

# Maria Hultberg & Louise Wassdahl

## Jurister och språkkonsulter i samarbete på Skatteverket

*Skatteverket övergår från att ha sin rättsinformation i tryckta handledningar till att publicera den på webben. Samtidigt som all text digitaliseras bearbetar man informationen enligt klarspråksprinciper. Språkkonsulter, sakkunniga skribenter och rättssäkrare har arbetat nära tillsammans med ansvar för språket respektive sakinnehållet. Vi språkkonsulter fick makten att förändra det traditionstyngda juridiska språket. Har vi förvaltat den makten väl? Vi har lärt oss att jurister och språkkonsulter kan ha mycket olika syn på vad som är tydlig text men vi tycker att vi gemensamt åstadkommit klarspråk för mottagaren. Det ser inte längre ut som äldre tiders juridiska språk men inte heller som klarspråk som riktar sig till allmänheten.*

### **Språk är makt – men vem har makten över språket?**

Staten utövar makt, bland annat genom att använda ett krångligt språk, ofta färgat av lagspråket. När vi som språkkonsulter får möjlighet att påverka texter som skrivs av sakkunniga – oavsett sakområde – kan det arbetet skapa ringar på vattnet? Kan det hända att det arbete vi lägger ned på att utveckla skribenter även påverkar andra texter som de skriver, texter som kanske i en förlängning ligger till grund för nya lagtexter? Om det är så, har vi inte en sorts makt då? Och om vi har det, för det inte med sig ett väldigt ansvar också?

### **Projektets omfattning**

Svenska Skatteverket arbetar sedan lång tid med klarspråk i all sin kommunikation riktad till medborgarna. När Skatteverket beslutade att överföra handledningar som förtydligar skattelagstiftningen från tryckt till digital form på webben (Rättslig väg-

ledning) bestämde man sig för att samtidigt passa på att se över texterna ur ett klarspråksperspektiv. Det blev Språkkonsulterna Producta som fick uppdraget att bistå med språklig kompetens i det omfattande digitaliserings- och klarspråksprojektet, ett projekt som startade 2012 och som slutförs 2015.

De tryckta handledningarna omfattade sammanlagt cirka 17 000 boksidor, skrivna av Skatteverkets egna specialister på de olika skatteområdena. I digitaliserat skick visade sig denna pappersmängd motsvaras av cirka 3 500 webbsidor som slutligt publiceras hösten 2015<sup>24</sup>.

Närmare 180 sakkunniga skribenter på Skatteverkets rättsavdelning har under projektet fått handledning av fem språkkonsulter i att anpassa sina texter för webben och i att skriva klarspråk.

### **Skriva för en persona**

Personan Roger var ett viktigt verktyg i arbetet och presenterades redan första dagen. Roger är den som texterna i Rättslig vägledning riktar sig till: en kunnig skattehandläggare, med ett antal års erfarenhet, men som ändå inte är fullt ut rättslig expert. Helt klart kan han dock sakinhållet betydligt bättre än oss språkkonsulter. Texterna vi granskat vänder sig alltså till en målgrupp vars kunskaper går över våra egna huvuden, vi tillhör inte själva mottagargruppen. Som en följd av detta har alla texter efter språkgranskningen sakgranskats av rättssäkrare.

### **Skapa enhetlighet**

Vi språkkonsulter fick redan från start ett tydligt förtroende av projektet att fullt ut ansvara för den språkliga bearbetningen av texterna. Från första arbetsdagen fick vi förtroendet att leda de grupper av skribenter som skulle stå för innehållet i Rättslig vägledning.

Arbetet handlade inledningsvis om att skapa en gemensam meny, en struktur för alla sidor. Med så många personer inblandade i projektet var det också viktigt att skapa en gemensam grund att stå på i form av riktlinjer för skrivandet och tydliga processer för textbearbetningen, rättssäkringen och publiceringen.

Arbetsprocessen innehöll alltså förutom textbearbetningen ett omfattande strukturarbete. När vi språkkonsulter språksäkrat texterna skulle texten rättssäkras av en sakkunnig. Ansvaret delades alltså av tre parter: skribenten, språkkonsulten och rättssäkraren.

Med det stora förtroende vi fick följde också ett väldigt ansvar: det som står i Rättslig vägledning skulle inte bara vara korrekt och språkligt begripligt, utan även enhetligt och helst förtroendeingivande. Roger skulle enkelt hitta det han sökte, han

---

<sup>24</sup> [www.skatteverket.se/Rattsinformation](http://www.skatteverket.se/Rattsinformation)

skulle känna igen sig oavsett inom vilket område han sökte i och han skulle slippa hitta samma information på flera ställen. Detta skulle göra Rättslig vägledning trovärdig.

### **Utveckla skribenterna**

En uttalad ambition har under hela projektets gång varit att vi språkkonsulter skulle utveckla skribenterna i att kunna och vilja skriva klarspråk och i att förstå webbens förutsättningar – snarare än att uppnå språklig perfektion. För många skribenter har arbetet med att publicera texter på webben i stället för i bokform inneburit en enorm påfrestning: att få sina texter granskade, att arbeta på ett nytt sätt, att se sina texter på webben, att samarbeta mot en publikation för vilken man har ett gemensamt ansvar. Vissa har varit med oss hela vägen medan andra har varit mer tveksamma.

### **Ta ansvar för det gemensamma resultatet**

Hur mycket ansvar vi språkkonsulter, skribenterna och rättssäkrarna tagit, och på vilket sätt, har förstå berott på hur vi är som personer. Helt klart påverkas resultatet av hur mycket ansvar var och en tagit under arbetets gång. Just detta att ta ansvar för det gemensamma har visat sig vara en viktig framgångsfaktor.

Med ansvarstagande menar vi här att bidra till helheten och inte bara se den egna texten, att samarbeta och ta initiativ för att förbättra det gemensamma resultatet.

Förutom ansvaret har skribenternas riskbenägenhet visat sig vara en viktig framgångsfaktor. De skribenter som lyckats bäst är de som vågat släppa garden, vågat vara prestigelösa, vågat skriva enkelt. Det har handlat om att acceptera ett rakare och modernare språk, att stryka och skriva nytt för att förklara och förtydliga. Att skapa klargörande exempel och att tolka lagtext i stället för att citera den.

Generositet är en tredje framgångsfaktor som hänger nära samman med ansvar, och som varit vital för arbetet med den gemensamma strukturen. Att vara öppen med "sitt" och att släppa in någon annan på "sin" sida och att själv kunna bidra med text på "någon annans" sida. Att gå från mitt till vårt var långt ifrån självklart från början. I de ursprungliga handledningarna ansvarade man för sitt område, och var och en av de cirka tjugo handledningarna stod mer eller mindre för sig själv.

### **Det besvärliga med lagtext**

Utöver de mänskliga faktorerna ansvar, riskbenägenhet och generositet finns det förstås yttre faktorer som påverkat arbetet med att förvandla snarigt juridiskt språk till juridiskt hållbart klarspråk.

Texterna har nära samband med skattelagstiftningen som lever i en skriftradition med byråkratiska inslag och mycket juridisk jargong. Dessutom är skattelagstiftningen ett resultat av politiska beslut. Skatteverket har ingen önskan att krångla till något, de-

ras övergripande ambition är att det ska vara enkelt att betala skatt. Men Skatteverket måste förhålla sig till skattelagstiftningen och till de politiska besluten.

Krångligheten i texterna beror på att det i många fall är ett mycket komplext innehåll. En lag kan dessutom ha en tämligen lång livscykel med upprepade förändringar i form av preciseringar och kompletteringar och förbehåll. Det kan i sig leda till att meningsbyggnaden successivt blir krångligare, med bisats på bisats, nya stycken och inskott.

Att lagarna är komplexa och att de förändras över tid är nu inget konstigt. De politiska besluten fattas ju i en verklighet där många människors intressen ska jämkas samman. Så länge världen förändras kommer våra lagar behöva förändras i samma takt.

### **Språkkonsulternas makt över Rättslig vägledning**

Vi språkkonsulter har tack vare förtroendet fått stor makt över språket i Rättslig vägledning, medan skribenten ägt sitt sakområde och rättssäkraren kontrollerat att innehållet blivit sakligt rätt. Den som har makt måste förvalta den väl. Vår erfarenhet är att ingen i sin roll i projektet strävat efter att utöva makt på ett negativt sätt. Språket är ett verktyg att förändra och påverka till det bättre och rätt utövad bli makten över språket något positivt. Men hur har vi språkkonsulter förvalt vår makt?

### **Vad innebär det att en text är precis?**

Samtidigt som Skatteverket strävar efter att i sina handledningar, numera Rättslig vägledning, ge användarna en övergripande vägledning, så strävar ju vi språkkonsulter ofta efter att vara så konkreta som möjligt. Skribenterna i projektet har långt ifrån alltid velat vara så konkreta, de har i stället strävat efter att beskriva en generell verklighet. De utelämnar medvetet sådant som vi språkkonsulter alltid söker efter – för dem är det detta som är innebörden av att vara precis. En del av de kontroverser som vi haft med skribenterna har berott på att vi strävat efter att göra texten precis på vårt sätt: genom att till exempel reda ut oklara syftningar, skriva ut saknade led, exemplifiera. Skribenterna har velat låta vissa saker vara underförstådda. För dem är ”den juridiska precisionen” nästan helig. Men är det juridiska språket verkligen precis, eller är det ett redskap för att bevara en viss luddighet? En lagom luddighet som gör att det blir tillräckligt generellt för att vara användbart för vår persona Roger, i alla de situationer som han kan tänkas behöva vägledning.

En ledstjärna när man skriver för webben är att texten ska svara på en fråga som användaren, Roger, har. Eftersom vi inte vet vilken situation den person befinner sig i som vår handläggare Roger ska vägleda, så måste ambitionen för Rättslig vägledning vara att ge ett generellt svar – som ska kunna användas som grund för ett mer specifikt svar. Detta är också skribenternas ambition. Det verkar alltså som om det generella är det juridiskt precisa för skribenterna, i motsats till vad det är för oss språkkonsulter.

Det intressanta är förstås vad som är mest funktionellt för Roger. Vad är klarspråk för Roger?

### **Lagen som ett fisknät**

Skribenterna är vana vid sitt redskap: lagen och det juridiska språket. Roger kan inte förutsättas ha samma expertkunskaper, utan behöver hjälp med tolkningen av lagen. Om vi liknar lagen vid ett fisknät, där maskorna är de olika reglerna, befinner sig Roger ofta i hålen mellan maskorna. Han behöver hjälp att orientera sig för att förstå vilken maska – regel – han ska tillämpa, och hjälp med *hur* han ska tillämpa just den regeln. Att ge denna hjälp är Rättslig väglednings syfte. Därmed kan Rättslig vägledning inte vara hundra procentigt precis (så som vi språkkonsulter använder ordet). Den kan inte säga SÅ HÄR ÄR DET eftersom det inte går att förutse alla situationer där den kommer att användas.

### **Kan kriterierna för klarspråk tillämpas på juridiska texter?**

Hur väl rimmar skribenternas strävan efter vad som är precist med de vedertagna klarspråkskriterierna? Kan den här typen av juridiska texter över huvud taget skrivas på klarspråk? Eller har vi försökt pressa in en fyrkantig kloss i ett runt hål? Låt oss ge några exempel.

1. I de tryckta handledningarna fanns inledningar som kunde innehålla all möjlig information, ofta under rubriker som Inledning eller Allmänt. Sådana rubriker har inte på en webbplats att göra, därför har de inte fått följa med vid publiceringen. Arten på informationen i inledningarna är oftast övergripande, och innehållet fördjupas under andra rubriker längre fram i handledningen. Att rubrikerna försvunnit i Rättslig vägledning har skapat viss oro bland skribenterna eftersom de ansett att informationen varit angelägen. Oron har inte varit befogad eftersom vi inte strukit information, bara placerat den där den hör hemma, tillsammans med den fördjupande informationen, och under mer informativa rubriker. Texterna har därmed inte längre inletts med någon generell, övergripande inledning.
2. Vi har utgått från den vedertagna bilden av webbanvändaren (Roger) som en ”målsökande robot” som söker svar på en fråga, att all text ska svara på fråga för att ha ett existensberättigande. Vad händer om vi därmed har formulerat alltför snäva, icke generella frågor och därefter besvarat dessa med alltför specifika svar? Blir det en skenbar tydlighet som i själva verket stjälpmer mer än hjälper Roger?
3. Klarspråksarbetet har gjort språket så tydligt att skribenterna blivit oroliga: har något försvunnit? När luddigheten har försvunnit uppfattas innehållet som ”tunt”.

Så hur är det? Har vi ställt till det för Roger? Nej, vi har skrivit klarspråk för Roger. Därremot har vi ställt till det för skribenterna och kanske för oss själva eftersom texten inte ser ut som någon av oss är van vid. Det är inte längre enbart tung traditionell juridisk text och det är inte heller klarspråk för allmänheten.

### **Har vi missbrukat vår makt?**

Alla aktörerna i projektet – skribenter, språkkonsulter, rättssäkrare – har använt sin makt på ett ansvarsfullt sätt. Arbetsprocessen har innehållit ett kontrollmoment (rätts-säkring), men vi språkkonsulter har dessutom i alla lägen stämt av med skribenten genom att fråga ”blev det här rätt?”, ”har jag fått med allt det viktiga här?” och så vidare. Vi vet att vår genomsyn av texterna har gjort att vi har fångat upp både gamla sak- och syftningsfel, pekat på situationer där snårigt eller styligt språk har legat i vägen för förståelsen. Och vi vet att många skribenter har blivit lättade av att äntligen ha fått stryka och skriva om.

### **Lärdomar – vad vi skulle fokusera på om vi fick börja om från början**

Med vår nya kunskap om vad som också kan vara ett precist språk, skulle vi då ha gjort något annorlunda om vi kunde spola tillbaka bandet? Vad skulle vi fokusera på om vi på nytt skulle skapa klarspråk av juridisk text på webben?

- **Syftet:** Vi skulle arbeta mer ingående med syftet med varje text. Varför finns texten? Vi skulle bita oss fast vid att varje skribent själv måste veta varför han eller hon skriver texten.
- **Generell information:** Vi skulle vara tydligare med att vi respekterar behovet av generell information, att all text inte kan svara på en specifik fråga, utan att det kanske också måste få finnas text som beskriver spelplanen, sammanhanget. Vi skulle lägga mer kraft på att förklara för skribenterna att vi behåller kontexten även om vi kanske byter ut hopplösa rubriker som Inledning och Allmänt.
- **Struktur:** Det är viktigt att ha en tydlig disposition på varje sida och en tydlig struktur och hierarki mellan sidorna. Strukturarbetet är stort och tungt och för att orka detta måste man redan från början vara förändringsbenägen, generös och öppen för samarbete och vara beredd att dela ansvaret för slutresultatet.
- **Meningsbyggnad:** Vi skulle, precis som vi språkkonsulter alltid gör, fortsätta att reda ut långa och krångliga meningar.
- **Ordval:** Vi skulle fortsätta debattera med skribenterna om vad som är viktiga ord och vad som bara är jargong och som därmed kan strykas eller bytas ut utan att vi tappar i innebörd. Viktiga ord ska användas konsekvent inom och mellan områdena, samma ord eller begrepp ska användas för samma sak. Där så behövs förklaras eller exemplifieras svåra ord.

- **Nakna substantiv:** Vi skulle fortsätta att ”klä på” det traditionella juridiska språkets så kallade ”nakna” substantiv. Det gör underverk för stela texter!

### **Vår mission – vad vill vi att skribenterna ska ta med sig?**

Om vi fick bestämma bara en enda sak som våra skribenter skulle ta med sig från projektet så är det detta: eftersom lagarna aldrig blir klara utan ständigt förändras så kommer Rättslig vägledning ständigt att behöva uppdateras. Vi önskar att skribenterna hädanefter gör dessa ändringar med blicken höjd, att de hela tiden strävar efter att se till helheten. Att de inte bara petar i texten, syr ännu en lapp i lapptäcket. Och så önskar vi förstås att de alltid kommer ihåg att de skriver för Roger, och att de tolkar lagen i stället för att härma den.

Skribenterna på Skatteverket har makten att förändra det juridiska språket inom sitt sakområde. Vi vill att de tar sitt ansvar och tar vara på den möjligheten. Till detta behöver de särskild tid – för klarspråk tar tid.

### **Summary**

The Swedish Tax Agency is converting approximately 20 printed manuals containing its interpretations of the Swedish tax laws for access from a central web site. During the digitising process the language on every single page has been reviewed and edited into plain language. Plain language consultants and tax law experts have been working closely together, the former taking responsibility for the language and the latter for the complex content. As linguistic experts we have the power to influence the heavy and sometimes stilted language, a language often marked by old legal tradition. Have we used our power well? We have learned that linguists and lawyers can have very different views on what is clear, and on what constitutes plain language. However, we think that, by pooling our resources, we have achieved a good compromise, aimed at a target audience that has a good knowledge of the tax laws, with the purpose of guiding them in their complicated tasks.

## **Bibliografiske opplysninger**

---

Hultberg, Maria & Wassdahl, Louise, 2016: Jurister och språkkonsulter i samarbeite på Skatteverket. I: *Fra myndig maktspåk til klar kommunikasjon · Rapport fra Nordisk klarspråkskonferanse Oslo 28.-29. mai 2015*, 51–58.

<http://ojs.statsbiblioteket.dk/index.php/ksn>

© Författarna och Nätverket för språknämnderna i Norden

---