

Illröda texter, ärvda skrivningar och utrymmen för professionellt tyckande

Dialogiska perspektiv på yrkesskrivande i kommunal förvaltning

Av ANDREAS NORD & KARIN HELGESSON

Abstract

Nord, Andreas, andreas.nord@nordiska.uu.se, Professor, Department of Scandinavian Languages, Uppsala University; *Helgesson, Karin*, karin.helgesson@svenska.gu.se, Senior Lecturer, Department of Swedish, Multilingualism, Language Technology, University of Gothenburg: "Bright red texts, inherited writing and spaces for professional judgement. Aspects of professional writing in municipal administration". *Språk och stil* NF 35, 2025, pp. 128–160.

Drawing on Mikhail Bakhtin's dialogism, the article examines the dialogical conditions of professional writing within Swedish municipal administration. The article focuses on the formal briefing note genre, a central text genre in municipal administration written by civil servants to present assessments and decision proposals to politicians. The study is based on semi-structured interviews with employees in one Swedish municipality with the aim to understand the dialogical factors that shape writing by studying how writers perceive their situation and the norms and practices that guide their work. The findings suggest that writers view themselves as active agents who influence texts, learning from experience, colleagues and previous texts. Colleagues and superiors play a crucial role in reviewing and approving texts, providing a collective dimension to the writing process. Templates and phrase banks are essential tools to help writers produce consistent and effective texts. Texts are tailored for politicians, who are the main recipients, but politicians rarely give direct feedback. The article discusses how writing in local government is highly regulated, yet allows for individual agency, highlighting the complex dialogical relations that characterize the writing situation.

Keywords: professional writing, norms, dialogism, intertextuality, municipal administration.

Intervjuare: Gör du nånsin ett avsteg från en tjänsteskrivelsemall?
Camilla: Nej men, det går inte, då kommer den tillbaka illröd.

När skribenten Camilla får frågan om hon någonsin avviker från det som påbjuds i en viss textmall svarar hon att detta är otänkbart – texten skulle komma tillbaka ”illröd”, fylld av kommentarer med krav på ändringar från den kollega som ska godkänna texten. Hennes skrivande är alltså tydligt reglerat av

både mall och kontrollerande kollegor. Camilla är en av många tjänstepersoner i svensk kommunal förvaltning som skriver underlag för det politiska beslutsfattandet. I denna artikel utforskar vi förutsättningarna för sådant skrivande.

Skrivandet görs inom en av de mest centrala kommunadministrativa genrer, nämligen den som kallas *tjänsteutlåtande* eller *tjänsteskrivelse*. Texter i genren har en komplex funktion inom den administrativa och politiska processen (Helgesson & Nord 2022, under utg.), men huvudfunktionen är alltid att redovisa en bedömning eller utredning i ett ärende samt att ge ett förslag till beslut. Texterna skrivs av opolitiska tjänstepersoner och riktar sig till de folkvalda politiker som är faktiska beslutsfattare, ofta fritidspolitiker med varierande erfarenhet av att läsa specialiserade administrativa texter. Eftersom texterna utgör hela eller en stor del av underlaget i beredningen av ett ärende för ett kommunpolitiskt organ rör det sig om texter som är viktiga för att det lokala demokratiska beslutsfattandet ska fungera.

Vårt syfte är att utforska och förstå de ramar som formar detta yrkesskrivande, utifrån hur skribenterna talar om sitt sammanhang, sitt skrivande, sina texter och de faktorer som påverkar dem. Vi anlägger ett dialogiskt perspektiv, i den ryske litteraturteoretikern Michail Bachtins efterföljd.

Bachtin hävdade, med en välkänd formulering, att ordet alltid är halvt någon annans:

As a living, socio-ideological concrete thing, as heteroglot opinion, language, for the individual consciousness, lies on the borderline between oneself and the other. The word in language is half someone else's. (Bakhtin 1981 s. 293)

Bachtin talar om *ord* – i det ryska originalet *слово* – metonymiskt här, syftande på hela språket, och han menar att språket är format av dess tidigare användningar och att den som använder det måste förhålla sig till detta för att göra det till sitt eget och fylla det med egen betydelse:

It becomes "one's own" only when the speaker populates it with his own intentions, his own accent, when he appropriates the word, adapting it to his own semantic and expressive intention. Prior to this moment of appropriation, the word does not exist in a neutral and impersonal language [...], but rather it exists in other people's mouths, in other people's contexts, serving other people's intentions; it is from there that one must take the word, and make it one's own. (Bakhtin 1981 s. 293)

Bachtins tankar om det sociala i språket är grunden för synen på språket inom dialogism och sociokulturell teori i bredare mening. De innebär en förståelse

av att texter och skrivande alltid är del i en dialog som förs på många ledder. Den förs med den som författaren vänder sig till genom texten, med tidigare och senare texter av samma och andra slag, inklusive texter som i fragmentform flyter in i den nya texten, och med de gemenskaper som har åsikter om hur texten kan och bör se ut. Även lärande sker genom dialog där röster möts. I skrivandet i institutionella kontexter är många av dessa dialogrelationer särskilt uttalade. Vi kommer därför att utforska skrivandet utifrån vilka olika typer av dialogiska relationer som präglar skrivandet och hur de dialogiska relationerna förhåller sig till varandra.

Att belysa hur de dialogiska relationerna i detta skrivande bildar ramar är intressant i egen rätt, men att veta mer om förutsättningarna för skrivande är också viktigt för den som vill förbereda framtidens skribenter på det, eller kanske arbeta med att höja kvaliteten på texterna. Detta är nämligen en typ av texter som ofta har varit föremål för kvalitetsutvecklingsprojekt (inom det som kallas *klarspråksarbete*) efter att politiker klagat över för långa och komplicerade texter (jfr t.ex. Hedlund 2014, Nord & Forsberg 2017). Men för att kunna planera rimliga åtgärder behövs kunskaper om skrivandets förutsättningar (Lund 2014).

1 Bakgrund: svensk kommunal förvaltning och tjänsteutlåtandets roll

Inom svenska kommuner fattas en stor del av besluten av folkvalda politiker. Under 2019 var 35 900 politiker verksamma inom kommunsektorn, varav de flesta, 96 procent, var fritidspolitiker (SCB 2020). Hur den kommunala förvaltningen ska vara organiserad är inte reglerat i detalj, men ändå verkar de flesta kommuner vara organiserade på liknande sätt (Danielsson 2018). På den högsta nivån i den kommunala organisationen finns kommunfullmäktige, som består av förtroendevalda politiker. Fullmäktige väljer en kommunstyrelse, som fungerar som det verkställande organet. Det finns också olika, mer specialiserade politiska nämnder – t.ex. kan det finnas en utbildningsnämnd och en socialnämnd – där beslut fattas av (fritids)politiker vid regelbundna, ofta månatliga, möten. Varje nämnd betjänas vanligtvis av en specifik förvaltning inom kommunen, t.ex. en utbildningsförvaltning eller en socialförvaltning.

I förvaltningarna är det opolitiska tjänstepersoner som bereder de beslutsärenden som ska till kommunstyrelsen och de politiska nämnderna, inte minst

genom att sammanställa dokumentation där det nästan alltid ingår ett tjänsteutlåtande. Tjänsteutlåtandet är därför en produktiv genre; även en försiktig uppskattning pekar på att mer än 100 000 texter i denna genre skrivs varje år inom svensk förvaltning (Helgesson & Nord 2022, jfr Hedlund 2014).

Att man i hög grad förlitar sig på skriftliga underlag gör att politiker som förbereder sig för ett möte ofta förväntas ta sig igenom en stor mängd texter. Den tunga arbetsbördan inför möten har nämnts som en av huvudorsakerna till att fritidspolitiker slutar i förtid (SCB 2016). Det har därför inte varit ovanligt med lokala projekt för att förbättra beslutsunderlagen, där skribenter t.ex. erbjuder kurser eller där riktlinjer och malldokument introduceras. Som en typ av myndighetstext förväntas beslutsunderlagen också ansluta till det som inom svensk språkpolitik kallas *klarspråk* (Hjertén Soltancharkari m.fl. 2023, jfr Nord 2017). Detta har historiskt förknippats med en viss uppsättning språkråd, som bl.a. innefattar undvikande av svåra ord, enkel meningsbyggnad och undvikande av passiva verb och nominaliseringar (Nord 2011), men i dag tolkas det oftast primärt som att texten ska vara anpassad för mottagarens behov (Institutet för språk och folkminnen 2025b).

2 Forskningsbakgrund

Vi kommer här att beröra forskning om svenska myndigheters texter och skrivande, samt om skrivande i arbetsliv mer generellt.

Interna textgenrer på svenska myndigheter har utforskats relativt lite trots ett stort intresse för myndighetskommunikation bland svenska språkforskare. Ett undantag är Ströms (2017) avhandlingsstudie om barnavårdsutredningar, som visar den svåra balansgång som skribenter inom socialtjänsten måste gå för att belysa ett barns sociala situation och ge det nödvändiga underlaget för ett beslut om t.ex. tvångsomhändertagande. I en annan studie (Nord & Forsberg 2017) jämförs tjänsteutlåtanden (i detta fall på en regionförvaltning) skrivna före och efter en prisbelönt klarspråkssatsning. Satsningen innefattade introduktionen av en ny mall och en kort kurs för skribenterna. Det visar sig att mallen, som innebar en ny disposition för texterna, fått genomslag, men att texterna som skrevs efter insatsen varken hade blivit kortare eller enklare, vilket var målet med projektet. Kursen hade alltså begränsad effekt trots att den var mycket uppskattad.

Det finns också ett litet antal studier som har utforskat hur svenska myndighetstexter kommer till och hur skribenter ser på sin roll. I en tidig studie av skrivande i kommunal förvaltning ger Gunnarsson (1992, 1997) en bred bild av hur hierarkiska förhållanden och ansvarsfördelning präglar skrivandet inom en stadsdelsförvaltning. Det framkommer bl.a. att positionen i hierarkin påverkar vem som kan skriva i vilken genre och i vilken grad medarbetarna uppfattar att de kan ha inflytande på hur egna texter ser ut, och att anställda på högre positioner oftare än anställda på lägre nivåer läser och kommenterar det som andra har skrivit. Det finns en rollfördelning: informatören blir tongivande när det gäller mönster för texter och skrivnormer, medan chefen på avdelningen är den som kontrollerar viktiga dokument (om än bara deras innehåll, inte form). Det är vanligare att texter skrivna av skribenter högre upp i hierarkin behöver godkännas av en chef, vilket indikerar att dessa texter ses som viktiga.

I en studie av skrivande på en stor myndighet visar Söderlundh (2012) hur vissa typer av texter genereras automatiskt snarare än skrivs, vilket gör att handläggarna inte ser sig som skribenter och därför inte heller vill ta ansvar för texternas kvalitet. Det framkommer också att det finns strikta regler för textproduktion som innebär att skribenterna inte får utveckla egna malldokument, men att de ändå ibland gör det för att kunna hantera speciella ärenden.

Att skribenterna alltid behöver förhålla sig till många olika slags krav och normer som reglerar deras handlande har också visats i studier av skrivande i professionella kontexter utanför den svenska myndighetsvärlden. Det kan handla om juridiska och formella krav eller mer eller mindre starkt påbjudna riktlinjer som ska följas som del i arbetsplatsens strävan att uttrycka sig korrekt och enhetligt, men också mindre synliga normer som kollegors förväntningar och uppfattningar om vad som är lämpligt skrivande (t.ex. Bhatia 2017, Schriver 2012). Det är för professionella skribenter därför nödvändigt att lära sig att förstå och anpassa sig till det som Schriver (2012 s. 305) kallar "the social, political and cultural landscapes of the workplace". Att följa normerna är inte minst kopplat till den sociala positionen, och det kan vara riskabelt att göra avsteg från dem. Dias m.fl. (1999) sammanfattar detta något tillspetsat:

Though individuals may appear to control invention, arrangement, and style, most workplace authors follow a host of implicit and explicit rhetorical rules; successful compliance marks membership, failure may mean career stagnation or job loss. (s. 115)

Ibland kan normer hamna i konflikt med varandra, något som blir synligt inte minst vid försök att genomföra förändringar. Brown och Herndl (1986) visar hur ett försök att få medarbetarna att skriva enklare texter misslyckades. Särskilt var det anställda som kände sig osäkra som inte ville förändra sitt skrivande, utan fortsatte att sträva efter att skriva på det sätt som de förknippade med hög status och önskvärd grupptillhörighet på arbetsplatsen. De valde också att i första hand orientera sig mot sina kollegor i skrivandet, snarare än att anpassa sig till den externa målgrupp som texterna egentligen skulle vända sig till.

Kjærgaard (2010, 2012) beskriver en annan normkonflikt i en undersökning om ett projekt där införandet av en skrivhandledning skulle utveckla domskrivandet på en dansk domstol. Åtgärden fick begränsad effekt eftersom många av skribenterna uppfattade att det ingick i deras frihet som domare att skriva som de ville, och även, i något fall, eftersom skribenten uppfattade att hen redan skrev enkelt och därför inte berördes.

Det förekommer också att riktlinjer – inte minst centraliserade riktlinjer om språkbruk – inte efterföljs eftersom de uppfattas som omöjliga eller olämpliga att följa. Exempelvis visar Bendegard (2014, 2015) i en studie av EU-översättning hur översättarna bortser från riktlinjer om klarspråk eftersom de inte kan följa dem i den mycket källnära översättning som de måste göra. De utvecklar därför sin egen tolkning av vad som utgör klarspråk.

Det kan också vara svårt att värdera professionella texters kvalitet, eftersom god kvalitet, enligt Schriver (2012), ofta handlar om att texten ska vara användbar för mottagaren:

Unlike domains in which the criteria for evaluating outstanding performance lie solely in the judgments of other experts, the quality of professional communications is judged partly by peers or domain experts, but primarily by how well the artifact(s) meets the needs of stakeholders (i.e., intended readers, users, citizens, audiences, managers, or clients). (s. 279)

Eftersom mottagarna av professionellt skrivande ofta är externa är det svårt att få direkt respons. Särskilt när det handlar om heterogena externa målgrupper blir det därför svårt att veta om texterna passar mottagaren. Att det är generellt utmanande att mottagaranpassa beror dock inte bara på att det är svårt att förutse mottagarens behov, utan också på att det ställer höga krav på skrivkompetens att utforma en text så att mottagarens behov möts (Kellogg 2006).

Ett sätt att arbeta med kvalitet är att låta en text gå via flera granskande eller bearbetande instanser. I Brandts (2005) studie av professionella skribenters skrivpraktiker förekommer t.ex. en arbetsplats där även sådana vardagliga texter som pressmeddelanden processas ”down a production line, going through the scrutiny of no fewer than four highly paid professionals, each exerting a specialized version of quality control” (s. 174). Detta gör skrivandet delvis kollektivt, och det uppfattas ofta som utmärkande för arbetslivets skrivande att det är just kollektivt (Jones 2005, Schindler & Wolfe 2014), liksom att det även i hög grad bygger på återanvändning av tidigare texter (Swarts 2010, Jakobs & Spinuzzi 2014).

Gemensamt för många studier av arbetslivets skrivande är alltså att de betonar hur kollektivt, intertextuellt och normerat skrivandet är, även om normerna kan vara motsägelsefulla. Ett annat sätt att beskriva det på är att skrivandet är präglad av en väv av ständigt pågående dialoger, vilket för oss till våra teoretiska utgångspunkter.

3 Teori: dialogism och intertextuella dimensioner

Våra utgångspunkter hämtas, som vi beskrev i inledningen, från bachtinsk dialogism, där vi ser ordet – texter – som del av och format av pågående dialoger. Ett sådant perspektiv har tillämpats på många olika typer av data och inom flera traditioner. Den bachtinska dialogismens ursprung är litteraturvetenskapligt eftersom Michail Bachtin liksom även viktiga efterföljare till honom, som Julia Kristeva, framför allt var intresserade av att analysera litterära verk. Perspektivet har dock utvecklats och fått stor betydelse för forskning om såväl talad interaktion (t.ex. Linell 1998, 2009), som skrivna (sakprosa)texter (Ledin 1997, Ajagán-Lester m.fl. 2003) och språk och skrivande i lärandekontexter (Dysthe 2002, Blåsjö 2004, Evensen 2004). Här ansluter vi särskilt till hur dialogism har tagits upp inom skrivforskningen för att förstå skrivande i sin sociokulturella kontext (Evensen 2004).

Bachtins dialogbegrepp är, som Dysthe (2003 s. 12) påpekar, ”mycket komplext” och vittomfattande, och det är svårt att uttömmande och rättvisande redogöra för alla dess dimensioner – särskilt som Bachtins många efterföljare har bidragit med sina tolkningar och utvecklingar av hans ibland något oavgränsade begrepp. Några olika typer av dialogiska relationer och dimensioner

som brukar pekas ut, och som kommer att ha en bärande roll för vår undersökning, kommer att beskrivas i denna sektion.

Bachtin ser egentligen hela varandet som en ständigt pågående dialog med omvärlden, och denna dialog som grunden för människans existens (Bachtin 1991 s. 12, jfr Igland & Dysthe 2003 s. 97). Detta knyter också an till synen på lärande inom dialogismen, som något som kommer ur dialog. Dysthe (2002 s. 500) sammanfattar det som att dialogism ”sees knowledge as emerging from interaction of voices”. På detta sätt kan man säga att kunskaper blir en sorts internaliserad dialog.

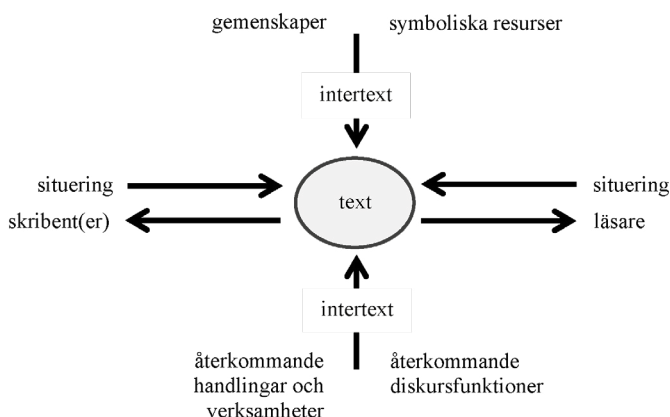
Bachtin betonar också, mer konkret, det dialogiska i språket: hur yttranden alltid är svar på tidigare yttranden och hur de alltid vänder sig till någon och formas utifrån det tänkta svaret, liksom hur texter alltid har relationer till tidigare texter och, framåtriktat, till efterföljande texter (Bachtin 1981). För att fånga dessa dimensioner byggde litteraturteoretikern Julia Kristeva (1980) vidare på Bachtins idéer genom att peka ut det som hon kallar *intertextualitet* på en horisontell och en vertikal axel. Den vertikala axeln beskriver hur texten står i förbindelse med tidigare och senare texter (jämför citatet i artikelns inledning). Detta innebär en typ av dialog i skrivandet som kan synas i texten inte minst genom spår av tidigare texter, som Kristeva kallar *intertexter*. Den horisontella intertextuella axeln beskriver kommunikationen mellan avsändare (talaren, författaren) och mottagaren (lyssnaren, läsaren). Denna axel innebär alltså att det situerade yttrandet (texten) alltid vänder sig till någon och blir en del av en dialog mellan avsändaren och mottagaren, som går i båda riktningarna. Att även den förutsatta responsen påverkar yttrandet betonas starkt av Bachtin:

every word is directed toward an answer and cannot escape the profound influence of the answering word that it anticipates. The word in living conversation is directly, blatantly, oriented toward a future answer-word: it provokes an answer, anticipates it and structures itself in the answer's direction. (Bachtin 1981 s. 280)

Att dessa båda dialogaspekter förekommer samtidigt omnämns ibland som den *dubbla dialogen* (Linell 2009 s. 52).

En utvidgad beskrivning av denna typ av dialogrelationer för skriven kommunikation ges av skrivforskaren Lars Evensen (2004). Hans förståelse sammanfattas i en modell som i en aningen förenklad och pedagogiserad form återges i figur 1. Denna modell visar som den liggande axeln den horisontella intertextualiteten: texten som centrum för en situerad interaktion mel-

lan skribent och läsare. Denna behöver dock, enligt Evensen, kompletteras av en förståelse för det sociokulturella sammanhanget, som han föreslår ska läggas in i modellens vertikala dimension. Den innefattar, som hos Kristeva, intertexter som texten samspelar med, men kompletteras här med noteringar om att bakom intertexterna ligger (uppe till vänster) gemenskaper som står för den sociala organisationen på olika nivåer, exempelvis språk-, diskurs- och praktikgemenskaper. De är typiskt förbundna med återkommande handlingar och verksamheter (nere till vänster). Till gemenskaperna hör symboliska resurser, t.ex. språket eller en genre (uppe till höger), som realiseras i återkommande diskursfunktioner (retoriska behov), knutna till de återkommande handlingarna och verksamheterna (nere till höger).



Figur 1. Utvecklad dialogmodell (modifierad efter Evensen 2004 s. 157).

Den utvecklade modellen pekar alltså ut behovet av att se den sociokulturella kontexten som avgörande för texten. I relation till den aktuella studien kan vi t.ex. notera hur modellen kan peka ut hur en gemenskap av tjänstepersoner regelbundet utreder politiska beslutsärenden, och hur de som symbolisk resurs har en genre som kan realisera de återkommande funktioner som krävs för att dokumentera utredningarna.

En aspekt som antyds i Evensens modell är att det som kallas *symboliska resurser* kan omfatta annat än språket. Även om Bachtin primärt är intresserad av språket som kommunikationsmedel finns många andra kommunikationsmedel och medel för handlande. Om vi blickar mot en annan rysk teoretiker, Lev Vygotskij, kan vi hämta tankar om hur mänskligt handlande blir *medie-*

rat genom både språk och andra resurser. Vygotskijs tänkande uppfattas som närbesläktat med och väl förenligt med Bachtins dialogism (Wertsch 1998, Dysthe 2003), och en av grundtankarna hos Vygotskijs och hans efterföljare är att mänskligt handlande – och lärande – stöds av det som ibland översätts som *medierande redskap* ("mediational means" hos Wertsch 1998). Detta kan förstås mycket brett, och inkludera både fysiska redskap och mentala, som språket (Wertsch 1998). Interaktion med dessa – som mycket väl kan betraktas som en aspekt av dialog – ses som något som kommer att forma handlandet. Vi kommer här att tala om *redskap* brett och behandla dem som en typ av symboliska resurser som genom sina inneboende möjligheter och begränsningar bidrar till att forma texten.

4 Material och analysmetod

4.1 Material

Studien bygger primärt på intervjuer, genomförda år 2022, med anställda på en svensk kommun som vi kommer att kalla Drottby. Det rör sig om en relativt stor, medelklassdominerad kommun med starka ekonomiska resurser samt en stabil politisk majoritet.

Vi intervjuar följande tjänstepersoner (med fingerade namn):

- Anna och Britt, som är planarkitekter och främst arbetar med planbesked och beslut som rör detaljplaner.
- Camilla, som är internrevisor och bereder ärenden om exempelvis taxor för kommunala tjänster.
- David, som är nämndsekreterare i (den politiska) kultur- och fritidsnämnden. Rollen som nämndsekreterare innebär ansvar för att samordna underlag och dagordningar för möten i det politiska utskottet.

Anna, Britt och Camilla intervjuas som skribenter av tjänsteutlåtanden (som kallas *tjänsteskrivelser* på denna kommun) och David både som skribent och som nämndsekreterare med rollen att granska andras tjänsteutlåtanden som ska till nämnden.

Intervjuerna var semistrukturerade (Brinkmann 2013). De intervjuade fick som en orientering i förväg ta del av följande frågor, som utgör ett kondensat av frågorna i vår intervjuguide:

- Vad arbetar du med?
- Hur arbetar ni med tjänsteskrivelser/tjänsteutlåtanden i Drottby kommun och vilken funktion har textsorten i era handläggningsprocesser?
- Hur lärde du dig att skriva tjänsteskrivelser/tjänsteutlåtanden?
- Hur arbetar du rent praktiskt med tjänsteskrivelser/tjänsteutlåtanden?
- Vad utmärker en tjänsteskrivelse/ett tjänsteutlåtande och hur förhåller det sig till andra texter och textsorter?

Till dessa mer allmänt hållna frågor hörde i intervjuguiden kompletterande, mer specifika frågor avsedda att vid behov stimulera intervjudpersonen till utförligare svar och att säkerställa att områden som i tidigare forskning visat sig intressanta skulle täckas. Dessa var närmare bestämt *arbetsfördelning, texternas roll i verksamheten, organisation av textproduktionen, responspraxis, upplevda lokala normer för skrivande och användning av mallar och riktlinjedokument*.

Intervjuerna transkriberades i ett förenklat ordagrant format, med utelämnande av kortare pauser, stamningar och omtag som inte påverkar innehållet nämnvärt. I redovisningen har intervjuerna ytterligare anpassats till konventionellt skriftspråk. Transkriptionerna låg till grund för analysen, men vi har regelbundet återkommit till inspelningarna för att validera våra tolkningar.

Vi har också haft tillgång till vissa styrande dokument från kommunen. Dessa används som bakgrundsmaterial i tolkning av utsagorna i intervjuerna, och citat från en mall och en intranätsida kommer att återges. Vi kommer av utrymmesskäl inte att återge några exempel på texter från kommunen, så för exempel på hur texter i genren kan se ut hänvisar vi till vår tidigare artikel om genren (Helgesson & Nord 2022).

4.2 Genomförande av analys

Intervjuerna har analyserats tematiskt (Braun & Clarke 2006). Analysen började med att båda forskarna läste transkriptionerna och lyssnade på intervjuerna, varvid återkommande teman knutna till dialogaspekter identifierades. Det handlar om data av begränsat omfång – fyra intervjuer om 50–70 minuter,

som är relativt lätta att överblicka i sin helhet – varför något mer rigoröst kodningssystem inte utvecklades. I stället gjordes, utifrån genomläsningarna, en tematiskt grundad sammanställning av relevanta utdrag ur samtalen, och dessa blev grund för den mer förfinade och fördjupade tematiska analysen. Vi identifierade i denna analys ett litet antal övergripande teman som (i urval) kommer att redovisas i resultatsektionen. Temana framträder givetvis mot bakgrund av de frågor som ställdes. Till exempel frågade vi explicit om det förekommer återkoppling på texter från andra intressenter som nämndsekreterare, chefer och folkvalda, om detta inte var något som respondenten tog upp spontant när vi frågade om arbetssätt. Eftersom de flesta av frågorna var ganska öppna uppfattar vi ändå att de mer specifika teman som vi ser framträda speglar aspekter som de intervjuade uppfattar som centrala. Urvalet för redovisningen grundar sig på att vi valde de teman som tydligast belyser vad som framstår som centrala dialogaspekter.¹

Analysen har legat på den nivå som Braun och Clarke (2006 s. 84) benämner ”latent”, dvs. en nivå som fokuserar på ”underlying ideas, assumptions, and conceptualisations”. I detta fall har det alltså handlat om att vi har tolkat informanternas utsagor för att identifiera vilka dialogaspekter som direkt eller indirekt görs relevanta. Tolkningarna har gjorts mot bakgrund av kunskaper om kommunal administration och resultat av tidigare studier.

4.3 Begränsningar

En begränsning i vår studie är att vi inte har kunnat observera det faktiska skrivandet, och vi saknar därmed kunskaper om professionella strategiska överväganden i individuella fall. Vi saknar också data av typen textkommentarer och samtal mellan kollegor om texter. I gengäld ger intervjuerna oss tillgång till skribenternas egna observationer och reflektioner om det egna professionella skrivandet.

Vi kan inte uttala oss om i vilken grad våra skribenters återgivna erfarenheter går att generalisera till skribenter på andra kommuner eller ens fullt ut till andra skribenter på samma kommun. Vi kan t.ex. ana att skrivande i barnavårdsärenden för kommunens socialnämnd ser annorlunda ut (jfr Ström 2017).

¹ Teman som också är centrala i intervjuerna men som vi inte lyfter här är bl.a. *tjänsteutlåtandets roll (i handläggningsprocessen)* och *ansvarsfördelning (mellan tjänstepersoner och folkvalda)* (se dock Helgesson & Nord, under utg.).

5 Resultat

Resultaten redovisas utifrån följande fem teman: 1) *Skribenten*, 2) *Kollegor och andra aktörer inom gemenskapen*, 3) *Redskapen*, 4) *Mottagarna* och 5) *Externa normauktoriteter*. Temana hakar i varandra; exempelvis aktualiserar ju citatet som inledde artikeln både mallen som redskap (temat *Redskapen*) och en hierarkiskt överordnad kollegas granskning (temat *Kollegor och andra aktörer inom gemenskapen*). Vi har i redovisningen sorterat observationerna under ett tema vardera, men gör hänvisningar mellan temana.

5.1 Skribenten

Ett återkommande tema i samtalen kan sammanfattas som *skribenten* själv. Detta tema innebär att de intervjuade beskriver sig själva i relation till skrivandet som arbetsuppgift, inklusive den egna bakgrunden och hur de lärde sig hur de skulle skriva.

En dialogaspekt som här synliggörs handlar om hur skrivandet innebär ett aktivt agentskap. Det är utifrån intervjuavaren tydligt att de intervjuade ser sig som skribenter som har makt att påverka texterna, vilket bl.a. yttrar sig i att de alla säger att de *skriver* tjänsteutlåtanden (snarare än *tar fram* eller *sammanställer*). De talar om skrivandet snarast som en självklar och viktig del av jobbet som de utför.

Det kan låta självklart att skribenten präglar texterna, men det är – som framgick ovan – inte helt självklart för textproduktion i offentlig förvaltning, eftersom det finns exempel på att handläggare reduceras till att närmast bara ”generera” texter (Söderlundh 2012), och därmed slutar se sig som skribenter, liksom att skribenter kan uppfatta att makten att bestämma över hur texter kan se ut ligger hos andra (Gunnarsson 1992, 1997). Att de tjänstepersoner vi har intervjuat faktiskt talar om sitt skrivande som självständigt – om än inom ramar – syns t.ex. i en kommentar från Britt om i vilken grad en mall styr skrivandet. Hon betonar att i en viss typ av ärende är strukturen för texten given men att hon själv väljer orden: ”Det är ju mina ord, men att vi följer en viss struktur i den beskrivningen då.”

Alla fyra positionerar sig själva som relativt erfarna skribenter genom att relevantgöra en tidsdimension i sin egen personliga historia och tala om tidigare erfarenheter av skrivande. De beskriver alla hur de har utvecklats som skribenter och nämner ett antal resurser för dialogiskt lärande. Britt uppger

att hon har lärt sig skrivandet som ingår i hennes professionella roll på jobbet, av erfarna kollegor, och av tidigare texter och mallar. Även Anna och Camilla aktualiserar hur de har lärt sig genom att ta tidigare texter som mönster och genom att ta stöd av mallar. Anna lyfter särskilt att hon använde ”andras skrivningar i väldigt, väldigt stor utsträckning”. För flera har återkoppling från chefer och kollegor varit en viktig väg till lärande. Denna återkoppling har även skett i tidigare verksamhet, och särskilt Camilla och David beskriver hur de har tagit med sig generella kunskaper från tidigare arbetsplatser. Camilla talar om sina erfarenheter från en kommun där hon arbetade tidigare och nämner ”ärvda skrivningar” och en viss chef som viktig för vissa normer om hur man ska skriva:

Camilla: Det var nog min chef som var tydlig med vad som var bra och inte. Plus att det fanns mallar ... som man tittade på ärvda skrivningar mycket. Eh ... och sen ja, vi hade en stark chef, ekonomichef, i Ovestorp [kommun], då, som var väldigt tydlig på det här med att vi ska vara åsiktsneutrala när vi skriver. Och framförallt i ekonomisk rapportering. Så inga värdeord. ”Ökning”, ”minskning”, ja. Men inte ”bättre” eller ”sämre”.

Det varierar i vilken mån de intervjuade säger sig ha haft nytta av tidigare utbildning för sitt skrivande. Britt beskriver att hennes utbildning inom statsvetenskap inte alls berörde skrivande, medan Camilla och David beskriver hur skrivande inom deras studier ändå förberedde dem på skrivandet i arbetet. Camilla nämner särskilt sin sekreterarutbildning och David drar paralleller till sitt uppsatsskrivande inom universitetsstudier i ett humanioräämne, där han ser idealet som detsamma som i hans skrivande på kommunen: ”att kunna uttrycka sig precist, det där att kunna vara så exakt som möjligt med så få ord som möjligt”.

Som ett specifikt lärtillfälle nämner Anna ett projekt då de inom förvaltningen fick respons ur mottagarperspektiv på sina texter. Det gav insikter som hon tagit med sig:

Anna: Så får man ju också kunskap kring hur saker och ting uppfattas och så kan man ta med sig det till nästa gång man skriver ... Såna här basicgrejer att ja, men det viktigaste först, börja med att informera varför personen får brevet överhuvudtaget så att dom kan släppa det eller agera och så där. Så det försöker vi också jobba in i informationsbrev och så där.

Det är intressant att det som Anna särskilt lyfter som värdefullt är insikter om hur texter ”uppfattas”. Detta avspeglar den vanliga problematiken i externt skrivande, där det kan vara svårt att anpassa texten till mottagare som man inte har direkt kontakt med (jfr Schriver 2012).

5.2 Kollegor och andra aktörer inom gemenskapen

Som framgick ovan berättar flera av de intervjuade att kollegorna hade betydelse när de lärde sig hur de skulle hantera skrivandet, och även för det nutida skrivandet har kollegor inom gemenskapen stor betydelse. Det handlar både om mer närstående och jämlika kollegor och de hierarkiskt överordnade kollegor som fungerar som en typ av grindvakter för skrivandet. Här framträder viss variation, dels mellan de intervjuade, dels – för planarkitekternas del – beroende på vilken politisk instans de skriver för.

Två av de intervjuade – Camilla och David – förefaller arbeta mer individuellt. För Camillas del handlar det om att hon ofta får typer av ärenden som hon är ensam specialist på, och ärendena är relativt få, ett tiotal om året, uppskattar hon. För Davids del handlar det om att han nu som nämndsekreterare i synnerhet granskar andras texter.

Planarkitekterna, Anna och Britt, arbetar mer samordnat och tycks ha en stark kollegial gemenskap med tätt samarbete sinsemellan och med den tredje planarkitekten på förvaltningen – de säger i intervjuerna ofta *vi*. En naturlig förklaring till att de i hög grad arbetar tillsammans är att de har hand om likartade ärenden som förekommer i relativt stor mängd, varför det är rationellt för de tre att enas om standardiserade lösningar och ta råd av varandra. De beskriver också hur de i vissa fall samarbetar med ytterligare kollegor, som inte skriver tjänsteutlåtanden. En viktig roll för planärendena spelar en expertgrupp om cirka tio personer där Anna är sammankallande. Anna beskriver hur ärendena processas på möten inom gruppen, där deltagarna står för olika sakkunskap och bidrar med synpunkter utifrån denna. Syftet med mötena är att, som Anna formulerar det, ”liksom samla ihop kunskaper”. Deltagarna får underlaget i förväg och har möjlighet att utifrån sitt kompetensområde – exempelvis vatten och avlopp, trafik, fastighetsrätt, miljö – skriva noteringar i det projektverktyg som används. Dessa noteringar bildar sedan grund för beslutsförslaget, och Anna beskriver också hur man försöker inarbeta den relevanta informationen i tjänsteutlåtandet. Kollegorna bidrar här alltså mycket konkret till texten. Det handlar dock inte om något gruppskrivande där alla medverkar

som jämlika skribenter (jfr Jones 2005). I stället är alltid en av planarkitekterna huvudansvarig för ett ärende.

En viktig kategori av kollegor är de som är hierarkiskt överordnade, och därför på olika sätt fungerar som grindvakter genom att kontrollera texter. Hit hör chefer, nämndsekreterare och jurister. Hur texter processas varierar beroende på vilken instans som ska ha ärendet. Planarkitekterna, som skriver för både kommunstyrelsen och byggnadsnämnden, beskriver hur upplägget är mer ambitiöst för ärenden till kommunstyrelsen än till byggnadsnämnden.

Anna beskriver arbetsgången för ärenden till kommunstyrelsen så att tjänsteutlåtandet först går till henne själv för genomläsning (om det är någon av hennes kollegor som skrivit) och sedan till den undertecknande chefen för godkännande. (Vem som undertecknar kan variera beroende på ärende, påpekar David, och det styrs av kommunens delegationsordning.) Chefen ser framför allt på argumentationen, dvs. vilka skäl som ges för bifall eller avslag. Sedan går texten till s.k. tjänstemannaberedning i kommunstyrelsekansliet, där texten granskas av kommunsekreterarna och två jurister. Kommunsekreterarna återkopplar med synpunkter, som kan handla om både innehåll och form. Camilla, som också ofta skriver för kommunstyrelsen, säger att det brukar komma mycket synpunkter, även om ärendet är väl förankrat. Britt säger att det endast är i undantagsfall det *inte* kommer synpunkter, och att kommunsekreterarna är ”våldigt nitiska”. Hon kopplar detta till trygghet:

Britt: Det känns tryggt också att dom som läser igenom det för att man kan slarva ibland eller skriver ... att man inte får meningen att hänga ihop eller nåt sånt så kan dom alltid lägga till det här.

Också Anna lyfter att den noggranna kontrollen ”är positiv för innehållet”, och gör att även små problem i texterna blir uppmärksammade: ”Det är inga kommatecken på fel ställe.”

Hela dokumenthanteringen sker i det digitala ärendehanteringssystemet och återkopplingen görs i form av ändringsförslag eller kommentarer med frågor i digitala versioner av dokumenten. Det är alltid skribentens roll att godkänna ändringsförslagen eller klargöra det som var oklart.

För ärenden till byggnadsnämnden uppfattas kontrollen som mindre. Då är det bara chefen som läser igenom texten, säger Britt. Anna bekräftar att kontrollen är mindre här, och förklarar det med att denna nämnd har så många ärenden att ett noggrant granskningsförfarande inte går att hinna med. I gengäld brukar den ansvariga planarkitekten delta på nämndmötet med en kort

föredragning av ärendet, något som inte görs i kommunstyrelsen. Eventuella oklarheter i underlaget kan redas ut i samband med detta.

Inför kultur- och fritidsnämndens sammanträden, där David är nämndsekreterare, sker också en förhandsgranskning av texterna. Denna står David för, och han beskriver hur han ofta ger återkoppling på texterna för att de ska bli bättre. Han sammanfattar sitt ideal:

David: Jomen, innan jag åkte hit så tänkte jag ”Vad är det som kännetecknar en bra tjänsteskrivelse?” Och det ... nånstans så är det en balans mellan att vara så utförlig men så fåordig som möjligt. Att inte ge politikerna för mycket men exakt rätt nivå.

David beskriver hur hans återkoppling, av detta skäl, ofta handlar om att få skribenterna att skriva så kort som möjligt. David ger också återkoppling om en specifik aspekt av innehåll, nämligen sådant som handlar om genomförande av beslut. Detta, poängterar han, ska beröras så lite som möjligt eftersom det ingår i arbetsfördelningen mellan politik och förvaltning att politikerna ska besluta *vad* som ska göras, men inte *hur*, och att frågor om *hur* därför bör undvikas:

David: Vi pratade ju tidigare om balansen där, om hur mycket man behöver veta, för det är nog nånstans så måste vi få politikerna att hålla sig på vadsidan medan vi jobbar med hur-et, så dom ska inte ner ... man ska inte ge dom så mycket att dom går ner i hur-et.

Sammanfattningsvis framstår det som att kommunen har ett långt drivet arbete med kvalitetskontroll genom granskning av texterna, särskilt när det gäller ärenden för kommunstyrelsen. Denna granskning har i Drottby kommun också en viktig roll för att reglera hur texterna skrivs. Även om det finns visst spelrum för individualitet går det inte att göra alltför stora avsteg eftersom grindvakterna bevakar både form och innehåll.

5.3 Redskapen

Ett stort och brett tema i samtalen är det som kan sammanfattas som *redskapen* för arbetet. De viktigaste är de socialt formade resurser som *genren* erbjuder, liksom de konkreta redskap för att realisera genren (mallar, banker med formuleringar) som finns till hands.

Tjänsteutlåtandena på Drottby kommun skrivs i en mall. Denna spelar en viktig roll för alla skribenterna och alla de intervjuade uppger att de använder och följer mallen. Exempelvis hävdar ju Camilla i citatet som inleder artikeln att det skulle vara omöjligt att försöka göra avsteg från mallen för att de som kontrollerar texten skulle protestera och utkastet skulle komma tillbaka ”illrött” av kommentarer.

Mallen öppnas som ett redigerbart Microsoft Word-dokument (se figur 2) som skribenterna hämtar i ärendehanteringssystemet.

Figur 2. Dokument öppnat i dokumentmallen.

Mallen innefattar påbjudna rubriker för olika textdelar och sådana element utanför huvudtexten som ska finnas med (brevhuvud, plats för datum, kommunvapnet etc.) och korta anvisningar för vad som ska finnas under de olika rubrikerna. Anna beskriver mallen som en viktig resurs för dem som skriver tjänsteutlåtande, särskilt för dem som inte skriver så ofta:

Anna: Jag tror många blir hjälpta av att vi har den här mallen som vi får upp, när vi ska göra tjänsteskrivelsen, så går man via vårt ärendehanteringssystem och så får man upp en mall och den är uppbyggd på ett visst sätt och den

innehåller också små stödtexter alltså, inte stödtexter ska jag säga men information om vad ska du skriva under den här rubriken. Tänk på det här och det här och så. Det tror jag många lutar sig tillbaka mot.

Mallen infördes, enligt Britt, för några år sedan, i samband med att kommunen gick över till det kommungemensamma ärendehanteringssystemet.

Mallen med sin struktur bildar stommen till den genrestruktur som kommunens tjänsteutlåtanden följer. I en tidigare studie undersökte vi genrestrukturen i tjänsteutlåtanden från flera andra kommuner (Helgesson & Nord 2022) och konstaterade att den är nationellt förhållandevis enhetlig: även om delarna inte alltid kommer i samma ordning tycks innehållet alltid vara mer eller mindre detsamma. Vi kan konstatera att de innehållsdelar som vi där urskilde motsvarar de som Drottby kommuns mall påbjuder, med bl.a. beslutsförslag, sammanfattning av ärendet, beskrivning av ärendet² och sändlista som återkommande delar. Mallen kan således sägas sammanfalla med – och också reglera – genrens struktur: vilka delar som måste och kan finnas med och, mer underförstått, relationen mellan dem.

Konventioner knutna till genrens delar blir också resurser för hur innehållet i texten ska perspektiveras och framställas, och skribenterna har likartad syn på hur olika delar av texten medför olika krav och möjligheter. I synnerhet är det två delar, nämligen sammanfattning av ärendet och beskrivning av ärendet, som de kontrasterar utifrån att de innebär olika grad av frihet för skribenten.

Textdelen med rubriken *Sammanfattning av ärendet* ska alltid finnas med. Den ska ge en objektivt hållen sammanfattning av vad kärnan i ärendet är, säger Anna, Britt och David, något som speglar anvisningen i mallen:

Sammanfattning av ärendet är en kort objektiv sammanfattning av ärendet (max 20 rader) Här skriver vi inget om hur ärendet har behandlats eller tjänstemännens förslag. Sammanfattningen bör sedan kunna användas i protokollet.

Sammanfattningen präglas av två olika typer av begränsningar. För det första ska den kunna klippas ut och placeras i kallelsen till mötet och sedan i protokollet, och här självständigt ge sammanfattande information om ärendet. Det finns därför en omfångsbegränsning för den. För det andra ska den vara neutral i relation till vilket beslutet blir, dvs. den ska kunna användas även om beslutet blir ett annat än det föreslagna.

² Motsvarar det som i vår tidigare studie (Helgesson & Nord 2022) kallades *Utförligare om ärendet*.

Sammanfattningen kontrasteras, som sagt, av flera av de intervjuade (Anna, Britt, David) med den icke-obligatoriska textdel som har rubriken *Beskrivning av ärendet*. Anvisningen i mallen lyder:

I de fall ärendet behöver mer än en objektiv sammanfattning redogör du för detta under denna rubrik. Om inte det behövs kan rubriken tas bort.

David talar om denna del av tjänsteutlåtandet som en del där man kan ”lägga ut texten lite mer kvalitativt”. Även Anna lyfter hur denna del ger mer utrymme för utförlighet och exemplifierar med att hon i sammanfattningen kanske nämner att det rör sig om ett riksintresse men i beskrivningen kan förklara vad det innebär. Beskrivningen av ärendet kan dessutom, enligt Anna, även innehålla ”tyckande” och bedömningar:

Anna: Till skillnad från min beskrivning av ärendet som inte klipps in i sin helhet då, så där kan man lägga in lite mer tyckande, bedömningar med beskrivningen. Så det finns en poäng med att det är uppdelat på det sättet.

Hon exemplifierar med att information som kan komma där t.ex. kan handla om redogörelser för erfarenheter från tidigare projekt, som skulle kunna ha inverkan på det aktuella projektet (inte minst sådana noteringar om erfarenheter som kom från den större arbetsgruppen – jämför sektion 5.1). Även Britt beskriver textdelen som ett ställe där hon kan ”göra lite egna bedömningar och lite sådant” och där det även finns utrymme för ”medskick”, t.ex. i form av råd för hur en detaljplan ska startas.

Mallen är alltså kommungemensam, men det finns också kompletterande resurser lokalt. För planarkitekterna gäller att de har utvecklat egna, kompletterande material utanför diariesystemet i form av mer specialiserade mallar för specifika ärendetyper och banker med formuleringar som man bygger på efter hand. David tror att det på alla förvaltningar har vuxit fram sammanställningar av standardiserade formuleringar.

Britt beskriver relationen mellan den kommungemensamma mallen och de ”egna fraserna” så här:

Britt: Så Drottby kommun har en och samma mall som vi försöker använda i alla nämnder då ... och dom rubrikerna har vi ju där med förslag till beslut och sen beslutsmotiveringar och sedan som lite beskrivningar av ärendet. Så dom finns ju alltid med i strukturen så. Men sedan är det vi själva som lägger in fraserna där då ... Och dom fraserna har vi jobbat ihop. Men för

att man inte ska behöva uppfinna hjulet varenda gång så har man lagt in lite egna fraser för planavdelningen för våra ärenden.

Anna pekar på att fraserna utgör en resurs som anpassas till det specifika ärendet: ”färdigt formulerade meningar, mer eller mindre, som man skraddarsyr utifrån sitt eget projekt”. Planarkitekterna samlar också formuleringar efter hand, för återanvändning:

Anna: Och vi märker ju också att ibland kan man hitta snygga skrivningar så att ”det här blev bra”. ”Nu fångade vi upp mycket” eller så ... Då kopierar vi in den i vår basmall där vi plockar texter och så för att återanvända.

En av poängerna med dessa färdiga formuleringar är att de sparar arbete, men de innebär också att det skapas enhetlighet mellan ärenden och därmed, enligt Britt, blir det lättare för politiker att sätta sig in i ärendena:

Britt: Jag tror det är det klokt för politiken att känna igen sig också, ”jaha, är det den här typen av ärende”. Så behöver man inte tänka hela vägen utan att det ... dom känner igen sig.

5.4 Mottagarna

De kollegor som ger återkoppling befinner sig inom gemenskapen på kommunförvaltningen. Det finns också andra grupper av intressenter, som återkommer – om än inte så ofta – i samtalen, nämligen de olika mottagarkategorierna.

På kommunens intranätsida fastslås följande om mottagaren för tjänsteutlåndan: ”Mottagaren av tjänsteskrivelsen är alltid den slutbehandlande instansen.” Detta betyder att det är de folkvalda politikerna som formellt ska ses som textens primära mottagare. Detta är också något som tas för givet av de intervjuade, och de kommenterar emellanåt – men ganska sällan – hur överväganden i skrivandet görs i relation till denna målgrupp. Ovan återgavs ett par citat om att återkommande formuleringar var bra för igenkänningsmöjligheten för politikerna (Anna, Britt), och att det var önskvärt att uttrycka sig så kortfattat som möjligt för att de ska läsa och inte få onödigt information som gör att de frestas att detaljreglera i onödan (David). Även Britt gör överväganden om textlängd:

Britt: Men sen när det gäller pla- och där försöker vi göra tjänsteskrivelserna så kortfattade som möjligt så att det inte ska bli att ”äh gud, flera sidor”.

Utan att man försöker hitta liksom kärnan i det hela och göra en så bra och kortfattad beskrivning som möjligt.

Det framkommer, som svar på en uttrycklig fråga till samtliga, att det är mycket sällan som politiker ger återkoppling på texterna. Camilla nämner att en reaktion kan vara ”tråkigt ämne men helt okej underlag”. David nämner att det förekommer att nämndordföranden någon gång efterfrågar ”någon extra formulering, något klargörande och så vidare, men inte jättemycket”, och Anna nämner ett tillfälle då en politiker hade hakat upp sig på en viss analys som hon hade gjort. Men genomgående är det påtagligt att man inte förväntar sig (eller efterfrågar) återkoppling från de folkvalda.

För planbeskeden är frågan om mottagare komplex eftersom här alltid finns en extern aktör som sânt in ansökan om planbesked. Dessa betraktas också som mottagare av Anna och Britt. Denna målgrupp påverkar dock inte hur tjänsteutlåtandet skrivs, enligt Britts uppfattning. I stället säkerställer planarkitekterna ofta att denna målgrupp förstår informationen genom att ringa upp och förklara de överväganden som gjorts.

Det händer också att Anna och Britt får återkoppling från de som sökt, men det handlar då kanske mer om att man inte är nöjd med beslutet än att texten varit oklar – även om den ideala texten ändå ska förmedla ”hela perspektivet” och göra även ett negativt besked begripligt:

Anna: [...] Och är man inte nöjd så har man en tendens att inte riktigt förstå. Är man nöjd så förstår man. Och det kanske inte är läsbarheten och att man inte förstår, utan det handlar mer om att man inte ... Att vi inte lyckats få fram den där hela bilden, liksom, hela perspektivet som vi ser frågan utifrån.

Även Britt understryker att det är viktigt att den som får ett negativt besked förstår motiveringen bakom.

Också delar av den information som tas med i *Beskrivning av ärendet* (se 5.3) kan rikta sig till denna målgrupp. Ett exempel från Anna är att man kan skriva att det troligen kommer att bli svårt att få dispens från strandskyddet, vilket kan vara intressant att veta för den som sökt.

Generellt märker vi att aspekter av mottagaranpassning relativt sällan berörs av de intervjuade, vilket tyder på att detta inte är något som de reflekterar särskilt mycket över. De som talar mest om det tycks i huvudsak reflektera över hur texterna når privatpersoner, snarare än de politiker som formellt är den primära målgruppen.

5.5 Externa normauktoriteter

Som vi sett ovan beskrivs kollegor – särskilt de som agerar grindvakter – liksom mallarna som tydligt normerande för skrivandet. Det finns också på intranätet råd och riktlinjer för hur skrivandet ska se ut, t.ex. i form av listor över ord som ska undvikas och sammanställningar av skrivråd. Dessa är framtagna av kommunen centralt. Vi ser dock i analysen att denna typ av råd och riktlinjer aldrig nämns som resurser av de intervjuade. Däremot aktualiseras centrala riktlinjer och klarspråk på ett annat sätt i en av intervjuerna, nämligen den med David. Han positionerar sig starkt mot klarspråk, som han uppfattar utgör en norm om att förenkla språket, särskilt ordvalen, på ett oacceptabelt sätt:

David: Och det finns en trend nu och de har väl ni också märkt att man ska använda det här med klarspråk, vilket jag tycker är ... det är verkligen både och. För det blir infantilt och missriktande, så jag kämpar på min sida att inte klarspråk ska tas in i min värld, för att det vore förödande. Det finns nånstans en ... liksom en ... det finns nånstans en *thesaurus* kring dom här skrivelserna, vilka ord man använder, och det får inte utarmas och bli ... Det är inte meningen att *alla* ska förstå texterna, det är meningen att *politikerna* ska förstå det.

David kontrasterar det mot det ideal för exakthet i ordval som han förordar:

David: Ja, alltså, jag försöker nog hålla mig till ord som är, vad ska man säga, exakta, att inte ... För, som sagt, klarspråk tycker jag är lite fördummande ibland, och jag vill att det ska vara exakt, det är bara ... man kan inte tolka på annat sätt än just det här ordet.

David kopplar *klarspråk* särskilt till kommunens kommunikatörer. Han beskriver ett exempel då förvaltningen ville använda ordet *litteracitet* i ett dokument om bibliotekets verksamhet men att detta mötte motstånd från kommunikatörerna:

David: ”Nej, så kan man inte säga”, säger en av våra kommunikatörer. ”Det är helt oförståeligt.” Ja, fast det är ju det det heter. (skratt) Det är vedertaget begrepp.

I Davids berättelse aktualiseras alltså kommunens kommunikatörer som potentiella normauktoriteter som han positionerar utanför sin gemenskap, och han markerar starkt motstånd mot agendan att förenkla ordvalen. Det är dock

framför allt i tjänsteutlåtanden och andra mer specialiserade texter som David tar avstånd från klarspråk:

David: Jag kan förstå klarspråk, det är inget konstigt, jag kan förstå vitsen med det, men bara när du vänder dig direkt mot invånare. Men det kan inte genomsyra all kommunikation.

En liknande skepsis mot normer om enkla ordval finns antydd hos Camilla:

Camilla: Ska jag vara lite nördig så retar det mig att man inte får använda svåra ord ibland.

Intervjuare: Ja?

Camilla: För var kan man göra det om inte här.

Camilla uttrycker att man inte *får* använda svåra ord, vilket antyder en auktoritet som har synpunkter på ordvalen. Hon exemplifierar med ordet *obsolet*, som hon först karakteriserar som ett ”jättebra ord” men sedan konstaterar att ”folk” nog tycker att det är svårt att förstå.

En slutsats av detta kan vara att det råder ett ideal, i alla fall företrätt av David och kanske av Camilla, där mer specialiserade ord uppfattas som ändamålsenliga för texterna och acceptabla för målgruppen nämndpolitiker som förväntas vara insatta. Det som uppfattas som krav på förenkling hotar denna ändamålsenlighet, vilket leder till avståndstagande (från Davids sida).

De invändningar som David framför är inte alls unika (jfr Nord 2014), men de tycks grunda sig i att kommunikatörerna (som det framstår i Davids berättelse) på denna kommun står för en ovanligt snäv konception av klarspråk, där idealet snarast handlar om att följa en viss uppsättning råd som alltid ska gälla, inklusive undvikande av alla fackord. Detta kan ställas mot uppfattningar om klarspråk som snarare betonar det som i situationen är ändamålsenligt för mottagaren. T.ex. skriver Institutet för språk och folkminnen på sin webbsida om klarspråk att ”[d]et allra viktigaste är att språket är anpassat efter mottagarens behov” (Institutet för språk och folkminnen 2025b), och förordar att termer och fackord ska användas, så länge de förklaras om läsarna inte är bekanta med dem (Institutet för språk och folkminnen 2025a). Paradoxalt nog ligger alltså det ideal för tjänsteutlåtanden som David själv uttalar – ”en balans mellan att vara så utförlig men så fåordig som möjligt. Att inte ge politikerna för mycket men exakt rätt nivå” – mycket väl i linje med ett klarspraksideal där det är mottagarens behov som styr.

Exemplet illustrerar också att normsituationen för skribenterna är komplex. Å ena sidan är skrivandet – som framkom i tidigare avsnitt – i hög grad format av centralt påbjudna normer (i form av mallen) och kollegors och grindvaktens granskningar; å andra sidan finns det utrymme att göra motstånd mot externt påbjudna normer om man uppfattar att de hamnar i konflikt med de ideal man har för sitt professionella skrivande (jfr Nord 2011, Bendegard 2014, 2015).

6 Diskussion och slutsatser

Vi har visat hur skribenterna i samtal om sin vardagliga verksamhet lyfter, exemplifierar och reflekterar över ramar för skrivandet: det komplexa samspelet mellan olika förutsättningar och omständigheter som påverkar texterna i deras skrivande. I denna diskussion vill vi återvända till vårt syfte för att diskutera resultaten utifrån vertikal och horisontell intertextualitet, och även säga några ord om de mer praktiska implikationerna av våra observationer.

6.1 Yrkesskrivandet i kommunal förvaltning

Vårt syfte var att utforska och förstå vad som påverkar en viss typ av yrkesskrivande i kommunal förvaltning. Vi har undersökt detta utifrån dialogism, men också mot bakgrund av tidigare studier av skrivande i myndighetskontexter och i arbetsliv generellt.

Vi kan givetvis inte besvara frågan om vad som påverkar och präglar detta skrivande på något uttömmande sätt. Men vi kan ändå, utifrån det som våra informanter väljer att lyfta fram när de talar om skrivandet i arbetet, lyfta ett antal observationer som kan relateras till centrala dialogiska aspekter och till tidigare studier.

6.1.1 Vertikal intertextualitet – den präglade sociokulturella ramen

Startar vi med att se på de faktorer som kan knytas till den vertikala intertextualiteten – i den vidgade meningen som innefattar den sociokulturella kontexten (Evensen 2004) – kan vi se att dessa blir starkt präglade för hur texten kommer att se ut.

Vi ser att skrivandet i hög grad är kollektivt, knutet till en gemenskap, där kollegor kan utgöra en resurs både för lärande och för bidrag till texten. Det

sistnämnda blir tydligast hos planarkitekterna som för vissa ärenden arbetar systematiskt med att ta in synpunkter från kollegor med särskild expertis, men för alla spelar de hierarkiskt överordnade kollegorna i form av undertecknande chefer, nämndsekreterare och jurister en särskild roll. Dessa utgör på olika sätt grindvakter som granskar och kvalitetskontrollerar texter (jfr Gunnarsson 1992, 1997, Brandt 2005), och granskningen gäller både form och innehåll. Det finns alltså en stark kollektiv dimension, samtidigt som det inte rör sig om så långtgående samarbete som i en del andra kontexter eftersom det alltid finns en huvudansvarig författare (jfr Jones 2005, Schindler & Wolfe 2014). Det finns således ett visst handlingsutrymme för den individuella skribenten även i relation till grindvakterna: det som kommer från de granskande instanserna är ibland frågor, ibland förslag men skribenten har frihet att ta självständig ställning till dem.

Granskningssystemet framstår ändå i hög grad som en kontroll av vad som är möjligt att skriva, genom att det fångar upp avvikelser från det väntade och kontrollerar den viktigaste symboliska resursen: den mall som är obligatorisk att följa och som formaliserar den genre som man skriver i. Mallen tycks också vara förbunden med gemensamma uppfattningar om hur de olika delarna av texten ska utformas (jfr Dias m.fl. 1999, Schriver 2012). Skribenterna tycks betrakta genren som ändamålsenlig, inte minst för att det finns delar i den som öppnar för mer frihet för skribenten att själv välja innehållet utifrån sina professionella överväganden. Andra delar ger mindre handlingsutrymme, särskilt sammanfattningen som skrivs för att kunna återanvändas som del av framtida texter.

Granskningssystemet kan också knytas till lärande. Det är tydligt att skribenterna bär med sig tidigare dialoger, t.ex. med grindvakter på både nuvarande och tidigare arbetsplatser, och har internaliserat dessa röster som del av sina egna resurser för att gå i dialog med egna texter.

Det finns också, synbarligen, mer lokala gemenskaper som utvecklat ytterligare redskap. I synnerhet framstår planarkitekterna som arbetar med en viss typ av ärenden som en gemenskap, och de har själva också arbetat fram delade redskap som ska underlätta i arbetet, i form av banker med formuleringar som kan användas för specifika typer av ärenden. Dessa formuleringar är alltså inte centralt påbjudna att använda, utan har utvecklats inom gemenskapen för att de är praktiska att använda, både för att de sparar tid ("för att man inte ska behöva uppfinna hjulet varenda gång", som en av de intervjuade säger), och för att de skapar enhetlighet mellan ärendena. De blir normerande endast inom den lokala gemenskapen. Vi ser – särskilt hos planarkitekterna – alltså hur dia-

log förs med tidigare texter av samma slag genom att fragment av tidigare texter blir resurser för att bygga texten (jfr Swarts 2010, Jakobs & Spinuzzi 2014). Samtidigt blir inte återanvändningen och användningen av förproducerad text så omfattande att skribenterna slutar att se sig som skribenter (jfr Söderlundh 2012, Leijten m.fl. 2014).

6.1.2 Horisontell intertextualitet – skribenten och mottagaren

Ser vi på den horisontella intertextualiteten kan vi konstatera att det visserligen rör sig om ett skrivande som i hög grad är reglerat och styrt genom specifika praktiker och redskap, men att det ändå, som framgick ovan, finns utrymme för individuellt handlande – möjligheten att, med Bachtins ord, göra ordet till sitt eget – inom de givna ramarna. Skribenterna talar genomgående om sitt skrivande som en förgivettagen aspekt av arbetet, men det är ändå inte på något sätt osynligt och man kan se att de värderar skrivandet som viktigt. Att de dessutom är beredda att ta stort professionellt ansvar för det syns t.ex. i Davids motstånd mot vad han uppfattar som krav på att förenkla texterna på ett sätt som skulle göra dem mindre ändamålsenliga.

Om vi ser på texten i relation till hur den formas utifrån sin mottagare framstår de dialogiska relationerna som påtagligt mycket svagare. Vi noterar att det i våra intervjuer finns relativt få resonemang som handlar om hur texterna ska anpassas för en mottagares behov. Anpassningarna som diskuteras är dessutom relativt allmänna – att hålla texten kort, att använda bekanta formuleringar – och i något fall sådana som innebär att texten lika mycket anpassas till verksamhetens krav som till mottagarnas. Hit hör Davids återkoppling till skribenter att de inte ska beröra aspekter som har att göra med genomförandet av beslut, eftersom detta inte är politikernas sak att bestämma över. Dock ligger det ju lika mycket i förvaltningens eget intresse att politikerna inte ger sig in på detta.

Bachtin lyfter att ett yttrande alltid formas av den förutsedda responsen. Bachtin diskuterar detta dock endast på ett principiellt plan, och hur detta går till i praktisk dialog är inte helt självklart, särskilt som vi från mer kognitiv orienterad forskning vet att det är svårt att mottagaranpassa eftersom det är svårt att förutse respons i skrivprocessen (Kellogg 2006). I det material vi här har arbetat med ser mottagaranpassningen alltså ut att göras ganska schablonmässigt – och ofta förmodligen utifrån en ganska vag bild av mottagaren. Ser vi på modellen från Evensen (2004) som presenterades i avsnitt 3, kan vi konstatera att pilen från mottagaren till texten som står för ”situering” i detta fall

utgör en ganska svag relation. Bachtins synsätt, tillämpat på den institutionella kommunikationen i kommunal sektor, synliggör alltså en mindre stark dimension i arbetsupplägget.

Den horisontella intertextualiteten är i detta material komplex även på andra sätt, när den sätts i relation till den vertikala intertextualiteten och de intertexter – i detta fall mallar, återanvända formuleringar, kommentarer från kollegor och grindvakter etc. – som blir del av och påverkar texten. Intertexterna bär ju med sig sina egna horisontella intertextuella relationer, som påverkar texten. Ett exempel är när en formulering från formuleringsbanken återanvänds för att skapa enhetlighet för mottagarna. Här aktualiseras mottagarnas interaktion med tidigare texter i samma genre och ärendetyp och denna dimension flyttas med in till den faktiska texten genom den flyttade formuleringen.

När varje intertext bär med sig och inkorporerar sin horisontella dialogicitet blir det kanske inte längre en dubbel dialog, utan snarare en serie av korsande dialogfragment. Denna typ av sammanvävd intertextualitet har visserligen uppmärksammats av Bachtin, som talar om ”dubbelröstadhet” i romaner när återgivna främmande röster bär med sig sina betydelser och skapar heteroglossi (Bakhtin 1981 s. 324). Tjänsteutlåtanden och romaner kan givetvis inte analyseras på samma sätt, men det är ändå värt att (i likhet med Swarts 2010 s. 129) uppmärksamma hur sådana inkorporerade intertexter kan påverka relationen mellan avsändare och mottagare.

Denna dimension kan Evsens modell inte fullt ut fånga och åskådliggöra – och ingen modell som ska vara i någon mening hanterbar *kan* nog fånga alla tänkbara dialogiska relationer. Men det illustrerar något av den komplexitet som kännetecknar faktiskt, situerat skrivande med många inblandade aktörer och intertexter.

6.2 Slutord

Avslutningsvis vill vi kommentera våra resultat ur ett mer praktiskt och normativt perspektiv, relevant inte minst för sådana projekt som har syftet att förbättra texter, ofta under etiketten *klarspråksarbete* (Nord 2017, Nord & Forsberg 2017). Vi vill framför allt lyfta några mer principiella observationer som kan vara av relevans för den som vill göra denna typ av skrivande till föremål för förändringsarbete.

Till att börja med kan vi konstatera att det i alla fall hos en av tjänstepersonerna, David, finns en uttalad misstro mot det som han förknippar med klar-

språk, som han beskriver som mindre relevant för tjänsteutlåtanden. Detta var ett delvis oväntat fynd, och vårt intryck är att hans kritik grundar sig i att *klarspråk* lokalt på denna kommun har fått en ovanligt inskränkt betydelse. Men oavsett vad som orsakat misstron aktualiserar den en viktig poäng: att varje förändringsprojekt för att nå framgång måste förankras i skribenternas förståelse för vad som är god kvalitet i verksamheten. Och för att uppnå en sådan validitet krävs det så djupa kunskaper om den lokala kulturen att insatsen kan utformas för att passa den lokala förståelsen av verksamheten. Därför krävs alltid kunskaper om den specifika verksamhetens normer och föreställningar som bakgrund till förändringsprojekt (jfr Kjærgaard 2010, 2012, Lund 2014).

En annan observation utgår från det utvecklingsprojekt som planarkitekterna hade deltagit i. Det innefattade respons på skrivna texter ur ett mottagarperspektiv, och Anna uppfattade att det var lärorikt och ledde till förändringar i deras skrivande. Bortsett från att det tycks vara en bra förebild för kvalitetsarbete indikerar det att en potentiellt svag punkt i verksamheten är just bristande kontakt med mottagarna. Vi noterade ju ovan att en dialogaspekt som *inte* var särskilt framträdande gällde just kopplingen till mottagarna. Som Schriver (2012) antyder kan det vara svårt att lyckas med att anpassa texter till externa mottagare eftersom det är svårt att få återkoppling, och i denna typ av distanserad dialog, där den faktiska mottagaren är situerad i en kontext som avsändaren inte självklart vet så mycket om, riskerar textens anpassning till mottagarna att bli ganska schablonartad. Risker är rent av, som i Brown och Herndls (1986) studie, att texterna i stället främst anpassas till närmare mottagare (som kollegor och chefer), trots att dessa inte är avsedda som primär målgrupp. Med andra ord är ett potentiellt utvecklingsområde ökat och mer systematiskt arbete med återkoppling från mottagarna, inklusive politikerna (Helgesson & Nord under utg.).

Ytterligare en observation rör de reglerande faktorerna. Det är tydligt att de aktuella texterna aldrig skrivs helt från grunden, och såväl den formella mallen som de informella mallarna och formuleringsbankerna har stort inflytande. Detta påverkar också förutsättningarna för ett förändringsprojekt så att det förefaller troligt att ett upplägg med en generellt hållen kortkurs, vilket ofta är kärnan i mindre klarspråksprojekt (Nord & Forsberg 2017), inte skulle innebära någon större förändring i praktiken. I stället är det troligt att strategiska förändringar i formella och informella mallar och i förråden av färdiga formuleringar skulle ge störst faktiskt genomslag.

Grindvakternas starka roll som väktare av texters innehållsliga och språkliga kvalitet behöver också beaktas i varje försök till förändring (jfr Gunnars-

son 1992, 1997). Deras stora inflytande innebär att ingen planerad normförändring egentligen har chans att få genomslag utan deras aktiva stöd. För varje försök till förändring är det därför helt nödvändigt att övertyga dem om att de inte bara ska acceptera förändringen, utan även själva arbeta för den.

Litteratur

- Ajagán-Lester, Luis, Ledin, Per & Rahm, Henrik, 2003: Intertextualiteter. I: Boel Englund & Per Ledin (red.): Teoretiska perspektiv på sakprosa. Lund: Studentlitteratur. S. 185–216.
- Bachtin, Michail, 1991: Dostojevskijs poetik. (Övers. Lars Fyhr & Johan Öberg.) Gråbo: Anthropos.
- Bakhtin, Mikhail M., 1981: The dialogic imagination: Four essays. (Red. Michael Holquist. Övers. Caryl Emerson & Michael Holquist.) Austin: University of Texas Press.
- Bendegard, Saga, 2014: Begriplig EU-svenska? Klarspråksarbetets förutsättningar inom den interinstitutionella översättningsprocessen. Uppsala: Uppsala universitet.
- Bendegard, Saga, 2015: Klarspråksarbetets villkor i samband med EU:s rättsaktsöversättning. I: Sakprosa 7(2), Art. 3.
- Bhatia, Vijay K., 2017: Critical genre analysis: Investigating interdiscursive performance in professional practice. Milton Park, Abingdon, Oxon: Routledge.
- Blåsjö, Mona, 2004: Studenters skrivande i två kunskapsbyggande miljöer. Stockholm: Stockholms universitet.
- Brandt, Deborah, 2005: Writing for a living: Literacy and the knowledge economy. I: Written Communication 22(2). S. 166–197.
- Braun, Virginia & Clarke, Victoria, 2006: Using thematic analysis in psychology. I: Qualitative Research in Psychology 3(2). S. 77–101.
- Brinkmann, Sten, 2013: Qualitative interviewing. Oxford: Oxford University Press.
- Brown, Robert L. & Herndl, Carl G., 1986: An ethnographic study of corporate writing: Job status as reflected in written text. I: Barbara Couture (red.): Functional approaches to writing: Research perspectives. London: Pinter. S. 13–18.
- Danielsson, Axel, 2018: Kommunal nämndadministration: Handboken för nämndsekreterare, ordförande i fullmäktige, kommunstyrelse och nämnder, registratorer, arkivarier, handläggare, informatörer, IT-ansvariga. 7 omarbetade uppl. Stockholm: SKL Kommentus.
- Dias, Patrick, Freedman, Aviva, Medway, Peter, & Paré, Anthony, 1999: Worlds apart: Acting and writing in academic and workplace contexts. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Dysthe, Olga, 2002: Professors as mediators of academic text cultures: An interview study with advisors and master's degree students in three disciplines in a Norwegian university. I: Written Communication 19(4). S. 493–544.

- Dysthe, Olga, 2003: Om sambandet mellan dialog, samspel och lärande. I: Olga Dysthe (red.): Dialog, samspel och lärande. (Övers. Inger Lindelöf.) Lund: Studentlitteratur. S. 7–27.
- Evensen, Lars S., 2004: From dialogue to dialogism: The confessions of a writing researcher. I: Finn Bostad, Craig Brandist, Lars S. Evensen & Hege Charlotte Faber (red.): Bakhtinian perspectives on language and culture: Meaning in language, art and new media. London: Palgrave Macmillan. S. 147–164.
- Gunnarsson, Britt-Louise, 1992: Skrivande i yrkeslivet: En sociolingvistisk studie. Lund: Studentlitteratur.
- Gunnarsson, Britt-Louise, 1997: The writing process from a sociolinguistic viewpoint. I: Written Communication 14(2). S. 139–188.
- Hedlund, Annelie, 2014: Klarspråk lönar sig: Handbok för ett effektivt klarspraksarbete. 2 uppl. Stockholm: Fritzes.
- Helgesson, Karin & Nord, Andreas, 2022: Det kommunala tjänsteutlåtandet: Funktion och form hos en central typ av text i kommunal politisk förvaltning. I: Stina Ericsson, Inga-Lill Grahn & Susanna Karlsson (red.): Språklig mångfald: Rapport från ASLA-symposiet i Göteborg, 23–24 april 2020. ASLA, Svenska föreningen för tillämpad språkvetenskap. S. 69–89.
- Helgesson, Karin, & Nord, Andreas, under utg.: Providing the information required for well-informed decisions: A central genre in Swedish local administration. I: Gustaf B. Skar, Paul Rogers & Jonathan Marine (red.): Writing Research Across Borders: From early literacy learning to writing in professional life. Fort Collins, Colorado: WAC Clearinghouse.
- Hjertén Soltancharkari, Anna, Johansson, Pernilla & Spetz, Jennie, 2023: Språklagen i praktiken: En vägledning från Språkrådet. 2 uppl. Stockholm: Institutet för språk och folkminnen.
- Igländ, Mari-Ann & Dysthe, O., 2003: Mikhail Bakhtin och sociokulturell teori. I: Olga Dysthe (red.): Dialog, samspel och lärande. (Övers. Inger Lindelöf.) Lund: Studentlitteratur. S. 7–27.
- Institutet för språk och folkminnen, 2025a: Använd ord som läsarna förstår. <https://www.isof.se/svenska-spraket/klarsprak/klarsprakhjalpen/skriv-klarsprak/anvand-ord-som-lasarna-forstar> (hämtad 2 januari 2025)
- Institutet för språk och folkminnen, 2025b: Klarspråk. <https://www.isof.se/svenska-spraket/klarsprak/kontakt-klarsprak/klarsprak> (hämtad 2 januari 2025)
- Jakobs, Eva-Maria & Spinuzzi, Clay, 2014: Professional domains: Writing as creation of economic value. I: Eva-Maria Jakobs & Daniel Perrin (red.): Handbook of writing and text production. De Gruyter Mouton. S. 359–384.
- Jones, Scott L., 2005: From writers to information coordinators. I: Journal of Business and Technical Communication, 19. S. 449–467.
- Kellogg, Ronald T., 2006: Professional writing expertise. I: K. Anders Ericsson, Neil Charness, Paul J. Feltovich & Robert R. Hoffman (red.): The Cambridge handbook of expertise and expert performance. New York: Cambridge University Press. S. 389–402.

- Kjærgaard, Anne, 2010: Sådan skriver vi – eller gør vi? En undersøgelse af de tekstlige effekter af to sprogpoltiske projekter i Danmarks Domstole og Københavns Kommune og af årsagerne til projekternes gennemslagskraft. København: Københavns Universitet.
- Kjærgaard, Anne, 2012: Fra lidenskab til ligegyldighed: En caseanalyse fra Danmarks Domstole af et sprogpoltisk projekts (manglende) gennemslagskraft. I: *Sakprosa* 4(1), Art. 1.
- Kristeva, Julia, 1980: Word, dialogue and novel. I: Leon S. Roudiez (red.): *Desire in language: A semiotic approach to literature and art*. New York, NY: Colombia University Press. S. 64–91.
- Ledin, Per, 1997: Intertextualitet, smärta och ett mångstämmigt apotek. I: Roger Andersson & Patrik Åström (red.): *Till Barbro: Texter och tolkningar tillägnade Barbro Söderberg den 23 september 1997*. Stockholm: Stockholms universitet. S. 63–86.
- Leijten, Mariëlle, Van Waes, Luuk, Schriver, Karen & Hayes, John R., 2014: Writing in the workplace: Constructing documents using multiple digital sources. I: *Journal of Writing Research* 5(3). S. 285–337.
- Linell, Per, 1998: *Approaching dialogue: Talk, interaction and contexts in dialogical perspectives*. Philadelphia: John Benjamins Publishing.
- Linell, Per, 2009: *Rethinking language, mind, and world dialogically: Interactional and contextual theories of human sense-making*. Charlotte, NC: Information Age Publishing.
- Lund, Anne Katrine, 2014: Analysér kommunikationskulturen og teksterne. I: Christina Holgård Sørensen (red.): *Godt sprog i organisationer*. København: Hans Reitzels Forlag. S. 61–83.
- Nord, Andreas, 2011: Att göra någon annans text tydlig: Förutsättningar och språkideal vid språkbearbetning av myndighetstext. (TeFa 48.) Uppsala: FUMS, Institutionen för nordiska språk, Uppsala universitet.
- Nord, Andreas, 2014: Högtidstal men ingen debatt? Svensk myndighetsspråkvård som språkpolitiskt projekt. I: Jan Lindström, Sofie Henricson, Anne Huhtala, Pirjo Kukkonen, Hanna Lehti-Eklund & Camilla Lindholm (red.): *Svenskans beskrivning 33: Förhandlingar vid Trettiofjärde sammankomsten för svenskans beskrivning*. Helsingfors den 15–17 maj 2013. Helsingfors: Helsingfors universitet. S. 333–342.
- Nord, Andreas, 2017: *Klarspråksarbete och yrkeslivsskrivande: En forskningsöversikt*. Stockholm: Språkrådet, Institutet för språk och folkminnen.
- Nord, Andreas & Forsberg, Markus, 2017: Enklare efter klarspråk? Myndighetstexter före och efter ett klarspråksprojekt. I: Saga Bendegard, Ulla Melander Marttala & Maria Westman (red.): *Språk och norm: Rapport från ASLA:s symposium*, Uppsala 21–22 april 2016. Uppsala: ASLA, Svenska föreningen för tillämpad språkvetenskap. S. 97–104.
- SCB, 2016: *Demokratins representanter – en studie av representativitet, delaktighet och syn på uppdraget*. (Demokratistatistik rapport 23.) Stockholm: SCB, Statistiska Centralbyrån.

- SCB, 2020: Förtroendevalda i kommuner och regioner 2019. (Demokratistatistisk rapport 26.) Stockholm: SCB, Statistiska Centralbyrån.
- Schindler, Kirsten & Wolfe, Joanna, 2014: Beyond single authors: Organizational text production as collaborative writing. I: Eva-Maria Jakobs & Daniel Perrin (red.): Handbook of writing and text production. De Gruyter Mouton. S. 159–174.
- Schriver, Karen, 2012: What we know about expertise in professional communication. I: Virginia Wise Berninger (red.): Past, present, and future contributions of cognitive writing research to cognitive psychology. London: Taylor and Francis. S. 271–312.
- Ström, Peter, 2017. Utredning inleds: Språk, genredrag och ansvar i barnavårdsutredningar. Växjö: Linnéuniversitet.
- Swarts, Jason, 2010: Recycled writing: Assembling Actor Networks from reusable content. I: Journal of Business and Technical Communication 24(2). S. 127–163.
- Söderlundh, Hedda, 2012: Myndighetens textproduktion – skribenter och texter vid Försäkringskassan. I: Catharina Nyström Höög, Hedda Söderlundh & Marie Sörlin (red.): Myndigheterna har ordet: Om kommunikation i skrift. Stockholm: Norstedts. S. 39–66.
- Wertsch, James V., 1998: Mind as action. New York & Oxford: Oxford University Press.