör då ta en kopia” riktar sig till. Möjligen kan man se det som en instruktion till företagaren att se till att det sker. En alternativ tolkning är att texten växlar perspektiv, och i det yttrandet talar till potentiella uppdragsgivare.



Konstruktioner med aktiv presens utan mänsklig agent, kan också realisera instruktioner på ett metaforiskt sätt. Detta återfinns främst i olika regelbeskrivningar. Ett exempel finns i deklARATIONSTEXTEN: ”Avskrivningen ska motsvara det värdeminskningssavdrag som du gör vid beskattningen.” Yttrandet har visserligen ett du-tilltal, men det finns ingen agent som styr meningens process, nämligen att avskrivningen ska motsvara värdeminskningssavdraget. Detta minskar läsarens möjlighet att identifiera yttrandet som en instruktion. Förekomsten av ett *du* kan dock tänkas fungera som en resurs för tolkning, så att det påverkar läsarens benägenhet att tolka yttrandet som en instruktion. Det förutsätter dock att läsaren tror att den kan utföra en handling som förverkligar processen (jfr SAG 4 1999 s. 714).

En annan typ av metaforiskt realiserade instruktioner har agenter som *företagaren* eller *näringsidkaren* i stället för *du*. Sådana konstruktioner är relativt ovanliga i materialet, men ett exempel finns i skatteregeltexten: ”En fysisk person som driver flera verksamheter ska inte redovisa och beskatta dessa var för sig.” Jag bedömer det dock som mindre ansträngande för läsare att tolka ett sådant yttrande som en instruktion, eftersom det innehåller en process och en mänsklig agent som utför (eller, som i detta fall, *inte* utför) handlingen som yttrandet beskriver. Det krävs dock att läsaren kan identifiera sig med agenten för att den ska kunna tolka yttrandet som instruerande.

Det tycks inte finnas något särskilt mönster för när metaforiskt realiserade instruktioner används. De verkar till exempel inte användas för att minska en instruktions ansiktshotande effekt, eftersom de i stor utsträckning används i förhållandevis neutrala anvisningar, som i följande utdrag ur bokföringstexten: ”Affärshändelser dokumenteras genom verifikationer”. Kongruenta realiseringar används också i potentiellt ansiktshotande instruktioner, som i detta citat från skattetexten: ”Om din F-skatt återkallas måste du omedelbart ta bort uppgiften från dina fakturor och offerter”. Detta kan också visas i ett lite längre utdrag ur skatteregeltexten, där texten går från kongruent realiserade instruktioner till metaforiskt realiserade:

**Privata uttag av varor och tjänster**

Som intäkt av näringsverksamhet ska du också ta upp allt som du själv tar ut från verksamheten [k]. Det kan gälla varor, bilförmån, fri bostad, andra tjänster eller liknande. Detta gäller inte bara det du tar ut till dig själv eller familjen. Även det du tar ut till vänner och närstående ska tas upp [m].

Det kan knappast ses som mindre ansiktshotande att instruera företagaren att ta upp uttag från verksamheten, än att instruera företagaren att också ta upp uttag till vänner. Troligare är det att skribenten växlar från en kongruent realisering till en metaforisk för att få variation i texten.

### 6.3. Förväntningar på läsarnas förkunskaper

Alla texter i materialet förutsätter åtminstone vissa förkunskaper hos sina läsare. Enstaka fackin-ternas termer eller begrepp som inte förklaras utgör emellertid inget större problem; det är främst när specialiserade ord förekommer i yttranden som läsaren ska använda som stöd för handling som det blir nödvändigt för läsaren att förstå orden. Därför kan det vara problematiskt att presupponera *schablonavdrag* i ett yttrande som ”Från det beloppet får du göra schablonavdrag” (skattetexten). Om läsaren inte vet vad schablonavdrag är kan den nämligen inte utföra handlingen. Mindre problematiskt blir det till exempel att presupponera *kommunalskatt*: ”Den beskattas med [...] kommunalskatt” (checklistan); här behöver nämligen läsaren inte utföra någon handling som kräver att termen har förståtts.

Två av texterna, checklistan och hjälptexten, innehåller flera förklaringar till ord som är centrala för företagare. Antagligen har företagare tillgång till fler sådana förklarande källor. Exempelvis har webbplatsen Verksamt.se en ordlista<sup>19</sup> med ungefär femhundra termer och begrepp.

<sup>19</sup> <https://www.verksamt.se/ordlistan> (2010-05-20)

Som framkom i avsnitt 6.1.1 vänder sig två av texterna explicit till oerfarna företagare. För dessa två texter, starta-texten och checklistan, är det därför särskilt viktigt att inga fackinterna förkunskaper förutsätts. Texterna uppfyller dock endast delvis detta krav. I starta-texten finns exempelvis en instruktion om vart blivande företagare kan vända sig för att ”göra anmälan om momsregistrering”. Texten förklarar dock inte vad momsregistrering är, eller om detta är något som alla företagare bör anmäla. I en post i en punktlista samordnas även ett flertal beteckningar för olika företagsformer som går att registrera: ”[Där kan du] registrera aktiebolag, handelsbolag, kommanditbolag, enskild firma, ekonomisk förening och bostadsrättsförening”. Texten hade kunnat bli enklare om skillnaden mellan dessa olika företagsformer hade tydliggjorts, men de specialiserade beteckningarna får inte särskilt allvarliga effekter på begripligheten i stort. Det är först när den blivande företagaren vänder sig till den webbplats som texten hänvisar till, som det blir nödvändigt att kunna skilja mellan företagsformerna och avgöra vilken företagsform som passar bäst.

Också i checklistan finns en del presuppositioner som kan bli problematiska för oerfarna företagare. Ett exempel på en sådan utgör delavsnittet Marknadsplan, som endast innehåller yttrandet ”Ta hjälp av en marknadsplan för att kartlägga din marknad”. Termen marknadsplan förklaras inte och nämns ingen annanstans i texten. Andra exempel på termer vars betydelse presupponeras är *karensdag*, *bokföring*, *det sociala försäkringsystemet*, *momspliktig verksamhet* och *SNI-kod*. Vissa termer förklaras i särskilda avsnitt efter att de nämns, och ett problem är då att texten på samma gång som den förklarar en nämnd term introducerar nya. Detta kan exemplifieras med delavsnittet som förklarar och instruerar hur man beräknar en verksamhets överskott:

I enskild näringsverksamhet tar du som ägare inte ut någon lön. I stället beskattas du för det som kallas för verksamhetens överskott, oavsett om du behåller pengarna i verksamheten eller tar pengarna som eget uttag för privat bruk.

#### BERÄKNA VERKSAMHETENS ÖVERSKOTT

För att få fram verksamhetens överskott gör du så här:

1. beräkna din vinst
2. gör ett schablonavdrag med maximalt 25 procent av vinsten.

De resterande 75 procenten är verksamhetens överskott. Den beskattas med egenavgifter och kommunalskatt. För inkomster över vissa belopp betalar du även statlig inkomstskatt. [Delavsnittet avslutas med hänvisningar till ytterligare information]

Avsnittet förutsätter att företagaren vet hur den beräknar sin vinst. Vidare förutsätts att läsaren både känner till schablonavdrag och vet hur man gör sådana. När *verksamhetens överskott* har förklarats introduceras ytterligare tre termer: *egenavgift*, *kommunalskatt* och *statlig inkomstskatt*. Dessutom finns utelämnad information i två formuleringar: Formuleringen ”maximalt 25 procent” lämnar utrymme för möjligheten att göra avdrag med mindre än 25 procent, men det framgår inte vilket spann som är möjligt. Även formuleringen ”inkomster över vissa belopp” utelämnar information, nämligen mer exakt var gränsen går för hur stor inkomsten kan vara. Gunnarsson (1982) finner liknande problem med utelämnad information i en lagtext. Hon menar att sådana formuleringar ”för att tolkas kräver att lagtextläsaren har en överblick över vilka de alternativa fallen är”, och att detta gör att texten passar bättre för personer som redan är insatta i ämnet (s. 127).

Förutom att förklaringarna innehåller nya fackinterna termer finns det också ett problem med att förklaringarna ofta kommer efter att termen använts. Det gör att läsaren måste gå fram och tillbaka i texten för att skapa betydelse. Normalt framgår det inte heller att en fackintern term kommer att förklaras senare i texten.

En generell tendens i texterna är presuppositioner kring den hierarkiska strukturen mellan benämningar för olika typer av företag. Varianter av följande begrepp förekommer mer eller mindre

frekvent i materialet: *näringsverksamhet*, *firma*, *verksamhet*, *företag*, *eget företag*<sup>20</sup>, *enskild firma*, *enskild näringsverksamhet*, *bolag*, *näringsidkare*, *företagare*, *fysisk person*, *juridisk person*, *ekonomisk förening*, *aktiebolag*, *handelsbolag* och *kommanditbolag*. Vissa av dessa benämningar används i princip synonymt (t.ex. *näringsverksamhet*, *firma*, *verksamhet* och *företag*)<sup>21</sup> medan andra benämningar har en hyponymisk relation till varandra (ett bolag är till exempel ett slags företag). Till viss del är förhållandena genomskinliga: det går till exempel att förstå att ett aktiebolag är ett slags bolag. Enligt denna logik är dock begreppen *fysisk person* och *juridisk person* missvisande. En juridisk person är nämligen inte en sorts person, i betydelsen människa, utan ett företag eller en förening. Termen är emellertid starkt etablerad, vilket gör den svår att undvika. Detta problem löser texterna ofta genom att förtydliga vad som menas: ”juridiska personer som aktiebolag och handelsbolag” (skattetexten). Sammantaget reds dock inte denna begreppsstruktur ut i någon av texterna, vilket kan bli problematiskt, åtminstone för oerfarna företagare. En företagare känner antagligen till beteckningen för sin egen företagsform, men bristen på information och förklaringar om de företagsformer som finns kan utgöra ett hinder för en företagare som exempelvis vill byta företagsform. Det framgår inte heller i materialet var ett sådant informationsunderlag finns.

Liknande problematik finns kring andra grupper av termer, exempelvis de som gäller avdrag. Det blir tydligt i frågetexten, som är ett svar på en fråga om avdrag för resor inom företag. Texten anger inledningsvis att företagare har ”rätt till schablonavdrag för merutgifter”. I ett annat stycke anges att företagare ”under vissa förutsättningar [har] möjlighet att begära avdrag för den verkliga utgiftsökningen”. Det tycks finnas ett motsatsförhållande mellan att göra schablonavdrag och att göra avdrag för det som kallas *verklig utgiftsökning*, men detta förhållande framgår aldrig tydligt, utan presupponeras i texten. Vid sidan av *verklig utgiftsökning* figurerar även *faktiskt belopp* och *verkliga merutgifter*. Dessa tre begrepp tycks vara synonyma, men inte heller på denna punkt finns något förtydligande. I skattetexten aktualiseras också nära besläktade begrepp som *normalbelopp* och *maximibelopp*, vars relation inte heller förklaras och därmed förväntas vara bekanta för läsaren.

Begreppet *bokföring* presupponeras i alla texter där det används. Inte ens i själva bokföringstexten förklaras företeelsen. Den behandlar i stället tre aspekter av bokföring: affärshändelse, grundbok och huvudbok. Om bokföring som överordnat begrepp står det bara att ”[a]lla affärshändelser i företaget ska bokföras enligt bokföringslagen”. Ur det sammantagna materialet framgår att bokföring innefattar någon form av dokumentering av företagets ekonomi. Denna information kan kanske också antas finnas i läsarnas förkunskaper. Däremot saknas information om var, hur eller varför företagets ekonomi ska dokumenteras, vilket kan utgöra ett problem för oerfarna företagare.

#### 6.4. Summering av resultaten

Texterna gynnar vissa användningssätt genom sin framställning. Användningssätten kan främst översättas till två olika läsmål: kunskapsinriktat och handlingsinriktat läsmål. Alla texter i materialet är på något sätt orienterade kring handling, vilket gör att ett handlingsinriktat läsmål potentiellt är möjligt för alla texter. Däremot framgår det inte alltid i texternas paratexter att texten har handlingsorienterade avsnitt, och då blir det svårare för läsaren att formulera ett handlingsinriktat läsmål. Detta antas få en negativ effekt för användbarheten.

När en text gynnar ett visst användningssätt ökar dess användbarhet om detta framgår i paratexterna, eftersom läsaren får lättare att bilda sig en uppfattning av vad den ska ha texten till. Ett bra exempel är de texter i materialet som är så nära knutna till handling att de knappt kan läsas med ett kunskapsinriktat läsmål. I dem framgår det av paratexterna att ett handlingsinriktat läsmål är lämpligt, till exempel genom att använda verb i rubriken. Detta höjer deras användbarhet.

<sup>20</sup> Ledet *företag* är ibland underförstått, särskilt i fasta fraser som ”starta eget”.

<sup>21</sup> *Verksamhet* och *näringsverksamhet* tycks följa särskilda semantiska regler. Man *har* inte en näringsverksamhet, utan man *driver* den. Däremot kan man såväl *driva* som *ha* ett företag. Betydelsemässigt är termerna i övrigt jämliga.

Flera paratexter i materialet anger uttryckligen hur texten kan användas. Detta visar på en lucka i den taxonomi av funktioner hos paratexter som Ledin (2000) ställer upp; det tycks finnas ett behov för kategorin *användningsmässig* funktion. Förväntningar som skapas av paratexter med användningsmässig funktion ligger nära läsmål, då de anger hur texten är tänkt att användas.

Många texter använder positionerande paratexter som ringar in en målgrupp. Detta höjer användbarheten, eftersom det gör att läsarna kan bedöma om texten passar för deras situation.

Framställningen av en text kan också skapa förväntningar på dess innehåll. Sådana förväntningar kan främst översättas till specifika sökmål. Generellt är det troligt att läsaren har formulerat ett sökmål innan den börjar leta efter texter. Jag antar då att läsaren använder sig av texters ämnesmässiga paratexter för att avgöra om texterna kommer att kunna uppfylla sökmålet.

Överlag uppfylls de sökmål som paratexterna har genererat. Däremot har vissa av materialets texter alltför vaga paratexter för att läsarna ska kunna formulera specifika förväntningar, vilket sänker texternas användbarhet. Paratexter blir främst användbara om de på ett precist sätt berättar vad texten innehåller, till exempel genom att använda verbfraser. Däremot blir det svårt att skapa innehållsmässiga förväntningar av paratexter med enstaka nominaler som ”Kostnader” eller ”F- och FA-skatt”. Något som gynnar sökmålsorienterad läsning i flera av materialets texter är exemplifieringar som gör informationen mer konkret.

Instruktionerna i texterna realiserar i flera olika grammatiska former, vilka kan kategoriseras som antingen kongruenta eller metaforiska. De kongruenta realiseringarna antas vara mer begripliga och användbara. Materialets kongruent realiserade instruktioner utgörs främst av konstruktioner där ett *du* kombineras med verb i presens aktiv eller med deontiska modala hjälpverb. Vissa av de modala hjälpverb som används kan ha andra grammatiska funktioner än deontisk, vilket gör instruktionen mindre tydlig, men också mindre ansiktshotande. Imperativformer förekommer i liten utsträckning i löptext, men dock i visuellt fristående yttranden som underrubriker och poster i punktlister. Vissa konstruktioner med presens aktiv går också att tolka som en slags imperativsats: i stället för att skriva ”om uppgifterna stämmer – skicka in dem”, så skriver man ”om uppgifterna stämmer skickar du in dem”. Ett sätt att göra instruktioner tydligare, och på så sätt mer användbara, är att framställa dem i punktlister. Då blir det enklare att urskilja handlingens olika moment och att identifiera yttrandet som en instruktion.

Instruktioner realiserar metaforiskt främst i konstruktioner där processens agent har osynliggjorts. Det kan ske genom att en sak i stället för en person står som subjekt i satsen, eller genom att verbet står i passiv. Dessa typer av yttranden är svåra att identifiera som instruktioner, vilket sänker användbarheten. Många gånger behöver läsaren ta hjälp av sina omvärldskunskaper eller av kontexten för att kunna avgöra om yttrandet har en deskriptiv eller en instruerande funktion.

Alla texter i materialet kräver åtminstone en viss grad av förkunskaper för att bli begripliga. Begrepp, termer och företeelser som presupponeras blir framför allt problematiska när de förekommer i yttranden som ska användas som stöd för handling.

Det finns några exempel på grupper av termer och begrepp som kan vara svåra att hålla isär. Det gäller exempelvis beteckningar för olika företagsformer och termer för olika typer av avdrag. Ibland kan dessa behöva förklaras när de används, men framför allt finns ett behov av källor som oerfarna företagare kan vända sig till för att få mer information.

Några av materialets texter har positionerande paratexter som anger att de riktar sig till oerfarna företagare. När en text formulerar sådana positionerande paratexter ger den också ett löfte om att textens svårighetsgrad ska passa den inringade målgruppen, och det är därför särskilt olämpligt när en sådan text förutsätter fackinternas förkunskaper hos sina läsare.

## 7. Slutdiskussion

Detta kapitel avslutar uppsatsen. Avsnitt 7.1 ägnas åt en diskussion kring webbtexter i förhållande till andra texter. Jag diskuterar och utvärderar studien i avsnitt 7.2.

### 7.1. Webbtex t och annan text – skillnader, likheter och möjligheter

Den här uppsatsens material utgörs av texter som är insamlade med hjälp av internet. I min analys har jag inte lagt någon stor vikt vid det medium som texterna är presenterade i, kanske främst för att det än så länge finns så pass lite forskning om hur medborgare använder just internet som informationskälla (jfr Nyström Höög 2009 s. 11). I detta avsnitt vill jag därför belysa några skillnader och likheter mellan webbtex t och det allmänna textbegrepp som kan definieras som en meningsfull helhet ”som vi använder för att kommunicera med och som vi kan tala om och referera till” (Karlsson 2007a s. 21). I 7.1.3 gör jag även en utblick mot de möjligheter som internet skulle kunna erbjuda för texter. I delavsnitten ger jag också några förslag på framtida forskning.

#### 7.1.1. Information med internet som medium

Optimister talar ibland om internet som hela världens bibliotek i ens egen ficka. Även om detta kan beskyllas för att vara något av en överdrift sätter det fingret på en speciell omständighet för informationstillgången på internet: de texter som finns är tillgängliga när som helst och var som helst där det finns en internetuppkoppling. Men det innebär också att flera informationskällor är tillgängliga på samma gång. En läsare som stöter på ett svårt ord kan slå upp ordet i ett internetbaserat uppslagsverk, och om sådana resurser används kan det innebära att svåra ord är ett mindre problem i webbtexter än i texter presenterade i ett analogt medium. Det finns också möjlighet att använda varierande informationskällor för att få enklare introduktioner inom ett ämne och sedan läsa vidare i mer komplicerade texter. Viktiga frågor för forskningen rör just hur webbanvändare, till exempel i egenskap av samhällsmedborgare, förhåller sig till informationsmassan på internet (jfr Holsanova m.fl. 2008 s. 144, 159). Hur gör de när de inte förstår? Vilka texter väljer de? I vilken utsträckning kan flera texter komplettera varandra? Svaren på dessa frågor kan leda till teoretiskt och empiriskt förankrade klarspråksråd för webbtexter och webbplatser.

Precis som läsare har större informationstillgång på internet, har också skribenter större utrymme för publicering. På internet kostar det endast obetydligt mer för sändaren att dela upp en text i flera separata texter; det tillkommer knappast några distributionskostnader eller materialkostnader av vikt. Detta bör innebära att skribenter får ett mindre behov av att avhandla så mycket som möjligt i en och samma text. I stället får de möjlighet att skriva fler men kortare texter, vilket också stämmer överens med ett av de få särskilt internetanpassade klarspråksråd som finns: webbtexter ska vara betydligt kortare än andra texter (*Lathund för webbskribenter* 2004). Detta råd belyser också ett problem i skattetexten i materialet. Texten är relativt lång, och behandlar flera olika ämnen som är förenade under det övergripande temat F- och FA-skatt. Exempel på ämnen som tas upp är hur en företagare kan visa att den har F-skattsedel, vad som krävs för att någon ska kunna få en F-skattsedel och vad som avgör hur mycket F-skatt en företagare behöver betala. Dessa ämnen har förvisso ett gemensamt tema, men när en och samma text samlar dem alla framstår den som något osammanhängande. Frågan är om texten som helhet motsvarar någon läsares behov. Webbplatsen som medium gör det möjligt att i stället dela upp sådana texter i flera kortare texter, och sedan ordna texterna i en webbstruktur som visar att de delvis hör ihop. Möjligen finns här ett behov av att utveckla klarspråksråden för texter på internet. Utöver att rekommendera korta texter behöver de kanske även visa hur detta både tekniskt och innehållsmässigt kan genomföras.

Något som också förändras när internet används som informationskanal är att medborgarna i större utsträckning kan vända sig till de texter de vill läsa. I myndighetskommunikation utanför internet är det vanligt att myndigheterna skickar sina texter i form av brev och broschyrer hem till

medborgarna. I den digitala informationssfären är det dock än så länge ovanligt med motsvarande digitala massutskick från myndigheter till medborgare; i stället publicerar myndigheterna vanligen meddelandena på sina webbplatser. Det är troligt att detta förändrar läsarnas förhållnings sätt till texterna, men hur förhållningssättet förändras, och vad detta i så fall leder till, är något som behöver undersökas och diskuteras vidare. Det skulle kunna knytas till den *domesticering* av kommunikationen mellan myndigheter och medborgare som Ohlsson (2007) identifierar i sin doktorsavhandling: Å ena sidan kan myndighetsinformation på internet tänkas få än större konkurrens av texter med kommersiella syften, vilket skulle kunna späda på informaliseringen och intimiseringen i språkbruket (jfr Ohlsson 2007 s. 67). Å andra sidan har myndigheten mindre kontroll över vilka som läser texten när den publiceras på internet än när den distribueras i ett riktat massutskick, vilket skulle kunna göra att texterna blir mer allmänt hållna.

Det tycks inte finnas någon forskning som visar att människor generellt läser annorlunda på internet än vad de gör på papper. Däremot är själva texterna och deras utformning ofta annorlunda, vilket kan göra att människor använder information på internet för ett visst slags syfte, som genererar särskilda läsmål – och därmed särskilda läsbeteenden (Holsanova m.fl. 2008 s. 148). Det är detta som ligger till grund för Salös (2009) begrepp *sökmål*. En läsare som har ett sökmål, alltså läser för att finna specifik information, har en större benägenhet att orienteringsläsa, det vill säga att skanna texten i jakt på nyckelord som är kopplade till den efterfrågade informationen (Holsanova m.fl. 2008 s. 148). Ett sådant beteende kan tänkas vara kännetecknande för en stor del av läsningen på internet, även om det givetvis skiljer sig mellan olika slags texter. Jag menar emellertid att det också är möjligt att läsa traditionella texter på ett sökmålsorienterat sätt, genom att skanna texten efter specifik information (jfr Holsanova m.fl. 2008 s. 148). Förhoppningsvis kan mitt användande av begreppet sökmål påminna om att studier av webbtexter också kan bidra till diskussionen om hur texter i allmänhet fungerar.

### 7.1.2. Webbtexter och semiotiska rum

Den sociosemiotiska metaforen *semiotiskt rum* (se 4.2.3) kan vara effektiv för en diskussion om texter och paratexter. I min analys har jag exempelvis valt att se hyperlänkar, såväl inom som utom det semiotiska rummet, som ett slags paratexter, vilket visserligen kan ses som okonventionellt (se 4.2.2). Men om länkar ska ses som paratexter kan de knappast jämföras med en *tröskel* in i det semiotiska rummet (jfr t.ex. Genette 1997). Den som står inför en hyperlänk har ju nämligen inte det semiotiska rummet framför sig, på det sätt som en som står på en tröskel har. Det går inte att blicka in i det semiotiska rummet utan att göra det aktiva valet att klicka på länken (jfr Holsanova m.fl. 2008 s. 158–159). På det sättet fungerar länkar snarare som en stängd dörr in i det semiotiska rummet. Detta skulle nu kunna användas som argument för att länkar inte bör betecknas som paratexter. Men i definitionen ”ingång som [erbjuds] till olika semiotiska rum” (Ledin 2000 s. 18)<sup>22</sup> finns det ingenting som utesluter hyperlänkar. För att sätta in webbtexter i en allmän textforskningsstradition anser jag även att det är nödvändigt att man använder samma begrepp och angreppssätt. Om då länkar och andra snarast intertextuella enheter ska erkännas som paratexter uppstår ett behov av att utveckla synsättet på paratexter. Exempelvis behövs kanske ännu ett kriterium för att skilja olika paratexter åt (jfr Ledin 2000 s. 19–20, som skiljer mellan paratexters generalitet, funktion, och räckvidd). Resultaten av min analys antyder också att vi kan behöva definiera ännu en specifik funktion som paratexter kan ha, nämligen en användningsmässig (se 6.1.1). En sådan begreppsutveckling skulle också bädda för en diskussion om vad som krävs av en välfungerande länk. Man skulle kanske finna att en länk, använd som ingång till ett semiotiskt rum, behöver vara avsevärt mer självbärande och uttömmande än en paratext som

---

<sup>22</sup> Genette, paratextbegreppets upphovsperson, definierar det som ”a *threshold* [...] a ’vestibule’ that offers the world at large the possibility of either stepping inside or turning back” (Genette 1997 s. 1–2). Ledins definition förefaller mer konkret, varför jag väljer att utgå från den.

presenteras tillsammans sin text. Orden i länkkällan utgör nämligen den enda information som webbanvändaren kan använda sig av för att avgöra om texten är värd att läsa eller inte.

Något som också blir tydligt när begreppet semiotiskt rum tillämpas på webbtexer är att relationen mellan, och sammanhanget av, olika semiotiska rum till stor del skapas av läsaren (en liknande slutsats dras av Holsanova m.fl. 2003 s. 64, som studerar tidningsläsning). Ledin (2000) menar att det finns ”ett slags ask i ask-system av semiotiska rum, där mindre rum hela tiden ingår i större” (s. 20), vilket är en oklanderlig beskrivning för texter i en veckotidning där såväl ett helt nummer som en artikel i numret kan utgöra ett semiotiskt rum. I min materialinsamling tänkte jag mig också ett sammanhang av texter (se 3.1), ungefär som artiklarna i ett nummer av en veckotidning. Det sammanhang som samlar mitt material kan dock inte beskrivas som ett större avgränsbart semiotiskt rum, eftersom det som förenar texterna är en kombination av faktorer, som medium, ämne och avsändarnas myndighetsstatus. Inte desto mindre kan texter kring en viss typ av verksamhet, av en viss typ av avsändare, utgöra ett betydelseskapande sammanhang. Därför kunde det vara meningsfullt att tala om *semiotiska nätverk* av texter. Ett semiotiskt nätverk skulle då vara ett flyktigt och i någon mån tillfälligt sammanhang av texter, vilket är skapat av användare för deras egna behov. Ett sådant begrepp understryker också behovet av att undersöka hur webbanvändare knyter samman olika informationsresurser och använder dem för att komplettera varandra.

### 7.1.3. Möjligheter för webbtexen

Utöver de materiella möjligheter som berördes i 7.1.1 tillgängliggör internet en rad olika tekniska lösningar för text, vilka inte är tillgängliga för papperstexter. Det är troligt vi under de närmaste decennierna kommer att utveckla tekniken för läsning och produktion av digital text. Men redan i dag finns flera tekniska möjligheter som ännu inte används till sin fulla potential. En sådan är alt-texter, alltså texter som kommer fram när webbanvändaren för muspekaren över ett visst objekt. Denna lösning kan till exempel användas för att tillhandahålla förklaringar av svåra ord.

En annan lösning för att förklara svåra ord och fylla i bakgrundkunskaper testar också hjälptexten, den text ur mitt material som utgör handledning för e-tjänsten Skattekonto. När läsaren tar fram hjälptexten, genom att klicka på en ikon med ett frågetecken, flyttas läsaren automatiskt till det avsnitt i hjälptexten som är relevant för den sida som läsaren befinner sig på. En sådan lösning hade checklistan i materialet också kunnat tillhandahålla för att förenkla användandet av textens förklarande avsnitt.

Ytterligare en teknisk lösning som visat sig vara effektiv är så kallade maskinella frågetjänster, alltså tekniska tjänster som webbanvändare kan ställa frågor till (jfr Iselid & Våge 2008 s. 51). En sådan tjänst innehåller fördefinierade svar som matchas mot nyckelord i användarens fråga. I min tidigare studie av hur personer med svenska som andraspråk använder myndigheters webbplatser (Hanell 2009), visar resultaten att sådana tjänster på ett effektivt sätt motsvarar andraspråkläsares behov av dialogisk information. Antagligen kan de också fungera bra för webbanvändare som läser på sitt förstaspråk. En grundlig användarundersökning skulle dock behövas för att behovet ska kunna kartläggas och tekniken förfinas.

## 7.2. Avslutande reflektioner

I detta avslutande avsnitt utvärderar och summerar jag min studie. I 7.2.1 reflekterar jag över studien som helhet. I 7.2.2 lägger jag särskild fokus vid uppsatsens synsätt på instruktioner.

### 7.2.1. Från begriplighet till användbarhet – till begriplighet igen

Redan när jag började mina magisterstudier hade jag bestämt mig för att skriva min uppsats om begriplighet. När arbetet väl satte igång slogs jag av att jag hade en något oklar bild av vad begriplighet egentligen är. Vad betyder det egentligen när det står i språklagen (SFS 2009:600) att den

offentliga svenskan ska vara begriplig? Vad är det som gör den begriplig? Begriplig för vem? Dessa frågor är förstås viktiga att besvara, men jag har avstått från det i den här uppsatsen. I stället har jag valt att undersöka begriplighet i en viss typ av text, använd av en viss typ av mottagare i ett visst syfte. Förhoppningsvis kan jag på den sista punkten bidra till diskussionen om begriplighet, genom att undersöka vad som krävs av texter som ska användas som stöd för handling.

Ett grundläggande behov för studien var att granska huruvida texterna över huvud taget möjliggör handlingsinriktad läsning. Här blev det nödvändigt att koppla in något annat än begriplighet, något jag valde att kalla *användbarhet*. Det första stadiet i en analys av texternas användbarhet blev därför att studera hur texterna kan användas, och hur pass tydligt texterna visar hur de är tänkta att användas. Denna analyskategori samlades under det nya begreppet *modelläsning* (lanserat i Nord 2008). I den analyskategorin aktualiserades *läsmål* (Gunnarsson 1982) – detta i begriplighetssammanhang närmast legendariska begrepp – men också det mycket färskare och utforskade begreppet *sökmål* (Salö 2009). Risken är att de två nya och knappt teoretiserade begreppen i denna analyskategori får mina resultat att vila på ett teoretiskt gungfly. Något som minskar denna risk är dock att båda begreppen bygger på forskningsrön som har betydligt mer fast mark under sig: Modelläsning är, enligt Nord själv (s. 57), ett paraplybegrepp för en sociosemiotisk syn på hur en texts utformning påverkar läsningen (se t.ex. van Leeuwen 2005). Begreppet sökmål står för en specifik uppgift som en läsare förväntar sig att en text ska innehålla, och det inrymmer uppfattningen att läsare har ett särskilt läsbeteende när de söker efter sådana specifika uppgifter (jfr t.ex. Holsanova m.fl. 2008).

Den som vill studera begriplighet bör nog ta till sig den begriplighetssyn som Källgren presenterar i sin avhandling (1979 s. 112): ”Det som gör en text svår är ju nämligen inte främst det som står i den, utan det som inte står.” Endast en sådan syn kan göra texter med komplicerade teman någon rättvisa. För en studie om begriplighet i text måste också ta hänsyn till det ämne som texterna handlar om (jfr Mårdsjö 1992 s. 12–13). I fråga om texter om företagande är det inte nödvändigtvis själva texten som är krånglig, utan delvis också just det ämne som texterna handlar om. En mikroaspekt av detta kan illustreras med den ekonomiska termen *juridisk person*. Det vore rimligt att tolka detta som en människa som på något sätt är kopplad till juridik, men det är i stället ett företag eller en förening – egentligen själva motsatsen till en människa, åtminstone i betydelsen privatperson. Terminologin är som den är på denna punkt; den kan inte texterna komma runt. Däremot kan de, som i skattetexten, förklara termerna och begreppen (se 6.3).

Fackinterna begrepp visade sig överlag vara ett begriplighetsproblem i de undersökta texterna. Däremot anser jag inte att texterna skulle vinna på att undvika de svåra begreppen. Tvärtom är det många gånger eftersträvansvärt att texterna använder fackinterna begrepp, även när de riktar sig till oerfarna företagare – men det krävs att begreppen hanteras varsamt och förklaras och tydliggörs när de används. I idealfallet kan texterna då få en pedagogisk funktion, som bjuder in sina oerfarna läsare till företagsdiskursen. Begrepp som egenavgifter, bokslutsunderlag och schablonavdrag behöver finnas i en aktiv företagares vokabulär. Därför är det bättre att texterna använder sådana begrepp – och förklarar dem – än att begreppen undviks.

Uppsatsen föddes som sagt i en önskan att studera begriplighet. Men vad gör då en text begriplig? Ett synsätt jag tidigt anammade var att läsaren för att kunna begripa en text måste veta vad den ska ha texten till (Josephson 1991 s. 27). Med detta synsätt behövde jag också fråga mig vad man *kan* ha texterna till. Hur kan de användas? Fokus för min studie förflyttades på så sätt mer och mer åt användbarhet, och längre ifrån begriplighet. Det handlar ju främst om att kunna använda texten för något. För ett tag övergav jag helt tanken på att studera begriplighet. Men så insåg jag att formeln också fungerar omvänt: för att man ska kunna ha en text till något måste man också begripa den. På så sätt förflyttades uppsatsens fokus från begriplighet, till användbarhet –



till begriplighet *och* användbarhet. Begreppen överlappar delvis varandra, eftersom jag använder det ena för att definiera det andra, men det går också att skilja dem åt. I figur 2 (kap. 5) framgår mitt synsätt att modelläsningen främst har med användbarheten att göra, och att de förväntade förkunskaperna främst har med begripligheten att göra. Den mittersta analyskategorin, som studerar hur instruktioner realiserar, anknyter till både begriplighet och användbarhet. Det handlar om begriplighet eftersom jag i min begreppsutredning (se 4.3) fann att en viss typ av yttranden kräver en omtolkning av läsaren för att kunna fungera som instruktioner. Det handlar om användbarhet eftersom vissa typer av instruktioner är enklare att identifiera, och därmed enklare att använda som stöd för handling. I nästa avsnitt, som också avslutar uppsatsen, diskuterar jag mitt synsätt på instruktioner närmare.

### 7.2.2. Diskussionen om begreppet instruktion

Min analys av texternas instruktioner fick till stor del utgå från ett egenkomponerat synsätt. Delvis kunde jag ta stöd av Virtanen (1992), som reflekterar över förhållandet mellan texttyp och diskurstyp i text. Men för att kunna tillämpa detta på min studie behövde jag utvidga synsättet. Denna utvidgning får här en egen utvärdering.

Ett ledord i uppsatsens synsätt på begripliga instruktioner är kongruens; jag menar att det finns kongruenta och metaforiska sätt att ge instruktioner. Som kongruenta räknas yttranden där läsaren är explicit tilltalad med hjälp av imperativfraser eller du-tilltal. Yttranden som använder någon av dessa grammatiska former definierar jag som instruerande texttyper. Övriga realiseringar har räknats som metaforiska, och till dessa hör bland annat agentlösa konstruktioner med verb i passiv. Samtliga metaforiska realiseringar har definierats som deskriptiva till sin texttyp. Detta synsätt är egentligen en bekräftelse av traditionella klarspråksråd: skriv aktivt och tilltala läsaren (se t.ex. *Klarspråk lönar sig* 2006 s. 8; *Myndigheternas skrivregler* 2009 s. 29). Detta kan ses som positivt, då det antyder att klarspråksarbetet går i rätt riktning. Men det kan också ses som negativt, då det innebär att uppsatsen inte bidrar med några nya rön på denna punkt. Här menar jag dock att bakgrunden till mitt synsätt är särskilt viktig. Klarspråksråden som förordar aktiva verb framför passiva motiverar ofta detta med att det ska gå att se vem agenten bakom verbet är.<sup>23</sup> Konsekvent du-tilltal har främst motiverats med ledordet *mottagaranpassning* (jfr dock Nyström Höög 2006, som problematiserar detta). Min syn på begripliga instruktioner utgår emellertid främst från identifierbarheten. En kongruent realiserad instruktion är helt enkelt enklare att identifiera som instruktion, än vad de metaforiska realiseringarna är. Ett yttrande som ”I ruta 40 anges verksamhetens beräknade överskott” hör till den deskriptiva texttypen, och när sådana yttranden används med en instruerande funktion kan det alltså vara svårare för läsaren att identifiera denna funktion. Det handlar delvis om att läsaren behöver veta vem agenten bakom det passiva verbet *anges* är, men främst om att läsaren behöver veta vilken roll den har i förhållande till informationen. Är läsaren den som ska ange informationen, eller kan läsaren finna information i ruta 40?

Jag vill också understryka att den här uppsatsen inte har strävat efter att ta fram resultat som kan översättas till praktiska skrivråd. En instruktion kan ju ha långt viktigare egenskaper än framställningsmässig kongruens, och en text har många fler krav på sig än att vara begriplig. Det senare visar Lind Palicki (2010), som undersöker tilltal och omtal i Försäkringskassans broschyrer till föräldrar. Hennes analys visar att texternas du-tilltal många gånger ringar in en alltför snäv målgrupp som utestänger flera potentiella mottagare (s. 60–64). Detta resultat ifrågasätter i någon mån de traditionella klarspråksråden. Åtminstone pekar det på vikten av att undvika tradering och i stället ha en mer pragmatisk syn på kvalitet i text. När det gäller instruktioner kan det till exempel finnas en poäng i att medvetet använda sig av mindre tydliga uttryck för att minska den an-

<sup>23</sup> Det går emellertid att dölja agenten också i aktiva satser. Ett yttrande som ”Deklarationen ska innehålla adressuppgifter” kan mycket väl dölja en materiell process, nämligen någon som ser till att detta krav uppfylls. På motsvarande sätt går det även att skriva in agenten i en passiv sats: ”Deklarationen skickas in av företagen.”

siktshotande effekten (jfr indirekta språkhandlingar som ”Vad kallt det är här inne” i stället för ”Stäng fönstret”). Det tycks alltså ibland finnas en konflikt mellan artighet och begriplighet.

Möjligen kan det finnas fog för att tala om en *funktionell metafor* för att beteckna en metaforisk realisering av funktionen i ett yttrande. Benämningen går i linje med begreppet *grammatisk metafor*, som står för metaforiska realiseringar på den lexikogrammatiska nivån (se 4.2.1). Ett mindre vanligt begrepp som utgår från samma synsätt är *kontextuell metafor*, som beskriver en inkongruent realisering av en genre, och alltså rör hela texter. Typexemplet på en kontextuell metafor är en saga som används för att realisera en undervisande funktion i stället för en underhållande vilket kan antas vara den prototypiska funktionen för sagor (se Martin 1999 s. 34). Innan ett begrepp som funktionell metafor kan lanseras behövs dock en utredning som omfattar fler funktioner och texttyper än vad jag har tagit upp i denna uppsats.

Uppsatsens synsätt på realiseringen av instruktioner får fortfarande ses som en aning hypotetiskt. Det saknas empiriska belegg för att det jag kallar metaforiska realiseringar faktiskt utgör ett problem för begripligheten och användbarheten. Ett dilemma är att det är svårt att teoretiskt avgöra i vilken grad läsaren klarar av att använda kontexten som resurs för tolkning. Man kan till exempel tänka sig att ett du-tilltal i en mening påverkar läsarens benägenhet att identifiera sig med en generisk eller implicit agent i nästa mening. Dessutom går det att ifrågasätta den gränsdragning jag gör mellan kongruenta och metaforiska realiseringar. Kanske är det snarare fråga om en gradskillnad, där vissa realiseringar är mest kongruenta och därmed enklast att förstå. Så skulle nog imperativfraser kunna kategoriseras, och möjligen även de konstruktioner med deontiska modala hjälpverb som har tydlig funktion (jfr 6.2). I gränslandet kan man kanske finna konstruktioner där pronomen i andraperson kombineras aktiv presens, och konstruktioner med en generisk referent som läsaren har enkelt att identifiera sig med. Som riktigt metaforiska får man nog se passivkonstruktioner, även om det också torde vara enklare att tolka dem som instruerande på grund av deras användningshistoria (jfr Nord 2008 s. 54; se även Anward 1994). En studie med ett större antal belegg av olika realiseringar av instruktioner skulle kunna undersöka detta grundligare. Det vore också önskvärt med empiriska belegg som kan bekräfta, modifiera eller förkasta synsättet.

En texts begriplighet bör inte blandas ihop med dess kvalitet. Det är knappast eftersträvansvärt att alltid använda det mest kongruenta uttrycket i texter, även om det nog skulle innebära en begriplighetsmässig vinst. För just instruktioner är det nämligen också viktigt att ta hänsyn till mottagarens prestige, och kanske är det just av denna anledning som uttryck för instruktion varierar så pass mycket. En otydlig instruktion är många gånger också en artig instruktion, och därför behövs även de metaforiska realiseringarna. Detta understryks av Holmberg & Karlsson, som påpekar att vi inte klarar oss i alla sammanhang med ett kongruent språkbruk. De skriver: ”Ju mer specialiserade sammanhang människor ingår i, desto mer behöver de språkets alla resurser för att uttrycka den betydelse som är nödvändig.” (Holmberg & Karlsson 2006 s. 162)

# Källor och referenser

## Källförteckning

Källorna står i bokstavsordning utifrån den benämning jag gett dem. I skrivande stund (2010-05-21) finns alla texter kvar på sina webbadresser. Som bilaga bifogar jag därför endast mejltexten samt de svar jag angav för att ta fram min version av checklisten.

För de texter som jag hittat genom att navigera på webbplatserna anger jag vilken sökväg jag använde för att komma fram till den aktuella sidan.

*Bokföringstexten*, ”Bokföring”. Verksamt.se. Hämtad 2010-03-17. Sökväg: länken Driva, menyvalet Bokföring. URL:  
<https://www.verksamt.se/portal/web/guest/driva/bokforing>

*Checklistan*, ”Här är din personliga checklista!” Verksamt.se. Hämtad 2010-02-23. URL:  
<https://www.verksamt.se/checklistan> (länken leder endast till formuläret där det går att skapa en egen checklista. De svar som jag angav för att ta fram min checklista finns i bilaga 1)

*Deklarationstexten*, ”Deklarera på NE-blanketten”. Broschyr SKV 306, Skatteverket. Hämtad 2010-03-11. URL:  
<http://www.skatteverket.se/blanketterbroschyrer/broschyr/info/306.4.2e56d4ba1202f95012080004616.html>

*Frågetexten*, ”Jag gör en del resor i min näringsverksamhet och har då vissa extra kostnader för till exempel hotell och mat. Kan jag göra avdrag för dem?” Skatteverket. Hämtad 2010-03-11. Sökväg: fliken Företag & organisationer, menyvalet Svar på vanliga frågor, länken Inkomster och avdrag. URL:  
<http://www.skatteverket.se/foretagorganisationer/svarpavanligafragor/inkomstavdrag/foretagavdragfaq/jaggo-rendelresoriminnaringsverksamhetochhardavissaextrakostnaderfortill exempelhotellochmatkanjaggoraavdragfordem.5.18e1b10334ebe8bc8000118904.html>

*Främja-texten*, ”Främja kvinnors företagande”. Tillväxtverket. Hämtad 2010-03-17. URL:  
<http://www.tillvaxtverket.se/huvudmeny/programfortillvaxt/framjakvinnorsforetagande.4.21099e4211fdb8c87b800016837.html>

*Hjälpstexten*, ”Hjälp för e-tjänsten Skattekonto”. Skatteverket. Hämtad 2010-03-17. URL:  
<https://www1.skatteverket.se/sk/ska/hjalp.html>

*Mejltexten*, ”Re: Företagare # 100317-83MBPW”. Personligt mejl från Skatteverket. Inkom 2010-03-18. (Se bilaga 2.)

*Skattetexten*, ”F- och FA-skatt”. Skatteverket. Hämtad 2010-03-02. Sökväg: fliken Företag & organisationer, menyvalet Starta, driva & avsluta företag, menyvalet Registrera, ändra & avsluta, menyvalet F- & FA-skatt. URL:  
<http://www.skatteverket.se/foretagorganisationer/startadrivaforetag/registreraandradiochavregistrera/fochfaska.tt.4.58d555751259e4d661680006355.html>

*Skatteregeltextern*, ”Skatteregler för enskilda näringsidkare”. Broschyr SKV 295, Skatteverket. Hämtad 2010-03-11. URL:  
<http://www.skatteverket.se/blanketterbroschyrer/broschyr/info/295.4.39f16f103821c58f680007357.html>

*Starta-texten*, ”För dig som ska starta företag”. Bolagsverket. Hämtad 2010-02-23. URL:  
[http://www.bolagsverket.se/vill\\_du/starta\\_foretag/](http://www.bolagsverket.se/vill_du/starta_foretag/)

## Referensförteckning

- Adam, Jean-Michel. 1992. *Les textes. Types et prototypes. Récit, description, argumentation, explication et dialogue*. Paris: Nathan. Refererad i: Ledin, Per. 2000. *Veckopressens historia. Del II*. (Svensk sakprosa, rapport nr 4.) Lund: Institutionen för nordiska språk, Lunds universitet. Och: Frandsen, Finn. 1998. Tekst, sekvens og heterogenitet. Introduktion til J.-M. Adams teori om teksttyper. I: *Hermes. Journal of Language and Communication Studies* 20.
- Anward, Jan. 1994. Från *Potatisen kokas* till *Koka potatisen*. Om en historisk förändring i 1900-talets svenska. I: *Språkebruk, grammatik och språkförändring. En festskrift till Ulf Teleman. 13.1.1994*. Lund: Institutionen för nordiska språk, Lunds universitet.
- Balota, David A., Yap, Melvin J. & Cortese, Michael J. 2006. Visual word recognition: The journey from features to meaning (a travel update). I: Traxler, Matthew J. & Gernsbacher, Morton Ann (red.). *Handbook of psycholinguistics*. Andra upplagan. London: Academic Press.
- Berge, Kjell Lars & Ledin, Per. 2001. Perspektiv på genre. I: *Rhetorica Scandinavica* 18.
- Björkqvall, Anders. 2000. *Svensk barnmatmärkning. En diskursanalytisk studie av märkningens design och tillgänglighet*. (TeFa 35.) Stockholm: Institutionen för nordiska språk, Stockholms universitet.
- Björkqvall, Anders. 2003. *Svensk reklam och dess modelläsare*. (Acta universitatis Stockholmiensis. Stockholm Studies in Scandinavian Philology. 31.) Stockholm: Almqvist & Wiksell International.
- Coiro, Julie. 2003. Exploring literacy on the Internet. Reading comprehension on the Internet: Expanding our understanding of reading comprehension to encompass new literacies. I: *The reading teacher* vol. 56, nr 5. (International reading association.)
- Deaton, J. A. & Gernsbacher, Morton Ann. U.u. Causal conjunctions and implicit causality cue mapping in sentence comprehension. I: *Journal of Memory and Language*. Refererad i: Zwaan, Rolf A. & Rapp, David N. 2006. Discourse comprehension (s. 730). I: Traxler, Matthew J. & Gernsbacher, Morton Ann (red.). *Handbook of psycholinguistics*. Andra upplagan. London: Academic Press.
- Eco, Umberto. 1979. *Lector in fabula. La cooperazione interpretativa nei testi narrativi*. Milano: Bompiani. Refererad i: Björkqvall, Anders. 2003. *Svensk reklam och dess modelläsare*. (Acta universitatis Stockholmiensis. Stockholm Studies in Scandinavian Philology. 31.) Stockholm: Almqvist & Wiksell International.
- Fairclough, Norman. 1992. *Discourse and social change*. Cambridge: Polity Press.
- Frandsen, Finn. 1998. Tekst, sekvens og heterogenitet. Introduktion til J.-M. Adams teori om teksttyper. I: *Hermes. Journal of Language and Communication Studies* 20.
- Fröjd, Per. 2005. *Att läsa och förstå svenska. Läsförmågan hos elever i årskurs 9 i Borås 2000–2002*. (Göteborgsstudier i nordisk språkvetenskap 3.) Göteborg: Institutionen för svenska språket, Göteborgs universitet.
- Fulcher, Glenn. 1997. Text difficulty and accessibility: Reading formulae and expert judgement. I: *System* vol. 25 nr 4.
- Genette, Gérard. 1997. *Paratexts. Thresholds of interpretation*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gunder, Anna. 2001. Forming the Text, Performing the Work – Aspects of Media, Navigation, and Linking. *Human IT* vol. 5, nr 2–3. (Sidnumrering saknas.)
- Gunder, Anna. 2007. Textuell verklighet. Om text och hypertext. I: Gunnarsson, Britt-Louise & Karlsson, Anna-Malin (red.). *Ett vidgat textbegrepp*. (TeFa 46.) Uppsala: Uppsala universitet.
- Gunnarsson, Britt-Louise. 1982. *Lagtexters begriplighet. En språkfunktionell studie om medbestämmandelagen*. Stockholm: Liber.
- Gunnarsson, Britt-Louise. 2007. Inledning. I: Gunnarsson, Britt-Louise & Karlsson, Anna-Malin (red.). *Ett vidgat textbegrepp*. (TeFa 46.) Uppsala: Uppsala universitet.
- Gunnarsson, Britt-Louise. 2009. Lagen, medborgaren och textsamhället. I: Nyström Höög, Catharina (red.). *Medborgare och myndigheter*. (TeFa 47.) Uppsala: Uppsala universitet.
- Hanell, Linnea. 2009. "Man måste bli helt svensk för att hitta någonting". Om myndigheters webbplatser ur ett andraspråksperspektiv. (Examensarbete vid Språkkonsultprogrammet.) Umeå: Institutionen för språkstudier, Umeå universitet.
- Holmberg, Per & Karlsson, Anna-Malin. 2006. *Grammatik med betydelse. En introduktion till funktionell grammatik*. (Ord och stil. Språkvårdssamfundets skrifter. 37.) Uppsala: Hallgren & Fallgren.

- Holsanova, Jana. 2007. Användares interaktion med multimodala texter. I: Gunnarsson, Britt-Louise & Karlsson, Anna-Malin (red.). *Ett vidgat textbegrepp*. (TeFa 46.) Uppsala: Uppsala universitet.
- Holsanova, Jana & de Léon, David. 1997. *Revealing user behaviour on the world-wide web*. (Lund University cognitive studies 60.) Lund: Lunds universitet.
- Holsanova, Jana, Rahm, Henrik & Holmqvist, Kenneth. 2003. Tidningarna och läsbarheten. I: Delsing, Lars-Olof (red.). *Grammatik i fokus. Festskrift till Christer Platzack den 18 november 2003*. Vol 1. Lund: Institutionen för nordiska språk, Lunds universitet.
- Holsanova, Jana, Holmqvist, Kenneth & Holmer, Nils. 2008. Läsning i gamla och nya medier. I: Domeij, Rickard (red.). *Tekniken bakom språket*. (Småskrift utarbetad av Språkrådet. Språkrådets skrifter 9.) Stockholm: Institutet för språk och folkminnen (Språkrådet) och Norstedts akademiska förlag.
- Iselid, Lars & Våge, Lars. 2008. Att söka information på Internet. I: Domeij, Rickard (red.). *Tekniken bakom språket*. (Småskrift utarbetad av Språkrådet. Språkrådets skrifter 9.) Stockholm: Institutet för språk och folkminnen (Språkrådet) och Norstedts akademiska förlag.
- Josephson, Olle. 1982. *Svåra ord. En undersökning av förståelsen av 153 ord från ekonomiska, sociala och politiska sammanhang*. (MINS 11.) Stockholm: Institutionen för nordiska språk, Stockholms universitet.
- Josephson, Olle. 1991. Varför en lätt text kan vara svår att förstå. I: Wijk-Andersson, Elsie (red.). *Kultur – text – språk. Det finns mer i en text än ord*. Uppsala: Hallgren & Fallgren.
- Josephson, Olle. 2009. Klarspråksforskningens framtid. I: Nyström Höög, Catharina (red.). *Medborgare och myndigheter*. (TeFa 47.) Uppsala: Uppsala universitet.
- Jäderberg, Lars. 1997. *Att vända på steken*. (Dynamo report 4.) Stockholm: Institutionen för lingvistik, Stockholms universitet. URL (2010-05-18): <http://www.ling.su.se/forskning/Dynamo/rapporter/lasse/lasse.html> (Sidnumrering saknas.)
- Karlsson, Anna-Malin. 2007a. Modalitet, multisekventialitet, interaktion och situation. Några sätt att tala om ”vidgade texter”. I: Gunnarsson, Britt-Louise & Karlsson, Anna-Malin (red.). *Ett vidgat textbegrepp*. (TeFa 46.) Uppsala: Uppsala universitet.
- Karlsson, Anna-Malin. 2007b. Text, situation, praktik. Om ramar och resurser för tolkning av texter i arbetsrelaterade skrifthändelser. I: Gunnarsson, Britt-Louise & Karlsson, Anna-Malin (red.). *Ett vidgat textbegrepp*. (TeFa 46.) Uppsala: Uppsala universitet.
- Karlsson, Anna-Malin & Ledin, Per. 2000. Cyber, hyper och multi. Några reflektioner kring IT-ålderns textbegrepp. I: *Human IT 2–3*. (Sidnumrering saknas.)
- Klarspråk lönar sig*. 2006. Ds 2006:10. Justitiedepartementet, Stockholm. URL (2010-05-11): <http://www.sweden.gov.se/content/1/c6/06/44/83/587b4ded.pdf>
- Källgren, Gunnel. 1979. *Innehåll i text. En genomgång av faktorer av betydelse för texters innehåll, uppbyggnad och sammanhang*. Lund: Studentlitteratur.
- Langston, Mark C., Trabasso, Tom & Magliano, Joseph P. 1999. A connectionist model of narrative comprehension. I: Ram, Ashwin & Moorman, Kenneth (red.). *Understanding language understanding*. Cambridge MA: MIT Press.
- Larsson, Kent. 1984. *Skrinförmåga. Studier i svenskt elevspråk*. Malmö: Liber förlag. Refererad i: Melander, Björn & Josephson, Olle. 2003. Muntlighet och skriftlighet i sakprosatexter. I: Englund, Boel & Ledin, Per (red.). *Teoretiska perspektiv på sakprosa*. Lund: Studentlitteratur.
- Lathund för webbskribenter*. 2004. Stockholm: Justitiedepartementet & Klarspråksgruppen. URL (2010-05-10): <http://www.regeringen.se/content/1/c6/03/11/85/16586f83.pdf>
- Ledin, Per. 1999. *Texter och textslag – en teoretisk diskussion*. (Svensk sakprosa, rapport nr 27.) Lund: Institutionen för nordiska språk, Lunds universitet.
- Ledin, Per. 2000. *Veckopressens historia. Del II*. (Svensk sakprosa, rapport nr 29.) Lund: Institutionen för nordiska språk, Lunds universitet.
- Lind Palicki, Lena. 2010. *Normaliserade föräldrar. En undersökning av Försäkringskassans broschyrer 1974–2007*. (Örebro Studies i svenska språket 6.) Örebro: Örebro universitet.
- Linell, Per. 1990. Syfte och sammanhang i handlingsinriktad text. (Modell.) I: Mårdsjö, Karin. 1992. *Människa, text, teknik – tekniska handböcker som kommunikationsmedel* (s. 53). (Linköping studies in Arts and Science 82.) Linköping: Tema Teknik och social förändring, Linköpings universitet.
- van Leeuwen, Theo. 2005. *Introducing social semiotics*. London: Routledge.

- Martin, J. R. 1999. Modelling context. A crooked path of progress in contextual linguistics. I: Ghadessy, Mohsen (red.). *Text and Context in Functional Linguistics*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- Melander, Björn & Josephson, Olle. 2003. Muntlighet och skriftlighet i sakprosatexter. I: Englund, Boel & Ledin, Per (red.). *Teoretiska perspektiv på sakprosa*. Lund: Studentlitteratur.
- Miller, Carolyn. 2001 (original 1984). Genre som social handling. I: *Rhetorica Scandinavica* 18. Översatt av Berge, Kjell Lars. URL (2010-03-05): [http://www.retorikforlaget.se/rhetorica/pdfz/Miller\\_RhS18\\_2001.pdf](http://www.retorikforlaget.se/rhetorica/pdfz/Miller_RhS18_2001.pdf)
- Myndigheternas skrivregler*. 2009. Sjunde utökade upplagan. Ds 2009:38. Statsrådsberedningen, Stockholm. URL (2010-05-11): <http://www.sweden.gov.se/content/1/c6/13/15/83/7be35768.pdf>
- Mårdsjö, Karin. 1992. *Människa, text, teknik – tekniska handböcker som kommunikationsmedel*. (Linköping studies in Arts and Science 82.) Linköping: Tema Teknik och social förändring, Linköpings universitet.
- Nord, Andreas. 2008. *Trädgårdsboken som text*. (Acta universitatis Stockholmiensis. Stockholm Studies in Scandinavian Philology. New series 47.) Stockholm: Institutionen för nordiska språk, Stockholms universitet.
- Nyström Höög, Catharina. 2006. Den mottagaranpassade myndigheten. I: Josephson, Olle (red.). *Textvård. Att läsa, skriva och bedöma texter*. (Småskrift utgiven av Svenska språknämnden.) Stockholm: Norstedts akademiska förlag.
- Nyström Höög, Catharina. 2009. Textvård mellan två kulturer. I: Nyström Höög, Catharina (red.). *Medborgare och myndigheter*. (TeFa 47). Uppsala: Uppsala universitet.
- Ohlsson, Claes. 2007. *Folkets fonder? En textvetenskaplig studie av det svenska pensionssparandets domesticering*. (Göteborgsstudier i nordisk språkvetenskap 9.) Göteborg: Institutionen för svenska språket, Göteborgs universitet.
- Olofsson, Maud. 2010. *Fler och växande företag*. Regeringskansliets webbplats. URL (2010-05-05): <http://www.sweden.gov.se/sb/d/5709>
- Petersen, Steven E., Fox, Peter T., Posner, Michael I., Mintun, Mark & Raichle, Marcus E. 1989. Positron emission tomographic studies of the processing of single words. I: *Journal of cognitive neuroscience* 1.
- Platzack, Christer. 1974. *Språket och läsbarheten. En studie i samspelet mellan läsare och text*. Lund: Gleerup.
- På väg mot ett bättre myndighetspråk*. 2001. Statskontoret 2001:18. Stockholm.
- RRSG. 2002. *Reading for understanding. Toward an R&D program in reading comprehension*. (RAND Reading Study Group & Snow, Catherine.) URL (2010-03-24): [http://www.rand.org/pubs/monograph\\_reports/MR1465/](http://www.rand.org/pubs/monograph_reports/MR1465/)
- SAG 4 1999. Teleman, Ulf, Hellberg, Staffan & Andersson, Erik. *Svenska akademiens grammatik. 4. Satser och meningar*. Stockholm: Svenska akademien.
- Salö, Linus. 2009. *Mottagaranpassning för nätmedborgaren. Några användares autentiska interaktion med kommuners webbplatser*. (Examensarbete vid Språkkonsultprogrammet.) Umeå: Institutionen för språkstudier, Umeå universitet.
- SCB. 2010. *Statistisk årsbok 2010*. Stockholm: Statistiska centralbyrån. URL (2010-05-26): [http://www.scb.se/statistik/\\_publikationer/OV0904\\_2010A01\\_BR\\_06\\_A01BR1001.pdf](http://www.scb.se/statistik/_publikationer/OV0904_2010A01_BR_06_A01BR1001.pdf)
- SFS 2009:600. *Språklag*. Stockholm: Kulturdepartementet.
- Virtanen, Tuija. 1992. Issues of text typology: Narrative – a 'basic' type of text? I: *Text* 12:2.
- Virtanen, Tuija. 1997. Text structure. I: Verschueren, Jef, Östman, Jan-Ola, Blommaert, Jan & Bulcaen, Chris (red.). *Handbook of Pragmatics*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Volosjinov, Valentin N. 1973 (original 1929). *Marrxism and the philosophy of language*. Cambridge Mass.: Harvard University Press.
- Wanner, Eric. 1974. *On remembering, forgetting and understanding sentences*. The Hague: Mouton. Refererad i: Gunnarsson, Britt-Louise. 1982. *Lagtexters begriplighet. En språkfunktionell studie av medbestämmandelagen* (s. 40). Lund: Liber.
- Wendt, Bo-A. 2001. Böcker som pekar med hela handen. Huvuddrag i soldathandböckernas textutveckling. I: Melander, Björn & Olsson, Björn (red.). *Verklighetens texter. Sjutton fallstudier. Svensk sakprosa – empiri*. Lund: Studentlitteratur.
- Zwaan, Rolf A. & Rapp, David N. 2006. Discourse comprehension. I: Traxler, Matthew J. & Gernsbacher, Morton Ann (red.). *Handbook of psycholinguistics*. Andra upplagan. London: Academic Press.

## Bilaga 1: Svar för att ta fram checklistan

1) Vad gäller för dig just nu?

Jag studerar

2) Var studerar du?

Vid högskola eller universitet

3) Hur gammal är du?

Jag är över 20 år

4) Vilken företagsform funderar du på att välja?

Enskild näringsverksamhet (kallas även enskild firma)

5) Funderar du på att...

starta ett helt nytt företag

6) Funderar du på att...

sälja till stat, kommun eller myndighet, bedriva konstnärlig verksamhet

7) Har du tagit reda på om det behövs tillstånd för att starta din verksamhet?

Ja, jag vet vad som gäller för min verksamhet

8) Vad ska du handla med?

Tjänster

9) Vilka ska du sälja till?

Företagare, Konsumenter

10) Varifrån ska du driva företaget?

Från min bostad

11) Hur ska du sälja?

Inget av detta gäller för mig

12) Hur ska du ta betalt?

Faktura

13) Vill du...

Inget av alternativen gäller för mig

14) Vad gäller för dig?

Jag är svensk medborgare

15) Var är du bosatt?

I Sverige

## Bilaga 2: Mejltexten

[ämnesrad] **Re: Företagare # 100317-83MBPW**

Hej!

Din enskildfirma har VAT-nummer SE[XXXXXXXXXX]01. Det hittar du på din skattedeclaration längst upp till höger. Det är egentligen din momsregistreringsnummer (personnummer) med SE framför personnumret och 01 efter.

Med vänliga hälsningar  
Izeta Hajdarevic  
Skatteverket, Servicejouren

Servicejouren svarar på allmänna frågor om  
- skatt  
- folkbokföring  
- teknik och innehåll på [skatteverket.se](http://skatteverket.se).

Webbplats: [www.skatteverket.se](http://www.skatteverket.se)  
Servicetelefon: 020-567 000  
Skatteupplysningen: 0771-567 567

Skatteverkets kontor: <http://www.skatteverket.se/adresser/>

---

Fråga:  
Namn:  
Linnea Hanell

E-postadress:  
[linnea.hanell@gmail.com](mailto:linnea.hanell@gmail.com)

Telefonnummer:  
[07XXXXXXXXX]

Personnummer (ÅÅÅÅMMDD-NNNN):  
[19XXXXXX-XXXX]

Ämne:  
Företagare

Fråga:  
Hej!

Jag undrar hur jag tar reda på vilket VAT-nummer min enskilda firma har.

Hälsningar  
Linnea Hanell

Datortyp:  
Mac  
Webbläsare:  
Firefox  
E-legitimation:  
Bank ID





Stockholms universitet  
106 91 Stockholm  
Telefon: 08-16 20 00  
[www.su.se](http://www.su.se)



**Stockholms**  
universitet