

PÅ BORGERNES PRÆMISSER?

Revision af borgerrettede tekster hos SKAT

Anne Kjærgaard

Postdocstipendiat

Dansk Sprognævn

annekj@dsn.dk

ABSTRACT: Formålet med denne artikel er for det første at vurdere om SKATs revisionsarbejde er udtryk for en kontinuerlig bestræbelse mod tekster skrevet på borgerens præmisser. For det andet er formålet at undersøge den aktivitet der består i at revidere breve hos SKAT, med udgangspunkt i Engeströms model over aktivitetssystemer. Artiklen består af to analyser: I den første analyse undersøges revisionsaktiviteten hos SKAT med udgangspunkt i en forståelse af aktiviteter som målorienterede og med fokus på reviderede tekster, altså produkter af revisionsarbejdet. I den anden analyse trækker aktivitetsdefinitionen på Engeströms model over aktivitetssystemer, og der fokuseres på revisionsaktiviteten som en proces som den fremstår for centrale aktører i revisionsarbejdet. Det konkluderes at revisionsarbejdet hos SKAT med god ret kan betragtes som en kontinuerlig bestræbelse mod tekster skrevet på borgerens præmisser. Desuden konkluderes det at studiet af aktivitetsbestemt sprogbrug med fordel kan inddrage Engeströms model over aktivitetssystemer.

SKAT arbejder – i lighed med mange andre offentlige og private organisationer i Danmark – ud fra et erklæret formål om at gøre SKATs tekster lettere at forstå og mere imødekommende for ”almindelige borgere”, altså lægmodtagere uden særlige faglige forudsætninger for at forstå tekster fra SKAT (se *Sådan skriver vi i SKAT*).

Det ene hovedformål med denne artikel er at vurdere om SKATs revisionsarbejde faktisk er udtryk for en kontinuerlig bestræbelse mod tekster skrevet på borgerens præmisser.

Artiklen her er skrevet med udgangspunkt i seminaret *Aktivitetsbestemt sprogbrug i dynamiske miljøer*¹, og det andet hovedformål med artiklen udspringer af en opfattelse af revisionsarbejdet hos SKAT som et eksempel på aktivitetsbestemt

sprogbrug. Dermed mener jeg at der er tale om sprogbrug der er knyttet til udøvelsen en bestemt aktivitet – i dette tilfælde at revidere SKATs tekster. Formålet er således også at undersøge og illustrere hvordan man i en analyse af aktivitetsbestemt sprogbrug kan tage udgangspunkt i forskellige forståelser af hvad en aktivitet er, og i forskellige typer data.

I artiklens del 1 tager jeg udgangspunkt i forståelsen af det at udøve en aktivitet som det at forsøge at opfylde bestemte mål eller succeskriterier. Denne forståelse er især baseret på SKATs bestræbelse på at tekstrevisionerne skal opfylde bestemte mål, men anes også i den minimale karakteristik af aktivitetsbestemt sprogbrug i oplægget til *Aktivitetsbestemt sprogbrug i dynamiske miljøer* hvor det hedder at aktivitetsbestemt sprogbrug bl.a. ”indgår med henblik på at udfaldet af aktiviteten lever op til bestemte succeskriterier”. Således undersøger jeg eksempler på *produkter* af revisionsaktiviteten, nemlig tre versioner af et brev, en oprindelig version (V1) og to reviderede versioner (V2 og V3), for at se hvordan de lever op til det erklærede mål om at være forståelige og imødekommende, eller med andre ord: at være skrevet på borgerens præmisser.

I del 2 tager jeg udgangspunkt i Engeströms model over aktivitetssystemer der indeholder en mere omfattende karakteristik af hvilke elementer der er særligt relevante i studiet af aktiviteter. På det grundlag analyserer jeg et interview om revisionsarbejdet der giver indblik i den *proces* der ligger bag de reviderede brevversioner og bag revisionsarbejdet mere generelt.

Hvad angår karakteren af data må det bemærkes at de tre breve udgør produkter af revisionsaktiviteten hos SKAT og ikke giver direkte adgang til den aktivitet der består i at revidere breve hos SKAT. Det retrospektive interview er ligeledes et interview *om* arbejdet med at revidere tekster, og giver således kun indirekte adgang til selve den aktivitet der består i at revidere breve hos SKAT.

Sidst i artiklen opsummerer jeg svarene på artiklens to hovedspørgsmål, altså dels om SKATs revisionsarbejde faktisk er udtryk for en kontinuerlig bestræbelse hen mod tekster skrevet på borgerens præmisser, dels hvordan de forskellige typer data og tilgange til forståelsen af hvad en aktivitet er, kan bidrage til studiet af aktivitetsbestemt sprogbrug.

1 De tre brevversioner – analyse af revisionsproduktet

Denne del af analysen tager udgangspunkt i den forståelse af aktiviteter jeg i første omgang arbejdede ud fra. Denne forståelse var baseret på et af de centrale kendetegn ved revisionsaktiviteten hos SKAT, nemlig at den er *målbestemt*, jf. det erklærede mål at tekster henvendt til almindelige borgere i højere grad skal være skrevet på borgerens præmisser, altså være lettere at forstå og mere imødekommende. Min

opmærksomhed rettede sig derfor mod eksempler på de *produkter* der kommer ud af revisionsaktiviteten, nemlig omskrevne tekster, og spørgsmålet om hvorvidt de kunne siges at indfri de erklærede mål med aktiviteten. Som eksempler på produkter valgte jeg det såkaldte *lønindeholdelsesbrev*, et brev som jeg har arbejdet indgående med i mit igangværende postdocprojektⁱⁱ.

Jeg undersøger tre versioner af lønindeholdelsesbrevet: Den ældste version (version 1, V1) er et eksempel på en tekst som sprogmedarbejderne hos SKAT ikke var tilfredse med, og som de derfor reviderede. Version 2 er et resultat af revisionsarbejdet: Sprogmedarbejderne hos SKAT lavede et brevudkast der blev godkendt af en inddrivelsesmedarbejder (altså en person med indsigt i det fagområde 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 brevetⁱⁱⁱ. Det resulterede i version 2 (V2) der fik erhvervsproprisen. 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 i undersøgelsens brevversion 3 (V3).

Fælles for de tre brevversioner er budskabet, nemlig at modtageren skylder det offentlige penge, og at SKAT nu vil tilbageholde noget af modtagerens indkomst for at inddrive gælden.

1.1 Fokus for analysen

Analysen er struktureret omkring spørgsmålet om hvor de tre versioner befinder sig på følgende kontinuum:

Organisationens præmisser \leftrightarrow Modtagerens (formodede) præmisser

Den højre side af kontinuet er opstillet med udgangspunkt i SKATs eget erklærede mål om at skrive forståeligt og imødekommende, her opsummeret som bestræbelsen på at skrive på borgerens (formodede) præmisser. Denne bestræbelse er i overensstemmelse med traditionen for sproglig rådgivning, og som analysen vil vise, trækker revisionsarbejdet hos SKAT på denne tradition. Traditionen for sproglig rådgivning er bl.a. et forsøg på at gøre tekster til borgere uden særlige forudsætninger for at forstå tekster fra fx offentlige myndigheder lettere at forstå og mere imødekommende. Det ærinde kan man fx se udfoldet i Møller og Hansens klassiske – *Og uden omsvøb tak!* hvor offentligt ansatte opfordres til at forestille sig at pjecen er ”en henvendelse fra den menige dansker” der beder offentligt ansatte ”om at skrive mere naturligt, så man kan forstå meningen ved at læse teksten én

gang, og uden at man hele tiden får fornemmelsen af, at ens briller dugger” (1981:3). Der er i øvrigt tale om borgerens *formodede* præmisser fordi der foreligger temmelig få empiriske undersøgelser af hvad der faktisk gør tekster fra offentlige myndigheder til borgere lettere at forstå og får dem til at virke mere imødekommende (se også Kjærgaard 2013 og 2015). Det er vigtigt at understrege at den sproglige rådgivning ikke kan reduceres til et forsøg på at gøre tekster modtagervenlige, se fx Kjøller (1997) der bl.a. handler om hvordan sproglig rådgivning kan ændre en organisations image. Hensynet til modtageren har imidlertid traditionelt spillet en central rolle i den sproglige rådgivning, og det er, i overensstemmelse med SKATs erklærede mål for revisionsarbejdet, det aspekt jeg fokuserer på her i artiklen.

Den venstre side af kontinuet er opstillet med udgangspunkt i den sproglige rådgivnings kritik af tekster fra fx offentlige institutioner. Denne kritik udfoldes fx i Kjøllets beskrivelse af ”orgacentri” der i bedste polemiske stil defineres som ”selvoptagethed hos organisationer” og ”[m]anglende vilje og evne til at leve sig ind i andre” (1997:49).

I analysen gives der eksempler på hvorfor jeg mener det er rimeligt at placere versionerne et bestemt sted på kontinuet, men der er ikke tale om udtømmende analyser.

1.2 V1 – orientering mod organisationens præmisser

Her i artiklen optræder V1 som den ”oprindelige” tekst fordi den har dannet udgangspunkt for V2 og i et vist omfang V3. I V1 formodes modtageren i vidt omfang at have den samme viden om verden som afsenderen. V1 er således den version der befinder sig længst til venstre på kontinuet, altså i højeste grad er skrevet med udgangspunkt i SKATs præmisser.

Et oplagt eksempel på det er brugen af ordet *lønindeholdelse*. Jeg regner det som et fagord fordi det primært bruges indenfor et bestemt skattemæssigt fagområde i en præcis teknisk betydning. Desuden vurderer jeg at det næppe er et ord der er umiddelbart kendt for almindelige borgere. V1 indeholder 30 forekomster af ordet, herunder en række sammensætninger, og det optræder bl.a. i brevets hovedoverskrift der lyder ”Varsel om lønindeholdelse til dækning af parkeringsafgift m.fl.”. Ordet fungerer således som et af de helt centrale begreber i teksten. Betydningen af ordet er imidlertid ikke forklaret, dvs. man er som læser henvist til at slutte sig til betydningen ud fra den måde ordet bruges på i brevet.

Nogle sætninger i brevet er desuden kendetegnet af en ganske massiv informationsophobning:

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).

Læseren får både at vide at der kan foretages lønindeholdelse med 10 %, og på hvilket lovgrundlag lønindeholdelsen gennemføres. Sætningen er formentlig rimeligt overskuelig for en SKAT-medarbejder der forventer at SKATs handlinger skal begrundes i et bestemt lovgrundlag og derudover formentlig er vant til at lovhenvvisninger består af en henvisning til en bestemt del af en lov, lovens fulde navn og evt. et mere uofficielt kaldenavn for loven. Derimod er den formentlig noget mere uoverskuelig for en borger der ikke kender til offentlige institutioners arbejdsgange, eller til hvilke komponenter lovhenvvisninger typisk er opbygget af. Pointen er således at sætningen i høj grad henvender sig til en læser der har samme forudsætningsniveau som medarbejdere hos SKAT formentlig har.

Brevets første afsnit består af en enkelt sætning. Den er et ganske interessant eksempel på hvordan V1 på sin vis faktisk efterlever et af den sproglige rådgivnings traditionelle mantraer der fx nævnes i titlen på Møller og Hansens – *Og uden omsvøb tak!* (1981), eller med andre ord: Kom til sagen!

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

Med en sådan indledningsvis konstatering kan man næppe anklage SKAT for ikke at prøve at forklare borgeren hvorfor brevet er blevet sendt: Problemet er at borgeren ikke har reageret på SKATs tidligere henvendelse. En sådan indledning lever dog næppe op til SKATs bestræbelse på at gøre teksterne mere imødekommende. Indledningen er muligvis ment som en nøgtern konstatering af at borgeren ikke har reageret, men den kan også opfattes som en bebrejdelse der kommer til at danne udgangspunkt for hele brevet. Jeg mener således at også brevets indledende afsnit viser at brevet er formuleret med udgangspunkt i SKATs præmisser, nærmere bestemt SKATs behov for at retfærdiggøre at brevet bliver sendt.

1.3 V2 – orientering mod modtagerens (formodede) præmisser

V2 søger i vidt omfang at tage højde for at læseren ikke har den samme viden om verden som man har internt i SKAT, og placerer sig således til højre på kontinuet. I V2 er ordet *lønindeholdelse* helt væk, i stedet parafraseres ordet i løbet af brevet, fx

er overskriften på brevet ”SKAT vil trække i din løn som betaling på din gæld”. Det er værd at bemærke at V2 således ikke bare er karakteriseret ved *fravær* af ordet, men også at den parafrasering der erstatter ordet, synes tage højde for læserens formodede viden om verden ved at bruge almensproglige ord som ”trække” og ekspliciterer at det handler om ”*din løn*” og ”*din gæld*” (jf. Borchmann 2011:33).

Overskriften vidner også om en stærk bestræbelse i V2 på at gøre det tydeligt hvem der handler: Overskriften fra V1, ”Varsel om lønindeholdelse til dækning af parkeringsafgift m.fl.”, er gjort til en aktiv sætning med SKAT som subjekt, se ovenfor. På tilsvarende vis er fx underoverskriften ”Fastsættelse af lønindeholdelsesprocenten” i V1 erstattet med ”Sådan fastsætter vi, hvor stor en del af din løn vi trækker”, dvs. verbalsubstantivet *fastsættelse* er gjort til en hel sætning hvor det ekspliciteres *hvem* der fastsætter. Denne bestræbelse på at gøre det tydeligt hvem der handler, er formentlig også forklaringen på at alle de fleksiviske passiver i V1 er fjernet i V2 der helt overvejende består af aktive sætninger. Denne ændring skal formentlig ses i lyset af den sproglige rådgivnings traditionelle skepsis over for passiver (se Løj og Wille 1985). I overensstemmelse med Løj og Willes kritik af den traditionelle skepsis er der ikke nogen oplagte eksempler i V1 på at de fleksiviske passiver skulle volde særlige forståelsesproblemer, se fx sætningen nedenfor hvor det ud fra den afsluttende hovedsætning er tydeligt at det er SKAT der kan foretage lønindeholdelse:

Hvis vurderingen af dit budget viser, at der kan foretages lønindeholdelse hos dig med en højere procent end angivet i dette varsel, kan SKAT foretage lønindeholdelse hos dig med den højere procent.

Ikke desto mindre er det oplagt at tolke fraværet af fleksiviske passiver som en bestræbelse på at tilgodese læserens (formodede) præmisser fordi anbefalingen om at undgå fleksiviske passiver traditionelt står stærkt i traditionen for sproglig rådgivning. Desuden er det værd at bemærke at de fleksiviske passiver ikke bare mekanisk er erstattet med aktiv form. Det kunne pege i retning af en temmelig naiv og overfladisk applicering af den sproglige rådgivnings anbefalinger hvor fleksiviske passiver pr. definition skal gøres til aktive former. Det er der dog ikke tale om i V2: Alle de sætninger hvor der indgår fleksiviske passiver, er revideret på en mere grundlæggende måde. Fx er der ikke nogen ækvivalent i V2 til ovenstående sætning fra V1, informationen er simpelt hen fjernet.

Mens den gennemsnitlige sætningslængde i V1 er på 19,9 ord, er den faldet til 16,4 i V2. Det dækker især over at henvisninger til love er behandlet anderledes.

For det første står de i selvstændige sætninger, for det andet er de væsentligt kortere end i de tilsvarende henvisninger i V1:

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

Det er oplagt at antage at denne henvisning er lettere at overskue for den borger der ikke er vant til at læse lovhenvisninger, og henvisningen tilgodeser således lægmodtagerens formodede behov.

V2 er på 497 ord og dermed noget kortere end V1 der er på 624 ord. Det dækker i vidt omfang over at der er udeladt en række informationer i V2, fx oplysninger om hvilke konsekvenser det kan have at indsende et såkaldt budgetskema:

V1: Hvis du mener, at lønindeholdelsen ikke giver dig og din eventuelle husstand et rimeligt rådighedsbeløb, skal du inden 15 dage udfylde og returnere det vedlagte budgetskema.

[...]

Hvis vurderingen af dit budget viser, at der kan foretages lønindeholdelse hos dig med en højere procent end angivet i dette varsel, kan SKAT foretage lønindeholdelse hos dig med den højere procent. Du vil så modtage et nyt varsel fra SKAT inden vi træffer afgørelse om lønindeholdelse.

V2: Hvis du mener, at du ikke har et rimeligt beløb til rådighed fremover, skal du udfylde det budgetskema, vi har vedlagt, og sende det til os inden 15 dage

[...]

Når du har sendt materialet, vurderer vi igen, om vi vil trække i din løn.

I V1 er udgangspunktet at borgeren kan indsende et budgetskema hvis vedkommende mener at det beløb der trækkes, er for højt. Senere i brevet påpeges det dog at indsendelsen af budgetskemaet kan resultere i at SKAT kommer til at trække en større del af indkomsten end varslet i brevet. I V2 introduceres budgetskemaet også som et middel man kan tage i brug, hvis man mener at det lønindeholdte beløb er for stort. I V2 får borgeren imidlertid ikke at vide at indsendelsen af budgetskemaet også kan betyde at SKAT ender med at trække et højere beløb. Det synes på den ene side oplagt at denne ændring i V2 er lavet for at tilgodese borgerens behov for en tekst der er kort og overskuelig. På den anden side udelader man tilsyneladende en af de temmelig afgørende konsekvenser det kan

have at indsende et budgetskema – en konsekvens der ikke virker ligegyldig hvis man overvejer at indsende et budgetskema.

Hvad angår V2's indledende afsnit, er det noget længere end V1's:

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 budgetskema, vi har vedlagt.

I stedet for som det første at konstatere at borgeren ikke har betalt det beløb borgeren skylder, indledes brevet med at påpege at SKAT tidligere har gjort borgeren opmærksom på gælden. På den måde bliver udgangspunktet for brevet SKATs hidtil forgæves forsøg på at inddrive gælden, fremfor, som i V1, borgerens manglende reaktion. Denne mere indirekte måde at komme til sagen på er strengt taget et brud på den traditionelle anvisning om at komme hurtigt til sagen (dvs. undgå "omsvøb"), men virker på den anden side som en fornuftig ændring hvis formålet også er at SKAT skal fremstå mere imødekommende. Derudover er informationen om muligheden for at indsende et budgetskema rykket op i brevets indledende afsnit, dvs. den borger der ikke føler sig i stand til at betale gælden, får meget hurtigt udpeget hvad vedkommende kan gøre.

1.4 V3 – mellem to forskellige sæt af præmisser?

V3 er ganske vanskelig at placere på kontinuet: På nogle punkter virker versionen endnu mere rettet mod modtagerens formodede præmisser, på andre områder minder den mere om V1. Derudover indeholder versionen flere træk der gør det oplagt at sætte spørgsmålstegn ved om V2 faktisk er så rettet mod modtagerens præmisser som man umiddelbart får indtryk af.

I modsætning til V2 indeholder V3 en enkelt forekomst af ordet *lønindeholdelse*:

Du kan finde reglerne om, at vi kan trække i din indkomst (lønindeholdelse) i kapitel 5 i bekendtgørelse om inddrivelse af gæld til det offentlige (inddrivelsesbekendtgørelsen) og i § 10 i lov om inddrivelse af gæld til det offentlige (inddrivelsesloven).

Ordet optræder i parentes efter en parafrasering af begrebet. Det kan tolkes som et forsøg på at tilgodese den modtager der faktisk ønsker at tjekke lovgrundlaget. I

selve loven vil det næppe give mening at lede efter fraser som ”trække i din indkomst”, tværtimod kan man forestille sig at man i lovgrundlaget gør brug af fagudtrykket *lønindeholdelse*. På den måde virker håndteringen af ordet mere gennemtænkt i V3 end i V2.

Lovhenvisningen er derudover udvidet, dog uden at være helt så detaljeret som i V1. Det virker umiddelbart som en tilbagevenden til den oprindelige version og en mangel på hensyntagen til borgerens behov for at kunne overskue lovhenvisningerne. På den anden side er det også muligt at V3 tager hensyn til at den modtager der netop *ikke* kender til loven, har brug for en meget præcis henvisning hvis vedkommende vil finde den.

V3 viderefører bestræbelsen i V2 på at gøre det tydeligt hvem der handler: Der er således ikke ændret grundlæggende ved udfoldelsen af verbalsubstantiver til sætninger, og tilsvarende er fleksiviske passiver undgået.

V3 fylder 779 ord, mens V2 er på 497 ord. Det skyldes at der er tilføjet en række informationer i V3, fx om hvilke konsekvenser det kan have at indsende et budgetskema:

Hvis du ønsker en konkret vurdering af din mulighed for at betale, skal du inden 15 dage udfylde og sende os det budgetskema, vi har vedlagt. [...]

Hvis vurderingen af dit budget viser, at du kan betale mere end beløbet, vi har oplyst i dette brev, kan vi trække en højere procent i din indkomst. Det vil vi sende dig et varsel om, før vi sender dig en afgørelse.

Hvis vurderingen af dit budget viser, at du kan betale mindre end beløbet, vi har oplyst i dette brev, trækker vi i din indkomst med en lavere procent. Det vil vi sende dig en afgørelse om.

Ovenstående afsnit er i én henseende tilsyneladende udtryk for en tilbagevenden til V1: Det står tydeligt i V3 at det er muligt at SKAT ender med at trække et højere beløb hvis man indsender et budgetskema. I en anden henseende adskiller V3 sig dog fra både V1 og V2: I stedet for at præsentere budgetskemaet som en mulighed hvis man mener at man vil have for få penge tilbage efter lønindeholdelsen, tilbydes modtageren nu, mere neutralt, ”en konkret vurdering”.

I V3 tilføjes også andre informationer:

Vi kan også foretage udlæg i dine ejendele, fx i hus, bil eller andet. Det betyder, at vi har mulighed for at sælge dine ejendele på tvangsauktion og bruge pengene til at betale af på din gæld.

Om tilføjelsen skal opfattes som et forsøg på at imødekomme borgeren, er ganske vanskeligt at afgøre. På den ene side virker det ganske fornuftigt at oplyse borgeren om hvilke konsekvenser gælden kan have. På den anden side er det uklart i hvilken situation det kan blive relevant at foretage udlæg, og oplysningen kan derfor komme til at virke som en noget diffus trussel om hvad borgeren *kan* blive udsat for.

Hvad angår brevets første afsnit, er de første sætninger stort set identiske med V2, mens den sidste del af afsnittet er revideret:

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, (sic) der løber renter på.

Modtageren får nu ikke anvist en alternativ handlemulighed, nemlig at indsende budgetskemaet, først i brevet. Derimod er der fokus på præcis hvor stor gælden er, og hvor i brevet man kan finde mere information om gælden. Denne omstrukturering af information virker umiddelbart som en bevægelse væk fra det borgerrettede perspektiv idet de alternative handlemuligheder nedtones til fordel for et mere entydigt fokus på at borgeren skal betale sin gæld.

1.5 Opsummering

Placerer man versionerne på kontinuet mellem organisationens præmisser og modtagerens (formodede) præmisser, er resultatet for V1 og V2 umiddelbart forventeligt: V1 er i høj grad orienteret mod SKATs egne præmisser, fx anvendes *lønindeholdelse* uden betydningen direkte bliver forklaret; lovhensvisningerne er detaljerede og formentlig svære at overskue for modtagere der ikke er vant til sådanne henvisninger. Desuden virker brevets første afsnit ikke imødekommende. V1 er således karakteriseret af en række af de problemer man indenfor den sproglige rådgivning traditionelt har kritiseret tekster fra offentlige myndigheder for at være karakteriseret af.

Omvendt er V2 – i hvert fald for en umiddelbar betragtning – udformet på en måde der stemmer fint overens med den sproglige rådgivnings traditionelle anvisninger for hvordan man skriver modtagerorienteret, og SKATs bestræbelse på at skrive forståeligt og imødekommende. På nogle områder er V2 måske mere loyal over for traditionen for sproglig rådgivning end der reelt er grund til, fx hvad angår fraværet af fleksiviske passiver i V2. Generelt vidner V2 dog om en fornuftig applicering af den sproglige rådgivnings principper hvad angår modtagerrettethed:

Ordet *lønindeholdelse* er fx blevet parafraseret på en måde så det passer bedre til det forudsætningsniveau man må forvente at almindelige borgere har, og lovhenvvisninger er gjort kortere og placeret i selvstændige sætninger. Desuden er det indledende afsnit blevet en anelse mere omstændeligt (og således i umiddelbar uoverensstemmelse med den sproglige rådgivnings anvisning om at undgå omsvøb), men virker også mere imødekommende.

V3 er til gengæld sværere at placere på kontinuet. På nogle områder fremstår V3 som en videreførelse af V2, fx er der heller ikke nogen fleksiviske passiver i V3, og mange verbalsubstantiver er fortsat udfoldet til aktive sætninger. Sine steder fremstår V3 ligefrem mere rettet mod borgerens perspektiv end V2. Den ene gang V3 anvender ordet *lønindeholdelse*, kan det således være et forsøg på at hjælpe borgeren til at orientere sig i lovteksten. Det samme gælder lovhenvvisningerne der er mere detaljerede i V3 end i V2; de kan være et forsøg på at gøre lovene lettere at finde for modtageren.

På informationsudvælgelses- og informationsstruktureringsniveau minder V3 på flere måder mere om V1, fx bliver der ikke anvist alternative handlemuligheder (altså indsendelse af budgetskema) i det indledende afsnit. V3 er derudover kendetegnet af en høj grad af eksplicitering: Der er, som i V1, tydeligt redegjort for konsekvenserne af at indsende et budgetskema. Det gør teksten længere og dermed formentlig mindre overskuelig end V2, men tydeliggør på den anden side tilsyneladende vigtige informationer. Der er altså ikke nødvendigvis tale om at man giver afkald på bestræbelsen om at skrive tekster på borgerens præmisser, men om en anden vægtning af forskellige behov: I stedet for primært at prioritere at teksten er kort, kan det betyde at man mener at borgeren har brug for flere informationer end man får i V2.

Derudover er der medtaget information der ikke optræder i de andre versioner, nemlig oplysningen om at SKAT kan foretage udlæg. Denne tilføjelse virker umiddelbart som en orientering mod SKATs præmisser: Borgeren kan ikke beklage sig over ikke at have fået oplysningen, men det er uklart i hvilken situation udlæg bliver relevant, og oplysningen kan derfor muligvis virke som en ikke nærmere defineret trussel om hvilke sanktionsmuligheder SKAT har. De forskellige tekstversioner vidner således om en form for udvikling i den aktivitet der består i at revidere breve hos SKAT. Det er imidlertid uklart i hvilken retning udviklingen bevæger sig, altså i hvilket omfang V3 er en videreførelse af SKATs erklærede mål om at skrive forståeligt og imødekommende til borgere.

2 Bag teksten - analyse af revisionsprocessen

Analysen af brevversionerne kunne ikke entydigt besvare spørgsmålet om hvorvidt SKATs revisionsarbejde er udtryk for en kontinuerlig bestræbelse mod tekster skrevet på borgerens præmisser. Her i artiklens del 2 antager jeg at denne uklarhed beror på to faktorer: For det første er det ud fra brevversionerne alene vanskeligt at afgøre hvilke bestræbelser der ligger bag teksterne. Derfor vil jeg i det følgende supplere analysen med et interview hvor aktiviteten anskues som en *proces* som den tager sig ud for repræsentanter for centrale aktørgrupper i aktiviteten, nemlig sprog- og fagmedarbejdere. For det andet vil jeg antage at den tilgrundliggende forståelse af det at udøve en aktivitet som det at forsøge at opfylde bestemte mål er for snæver, og trække på en forståelse af aktiviteter der inddrager flere komponenter end målorientering, nemlig Engeströms model over aktivitetssystemer.

2.1 Engeströms model over aktivitetssystemer

Modellen udgør en central komponent i den såkaldte aktivitetsteori (se Engeström 1999). Engeströms overordnede ærinde er at vise hvordan individuelle handlinger og bredere samfundsmæssige strukturer gensidigt påvirker hinanden. Således anskuer han samfundet ”as a multilayered network of interconnected activity systems” (ibid.:36), og ved at anskue enkelthandlinger som dele af aktivitetssystemer kan han forankre individuelle handlinger i en bredere social kontekst. Derudover er der en vis tradition, som jeg viderefører her i artiklen, for at anvende Engeströms model over aktivitetssystemer til at undersøge skrivning i organisationer, se Nikolaidou og Karlsson (2012), Nord (2011) og Hållsten (2008).

Modellen består af følgende elementer:

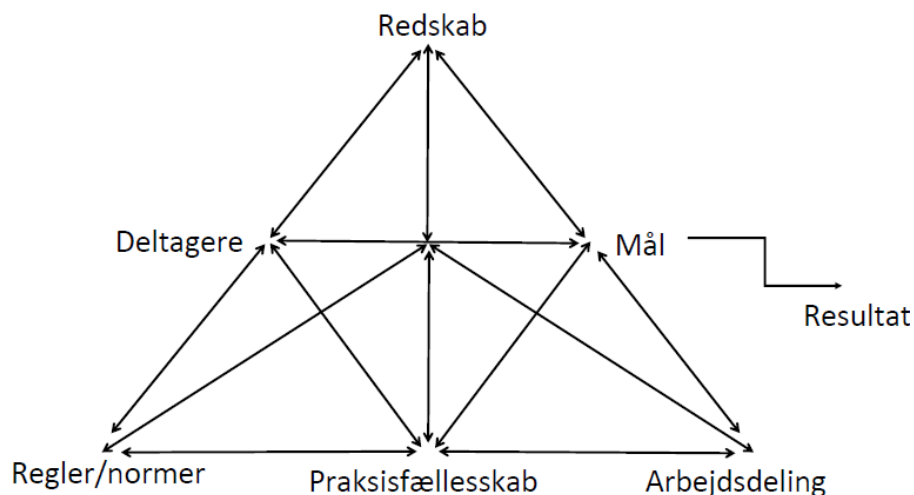


Fig. 1. Model over aktivitetssystemet. Gengivet (og oversat fra svensk) efter Hållsten (2008).

Komponenterne *deltagere*, *redskab* og *mål* knytter an til en lokal, enkeltstående aktivitet: Den udføres af en eller flere deltagere, orienterer sig mod et bestemt mål, og målet nås ved at anvende et eller flere redskaber. Vha. de tre nederste komponenter i modellen knyttes enkeltstående aktiviteter til en bredere social kontekst: Aktiviteter finder sted i større fællesskaber (fx en organisation), de er genstand for en bestemt arbejdsdeling og underkastet bestemte regler eller normer for hvad man bør gøre, og hvordan det bør gøres. Mens målet er det erklærede formål med aktiviteten, er resultatet det der rent faktisk kommer ud af aktiviteten (jf. Nikolaidou og Karlsson 2012:39). Aktivitetssystemer er karakteriseret af flerstemmighed idet de repræsenterer en række forskellige interesser, synsvinkler og traditioner. Flerstemmigheden bidrager til aktivitetssystemets dynamik, herunder de konflikter der måtte være indeholdt i aktiviteten (jf. Nord 2011:33). Pilene mellem modellens elementer illustrerer således hvordan de potentielt påvirkes af og er i konflikt med hinanden.

2.2 Interview

Det empiriske grundlag for analysen er – udover de tre brevversioner – et semistruktureret (jf. Kvale & Brinkman 2009) gruppeinterview med tre personer der havde deltaget i et nu afsluttet projekt der gik ud på at revidere i alt 300 breve. En af deltagerne i interviewet (SM) havde deltaget som sprogmedarbejder, de to andre (FM1 og FM2) havde deltaget som fagmedarbejdere med særligt indblik i bl.a. de skattemæssige forhold som lønindeholdelsbrevet handler om. Den egentlige anledning til at workshopforløbet var sat i gang, var at man var ved at udvikle et nyt it-system som de 300 breve skulle ligge i. Den ene interviewdeltager fungerede som repræsentant for dette nye it-system i forbindelse med workshopforløbet. Denne funktion – og den indflydelse som it-systemet havde på revisionsarbejdet – har jeg af hensyn til artiklens omfang nedtonet. Fokus er på sprog- og fageksperternes samarbejde om tekstversionerne.

Interviewpersonerne kunne ikke huske arbejdet med lønindeholdelsbrevet særlig godt. I løbet af interviewet viste jeg dem dog eksempler fra brevene som jeg bad dem forholde sig til, og det var derfor muligt at diskutere en række tekstnære spørgsmål.

2.3 Analyse

I det følgende præsenterer jeg de to medarbejdergruppers perspektiv på revisionsaktiviteten som den tog sig ud i forbindelse med workshopforløbet generelt og de tre versioner af lønindeholdelsbrevet. Fokus er særligt på V3 fordi

denne version var resultatet af samarbejdet mellem sprog- og fagmedarbejdere ved workshopforløbet.

Figur 2 og 3 opsummerer hhv. sprog- og fagmedarbejdernes perspektiv på aktiviteten med udgangspunkt i interviewet:

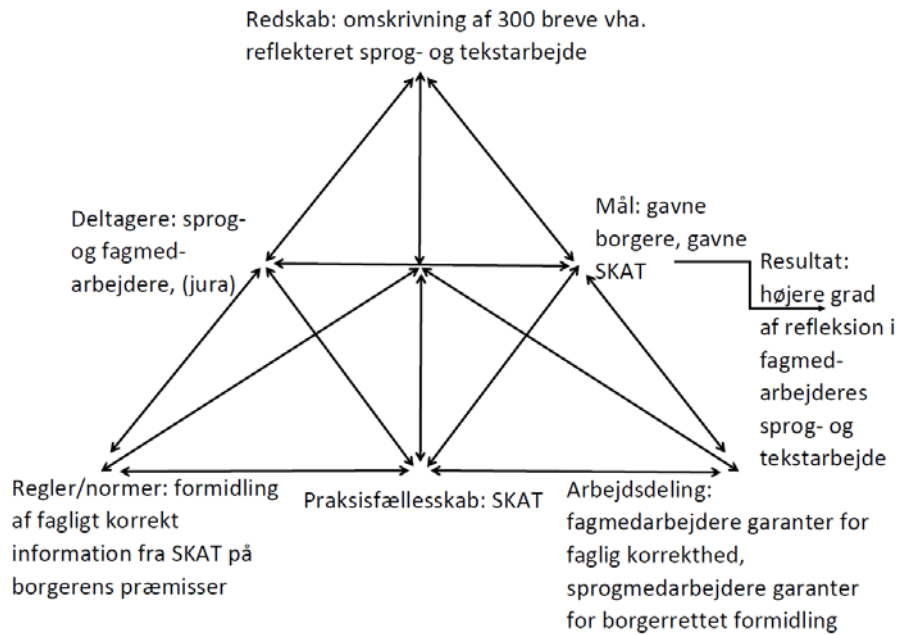


Fig. 2: Sprogmedarbejdernes perspektiv.

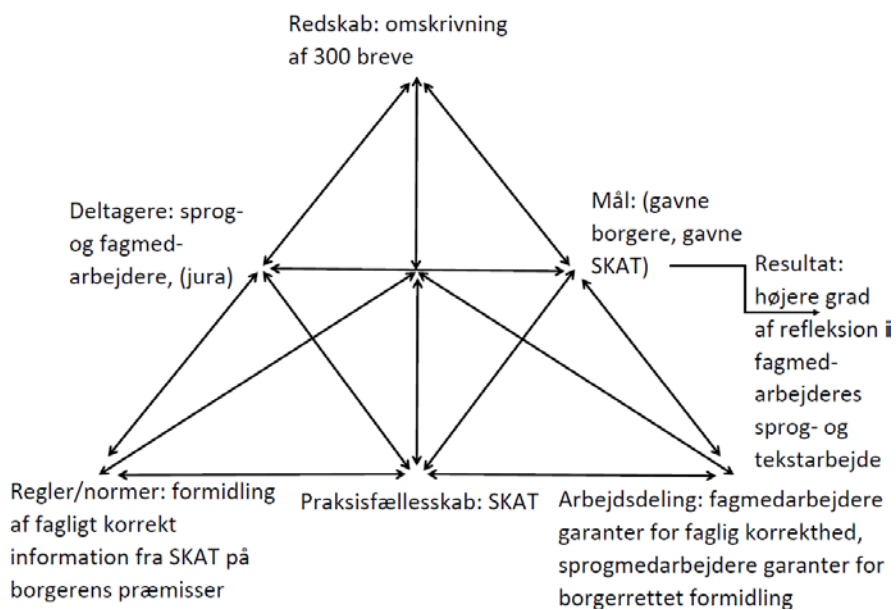


Fig. 3: Fagmedarbejdernes perspektiv.

Den enkeltstående handling jeg tager udgangspunkt i her, er selve workshopforløbet.

Deltagerne i revisionsaktiviteten var sprog- og fagmedarbejdere. Desuden deltog den juridiske afdeling idet den løbende fik de færdigreviderede tekster tilsendt til godkendelse. Det var den juridiske afdelings eget ønske at deltagelsen foregik på denne måde. Deltagerne varetog forskellige roller i processen: Sprogmedarbejderne havde forud for hver mødegang lavet et revisionsudkast til hvert enkelt brev, dog gjaldt det for lønindeholdelsesbrevet, der jo allerede var blevet gennemarbejdet, at man brugte V2 som udgangspunkt for workshoppen. I løbet af workshoppen blev hvert enkelt udkast vist på væggen via en projektor, kommenteret af fagmedarbejderne og tilrettet i plenum. Det kunne resultere i spørgsmål der skulle undersøges nærmere, men ellers blev den pågældende revision betragtet som færdig når den var blevet tilrettet.

Fælles for de to medarbejdergrupper var at det centrale *redskab* i workshopforløbet var omskrivningen af de 300 breve. De to medarbejdergrupper adskiller sig imidlertid også fra hinanden hvad angår redskabet: Sprogmedarbejderne gik til arbejdet med at omskrive brevene vha. det jeg har kaldt ”reflekteret sprog- og tekstarbejde”, dvs. konstante overvejelser om hvad man kunne gøre for at få teksterne til at opfylde målene med omskrivningen. På spørgsmålet om hvorfor de undgår s-passiver svarer sprogmedarbejderen fx:

SM: Det er for at gøre det mere konkret og mindre abstrakt. Det er sådan set bare det. Og det kan godt være at du kan sige, jamen det kan du regne ud ud af sammenhængen i rigtig mange tilfælde, problemet er bare at de mennesker der modtager dem her, de her breve, rigtig tit sidder i en svær situation, så bare det at åbne kuverten og læse det her brev det er en stor ting, så der er ikke nogen grund til at lægge yderligere byrder på dem, og de også skal forholde sig til også lige at regne ud hvem det var, der gjorde hvad. Altså, så nemt som overhovedet muligt for de her modtagere for de har det ikke altid så let.

Som jeg vil vende tilbage til nedenfor, var fagmedarbejderne grundlæggende enige med sprogmedarbejderne om *at* teksterne skulle tilgodese almindelige mennesker. Fagmedarbejderne var imidlertid ikke særlig gode til at reflektere over *hvordan* de skulle tilgodese modtageren, herunder hvilke problemer helt almindelige borgere kunne have med brevene:

FM1: Fordi i mine øjne, ikke at [navn på sprogmedarbejder] og [navn på sprogmedarbejder] som fortrinsvis var med, [navn på sprogmedarbejder] var lidt med, er skide dygtige til deres arbejde, men jeg så dem også lidt som, men det er jo ganske almindelige borgere der får det her brev. Den situation kunne de sætte sig i, det kunne jeg ikke, og det kunne de andre fagpersoner ikke fordi vi tænker jo bare den faglige bane hele tiden, ikke. Men [navn på sprogmedarbejder], [navn på sprogmedarbejder] og dem de kunne jo stille nogle vanvittige spørgsmål hvor vi tænkte: Hm, hvad skal vi lige svare til det her for de har jo egentlig ret, ikke. De forstår jo ikke det her. Det er jo bare indforstået for os.

Målet med aktiviteten var fra sprogmedarbejdernes perspektiv at gavne både de borgere der modtager brevene, og SKAT: Revisionerne skulle gerne resultere i øget tilfredshed med brevene hos borgerne, effektivisering af SKATs arbejde, øget regelefterlevelse blandt borgerne og øget retssikkerhed for borgerne. Fagmedarbejderne var absolut ikke fremmede for at det kunne være en god ide at omskrive brevene – af hensyn til borgerne og af hensyn til SKAT. På den anden side overlod de det ved interviewet til sprogmedarbejderen at svare på spørgsmålet om hvad der er målet med at omskrive breve hos SKAT med et ”Nå, det må være dig”. Det overordnede mål med workshopforløbet blev altså anset for at være sprogmedarbejdernes bord, og målet er derfor placeret i parentes i figur 3.

Det *fællesskab* som workshopforløbet befandt sig indenfor, var helt overordnet SKAT; formålet var at revidere brevene så de bedst muligt varetog SKATs opgave med at kommunikere med borgere.

Den almindelige *arbejdsdeling* mellem fag- og sprogmedarbejdere er organiseret således at fagmedarbejderne primært skal sikre den faglige korrekthed, mens sprogmedarbejderne primært skal sørge for at teksterne tager hensyn til borgerens perspektiv. Denne arbejdsdeling karakteriserede også workshopforløbet, fx sagde sprogmedarbejderen følgende om de revisioner sprogmedarbejderne havde lavet forud for workshoppen:

SM: Vi havde jo bare givet vores bedste bud vel vidende at det helt sikkert ikke var fagligt korrekt, og det var så gruppens ansvar at gøre den fagligt korrekt

Arbejdet med at gøre teksterne fagligt korrekte var altså en ting der ifølge sprogmedarbejderen skulle sikres på workshoppen. Nogle af forskellene mellem brevversionerne blev således forklaret som et resultat af arbejdet med at gøre brevet

fagligt korrekt; spørgsmålet om hvorfor ordet *lønindeholdelse* forekommer i V3, blev fx besvaret som følger af en af fagmedarbejderne:

FM2: Det tror jeg har lidt at gøre med at vi et eller andet sted imellem de her versioner har fået et yderligere begreb i forhold til lønindeholdelse, vi fik et begreb der hedder særskilt lønindeholdelse, det er så et helt andet regelsæt i forhold til lønindeholdelse, så en borger kan blive trukket i sin indkomst som svarer til den lønindeholdelse der altid har kørt igennem mange år, men en borger kan også godt blive trukket en særskilt del af sin indkomst på nogle bestemte kravstyper, og det havde vi en del snak frem og tilbage om, jamen hvordan gør vi det tydeligt for borgeren, for de borgere der bliver ramt af begge situationer, de skal jo kunne skelne mellem det. Så der er mange steder hvor vi ligesom i parentes skriver lønindeholdelse, nu har du jo ikke set de andre breve, men der skriver vi så særskilt lønindeholdelse så ligesom borgeren kan sige der er en forskel her, ikke.

Som jeg var inde på i tekstanalysen, *kan* den konkrete brug af ordet i V3 dog også tolkes som et forsøg på at hjælpe borgeren til at orientere sig i lovteksten. Denne udlægning blev faktisk præsenteret af sprogmedarbejderen, men vandt ikke rigtigt gehør, og ændringen synes således reelt motiveret af faglige hensyn:

SM: Men var argumentet ikke også at der skulle stå lønindeholdelse i parentes fordi det var det ord der blev brugt i loven eller bekendtgørelsen. Eller hvad? Det snakkede vi slet ikke om?

FM1/FM2: Jeg kan ikke huske det

SM: Nej, det kan jeg heller ikke huske

Det regel- eller normsæt som de to medarbejdergrupper orienterede sig efter, har jeg for begge medarbejdergrupper sammenfattet som et spørgsmål om *at formidle fagligt korrekte informationer fra SKAT på borgerens præmisser*. Som påpeget tidligere gælder det at sprogmedarbejderne primært står som garanter for at teksterne er borgerrettede, mens fagmedarbejderne primært er garanter for den faglige korrekthed. Det mest interessante i denne sammenhæng er at fagmedarbejderne, også før workshopen, synes at have været meget optagede af at det er vigtigt at almindelige borgere forstår hvad der står i breve fra SKAT:

FM2: Jamen, jeg tror bare det er man har vænnet sig til det andet sprog fordi man selv man er så faglig [...]. Men man glemmer lidt på den anden side at

folk ved måske ikke bare, nogle simple ord for os er ikke simple på den anden side, vel.

At fagmedarbejderne orienterer sig mod ”folk”, altså almindelige borgere, som målgruppe, er således *ikke* et resultat af workshoppen – det var tilfældet allerede før workshoppen gik i gang. Problemet har snarere været at fagmedarbejderne ikke har været bevidste om hvordan de skulle skrive mere modtagerrettet.

Et vigtigt *resultat* af workshopforløbet er imidlertid at fagmedarbejderne er blevet langt mere bevidste om hvad der skal til for at skrive modtagerrettet, en pointe der sammenfattes af sprogmedarbejderen:

SM: (...) hele den der gruppe fik en fuldstændig anden forståelse af hvad sproget kunne, og hvorfor det var en god ide at skrive de her breve om end så mange andre medarbejdere havde. Rigtig tit så var det gruppen der kom med de gode ideer til hvordan man kunne formulere det sådan så det blev forståeligt. Og det blev rigtig tydeligt det, jeg elsker den her historie [der grines], rigtig tydeligt da der kom en af de medarbejdere som kun var med en enkelt gang^{iv}, og hun kom ind, og hun så det der brev oppe på væggen, og hun sagde ingenting, hun sad bare og kiggede, og da der så var gået lidt, så kiggede hun rundt på de andre og sagde: Har I godkendt det her? Altså, hvordan kan I dog nogensinde forestille jer at det er sådan noget vi skal sende ud, og så trak I andre bare på skuldrene og sagde: Det værner du dig til [der grines].

Resultatet af workshoppen er altså at fagmedarbejderne er blevet bedre til at reflektere over *hvordan* man skriver modtagerrettet. Dette resultat er ganske overraskende i forhold Jensen (2007) og Kjærgaard (2012) der på forskellig vis betoner at der er behov for mere grundlæggende holdningsændringer hvis skrivende medarbejdere skal tilegne sig nye måder at skrive tekster på. Analysen her tyder snarere på at fagmedarbejderne og sprogmedarbejderne også før workshopforløbet orienterede sig efter samme normer, dvs. var enige om at gode breve fra SKAT bør være til at forstå for almindelige borgere.

Forskellene mellem V2 og V3 er altså i vidt omfang udtryk for at sprog- og fagmedarbejdere i fælleskab har arbejdet på at gøre brevet endnu mere forståeligt for borgeren. På spørgsmålet om hvorfor V3 indeholder mere detaljerede informationer om konsekvenserne af at indsende et budgetskeam end V2, svarer fagmedarbejderne at V2 var et forsøg på at ”skære så langt ind til benet i den version 2 som vi kunne”. Fagfolkene indvendte imidlertid at borgeren her fik så få

informationer at det var uklart hvad konsekvenserne af at indsende budgetskemaet kunne blive, og informationerne blev derfor indføjet i V3 netop af hensyn til borgerne. Det borgerrettede perspektiv spiller også en rolle i forbindelse med udformningen af lovhenvvisninger i V3:

FM1: Altså, jeg vil sige l'eren den er, hvis jeg bare ser den med borgerøjne, så er den, altså det er jo alt for gnidret. Der er mange tal i og altså det, øjet bliver bare forstyrret af det [...]. Da vi sidder og arbejder med version 3, så er der jo mange af de her ting som man i dagligdagen ikke vil tænke over som vi sad i arbejds- i workshoppen i gruppen og snakkede lidt mere om, så det der var i det, det var jamen vi prøvede at lege borger og google det eller gå på retsinfo og skrive inddrivelsesbekendtgørelsen og inddrivelsesloven og se hvad der skete, og fandt så ud af det rigtige det var at skrive hele bekendtgørelsens navn, og så kunne vi i parentes skrive hvad vi kalder den i daglig tale.

Analysen viser således at både V2 og V3 er revideret ud fra det samme grundlæggende normsæt, herunder en kontinuerlig bestræbelse på at tilgodese borgerens præmisser. V3 er altså ikke udtryk for at der er tænkt mindre på modtageren end der er i V2, men der er taget højde for modtageren ved at inddrage mere viden om faglige forhold og ved i det hele taget at indarbejde bidrag fra fagmedarbejderne.

3 Konklusion

Formålet med denne artikel var for det første at vurdere om SKATs tekstrevisionsarbejde – i overensstemmelse med SKATs erklærede mål – er udtryk for en kontinuerlig bestræbelse mod tekster skrevet på borgerens præmisser. For det andet var formålet, ud fra en opfattelse af SKATs tekster som eksempler på aktivitetsbestemt sprogbrug, at undersøge hvordan man kan gribe studiet af aktivitetsbestemt sprogbrug an.

På grundlag af artiklens resultater mener jeg det er rimeligt at betragte SKATs revisionsarbejde som udtryk for et kontinuerligt forsøg på at skrive tekster der er skrevet på borgerens præmisser. Denne konklusion hænger i høj grad sammen med måden hvorpå studiet af aktivitetsbestemt sprogbrug er grebet an i artiklen.

I første omgang gik jeg ud fra en forståelse af aktiviteter som målorienterede, dvs. orienteret mod SKATs erklærede mål om at skrive tekster på borgerens præmisser. På grundlag af analysen af eksempler på produkter af revisionsaktiviteten var svaret ikke entydigt: Forsøget på at placere de tre brevversioner på et kontinuum mellem tekster skrevet på SKATs præmisser og

tekster skrevet på borgerens præmisser viste sig især vanskeligt for V3's vedkommende. På nogle punkter virkede V3 som en videreudvikling af V2, altså et forsøg på at tilpasse brevet yderligere til borgerens perspektiv. På andre punkter virkede V3 snarere som en tilbagevenden til V1, der i vidt omfang var skrevet med udgangspunkt i SKATs perspektiv. Det var således vanskeligt at afgøre om udviklingen var udtryk for en stadig bestræbelse på at skrive tekster på borgerens præmisser.

For nærmere at undersøge spørgsmålet skærpede jeg definitionen af hvori en aktivitet består ved at tage udgangspunkt i Engeströms model over aktivitetssystemer. Derudover udvidede jeg datagrundlaget ved at inddrage et interview med to fagmedarbejdere og en sprogmedarbejder om den proces der lå bag revisionerne af lønindeholdelsesbrevet. Sprogmedarbejderen havde både medvirket til at skrive V2 og V3, mens fagmedarbejderne havde bidraget til V3 i forbindelse med et mere omfattende workshopforløb hvor 300 SKAT-breve var blevet omskrevet. Analysen viste at fagmedarbejderne hele tiden havde arbejdet ud fra et ønske om at formidle information fra SKAT på borgerens præmisser, jf. analysen af fagmedarbejdernes normer. Et af de centrale resultater af workshopforløbet var at fagmedarbejderne blev bragt til at reflektere over hvad der karakteriserer en tekst der er skrevet så den er til at forstå for almindelige borgere, dvs. fagmedarbejderne tilegnede sig nogle redskaber der kunne gøre deres tekster mere borgerrettede.

Det ville have været umuligt at undersøge elementer som aktivitetens resultater og arbejdsdeling alene ud fra brevversionerne og de minimale oplysninger om brevenes tilblivelse og SKATs sprogpolitik som jeg i første omgang arbejdede ud fra. For at kunne udfolde en analyse på grundlag af modellen over aktivitetssystemer havde jeg således brug for data der kunne belyse en række forhold om revisionsaktiviteten. Om og hvordan aktiviteter manifesteres sprogligt, afhænger dog af hvilken aktivitet der er i fokus, og valget af data må således afhænge af hvilken aktivitet der er genstand for analysen. I det omfang formålet med at studere aktivitetsbestemt sprogbrug er nærmere at undersøge den aktivitet som sprogborgen er udtryk for, er hovedpointen her i artiklen imidlertid at der er behov for en mere nuanceret tilgang til fænomenet *aktivitet* end det der var denne artikels udgangspunkt. Hvis man primært fokuserer på aktiviteter som målorienterede, risikerer man fx at overse at noget så grundlæggende som formuleringen af disse mål i høj grad afhænger af hvem man spørger: Med udgangspunkt i SKATs sprogpolitik synes det fx helt rimeligt at antage det er et centralt mål at SKATs tekster er skrevet på borgerens præmisser, altså er forståelige og imødekommende. Med udgangspunkt i sprogmedarbejderens fremstilling er spørgsmålet om at skrive

på borgerens præmisser imidlertid snarere en delkomponent der skal sikre at SKAT opfylder en række andre mål, fx at øge borgernes regelefterlevelse og retssikkerhed. Inddragelsen af modellen over aktivitetssystemer sikrede således et grundlæggende blik for den mulige flerstemmighed der karakteriserer aktiviteter. Derudover gjorde modellen og interviewet det muligt nærmere at beskrive den udvikling som de forskellige brevversioner var udtryk for, altså dels at fagmedarbejderne blev bedre til at reflektere over hvad der karakteriserer en borgerrettet tekst, dels at sprogmedarbejderne trak på fagmedarbejdernes faglige kompetencer for yderligere at forbedre brevet.

Det mest overraskende resultat af analysen er formentlig at de to medarbejdergrupper faktisk ikke adskilte sig hvad angår normer: Også før workshopen anså begge faggrupper det for selvfølgelig at tekster fra SKAT skulle være skrevet på borgerens præmisser. Dette resultat står i modsætning til fx Jensen (2007) og Kjærgaard (2012) der begge konkluderer at der er ganske langt mellem holdningerne hos fag- og sprogmedarbejdere. Om normerne for hvad der udgør godt sprog og en god tekst hos hhv. sprog- og fagmedarbejdere i danske organisationer, mere generelt er ved at nærme sig hinanden, er et spørgsmål der kunne være interessant at få belyst i fremtidig forskning.

Litteratur

- Borchman, S. (2011). En pragmatisk tilgang til teksters forståelighed, *Kvan. Tidsskrift for læreruddannelse og skole*. Vol. 31: 28-47.
- Engeström, Y. (1999). Activity theory and individual and social transformation, i Engeström, Y., R. Miettinen & R.-L. Punamäki (red.), *Perspectives on activity theory*, Cambridge University Press, s. 19-38.
- Hållsten, S. (2008). *Ingenjörer skriver. Verksamheter och texter i arbete och utbildning*, ph.d.-afhandling, Institutionen för nordiska språk, Stockholms universitet. Tilgængelig på <http://su.diva-portal.org/smash/get/diva2:198379/FULLTEXT01>.
- Jensen, L. B. (2007). Klarsprog – kommunikationsteknik eller holdningsændring? I: Jarvad, P. & Mørch, I. E. (red.), *Klart sprog er godt sprog. Rapport fra en nordisk konference om klarsprog*. Dansk Sprognævns skrifter 38, s. 11-23.
- Kjærgaard, A. (2015). Påvirker omskrivninger af tekster fra det offentlige borgernes forståelse – og hvordan?, *Sakprosa*. Vol. 7(2). Tilgængelig på <https://www.journals.uio.no/index.php/sakprosa/article/view/793>
- Kjærgaard, A. (2014). Fra ”Varsel om lønindeholdelse” til ”SKAT vil trække i din løn” – hvad foretrækker borgerne?, *Nyt fra Sprognævnet* 2014, nr. 2: 13-20.

- Kjærgaard, A. (2013). Hvad mener du, SKAT? Modtageranalyser af breve fra SKAT, i: Hansen, I. S., T. T. Hougaard & P. Widell (red.), *14. Møde om Udforskningen af Dansk Sprog*, Institut for Æstetik og Kommunikation, Aarhus Universitet, s. 217-236.
- Kjøller, K. (1997). *Image – Effektive råd til virksomheden om sprog og kommunikation*, Akademisk Forlag.
- Kvale, S. & S. Brinkman (2009). *Interviews, Learning the craft of qualitative research interviewing*, 2. udgave, Sage Publications.
- Løj, M. & N. E. Wille (1985). Kan vi undvære passiv? eller Kan passiv virkelig undværes? En undersøgelse af passivformernes grammatik, stilistik og pragmatik, *NyS* 15: 5-52.
- Møller, B. & E. Hansen (1981). – *Og uden omsvøb tak!*, Statens Informationstjeneste.
- Nikolaidou, Z. & A.-M. Karlsson (2012). Aktivitetsteori och textanalys. Exempel från äldrevården, i: Karlsson, A.-M., M. Landqvist & H.S. Rehnberg (red.), *Med språket som arbetsredskap. Sju studier av kommunikation i vården*, Södertörns högskola, s. 35-48.
- Nord, A. (2011). *Att göra någon annans text tydlig. Förutsättningar och språkideal vid språkbearbetning av myndighetstext*, TeFa 48, FUMS, Institutionen för nordiska språk, Uppsala universitet.
- Sådan skriver vi i SKAT,
<http://www.skat.dk/skat.aspx?oID=1612980#SKAT.aspx?oId=1612986&chk=203368&suId=141820665704308053095037804852>.

ⁱ Artiklen er skrevet på grundlag af mit foredrag *En færdig tekstrevision – flere aktiviteter? Omskrivning af breve hos SKAT* på seminaret.

ⁱⁱ I postdocprojektet undersøger jeg, med udgangspunkt i de tre versioner af brevet som også indgår her i artiklen, om arbejdet med at revidere tekster fra offentlige institutioner resulterer i øget forståelse og en mere positiv opfattelse af tekst og afsenderinstitution hos faktiske læsere (se også Kjærgaard 2013, 2014, 2015).

ⁱⁱⁱ Der blev således udarbejdet to foreløbige versioner (versionen der blev godkendt af en fagmedarbejder, og versionen der blev sendt ud til 200 borgere). Af pladshensyn har jeg udeladt disse to versioner da de var foreløbige versioner i processen med at udarbejde V2.

^{iv} Nogle medarbejdere med kompetencer indenfor et helt bestemt område deltog kun i workshopforløbet i forbindelse med tekster der havde relevans for det pågældende område.