

*Inger Schoonderbeek Hansen, Tina Thode Hougaard og Peter Widell (udg.):
14. Møde om Udforskningen af Dansk Sprog, Århus 2012*

Hvad mener du, SKAT?

– Modtageranalyser af breve fra SKAT

Anne Kjærgaard
Dansk Sprognævn

Den danske tradition for sproglig rådgivning er bl.a. baseret på nogle bestemte antagelser om hvad der gør tekster fra det offentlige, såvel som fra det private, mere forståelige og imødekommende. Disse antagelser udmøntes ofte i nogle meget konkrete råd for hvordan man skriver gode tekster (fx ”brug færre passiver” og ”undgå verbalsubstantiver”). Det forskningsmæssige belæg for denne type anvisninger er imidlertid spinkelt, se Wille (2001), Höög (2010:124) og Schriver & Gordon (2010:33): Der eksisterer stort set ingen forskning der dokumenterer hvilken effekt reviderede tekster faktisk har for modtagerne.

I artiklen præsenterer jeg mit postdocprojekt der skal vise om arbejdet med at revidere tekster fra offentlige institutioner virker efter hensigten i forhold til tekstmodtagerne. Dette overordnede tema udfoldes i to forskningsspørgsmål:

Er tekster der er revideret i overensstemmelse med de klassiske råd for godt sprog og gode tekster, lettere for modtagerne at forstå? Forståelse gøres her til et spørgsmål om hvorvidt tekstmodtagerne formår at uddrage de fakta og ræsonnementer af teksterne som afsenderinstitutionen har til hensigt at de skal uddrage.

Understøtter reviderede tekster i højere grad afsenderinstitutioners brand, dvs. giver de reviderede tekster i højere grad modtagerne det indtryk af afsenderinstitutionen som den gerne vil give?

Anne Kjærgaard

Som eksempel på en offentlig afsenderinstitution arbejder jeg med SKAT – en offentlig institution der gennem flere år har arbejdet på at revidere deres tekster så de bliver lettere at forstå modtagerne og samtidig udtrykker et bestemt brand.

Projektet er finansieret af Kulturministeriets Forskningspulje og Dansk Sprognævn, projektperioden er på 14 måneder og begyndte januar 2012. De indsamlede data er ved at blive indtastet i en database, dvs. der foreligger endnu ikke nogen svar på forskningsspørgsmålene. Her i artiklen vil jeg derfor for det første redegøre for projektets baggrund ved at placere det i den danske tradition for sproglig rådgivning og præsentere forskning med relevans for projektet. For det andet vil jeg introducere og diskutere projektets metode.

1. Baggrund

1.1 Modtageren i den danske tradition for sproglig rådgivning

I løbet af de sidste årtier er der bedrevet masser af sproglig rådgivning – bl.a. i form af skrivekurser for medarbejdere i det offentlige og i form af sprogpolitikker eller skriveguider der indeholder råd for hvordan man bør skrive til ”almindelige borgere”, altså modtagere uden særlig faglig indsigt.

I det perspektiv er det påfaldende hvor lidt der er forsket i den sproglige rådgivning – fx hvad angår de traditionelle skriveråds gyldighed i forhold til tekstmodtagerne. Det er dog ikke noget særegent dansk fænomen: Ifølge Höög, Söderlundh og Sörlin gælder det således for den svenske klarsprogsforskning (der på mange måder er en pendant til den danske tradition for sproglig rådgivning) at ”[d] en aspekt av myndigheters texter som vi i dag känner minst väl till utifrån forskning, är hur myndighetstexter uppfattas i faktisk läsning” (2012:29).

Det betyder ikke at modtageren er fraværende i den sproglige rådgivning – eller i den tilsvarende svenske tradition. Men det betyder at man har arbejdet med andre modtagertyper end den modtager som Höög m.fl. efterlyser, altså den modtager der står for ”faktisk læsning”.

Hvad mener du, SKAT? ...

Kjøller (2004:330) skelner mellem tre modtagertyper:

Den implicitte modtager, dvs. den modtager ”man kan afdække udelukkende ud fra tekstens stil, informationsvalg, valg af komposition osv.” (ibid.). Den implicitte modtager er altså den læser som teksten faktisk egner sig for, dvs. en ideel læser med ideelle forudsætninger for at forstå teksten.

Adressaten er den modtager som ”afsender havde til hensigt at nå” (ibid.). I det følgende vil jeg ved adressat også forstå den læser som afsender *burde* have til hensigt at nå – ikke bare ifølge afsenderen selv (fx kan en sagsbehandler have gode grunde til at være ligeglad med om den private borger hvis navn står på brevhovedet, faktisk forstår brevet), men fx også ifølge folk der bedriver sproglig rådgivning.

Den faktiske modtager, dvs. den modtager der konfronteres med teksterne – enten fordi vedkommende har fået tilsendt den pågældende tekst og/eller fordi vedkommende indgår i en undersøgelse af teksten.

Store dele af traditionen for sproglig rådgivning kan læses som en kritik af sprog fra den offentlige og private sektor og som et forsøg på at udbedre manglerne i forhold til den modtager der enten har svært ved at forstå hvad der står i teksterne, eller får et uhensigtsmæssigt billede af afsenderinstitutionen. Kritikken og forsøget på at afhjælpe problemerne har imidlertid i vidt omfang udspillet sig mellem den implicitte modtager og adressaten. Det præger fx en rigtig klassiker i den danske tradition for sproglig rådgivning, nemlig *Og uden omsvøb tak!* der udkom første gang i 1981 og siden er blevet genoptrykt i 10 oplag:

”Denne vejledning er skrevet af sprogfolk, der ved noget om skriftsprog og forståelighed.

Men forfatterne beder læserne forestille sig, at det er en henvendelse fra den menige dansker – ham og hende, der hver dag er mere eller mindre forpligtet til at læse og forstå en mængde skriftlig information, uden egentlig at have lyst.

Bogen er denne danskers bøn til de offentligt ansatte.

Anne Kjærgaard

Danskeren beder disse mennesker om at skrive mere naturligt, så man kan forstå meningen ved at læse teksten en gang, og uden at man hele tiden får fornemmelsen af, at ens briller dugger.”

(Møller og Hansen 1981:3)

Adressaten, altså den modtager der *burde* kunne forstå teksterne, er ”den menige dansker” der lider under uforståelige tekster fra det offentlige, og teksten skal derfor læses som en ”bøn” fra menige danskere til offentligt ansatte om at skrive mere letforståeligt og ”naturligt”. Møller og Hansens kritik befinder sig således i spændingsfeltet mellem den implicitte modtager og adressaten: Den implicitte modtager kan sagtens læse vanskelige tekster fra det offentlige. Det kan man forvisse sig om ved at se hvor vanskelige teksterne ofte er. Imidlertid besidder adressaten, ifølge Hansen og Møller, reelt langt dårligere forudsætninger for at forstå sådanne tekster. Det betyder, at mange tekster rammer forbi adressaterne, og formålet med *Og uden omsvøb tak!* er i det perspektiv at skabe større overensstemmelse mellem de to modtagertyper i tekster fra det offentlige.

De faktiske modtagere er derimod ikke særligt velrepræsenterede, hverken i *Og uden omsvøb tak!* eller i andre dele af den danske tradition for sproglig rådgivning. Det betyder ikke at Møller og Hansen (eller andre der anlægger et lignende perspektiv) nødvendigvis har uret i karakteristikken af ”den menige dansker”. Udgangspunktet for projektet er imidlertid at det er nødvendigt at inddrage faktiske modtagere i forskningen i sproglig rådgivning fordi det er en vigtig forudsætning for at afgøre om tekstrevisionerne virker efter hensigten hos modtagerne.

1.2 Undersøgelser af faktiske modtagere

Der er lavet enkelte undersøgelser af om omskrivninger af tekster fra offentlige myndigheder, eller private firmaer, gør en forskel for faktiske modtagere. Jeg vil her kort præsentere de vigtigste. Oversigten omfatter både undersøgelser der tager udgangspunkt i den danske tradition for sproglig rådgivning, den tilsvarende svenske

Hvad mener du, SKAT? ...

tradition for ”klarspråk” eller ”plain language” – den engelske betegnelse for en tilsvarende bestræbelse.

Flere analyser af forholdet mellem tekster fra det offentlige og modtagerne har anekdotisk karakter, se fx Kimble (1996-97). Hertil kommer en række organisationsinterne analyser af breve fra fx SKAT (Christina Sørensen, pers. komm.) og Københavns Kommunes Teknik og Miljøforvaltning (Lene Veilbæk, pers. komm.) der ofte ikke er tilstrækkeligt velbeskrevne til at man kan afgøre om de lever op til krav om validitet og reliabilitet.

Den vigtigste undersøgelse af forståelse, er Gunnarsson (1982). Hun undersøger hvad der skal til for at lovtekster bliver lettere at forstå ved at lade svenske borgere læse et uddrag af en lovtekst og skriftligt besvare spørgsmål om teksten. Gunnarsson viser at omskrivninger baseret på råd fra klarsprogstraditionen (fx omskrivning af passive konstruktioner til aktiv, tilpasning af ordvalget så det er mindre præget af juridisk stil og indsættelse af flere overskrifter (Gunnarsson 1982:110-111) *ikke* gør lovteksten lettere at forstå (ibid. 112-113).

For at øge forståelsen er det nødvendigt at omskrive teksten på en langt mere grundlæggende måde. Ifølge Gunnarsson har love to hovedfunktioner: en handlingsdirigerende funktion, nemlig at oplyse borgerne om hvad de må og ikke må, og en kontrollerende funktion der gør det muligt for jurister at bruge loven til at kontrollere handlinger og afsige domme. Gunnarsson viser at lovteksten er skrevet med udgangspunkt i den kontrollerede funktion. Hun omskriver lovteksten så den i højere grad er handlingsdirigerende, dvs. i højere grad henvender sig til almindelige borgere. Ændringerne omfatter fx opsætning og omorganisering af indholdet, og Gunnarsson konkluderer at der skal sådanne, mere dybdegående ændringer til, hvis omskrivningerne skal resultere i øget forståelighed.

Derudover er der lavet en del ordforståelsesundersøgelser, se fx Frick og Malmström (1983), Eriksen og Møller (1984) og Thorsen, Witt og Brodersen (2012) der undersøger forståelse af ord der bruges i tekster fra det offentlige (fx *revalidering*) ved at lade testpersoner nedskrive betydningen af sådanne ord. Undersøgelserne bekræfter at lægfolks ordforråd ikke omfatter ord der forekommer mere eller

Anne Kjærgaard

mindre hyppigt i tekster fra det offentlige. Rent metodisk kan man dog diskutere om det er en betingelse for at et ord er forstået, at informanten ligefrem kan give en skriftlig definition på grundlag af en sætning hvori ordet indgår.

Jansen (2001) undersøger om psykolingvistiske studier kan levere belæg for påstandene om at bestemte sproglige træk gør tekster fra det hollandske embedsværk "impersonal and complicated" (2001:126). De gennemgåede undersøgelser fokuserer primært på processering af enkeltstående sætninger (i modsætning til mit fokus på hele tekster), og det er uklart om Jansen altid interesserer sig for det samme fænomen som de psykolingvistiske undersøgelser han henviser til: Fx undersøger Renkema (1989, citeret efter Jansen 2001:142) "reading time" og Spyridakis og Isakson (1998) "recall" ved forskellige sproglige konstruktioner. Jansen konkluderer at træk som nominaliseringer og passiv "may pose some processing difficulties" (ibid. 136), og at "addressing the reader has a positive effect on text processing" (ibid. 132). I det omfang man kan sidestille processering med forståelse, bekræfter Jansen således flere af den sproglige rådgivnings antagelser om hvad der letter tekstforståelse.

Hvad angår spørgsmålet om brand, altså hvorvidt de reviderede tekster i højere grad giver modtagerne det indtryk af afsenderinstitutionen som den gerne vil give, er Sørensen (1994) og Pedersen (2004) relevante. Begge fokuserer primært på hvordan borgerne opfatter sproget i forskellige versioner af kommunale tekster, fx om de vurderer tonen som passende.

Sørensen (1994) undersøger hvad modtagere mener om to breve fra en kommune – det ene brev, "admbrevet", er "upersonligt, afsenderen er skjult fx med *man*, i passivkonstruktioner og ved hjælp af sætningsord. Desuden indeholder brevet mange ord hvis referenceramme er uigennemskuelig for udenforstående" (Sørensen 1994:16). Det andet brev, "normbrevet", er "personligt (...), afsenderen er ikke skjult, der er sætningsord, men i et mere beskedent omfang end admbrevet, og brevet indeholder ikke ord som er vanskelige at forstå" (ibid. 16). I en spørgeskemaundersøgelse (der dog kun omfatter 32 borgere) undersøger Sørensen om tonen i de to breve opfattes forskelligt. Undersøgelsen bekræfter flere af den

Hvad mener du, SKAT? ...

sproglige rådgivnings antagelser om hvad der skal til for at skrive på en måde så modtageren får et positivt billede af afsenderen. Fx vurderer 81 % at normbrevet ”i sin tone [er] positivt”, mens 50 % vurderer at admbrevet ”i sin tone [er] negativt” (Sørensen 1994: 17).

Pedersen (2004) laver 8 interviews med modtagere af en kommunal brochure og præsenterer dem for tre versioner af den: Den første version er den oprindelige og er karakteriseret ved tiltaleformer i tredje person (fx ”man”, ”borgeren” og ”virksomheden”), nominaliseringer og passiver (Pedersen 2004: 215). I den anden version af brochuren erstatter Pedersen disse træk med direkte tiltaleformer (fx ”du” og ”I”), opløser nominaliseringer og bruger aktiv frem for passiv (ibid. 215). I den tredje version indsætter han derudover overskrifter udformet som spørgsmål som man kunne forvente at målgruppen for brochuren ville stille. Med Pedersens egne ord er version 2 og 3 udtryk for forsøg på at ”address the citizen/user in his or her own terms and shall thus be seen as an attempt to signal openness and readiness for deliberations” (ibid. 216). Resultaterne bekræfter sådan set de antagelser man traditionelt har gjort sig inden for den sproglige rådgivning: Modtagerne opfatter den oprindelige version af brochuren som et typisk eksempel på kommunikation fra det offentlige og foretrækker de bearbejdede versioner.

Til trods for at der altså er lavet enkelte undersøgelser, er det således stadig ikke særlig velundersøgt om omskrivninger af dansksprogede tekster fra offentlige myndigheder resulterer i øget forståelse, og om reviderede tekster i højere grad understøtter afsenderinstitutioners brand i forhold til faktiske modtagere.

Del 2: Projektets metode

2.1 SKAT og ”lønindeholdelsesbrevet” som cases

SKAT har, som det også gælder for andre danske offentlige institutioner, over en årrække arbejdet på at gøre deres tekster mere forståelige og på at understøtte et bestemt brand vha. tekstarbejdet. SKATs arbejde med sprog og tekster er desuden anerkendt af eksterne interessenter: I 2011 modtog SKAT erhvervssprogprisen for det såkaldte ”lønindeholdelsesbrev”.

Anne Kjærgaard

Undersøgelsen tager udgangspunkt i tre versioner af lønindeholdelsesbrevet, bl.a. den version der vandt erhvervssprogsprisen. Alle tre versioner er lavet af medarbejdere i SKAT – uden min indblanding.

Den ældste version (version 1) er et eksempel på en tekst som sprogmedarbejderne hos SKAT ikke var tilfredse med, og som derfor blev revideret. Version 2 er et resultat af dette revisionsarbejde: Sprogmedarbejderne hos SKAT lavede et revideret brevudkast der blev godkendt af en inddrivelsesmedarbejder (altså en person med indsigt i det fagområde som brevet handler om). Derefter blev brevet sendt ud til 200 borgere der stod for at skulle have foretaget lønindeholdelse, og nogle af disse modtagere medvirkede i en brugerundersøgelse om brevet. Det resulterede i version 2 der fik erhvervssprogsprisen. Senere igangsatte SKAT et workshopforløb hvor sprogmedarbejderne reviderede en stor mængde breve i samarbejde med jurister og inddrivelsesfolk. Her blev brevet underkastet en grundig faglig diskussion, og det resulterede undersøgelsens brevversion 3.

De første afsnit af de tre breve er gengivet som bilag sidst i artiklen.

2.2 Karakteristik af de tre brevversioner

Fælles for de tre brevversioner er budskabet, nemlig at modtageren skylder det offentlige penge (fx ubetalt børnebidrag, parkeringsbøder eller restskat), og at SKAT nu vil tilbageholde noget af modtagerens indkomst for at inddrive gælden. Brevet er en skabelontekst, dvs. det skal kunne sendes ud til mange forskellige modtagere.

Udgangspunktet for denne undersøgelse er SKATs egen vurdering af og forventning om at de tre brevversioner virker forskelligt på modtagerne. Denne artikel indeholder derfor ikke en analyse af forskellene mellem tre versioner – udgangspunktet er hvordan de ifølge sprogmedarbejdere hos SKAT adskiller sig fra hinanden (se dog Kjærgaard, under udarbejdelse, for en tekstanalyse af forskellene mellem version 1 og 2).

Ifølge SKAT selv er version 1 udtryk for det traditionelle offentlige sprog og tekster som SKAT gerne vil distancere sig fra. Version 2 er omarbejdet efter de anbefalinger der gives i traditionen

Hvad mener du, SKAT? ...

for sproglig rådgivning (dvs. i forhold til version 1 er version 2 fx karakteriseret ved færre passiver, lavere lixtal og fravær af fagord). Version 3 adskiller sig først og fremmest fra version 2 ved at der er kommet flere og mere detaljerede informationer i brevet.

2.3 En spørgeskemaundersøgelse

Data indsamles vha. et spørgeskema, og det hænger sammen med undersøgelsens grundlæggende mål, nemlig at afprøve den sproglige rådgivnings antagelse om at bestemte sproglige og tekstlige træk gør en forskel for modtagernes forståelse og kan påvirke afsenderinstitutionens brand. Formålet er altså at undersøge om de reviderede tekster, når alle andre variable end tekstininput holdes konstante, gør en forskel modtagerne – og hvilken forskel der i så fald er tale om.

Det er oplagt at andre faktorer (fx læsesituation) spiller en rolle for forståelsen og opfattelsen af afsenderinstitutionen (se Josephson 2006:14), men fokus her i projektet er alene på hvilken forskel forskellige tekstversioner gør.

2.4 Præsentation af spørgeskemaet

I spørgeskemaet indsamler jeg information om fire overordnede temaer:

- Karakteristika ved respondenterne
- Forståelse af brevet
- Holdninger til brevet
- Holdninger til SKAT på grundlag af brevet.

Spørgeskemaet er opbygget således at respondenterne præsenteres for det samme spørgeskema og én af de tre brevversioner. Således kan jeg undersøge om der er en sammenhæng mellem hvad respondenterne svarer, og den brevversion de har fået.

I det følgende vil jeg give eksempler på de spørgsmål jeg stiller i spørgeskemaet. Præsentationen er ikke udtømmende, dvs. der indgår flere spørgsmålstyper i forsøget på at undersøge de forskellige temaer end der er plads til at præsentere i artiklen.

Anne Kjærgaard

2.4.1 Karakteristika ved respondenterne

Formålet med denne del af spørgeskemaet er at sikre at de grupper der læser de tre forskellige brevversioner, faktisk er sammenlignelige. Jeg indsamler følgende oplysninger om respondenterne: køn, alder, uddannelsesniveau, sproglig baggrund, ordblindhed, erfaringer med breve fra SKAT og læsefærdigheder.

2.4.2 Forståelsesspørgsmål

Et af SKATs hovedformål med brevet er at formidle nogle faktuelle oplysninger til modtageren. Derfor handler en række spørgsmål om om respondenterne formår at uddrage sådanne oplysninger af brevet. Denne type spørgsmål kalder jeg ”forståelsesspørgsmål”, se fx følgende eksempler:

3.8 Hvor meget skylder du ifølge brevet SKAT?

Skriv svaret her:

3.13 Hvad kan der ske hvis du begynder at få mindre i løn end du gør for øjeblikket?

(Sæt kun 1 kryds)

- ☐ Det vil aldrig have nogen betydning for hvor meget du skal betale af på din gæld
- ☐ SKAT kan forhindre dig i at modtage penge fra det offentlige, fx kontanthjælp og SU
- ☐ SKAT kan begynde at trække et mindre beløb, men først når de har givet dig besked
- ☐ SKAT kan begynde at trække et mindre beløb uden at give dig besked
- ☐ Ved ikke/andet (skriv gerne hvad) _____

De fleste forståelsesspørgsmål er lukkede. Det gælder også disse to eksempler hvor respondenterne enten skal skrive et bestemt beløb eller sætte kryds blandt et antal begrænsede svarmuligheder.

Jeg bruger primært lukkede spørgsmål fordi de ikke stiller krav til respondenternes formuleringsevne (som jeg ikke var interesseret i at teste). Desuden var jeg bange for at trætte respondenterne med for mange åbne spørgsmål, altså spørgsmål hvor de selv skulle formulere

Hvad mener du, SKAT? ...

et svar. Et af problemerne med lukkede spørgsmål er dog at nogle respondenter muligvis vil kunne udelukke bestemte svarmuligheder uden nødvendigvis at gøre det på grundlag af brevet. Det problem forsøgte jeg at tage højde for ved at diskutere svarmulighederne med respondenterne i løbet af pilotundersøgelsen – fx ved at spørge dem om nogle svarmuligheder forekom dem helt usandsynlige.

Spørgsmål 3.8 er desuden et eksempel på hvordan det samme spørgsmål kan stille forskellige krav til respondenterne alt efter hvilken brevversion man har fået udleveret sammen med spørgeskemaet. Reichenberg skelner mellem tre forskellige spørgsmålstyper: *Tekstkontrollerende spørgsmål* er spørgsmål ”där det korrekta svarsalternativet överensstämmer i stort sett ord för ord med textens” (2000:113). *Kombinationsspørgsmål* omfatter ”dels frågor där orden i det korrekta svaret inte helt överensstämmer med den exakta ordalydelsen i texten, dels frågor där ordalydelsen inte stämmer exakt med ordalydelsen i texten samtidigt som (...) [respondenterne] måste läsa två eller flere meningar för att finna det korrekta svaret” (2000:115). Den sidste kategori, *inferensspørgsmål*, ”kräver att (...) [respondenterne] utifrån vad han/hon har läst skall dra vissa slutsatser. För att klara av det krävs att (...) [respondenterne] infererar, dvs läser mellan raderna och gör utfyllnader i texten” (2000:117). For respondenter med brevversion 2 eller 3 er spørgsmål 3.8 tekstkontrollerende fordi det samlede beløb står i brevet. Har respondenterne fået udleveret version 1, er der tale om et kombinationsspørgsmål fordi man skal lægge to beløb sammen der står i to forskellige sætninger.

Kategoriseringer à la Reichenbergs spørgsmålstyper har *ikke* været styrende for hvilke spørgsmål der er blevet stillet, fx således at jeg har bestræbt mig på at stille lige mange tekstkontrollerende, kombinations- og inferensspørgsmål. Udgangspunktet har derimod været hvilke informationer SKAT primært ønsker at læseren skal kunne uddrage. På den anden side er det oplagt at det kan vise sig at når informationerne formidles så de ”kun” kræver at respondenterne besvarer et tekstkontrollerende spørgsmål, så svarer flere respondenter korrekt end hvis brevet kræver at de besvarer et kombinationsspørgsmål.

Anne Kjærgaard

2.4.3 Holdninger til de tre brevversioner

Spørgsmålet om holdninger til de tre brevversioner vedrører brandingdimensionen: Lykkes det fx SKAT at give et indtryk af en institution der skriver forståelige tekster ”i et sprog, som passer til modtageren og hans eller hendes behov” (*SKATs sprogpolitik*)?

For fx at undersøge om der er forskel på hvor forståelige brevversionerne opleves, indeholder spørgeskemaet spørgsmål hvor respondenterne skal vurdere forskellige udsagn på en skala:

Skala 3

Jeg synes brevet er

svært at forstå						let at forstå
-----------------	--	--	--	--	--	---------------

___ Ved ikke/forstår ikke

Spørgsmålet om oplevet forståelse rejser derudover spørgsmål der ikke har med branding at gøre. Sørensen undersøger bl.a. om hendes respondenter opfatter et kommunalt brev som ”let at forstå” (1994:17). I modsætning til Sørensens undersøgelse har jeg mulighed for at sammenholde oplevelsen af om brevet er let eller svært at forstå, med respondenternes faktiske evne til at svare korrekt på undersøgelsens forståelsesspørgsmål. Således kan jeg bl.a. undersøge om de reviderede versioner *opleves* som lettere at forstå, uden nødvendigvis at resultere i flere korrekt besvarede forståelsesspørgsmål.

I undersøgelsen af holdninger til brevversionerne var det oplagt også at arbejde med åbne spørgsmål. Ganske vist har kravet om selvstændig formuleringsevne sikkert afholdt nogle respondenter fra overhovedet at svare – på den anden side er det højst sandsynligt at respondenterne opfattede brevene på en helt anden måde end jeg kunne indfange ved kun at opstille et antal begrænsede svarmuligheder.

4.2 Hvad synes du om brevet?

Skriv med dine egne ord hvad du synes om brevet.

Hvad mener du, SKAT? ...

Med udgangspunkt i Maegaard (2009:174 ff.) er formålet med dette spørgsmål at sortere de forskellige udsagn om brevene i semantiske kategorier for at på den måde at danne sig et overblik hvilke kategorier respondenterne selv bruger til at beskrive brevversionerne med – og for at se om brugen af kategorier afhænger af brevversion. Resultater fra min pilottest viste bl.a. at to af de kategorier der anvendes om brevversionerne er ”forvirrende” og ”grundig”.

2.4.4 Holdninger til SKAT

Spørgsmålet om holdninger til SKAT knytter også an til spørgsmålet om SKATs brand, altså spørgsmålet om brevversionerne i forskelligt omfang efterlader respondenterne med det indtryk af SKAT som institutionen ønsker at give.

I det følgende spørgsmål har jeg taget udgangspunkt i SKATs visioner (se *Mål, strategier og rapporter* for en oversigt) og vil have respondenterne til at forholde sig til om det indtryk de får af SKAT i brevet, stemmer overens med SKATs visioner:

4.1 Hvilket indtryk får du af SKAT i brevet? – Sæt ring

SKAT vil gerne signalere nogle bestemte ting til modtageren. Sæt ring om de sætninger som du synes passer på det billede man får af institutionen SKAT når man har læst brevet. Du må selv bestemme hvor mange sætninger du vil sætte ring om.

SKAT tænker retssikkerhed ind i alt hvad SKAT laver.

SKAT behandler alle lige.

SKAT tager udgangspunkt i borgernes og virksomhedernes behov.

....

Også i denne del af spørgeskemaet arbejder jeg med åbne spørgsmål:

4.3 Hvilket indtryk får du af institutionen SKAT i brevet?

Skriv med dine egne ord hvad dit indtryk af institutionen SKAT er på grundlag af brevet. Hvad synes du om institutionen SKAT på baggrund af det her brev?

Ræsonnementet for at bruge åbne spørgsmål er de samme som beskrevet i forbindelse med spørgsmål 4.2 ovenfor. Pilotundersøgelsen viste at et af problemerne ved denne del af undersøgelsen er at

Anne Kjærgaard

mange respondenter har svært ved at skelne mellem hvad de i almindelighed mener om SKAT, og hvad de evt. måtte mene på grundlag af den brevversion de har fået udleveret. Jeg kan naturligvis ikke forhindre dem i at skrive hvad de generelt mener om SKAT, men selve undersøgelsesdesignet vil muligvis kunne hjælpe mig med at skelne mellem ”holdninger i almindelighed” og ”indtryk af SKAT på grundlag af brevet”: Hvis besvarelsenerne rent faktisk afhænger af hvilken brevversion respondenterne har fået, er det i hvert fald et tegn på at respondenterne har formået at besvare spørgsmålet med udgangspunkt i brevversionen snarere end med udgangspunkt i deres generelle holdninger til SKAT.

2.4.5 Rekruttering af respondenter og status for dataindsamlingen

Efter nogle indledende pilottest blev spørgeskemaet distribueret til og besvaret af ca. 750 respondenter. Gruppen af respondenter er sammensat af seminariestuderende, HF- og gymnasieklasser samt AVU-kursister (dvs. voksne der arbejder på en 8., 9.- eller 10.-klasseseksamen).

Jeg udvalgte disse grupper fordi de repræsenterede en vis uddannelsesmæssig spredning. Desuden gjaldt det for alle disse grupper at de blev undervist i dansk, og jeg kunne derfor tilbyde at bidrage til undervisningen ved at fortælle om og diskutere undersøgelsen med respondenterne når de havde udfyldt spørgeskemaet (et tilbud der lettede min adgang til respondenter betydeligt fordi det var et tilbud som mange dansklærere fandt interessant).

Respondentgruppen udgør tydeligvis ikke et repræsentativt udsnit af den danske befolkning – under de givne tidsbegrænsninger var der ikke tid eller midler til at sammensætte et sådant repræsentativt udsnit. Man kunne også overveje om det ikke ville have været mere relevant kun at indsamle data fra faktiske modtagere af brevene, altså folk der under alle omstændigheder ville modtage brevet fra SKAT. Det ville givetvis have været interessant, men det ville være ganske vanskeligt at komme i kontakt med sådanne faktiske modtagere, og med en projektperiode på 14 måneder havde jeg ikke tid til at påtage mig denne opgave.

Hvad mener du, SKAT? ...

2.5 Foreløbige resultater og hypoteser

De foreløbige resultater fra pilottesten tyder på at det faktisk gør en forskel hvilken brevversion respondenterne konfronteres med – både hvad angår spørgsmål om forståelse og brand. Imidlertid er data fra pilotundersøgelsen så få at det er for tidligt at drage konklusioner om undersøgelsens resultater som sådan.

Mine løbende diskussioner med respondenterne om forskelle mellem brevversionerne har desuden givet anledning til en hypotese om at SKATs ønske om at skrive tekster der *både* er forståelige og imødekommende (jf. *SKATs sprogpolitik*) ikke er opfyldt i de reviderede versioner.

Denne pointe fremkom ofte når jeg, som del af det oplæg jeg holdt når respondenterne havde udfyldt spørgeskemaet, bad dem vurdere hvilken af disse brevoverskrifter de foretrak:

”Varsel om lønindeholdelse til dækning af parkeringsafgift m.fl.”
(brevversion 1)

”SKAT vil trække i din løn som betaling på din gæld” (brevversion 2)

Reaktionen var ofte at overskriften i version 2 var den mest forståelige, mens tonen i overskriften fra version 1 blev evalueret mere positivt end tonen i version 2. Overskriften fra brevversion 1 blev dog sjældent karakteriseret som decideret imødekommende, snarere som mere høflig. Argumentet for at overskrift 2 ikke var særlig høflig, handlede ofte om at respondenterne tillagde *vil* en bestemt betydning: I stedet for at opfatte *vil* som et verbum der angiver noget fremtidigt (den betydning SKAT formentlig har været ude efter), var der en stærk tendens til at se på *vil* som et verbum der angiver at noget tilstræbes eller tilsigtes, altså at SKAT på en eller anden måde nærer et ønske om at trække i modtagerens løn. Desuden opfattede nogen det som upassende ”råberi” at skrive SKAT med store bogstaver, og overskrift 2 blev desuden opfattet som en overskrift der gik meget tæt på borgeren ved at tale om ”din løn”. Det lidt formelle og fremmeartede ordvalg i version 1 blev derimod opfattet som karakteriseret af en passende afstand mellem afsender og modtager – omend mange også mente at overskrift 1 var sværere at forstå.

Anne Kjærgaard

Diskussionen antyder at ønskerne om at skrive forståeligt og ramme en passende tone (af hensyn til afsenderinstitutionens brand) ikke nødvendigvis er så lette at forene som man muligvis har antaget hos SKAT. Det kan pege på et mere grundlæggende problem i traditionen for sproglig rådgivning, nemlig at de tekstrevisioner der har til formål at gøre tekster mere forståelige *også* resulterer i tekster der forekommer modtageren uhøflige eller ligefrem nedladende. Jeg er spændt på om denne problemstilling faktisk afspejler sig i de svar som respondenterne har afgivet i spørgeskemaet – og naturligvis på hvad undersøgelsen i øvrigt vil vise om nytten af at revidere tekster fra det offentlige i forsøget på at tilgodese både forståelighed og brand.

Litteratur

- Eriksen, Jens-Martin og Bent Møller (1984) *Svære ord – og lette. En undersøgelse af hvordan folk forstår – og ikke forstår – en række udvalgte ord, som bruges i skrivelser fra det offentlige og andre steder*. København: Statens Informationstjeneste.
- Frick, Nils og Sten Malmström (1983) *Språkklyftan, hur 700 ord förstås och missförstås*. Stockholm: Tiden.
- Gunnarsson, Britt-Louise (1982) *Lagtexters begriplighet. En språkfunktionell studie av medbestämmandelagen*. Lund: LiberFörlag.
- Höög, Catharina Nyström (2010) Kursändring i klarspråksarbetet? Om myndighetsspråkvård och språkforskning. *Språkvård och språkpolitik. Svenska språknämndens forskningskonferens i Saltsjöbaden 2008*. L. Andersson, O. Josephson, I. Lindberg, M. Thelander (red.). Stockholm: Norstedts:120-138.
- Höög, Catharina Nyström, Hedda Söderlundh og Marie Sörlin (2012) Myndigheters texter och klarspråksarbete. *Myndigheterna har ordet. Om kommunikation i skrift*. Stockholm: Språkrådet og Nordstedts:13-38.
- Jansen, Frank (2001): The lack of clarity in a sentence. The style of official documents in Dutch. *Reading and Writing Public Documents. Problems, solutions and characteristics*. Daniël Janssen og Rob Neutelings (red.). Amsterdam: John Benjamins Publishing Company:125-145.
- Josephson, Olle (2006) En bok om textvård. *Textvård. Att läsa, skriva och bedöma texter*. Stockholm: Norstedt:5-23.

Hvad mener du, SKAT? ...

- Kimble, Joseph (1996-97) Writing for Dollars, Writing to Please. *Scribes Journal of Legal Writing* 6:1-38.
- Kjærgaard, Anne (under udarbejdelse) Definér hvad godt sprog og gode tekster er i din organisation – og i kommunikationssituationen (arbejdstitel). [Uden titel – lærebog om sprogarbejde i organisationer]. Christina Holgaard Sørensen (red.). København: Hans Reitzels Forlag.
- Kjøller, Klaus (2004) *Tekst for viderekomne. Tekstproduktion og sproglig rådgivning*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Maegaard, Marie (2009) Den kvalitative sprogmaskemetode – mellem ideologi og praksis. *Dialektforskning i 100 år*. Gudiksen, Asgerd, Henrik Hovmark, Pia Quist, Jann Scheuer og Iben Stampe Sletten. København: Afdeling for Dialektforskning, Københavns Universitet: 171-196.
- Møller, Bent og Erik Hansen (1981) – *og uden omsvøb tak!* København: Statens Informationstjeneste.
- Mål, strategier og rapporter (udateret). Tilgængelig på <http://www.skat.dk/SKAT.aspx?old=1973314>.
- Pedersen, Karsten (2004) When authorities communicate – Democracy and Local and Regional Authorities. *Text, Bild, Samhälle*. Kristina Nikula, Kaisa Alanen og Harry Lönnroth (red.). Nordiska Språk, Institutionen för språk- och översättningsvetenskap, Tammerfors universitet: 213-226.
- Reichenberg, Monica (2000) Röst og kausalitet i lärobokstexter. En studie av elevers förståelse av olika textversioner. *Göteborg studies in educational sciences*, 149. Göteborg.
- Schriver, Karen & Gordon, Frances (2010) Grounding plain language in research. *Clarity* 64:33-39.
- SKATs sprogpolitik (udateret). Tilgængelig på <http://www.skat.dk/SKAT.aspx?old=1612986&vId=203368>.
- Spyridakis, Jan H. og Carol S. Isakson (1998) Nominalizations versus denominalizations: do they influence what readers recall? *Journal for Technical Writing and Communication* 28:163-168.
- Sørensen, Ingrid (1994) Borgernes mening om det offentlige sprog. *Mål & Måle* 17(2):15-20.
- Thorsen, Hanne, Klaus Witt og John Brodersen (2012) For mange svære ord i skriftlig kommunikation fra sundhedsvæsenet. *Ugeskrift for Læger* 174(14):925-930.
- Wille, Niels Erik (2001) Det gode sprog. Nogle tanker om det forskningsmæssige grundlag for rådgivning om sproget i faglig formidling. *Den analytiske gejst. Festskrift til Uwe Geist på 60-årsdagen 23. september 2001*. Lars Heltoft og Carol Henriksen (red.). Frederiksberg: Roskilde Universitetsforlag: 259-271.

Anne Kjærgaard

Brevversion 1:

Varsel om lønindeholdelse til dækning af parkeringsafgift m.fl.

Du har ikke reageret på vores tidligere henvendelse, og vi skal derfor meddele dig, at vi agter at foretage lønindeholdelse hos dig.

Restgælden på din parkeringsafgift udgør 1.010,00 kr. pr. dagsdato.
Restgælden på din restskat udgør på 5.665,00 kr. pr. dagsdato.

Lønindeholdelsesprocent

Vi kan foretage lønindeholdelse hos dig med 10 % efter reglerne i kapitel 5 i bekendtgørelse nr. 1365 af 19.12.2008 om inddrivelse af gæld til det offentlige (inddrivelsesbekendtgørelsen) jf. § 10 i lov nr. 1333 af 19.12.2008 om inddrivelse af gæld til det offentlige (inddrivelsesloven).

Lønindeholdelsesprocenten vil blive lagt oven i din trækprocent på dit skattekort, og lønindeholdte beløb bliver indbetalt til SKAT samtidig med indbetalingen af din A-skat.

Fastsættelse af lønindeholdelsesprocenten

Din betalingsevne er fastsat på baggrund af din årsindkomst, som er opgjort til 180.080,00 kr. Det er oplysninger fra indkomstregisteret for februar 2012 på 15.073,00 kr, som er omregnet til en årsindkomst.

Du kan med denne indkomst betale 12 % af den årlige nettoindkomst. Da lønindeholdelsen foretages over dit eSkattekort med en procentdel af din A-indkomst før skat, har vi foretaget en omregning af procenten til en lønindeholdelsesprocent på 10 %. Herved sikres, at der kun lønindeholdes det beløb, som du efter dine nettoindkomstforhold skal betale.

(...)

Med venlig hilsen
SKAT
Inddrivelsescentret

Hvad mener du, SKAT? ...

Brevversion 2:

SKAT vil trække i din løn som betaling på din gæld

Vi har tidligere skrevet til dig, at du har en gæld. Da du ikke har betalt beløbet, forbereder vi dig på, at vi vil trække en del af din løn som betaling på gælden. Hvis du mener, at du ikke har et rimeligt beløb til rådighed, når vi trækker i din løn, kan du inden 15 dage udfylde og sende os det budgetschema, vi har vedlagt.

Du skylder følgende beløb:

Gæld	Beskrivelse	Periode	Modtaget i SKAT	Beløb
Restskat		Forfald 1.10.2012	05.11.2012	5.525,00
Rykkergebyr		17.11.2012	17.11.2012	140,00
Parkeringsafgift	Parkering 345677	07.08.2012	15.11.2012	910,00
	Oprettelsesgebyr			100,00
I alt				6.675,00

Vi vil trække en procentdel af din løn

Vi vil trække 10 % af din løn som betaling på gælden. Procenten bliver lagt oven i trækprocenten på dit skattekort, og beløbet bliver betalt til SKAT sammen med din A-skat. Du skal altså ikke selv gøre noget for at betale beløbet.

Du kan finde reglerne i inddrivelsesbekendtgørelsens kapitel 5 og i inddrivelseslovens § 10.

(...)

Med venlig hilsen
SKAT
Inddrivelsescentret

Anne Kjærgaard

Brevversion 3:

SKAT vil trække i din indkomst som betaling på din gæld

Vi har tidligere skrevet til dig, at du har en gæld. Da du ikke har betalt beløbet, forbereder vi dig på, at vi vil trække en del af din indkomst som betaling på gælden. Det drejer sig om din gæld på 6.675,00 kr. Se den opgørelse, vi har vedlagt. På opgørelsen kan du se, hvilken gæld, der løber renter på

Hvis du betaler hele gælden på 6.675,00 kr. inden 15 dage fra datoen på dette brev, undgår du, at vi trækker i din indkomst.

Den procent, vi vil trække i din indkomst

Vi kan trække 10 % i din indkomst. Procenten bliver lagt oven i trækprocenten på dit skattekort, og beløbet bliver betalt til SKAT sammen med din A-skat.

Sådan fastsætter vi, hvor stor en procentdel af din indkomst vi vil trække

Vi har beregnet, hvor meget du skal betale ud fra din årsindkomst, som er opgjort til 180.880,00 kr. Det er oplysninger om din indkomst for februar 2012 på 15.073,00 kr. fra indkomstregistret, som er omregnet til denne årsindkomst.

(...)

Med venlig hilsen
SKAT
Inddrivelsescentret