

STOCKHOLMS UNIVERSITET  
Institutionen för nordiska språk  
Språkkonsultlinjen

# Syns de inte, finns de inte?

En undersökning av Rättviks kommuns policydokument

*av Christel Enstedt*

Denna uppsats granskar struktur och funktion hos Rättviks kommuns policydokument. Undersökningen visar att policydokumenten inte uppfyller sin tänkta användning, vilket beror på såväl verksamhetsrelaterade som dokumentrelaterade aspekter.

Examensarbete från Språkkonsultlinjen  
Höstterminen 2006  
Handledare: Karin Milles

# Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Inledning.....</b>	<b>4</b>
1.1	Rättviks kommun.....	4
1.2	Kommunens språkvård.....	4
1.3	Policydokument, vad är det? .....	5
1.4	Syfte.....	6
<b>2</b>	<b>Teoretiska utgångspunkter.....</b>	<b>7</b>
2.1	Allmänt om genre.....	7
	Fördelar och nackdelar med genrebegreppet.....	7
	En avgränsning av genrebegreppet.....	8
	En analys av texten som helhet.....	8
	Definitioner av närliggande begrepp.....	9
2.2	Frandsens (m fl) genrebegrepp.....	10
2.3	Definition av policy.....	11
2.4	Teorin som underlag för min undersökning.....	12
<b>3</b>	<b>Tidigare forskning.....</b>	<b>14</b>
3.1	Wihlborg om IT-policyer i landsbygdskommuner.....	14
	Policybegreppets bakgrund och definition.....	14
3.2	Policybegreppet i denna undersökning.....	15
<b>4</b>	<b>Material och avgränsningar.....</b>	<b>16</b>
4.1	Vilka dokument kallas för policydokument? .....	16
4.2	Vilka dokument utgör materialet för textanalys? .....	16
<b>5</b>	<b>Metod.....</b>	<b>18</b>
5.1	Intervjuer med kommunanställda .....	18

5.2	Textanalys av policydokument.....	19
5.3	Möjliga felkällor.....	21
<b>6</b>	<b>Resultat.....</b>	<b>23</b>
6.1	Intervjuer med kommunanställda.....	23
	Policydokumentens tänkta funktion.....	24
	Verksamhetsrelaterade aspekter.....	24
	Dokumentrelaterade aspekter.....	25
	Hur policydokumenten fungerar i praktiken.....	26
6.2	Textanalys av policydokument.....	27
	Textmönster.....	27
	Disposition.....	30
	Textbindning.....	32
	Meningsantal per stycke .....	33
<b>7</b>	<b>Sammanfattande diskussion.....</b>	<b>35</b>
7.1	Hur ser strukturen på Rättviks kommuns policydokument ut? .....	35
7.2	Finns det några problem med policydokumenten? .....	35
7.3	Hur kan dokumenten omarbetas för att fungera bättre?.....	37
	Skapa en översikt i och över dokumenten.....	37
	Gör dokumenten kortare.....	37
	Tydliggör textmönsteroch disposition.....	38
	Låt styckesindelning och textbindning hjälpa läsaren.....	38
	<b>Källförteckning.....</b>	<b>39</b>
	Tryckta källor.....	39
	Internet.....	40
	Övriga källor.....	40

# 1 Inledning

## 1.1 Rättviks kommun

Rättviks kommun ligger i Siljansbygden i Dalarna, ungefär 29 mil norr om Stockholm, och omfattar de tre församlingarna Rättvik, Boda och Ore. Rättvik är kommunens största ort, där 8500 av kommunens totalt 11000 invånare finns.

Kommunen styrs av kommunstyrelsen, som leder de olika nämndernas arbete. Idag finns fem nämnder: Barn- och utbildningsnämnden, Socialnämnden, Kulturnämnden, Miljö- och plannämnden, och Ungdoms- och fritidsnämnden. Det högsta beslutande organet är kommunfullmäktige, som sammanträder en gång varje månad på hösten, och en gång varannan månad på våren.

De olika nämnderna sitter utplacerade på olika kontor i Rättvik.

## 1.2 Kommunens språkvård

På Rättviks kommun pågår inget egentligt språkvårdsarbete. Kommunen saknar både skrivhandledning och skrivpolicy. Man använder inte heller dokumentmallar i någon större utsträckning, trots att många kommunanställda skriver mycket i tjänsten och trots att samma typer av dokument ofta återkommer.

Istället försöker de som är språkligt intresserade hjälpas åt att arbeta med språket i olika texter och dokument. En skribent kan till exempel lämna över en skriven text till en kollega, som hjälper till genom att komma med respons och förslag på redigeringar.

Skrivandet och språkbruket ligger med andra ord till stor del på den enskilde kommunanställda utan att regleras utifrån eller uppifrån. Därför är det svårt för kommunanställda att använda sig av ett gemensamt och enhetligt språk, både internt och externt, eftersom det saknas allmänna riktlinjer för språk och skrivande. Kommunen har dock gjort ett försök att reglera språkbruket genom några av de texter som kallas för policydokument, och man vill också gärna arbeta fram en renodlad språkpolicy.

### 1.3 Policydokument, vad är det?

De allra flesta större företag, organisationer och myndigheter har styrdokument, alltså dokument som reglerar arbetsplatsens verksamhet i olika frågor. Policydokument (som exempelvis arbetsmiljöpolicy, webbpolicy, skrivpolicy, och så vidare) är en form av sådana styrdokument.

Andra exempel på styrdokument är olika typer av rapporter, budgetar, och årsredovisningar. Dessa nämnda styrdokument följer ofta någon typ av mall, det vill säga, det finns allmänna riktlinjer för vad som bör ingå i texten och hur den vanligen är disponerad. Dessa riktlinjer finns till exempel i olika typer av skrivhandledningar eller skrivhandböcker (se exempelvis Guldbrand m fl 2001, Ehrenberg-Sundin m fl 2003, Strömquist 2005). De fungerar också som en typ av genrebeskrivningar, genom att de beskriver de mest prototypiska egenskaperna hos de aktuella texterna.

Policydokument däremot, finns sällan med i någon av skrivhandledningarnas förteckning över olika genrer. Det är svårt att hitta några allmänna skrivregler eller någon formalia för hur policyer bör, eller brukar, utformas. En enkel sökning på ordet *policy* på svenska Google resulterar visserligen i en stor mängd sökträffar, men majoriteten av länkarna leder till specifika policydokument för specifika verksamheter. En sökning på frasen "*att skriva policy*" ger bara sju unika sökträffar, men också där leder länkarna till specifika policydokument, eller till specifika verksamheter. Motsvarande sökning på frasen "*att skriva rapport*" ger 532 sökträffar, där nio av de tio första unika sökträffarna presenterar skrivråd för den som ska skriva en rapport av olika slag (den tionde sökträffen var en länk till Britt Karlssons bok "*Att skriva rapport*") (Google 2006a).

Policydokument skiljer sig också ofta åt mellan olika företag, organisationer och myndigheter, eller till och med inom dem, i både form och innehåll. Vissa policydokument kan vara upp till tjugo sidor långa eller mer, medan andra bara fyller en A4:a. Ett längre dokument kan till exempel innehålla historik, visioner, och mål för en specifik fråga, medan ett kortare istället presenterar ett antal hållpunkter.

Anneli Hagman, studerande på Språkkonsultlinjen, kull 14, har under sin tidigare praktikperiod på Luftfartsverket (LFV) granskat och omarbetat policydokument (Hagman 2006a). Hagman hittade inte heller några skrivråd för policydokument som genre. Istället gjordes omarbetningen med utgångspunkt i LFV:s egna, och andras,

policydokument, som tjänade som bra och dåliga exempel. Hagman samarbetade med den projektledare som var ansvarig för dokumentens omarbetning. Också inom LFV varierade policydokumentens struktur: vissa dokument var närmare femton sidor långa, medan andra bara var en halv sida (Hagman 2006b).

Inom tidigare forskning finns också en distinktion mellan policy som process och policy som innehåll, eller genre. Mitt fokus för denna undersökning är att granska policy som genre, alltså det faktiska policydokumentet. Se vidare 2.3 och 3 för en mer omfattande diskussion av policybegreppet.

## 1.4 Syfte

Mitt syfte är att undersöka strukturen hos Rättviks kommuns policydokument för att se hur de fungerar i verksamheten idag och vilka problem som eventuellt finns. Jag vill i min undersökning besvara följande tre frågor:

*Hur ser strukturen på Rättviks kommuns policydokument ut idag?*

*Finns det några problem med policydokumenten?*

*Hur kan dokumenten omarbetas för att fungera bättre?*

För att ta reda på detta har jag dels genomfört intervjuer med sex kommunanställda, dels genomfört en textanalys av tre av kommunens policydokument.

Jag har också ett underliggande delsyfte med min undersökning: genom att föreslå möjliga omarbetningar av policydokumentens struktur, kan de förhoppningsvis fungera bättre i framtiden. Det kan också leda till en större konsekvens mellan vad som faktiskt sägs i texten och hur texten i sig ser ut.

## 2 Teoretiska utgångspunkter

Jag har i min undersökning valt att utgå ifrån genrebegreppet, eftersom det omfattar både den textuella strukturen och den omgivande sociala verksamheten. På så sätt kan jag granska såväl policydokumenten i sig, som den verksamhet som de förekommer i.

### 2.1 Allmänt om genre

Genrebegreppet används på många olika sätt inom olika typer av språkvetenskaplig forskning, och det finns många alternativa tolkningar och definitioner av termen genre. Flera definitioner liknar och går delvis in i varandra. Som utgångspunkt för min undersökning kommer jag att använda mig av den övergripande sammanfattningen av genrebegreppet från Ledin 1996, som jag presenterar nedan.

Det finns också relaterade begrepp till genre, som *kommunikationsgemenskap*, *texttyp* och *textnormer*, som jag också kommer att nämna här.

#### Fördelar och nackdelar med genrebegreppet

Gemensamt för de flesta genredefinitioner är att språkbrukarnas sociala och kommunikativa verklighet, som omger genren, tillskrivs stor betydelse. Den skrivna texten utgör därför inte ensamt huvudfokus, utan också den omgivande verkligheten och framför allt språkbrukarnas syn på och åsikter om genren är betydelsefulla. Det kan göra en genreanalys mer komplicerad att genomföra, eftersom en grupp språkbrukare sällan använder exakt samma, eller ens överensstämmande, kriterier för att klassificera och genrebestämma olika texter (Ledin 1996:35). Det är med andra ord inte helt lätt att från språkbrukarnas synvinkel fastslå exakt vad som utgör en genre och hur den bör, eller förväntas, se ut.

Men att det sociala och kommunikativa sammanhanget har stor betydelse för genren är också en styrka. Tonvikten ligger då vid textens funktion i ett socialt sammanhang, istället för ett fokus där texten ses som helt fristående från det sammanhang där den uppkommit. Att hela tiden granska texten i dess riktiga sammanhang ser jag som bety-

delsefullt, särskilt när det gäller policydokument. De är så tätt knutna till verksamheten att de inte skulle existera utan den, och de måste också förändras när verksamheten förändras. Genom att ta avstamp i genrebegreppet kan jag på så sätt undersöka både texterna i sig, och hur de fungerar och uppfattas inom Rättviks kommun.

### **En avgränsning av genrebegreppet**

I Ledin 1996 avgränsas genrebegreppet i fyra punkter:

1. *En genre kopplar texter till en återkommande social process där människor samhandlar genom texter*
2. *En genre innefattar prototypföreställningar om textutformningen*
3. *En genre är normalt namngiven och på så sätt språkligt och socialt kodifierad*
4. *En genre är en tradition som tas i bruk i en situation, varför den förändras över tid*

*(Ledin 1996:29ff)*

Med andra ord förväntas en genre uppkomma i en social process. Den är också tätt knuten till en kontext (den omgivande sociala och kommunikativa verkligheten), där språkbrukarna själva har ett namn för den och en föreställning om hur den brukar se ut och användas (Ledin 1996:29). Kontextualiseringen av genrebegreppet, det vill säga, att kontexten har så stor betydelse för genren i sig, gör att det ibland till och med kan vara svårt att hålla isär de båda begreppen kontext respektive genre (Ledin & Berge 2001:5).

Det är alltså de fyra punkterna ovan som tillsammans utgör det genrebegrepp som jag utgår ifrån i min undersökning.

### **En analys av texten som helhet**

Det är vanligt att man i genreanalyser väljer att titta på en text som en helhet, snarare än att granska textens olika enskilda språkdrag (Ledin 1996:7). Det beror delvis på den starka kopplingen mellan genre och kommunikationsgemenskap. Eftersom en genre definieras utifrån den kommunikationsgemenskap som omger den, kan man inte genrebestämma den bara genom att titta på texten i sig och vilka språkliga drag som förekommer i den. Istället utgår man från ett helhetsgrepp om texten och ser på hur den fungerar i den aktuella kommunikationsgemenskapen. Det är också det jag kommer att göra i min undersökning.



En genre kan också fungera som en hjälp för läsaren, genom att läsaren har en prototyp, en föreställning om hur texten vanligen ser ut. På så sätt kan läsaren känna igen textformen och aktualisera en förförståelse för vad texten kan förväntas innehålla. En prototypföreställning förändras vanligen över tid och parallellt med att verksamheten förändras (se kap 2.2 för en utförligare beskrivning av prototypikalitet).

### **Definitioner av närliggande begrepp**

Termen *kommunikationsgemenskap* är lämplig för att beskriva den grupp språkbrukare som tillsammans utvecklat, utvecklar och använder en viss genre. En kommunikationsgemenskap kan till exempel utgöras av en specifik arbetsgrupp på ett företag, läkarkåren som yrkesgrupp, eller lärarna på universitetets nordiska institution. Det är alltså språkbrukarna i denna gemenskap som utgör en genres omedelbara sociala och kommunikativa omgivning (Hellspong & Ledin 1997:24). I min undersökning utgör Rättviks kommunanställda den primära kommunikationsgemenskapen.

En vanlig distinktion är att också skilja mellan genre och *texttyp*. Med hjälp av språk-interna funktioner i texten, är det möjligt att bestämma vilken texttyp texten hör till. Det gör man genom att titta på vilka statiska villkor som texten uppfyller. Begreppet texttyp är därför mer entydigt än genre och kan användas för att granska och karaktärsbestämma en enskild text fristående från dess sammanhang. Det kan också användas som en underkategori till genre, om man till exempel undersöker vilka olika texttyper som ingår i en viss genre (Ledin 1996:13). Det kommer jag dock inte göra inom ramen för denna uppsats.

I Ledin 1996 presenteras ett annat begrepp, *textnormer*. En viss uppsättning textnormer, som är bundna till språkbrukarnas förväntningar, bygger upp en viss genre. Genom att uppfylla en viss genres textnormer ses budskapet som en sammanhållen text i den aktuella genren. Det är också de uppfyllda textnormerna som ger språkbrukarna en uppfattning om texten som välutformad och/eller prototypisk. Om texten däremot inte uppfyller normerna, faller den utanför ramen för den aktuella genren och kan till och med betraktas som en icke-text (Ledin 1996:15).

## 2.2 Frandsens (m fl) genrebegrepp

I Frandsen m fl 2002 nämns, precis som i Ledin 1996, problematiken med genrebegreppets många olika definitioner. Frandsen m fl nämner också besläktade begrepp, som ofta blandas ihop och/eller används synonymt med genrebegreppet, som texttyp och textklass.

För att genrebestämma en text kan olika kategoriseringsmodeller användas, där en av de vanligaste är att titta på texters *prototypikalitet*. Ska man bedöma en genre utifrån prototypikalitet, tittar man efter en text som är typisk för genren och låter den utgöra en prototyp, en modell, för hur genren vanligen ser ut. Andra texter kan då ses som mer eller mindre typiska för den aktuella genren, i förhållande till den utsedda prototyptexten. Detta kan också kopplas till det tidigare begreppet *textnormer*, som kan ses som de karaktärsdrag som ska uppfyllas av en prototyptext. Ju fler textnormer som uppfylls i texten, desto mer prototypisk är den.

Man kan också välja att utgå från en uppsättning olika kriterier för att genrebestämma en text, som textens *funktion*, textens *dominerande drag*, eller vilka textinterna respektive textexterna *karaktärsdrag* som uppfylls. Vidare kan man göra en genrebestämning utifrån textens format, hela texten eller bara en del eller delar av den (Frandsen m fl 2002:110).

I denna undersökning utgår jag från textens funktion, som övergripande genrebestämning. Det är med andra ord Rättviks kommuns tanke om hur dokumenten är avsedda att fungera, och därmed deras indelning av vad som ses som ett policydokument, som bestämmer vad som hör till genren. Längre fram i uppsatsen kommer jag att återkomma till textens tänkta funktion, dels utifrån skribenternas perspektiv, dels utifrån kommunanställdas perspektiv, för att se om de också fungerar så i realiteten. Genrebestämningen i min undersökning utgår också från hela texter och deras struktur, inte från avgränsade delar av texter.

Frandsen m fl 2002 har som mål att med sin genreanalys kunna ringa in och analysera marknadskommunikation, det vill säga, fokus ligger på genrer som till exempel reklamannonser och produktbroschyrer. Eftersom detta inte är direkt applicerbart på min undersökning om policydokument, har jag valt de delar av Frandsens m fl genreanalys som kan hjälpa mig att svara på de frågor som jag avser att undersöka.

Frandsen m fl 2002 definierar genre som "*mere end blot tekster, nemlig som en integreret del af hele kommunikationsprocessen*" och delar in sin genreanalys i tre nivåer: genrens kommunikativa syfte, genrens dragstruktur och genrens retoriska strategier. Det kommunikativa syftet definieras som en kombination av skribentens avsikt med texten och läsarens förväntningar på texten, och genrens dragstruktur visar hur detta syfte uppfylls i texten. Med retoriska strategier menas språkliga eller icke-språkliga sätt att realisera dragstrukturen i texten, till exempel en viss struktur med bestämda avsnitt i texten (Frandsen m fl 2002:111ff).

För min undersökning är det kommunikativa syftet intressant. Ett problem med Frandsens m fl definition av det kommunikativa syftet är att det inte är självklart, eller till och med ovanligt, att skribentens avsikt helt överensstämmer med läsarens, eller läsarnas, förväntningar på texten. Det återkommer jag till senare i min undersökning. Till viss del kommer jag också att beröra dragstruktur, men inte lika djupgående som Frandsen m fl använder det i sin genreanalys.

## 2.3 Definition av policy

Begreppet policy kan beskrivas utifrån olika perspektiv.

Den mest övergripande definitionen jag stött på presenteras i Wihlborg 2000. Hon beskriver policy som analytiskt begrepp, och menar att policy inte bara är det befintliga dokumentet som finns tillgängligt på en verksamhets webbplats eller intranät, utan att begreppet också omfattar en process, där policyn tillkommer och sedan förändras successivt över tid varje gång den genomförs. Man kan på det sättet skilja mellan policyns *inhåll*, alltså själva dokumentet, och *policyprocessen* (Wihlborg 2000:16), hur innehållet kommer till och används i verksamheten.

Också i Hill 2005 ligger fokus på policyprocessen. Här nämns flera olika punkter i ett försök att ringa in en definition av policy: bland annat att en policy ofta skapas i ett nätverk av ett flertal beslut, att den förändras över tid och att policyprocessen är beroende av och påverkas av sin omgivning. Men policy kan också ses som ett resultat av en process (Hill 2005:8).

Nationalencyklopedin beskriver däremot begreppet som "*grundprinciper för ett företags*

*eller en organisations handlande allmänt eller i ett visst avseende (ofta rörande yttre kontakter)*" (Nationalencyklopedin 2006). Denna definition är med andra ord mer praktiskt inriktad och fokuserar på policyns faktiska innehåll, utan att nämna processaspekten.

Yvonné Wennberg Öhrnell, webbredaktör på Rättviks kommun, säger att *"ett företags policy talar om för kunder och anställda hur företaget förhåller sig i olika sammanhang, det vill säga hur de anställda ska agera i de olika sammanhangen"*(Wennberg Öhrnell 2006b). Wennberg Öhrnells definition ligger alltså närmare Nationalencyklopedins än Wihlborgs.

För att få jämförande exempel till dessa tre definitioner har jag också sökt på ordet *policy* på svenska Google för att se vilka begreppsdefinitioner som finns, eller hur policyns funktion förklaras, bland de tio första träffarna (Google 2006b). Bland dessa tio träffar fanns fyra sidor där en specifik policyns syfte formulerades som följande:

- *ange inriktningen för säkerhetsarbetet (Post och Telestyrelsen 2006)*
- *hur kasinot drivs och hur vi förhåller oss till spelare (Spelarsupporten 2006)*
- *utgöra ett övergripande och gemensamt regelverk (Göteborgs universitet 2006)*
- *beskriver vår inriktning och vårt handlande (Fonus 2006)*

Också dessa definitioner fokuserar på policyns innehåll och nämner inte uttryckligen någon processrelaterad syn på begreppet. Det tyder på att policyns innehåll – själva policydokumentet – är det man vanligen menar när man vardagligt talar om policier i en verksamhet.

## **2.4 Teorin som underlag för min undersökning**

Teorin som presenterats i 2.1-2.3 ligger till grund för min fortsatta undersökning. Min uppfattning är att en utgångspunkt i genrebegreppet hjälper mig att granska policydokumenten både inifrån – texterna i sig – och utifrån – hur de kommunanställda använder dokumenten.

Fokus för min undersökning är policydokumentens funktion: hur de fungerar idag, var problemen finns och vad som skulle kunna göras för att de ska fungera bättre i kommunens verksamhet. För att komma fram till hur dokumenten fungerar idag, jämför jag

kommunens avsikt med dokumenten med hur de kommunanställda uppfattar att dokumenten faktiskt fungerar i praktiken.

Jag undersöker om och i så fall hur det kommunikativa syftet skiljer sig åt mellan skribent och läsare. Ledins fyra utgångspunkter ligger sedan som en grund för min analys av vilka problem som finns med policydokumenten idag.

Slutligen försöker jag också komma fram till vilka möjliga omarbetningar som skulle kunna förbättra policydokumentens funktion.

## 3 Tidigare forskning

### 3.1 Wihlborg om IT-policyer i landsbygdskommuner

I Wihlborg 2000 undersöks hur och varför IT-policyer utvecklas i landsbygdskommuner. Inledningsvis delas policybegreppet upp i två analytiska dimensioner: policy som process, "utvecklingen av ett förhållningssätt", respektive policy som innehåll, alltså den del av policybegreppet som syftar till ett visst resultat (Wihlborg 2000:16).

Policy som innehåll finns ofta manifesterat i vad Wihlborg kallar för nedtecknade avtryck. Med det menar Wihlborg den dokumenterade interaktionen mellan de aktörer som tillsammans skapar policy, vilket kan vara till exempel brev eller protokoll, men också beslut och aktiviteter (Wihlborg 2000:22f). Jag tolkar också policydokumentet som ett nedtecknat avtryck, eftersom det kan kategoriseras som ett beslut om vilken ståndpunkt som gäller i en viss fråga inom den aktuella verksamheten.

Wihlborg undersöker huvudsakligen policy som *process*, det vill säga hur policyn växer fram och förändras över tid. Hon genomför sin undersökning genom fallstudier i tre mindre landsortskommuner där hon undersöker närmare vilka aktörer som deltar i processen, hur de samarbetar i nätverk och hur detta arbete går till. Wihlborg utgår också från ett annat akademiskt perspektiv än jag gör inom ramen för min uppsats, hon har sin grund i informationsteknik medan jag utgår ifrån språkvetenskap.

#### Policybegreppets bakgrund och definition

Den policydefinition som presenteras i Wihlborg 2000 är följande:

*"En samling beslut och handlingar i en fråga som formas i processer av aktörer utifrån deras värderingar och resurser" (Wihlborg 2000:18)*

Det nedskrivna policydokumentet är med andra ord ett resultat av den bakomliggande policyprocessen. Där stöts och blöts olika tankar, idéer och föreställningar om hur en specifik del av verksamheten bör gå till. Det är denna interaktion mellan olika aktörer, alltså verksamhetens medarbetare, som utgör stommen till själva policydokumentet

(Wihlborg 2000:21).

*"!/.../ policy baseras på föreställningar om hur något bör vara eller utvecklas och implicerar således att policyns innehåll normalt är normativt" (Wihlborg 2000:16)*

Policy utgör också en del i en institutionaliseringsprocess. Genom att normera ett visst arbetssätt inom en verksamhet visar man vilket agerande som är förväntat, men också vilket arbetssätt som inte är förväntat. På så sätt medverkar policy till ett samlat och enhetligt sätt att arbeta inom en viss institution (Wihlborg 2000:17).

### **3.2 Policybegreppet i denna undersökning**

Till skillnad från Wihlborg, vars avhandling är inriktad på policy som process, undersöker jag huvudsakligen policy som innehåll – policydokumenten i sig och hur de ser ut och fungerar. Jag har inte närmare undersökt eller analyserat den bakomliggande processen som resulterat i de nedtecknade dokumenten.

Däremot har mina intervjuer med kommunanställda ibland berört policyprocessen: informanterna har till exempel redogjort för hur policydokumenten skapas inom organisationen och vad de tycker om denna process. Jag har valt att inkludera också dessa åsikter i min undersökning. Det har mer att göra med verksamheten i sig än med de nedtecknade policydokumenten, och därför ligger det egentligen utanför mitt syfte, men min uppfattning är att det ger en kompletterande bild av hur policydokumenten används.

Under rubriken *Verksamhetsrelaterade aspekter* i kapitel 6 presenterar jag dessa åsikter från de kommunanställda.

## 4 Material och avgränsningar

### 4.1 Vilka dokument kallas för policydokument?

För att få en översikt över vad kommunen kategoriserar som policydokument, har jag tittat på den externa webbplatsen. Där leder länken *Policydokument* i den vänstra sidomenyn till en sida med rubriken *Policydokument m.m.* (Rättviks kommun 2006). De dokument som finns med i denna lista har jag utgått ifrån som mitt grundmaterial.

På sidan finns en lista på 21 olika dokument, varav tio uttryckligen kallas för policy. Längst upp på samma sida kan användaren också välja kategorin *policydokument* i en drop-down-meny. Då visas, ovanför den tidigare, längre listan, en kortare lista på tio dokument, varav fem stycken kallas för policy.

Kategoriseringen av vad som inom kommunen betraktas som ett policydokument, och vad som egentligen utgör andra typer av dokument, är med andra ord otydlig för användaren. Länken heter *Policydokument*, men sidans rubrik är *Policydokument m.m.* Att det dessutom finns två olika listor, helt utan förklaring för användaren, gör det ännu svårare att förstå vilka av dokumenten som ska ses som renodlade policyer.

Många av dokumenten som finns med i den längre listan kallas inte för policy i dokumentrubriken, men skulle kunna betraktas som det ändå (*Riktlinjer för utformning av tjänsteskrivelser*), andra både heter och är något helt annat (*Fullmakt postöppning* eller *Resebestämmelser*) (Wennberg Öhrnell 2006a).

### 4.2 Vilka dokument utgör materialet för textanalys?

Att listan över policydokument är så splittrad, och innehåller flera olika typer av dokument, är intressant i sig. Men för att få ett mer avgränsat material att arbeta med i den här undersökningen, har jag valt ut tre av de totalt 21 dokument som finns publicerade på webbplatsen. Det har jag gjort av flera skäl.

För det första har jag inte möjlighet att granska alla 21 dokument på djupet, och därför



måste jag på något sätt välja ut några av dokumenten. För det andra är några av dokumenten nyligen reviderade och följer kommunens grafiska profil. De ger därför en mer aktuell bild av vad som betraktas som policydokument idag. Eftersom jag i första hand vill granska policyernas innehåll, och inte policyprocessen, är det mer fruktbart att granska dokument som tillkommit nyligen och ungefär samtidigt. För det tredje har jag också valt att inrikta mig på policydokument som rör ett visst ämne, eftersom det gör det lättare att välja ut och intervjua informanter som arbetar (eller borde arbeta) mycket med just dessa specifika policydokument.

Av dessa skäl har jag valt att granska de tre policydokument som rör språk och skrivande (i olika former). Dessa dokument är *Webbpolicy för Internet och intranät*, *Informationspolicy*, och *Riktlinjer för utformning av tjänsteskrivelser*. Det innebär att jag får ett mer avgränsat material att närgranska, *Webbpolicy för Internet och intranät* och *Informationspolicy* är också de senast reviderade policydokumenten, följer kommunens grafiska profil och har till stor del samma utformning och struktur. Dessutom är språket och skrivande det område jag som språkkonsult har specialkompetens i.

I vissa av kommunens andra policydokument finns också mycket begränsade avsnitt som rör språkhantering, men eftersom jag valt att främst titta övergripande på strukturen i hela dokument, har jag valt att inte ta med dessa i min undersökning.

## 5 Metod

### 5.1 Intervjuer med kommunanställda

Jag har inledningsvis genomfört intervjuer med sex kommunanställda. Intervjupersonerna är utvalda i samarbete med min kontakt på kommunen, Yvonné Wennberg Öhrnell. De sex kommunanställda har olika befattningar och arbetar med olika delar av kommunens verksamhet. Gemensamt för alla sex är att de skriver mycket i tjänsten och därför tillhör målgruppen för de policydokument som jag närgranskar.

Intervjuerna har jag gjort på plats i Rättvik, på de kommunanställdas arbetsplats. Jag har antecknat under intervjuerna och direkt efteråt gått igenom, kompletterat och renskrivit mina anteckningar. Anteckningarna har sedan varit mitt huvudsakliga material. Fyra av sex intervjuer har jag också spelat in, för att vid behov kunna gå tillbaka och kontrollera uppgifter som jag varit osäker på. Intervjuernas längd har varierat mellan 15 och 40 minuter. Alla informanter har blivit lovade anonymitet.

Intervjuerna utgår ifrån ett fåtal öppna frågor om policydokument, eftersom min tanke är att skapa en situation som mer liknar ett informellt samtal. Det är också anledningen till att jag valt att genomföra intervjuer, istället för enkäter. På så sätt undviker jag förhoppningsvis att påverka intervjupersonens svar alltför mycket genom att ställa precisa frågor om specifika aspekter av policydokument. Genom ett (delvis styrt) samtal tror jag att intervjupersonerna lättare kan uttrycka sina åsikter, och jag får också en chans att få fram information som jag inte i förväg kunnat förutse eller förbereda frågor för.

Syftet med intervjuerna är att få en bild av kommunikationsgemenskapen och hur de kommunanställda som ingår i den ser på policydokumenten. Eftersom genrebegreppet är så tätt knutet till den sociala situationen runt omkring, och utgår ifrån de språkbrukare som använder genren, är det viktigt att få en uppfattning om vad de tycker och tänker om dokumenten.

Under intervjuerna ställde jag följande frågor:

*Vad är ett policydokument, tycker du?*

*Vad används det till?*

*Är det till hjälp för dig? Hur? Varför inte?*

*Hur tycker du att en policy ska fungera?*

*Fungerar policydokumenten så?*

*Ser du några särskilda fördelar eller nackdelar med kommunens policydokument?*

*Skulle du vilja förändra policydokumenten på något sätt?*

*Tycker du att det är viktigt att policydokumenten är formmässigt lika?*

## 5.2 Textanalys av policydokument

Andra delen av min undersökning består i en textanalys av de tre policydokumenten *Webbpolicy för Internet och intranät*, *Informationspolicy*, och *Riktlinjer för utformning av tjänsteskrivelser*. Alla tre texterna finns tillgängliga som bilagor till denna uppsats.

Jag har närgranskat dokumentens struktur, av två anledningar: dels har mina informanternas kommentarer huvudsakligen berört just textens struktur. Dels är det ett sätt att komma fram till (åtminstone delvis) generaliserbara resultat som skulle kunna användas även för att omarbete andra policydokument än de som ingår i min undersökning.

För att granska dokumentens struktur, har jag tittat närmare på följande variabler:

- textmönster
- disposition
- textbindning
- antal meningar per stycke

För att se hur policydokumentens textmönster ser ut, har jag tittat på textens drag. Med drag menar jag de delar av texten som går att avgränsa och som har en specifik funktion (Frandsen m fl 2002:112, Hellspong & Ledin 1997:97). Jag har utgått från de avgränsade delar som redan finns i texterna (de stycken som har en egen underrubrik) och undersökt vilket drag som stycket utgör. Jag har sedan jämfört de tre texternas drag med varandra för att se vilka likheter och olikheter som finns texterna emellan.

Jag undersöker också vilken typ, eller vilka typer, av disposition som förekommer i

texterna. Dispositionen visar hur textens delar hänger ihop, till exempel genom att informationen i texten presenteras i en viss ordning. De vanligaste dispositionstyperna är *tidsdisposition* (informationen i texten presenteras till exempel i kronologisk ordning, eller omvänd kronologisk ordning), *rumsdisposition* (de platser som är betydelsefulla för textens innehåll ligger till grund för strukturen), *orsaksdisposition* (texten kopplar ihop orsak och verkan), *jämförelsedisposition* (likheter och olikheter i textens innehåll driver texten framåt) och *temadisposition* (olika perspektiv på textens ämne bygger upp olika delar av texten). Temadispositionen har fyra undertyper, den kan vara *additiv* (punkt efter punkt "räknas upp" i texten), *specificerande* (som exempelvis en trattdisposition där man går från det generella till det mer specifika), *generaliserande* (motsatsen till trattdispositionen, det specifika utgör en grund för att gå mot det mer generella), eller *emfatisk* (textens olika delar presenteras efter hur viktiga de är för budskapet). Det är vanligt att flera olika dispositionstyper samverkar i en och samma text (Hellspong & Ledin 1997:100).

Vidare har jag undersökt policydokumentens textbindning. Textbindningen fungerar som en hjälp för läsaren, eftersom den markerar sammanhanget mellan textens olika delar. Med en tydlig textbindning blir det lättare för läsaren att följa texten och ta till sig vad som står, men om textbindningen är otydlig kan texten uppfattas som hackig och svårläst (Nyström 2001:100). Jag undersöker tematisk bindning respektive satskonnektivbindning.

Den tematiska bindningen visar hur texten växlar mellan känd och ny information. För att beskriva denna växling talar man ofta om tema-remaprintipen, där temat är den information som läsaren redan känner till, och remat är ny information (för en utförligare genomgång av tematisk bindning, se Nyström 2001). I min undersökning tittar jag närmare på förekomsten av temaupprepningar och temaprogessioner. Dessa upprepningar och progessioner har med textens sambandsled att göra, och visar om textens olika teman knyts ihop mellan meningar och stycken. Temaupprepningen visar om samma tema återkommer gång på gång, och temaprogessioner visar hur väl ett tidigare tema utnyttjas för att leda läsaren vidare i texten (Hellspong & Ledin 1997:86).

Satskonnektivbindningen visar på ett orsaksförhållande i texten, genom en *additiv* ("och"), *temporal* ("då"), *adversativ* ("men") eller *kausal* ("därför") bindning. De additiva och temporal bindningarna är vanligen relativt svaga (Hellspong & Ledin 1997:88),

och markeras inte heller alltid i texten (Nyström 2001:102). Av tidsskäl tittar jag inte heller närmare på de adversativa bindningarna. Jag har istället valt att huvudsakligen fokusera på de kausala satskonnektivbindningarna. De är intressanta att granska, eftersom de kan visa på motiveringar, förklaringar och konsekvenser i texten (Hellspong & Ledin 1997:88).

Satskonnektionen kan vara implicit eller explicit, det vill säga, konnektionen kan vara underförstådd i och med satsernas semantiska innehåll, eller markeras genom att konnektiver skrivs ut i texten. Ett exempel finns i Nyström 2001:

*Hon kom försent till jobbet. Bilen hade gått sönder.*

*Hon kom försent till jobbet eftersom bilen hade gått sönder.*

Här fungerar satskonnektionen både implicit och explicit (Nyström 2001:100).

Slutligen har jag räknat antal meningar per stycke i texten. Eftersom en väl genomförd styckesindelning hjälper läsaren att orientera sig i textens disposition och visar grafiskt hur textens meningar hänger ihop, har den betydelse för hur läsaren skapar sammanhang i texten (Nyström 2001:123).

Sammantaget har textmönster, disposition, textbindning och meningsantal per stycke gett mig en bild av hur policydokumentens struktur ser ut på flera olika nivåer. Min uppfattning är att det kompletterar de intervjuer jag gjort på kommunen, genom att jag kan skapa mig en egen bild av dokumenten och jämföra den med de kommunanställdas bild av dem. Nackdelen är förstås att dessa variabler inte är absoluta, utan har sin grund i en personlig bedömning. Det gör att resultaten kan variera beroende på vem som genomför undersökningen.

### 5.3 Möjliga felkällor

I min undersökning har jag utgått ifrån intervjuer med kommunanställda och genomfört en textanalys på utvalda policydokument. Urvalet av såväl informanter som exempeldokument har jag gjort i samråd med min kontakt på Rättviks kommun, Yvonne Wennberg Öhrnell. Det innebär dels att jag inte själv gjort det fullständiga urvalet, vilket är svårt att göra utan någon tidigare insikt i det kommunala arbetet och den kommunala organisationen, dels att jag inte heller helt lämnat över det till någon

annan, som inte har samma möjlighet till att se verksamheten och organisationen utifrån.

Urvalet av informanter är gjort med avsikten att få en så bred spridning som möjligt, både vad gäller befattning i kommunen, arbetsuppgifter och på vilken nämnd den anställda arbetar. Eftersom urvalet till stor del styrts av vilka som haft tid och möjlighet att medverka, är det inte säkert att det visar en helt korrekt bild av den allmänna uppfattningen hos kommunens anställda. Eftersom spridningen är relativt stor hoppas jag ändå ha fått en ungefärlig bild av hur policydokumenten uppfattas inom olika delar av kommunen, även om jag förstås hade behövt intervjua många fler kommunanställda för att få en riktigt tillförlitlig bild av hur policydokumenten uppfattas inom kommunen.

De policydokument jag tittat på rör liknande frågor, och är också de mest nyligen reviderade av de 21 dokument som jag utgått ifrån innan jag gjort mitt andra urval. Därför tror jag att analysen av dessa tre dokument är relativt jämförbar. En risk är förstås att jag tittat på för få dokument för att kunna komma med generella slutsatser som kan sägas gälla alla policydokument inom Rättviks kommun. Inom (tids)ramen för denna undersökning har jag tyvärr inte haft möjlighet att inkludera fler dokument. Värderingen av mina textanalysvariabler är inte heller absoluta, utan grundas på min egen personliga bedömning, vilket gör att resultaten troligen skulle variera om analysen skulle genomföras av någon annan.

## 6 Resultat

### 6.1 Intervjuer med kommunanställda

För att få en uppfattning om hur policydokumenten på Rättviks kommun är tänkta att fungera, respektive hur de kommunanställda uppfattar att dokumenten verkligen fungerar i realiteten, har jag intervjuat sex kommunanställda. De synpunkter som kommit fram i intervjuerna kan delas in i huvudsakligen två typer: *verksamhetsrelaterade* och *dokumentrelaterade* synpunkter.

Med verksamhetsrelaterade synpunkter menar jag synpunkter som egentligen rör själva organisationen runt om policydokumenten, mer än policydokumenten i sig. Det kan till exempel vara kommentarer om hur man inom kommunen informerar om dokumenten eller hur det går till när policydokumenten skrivs, det vill säga, själva *policyprocessen*. De dokumentrelaterade synpunkterna gäller policydokumenten i sig, till exempel hur de är strukturerade eller deras omfång och/eller innehåll.

Eftersom mitt syfte är att undersöka de faktiska policydokumenten, och inte kommunens organisation runt dem, kommer de dokumentrelaterade synpunkterna ges större utrymme. Samtidigt är det viktigt att också uppmärksamma de verksamhetsrelaterade synpunkterna som i många fall tangerar det mina informanter säger om policydokumenten i sig.

Tre av mina sex informanter arbetar med att ta fram nya och redigera och omarbota existerande policydokument. Jag utgår ifrån deras synpunkter på hur policydokumenten är avsedda att användas när jag talar om hur kommunen anser att policydokumenten bör fungera.

Alla sex informanter har också uttalat sig om hur de skulle vilja att policydokumenten fungerade. I den frågan har jag inte gjort någon åtskillnad mellan de som själva skriver dokument och de som inte gör det, eftersom jag vill komma åt de gemensamma åsikterna som gäller alla kommunanställda, oavsett vilken befattning och vilka arbetsuppgifter kommunmedarbetarna har.

### **Policydokumentens tänkta funktion**

Inom kommunen är policydokumenten tänkt att fungera som ett styrdokument och vara normerande i den kommunala verksamheten. De ska fungera som en trygghet för de anställda och ligga till grund för arbetet, så att verksamheten fungerar på ett enhetligt sätt oavsett vem som utför vad. Om en anställd är osäker på hur man bör gå tillväga i en viss fråga eller hur en viss uppgift ska utföras, ska man kunna hitta informationen i kommunens policydokument.

De kan också fungera som en motivation och förklaring för både kommunanställda och kommunens medborgare, som undrar varför vissa frågor sköts på ett specifikt sätt. Finns ett policydokument att hänvisa till är det till exempel lättare för en enskild anställd att förklara arbetsgången för kommunens medborgare (eller andra utomstående).

Policydokumenten beskriver med andra ord hur kommunen gemensamt tycker, tänker och förväntas agera i en viss fråga. Dokumentens kommunikativa syfte, från skribenternas/kommunens sida, är med andra ord att kommunicera en gemensam, normativ ståndpunkt som gäller för Rättviks kommun och de kommunanställda.

### **Verksamhetsrelaterade aspekter**

De vanligaste synpunkterna som har med kommunens verksamhet och organisation att göra, gäller policydokumentens bakgrund, skrivprocessen, informationen om policydokumentet och hur användningen av dem kontrolleras.

Policydokumentet ska fylla ett konkret behov. Behovet kan uppkomma inom verksamheten, till exempel genom att en och samma fråga sköts på olika sätt av olika anställda eller genom att verksamheten förändras så att man måste förändra sitt arbets sätt. Behovet kan också uppkomma utifrån, genom olika politiska beslut eller lagar som i sin tur reglerar kommunens arbete.

När policydokumentet sedan ska utarbetas, säger informanterna att det allra bästa vore om dokumentet kan utformas gemensamt, i samarbete med dem som sedan ska använda det. Ett sådant arbetssätt har flera fördelar, bland annat blir de kommunanställda delaktiga i det slutgiltiga dokumentet och får (förhoppningsvis) en naturlig förståelse för varför det är viktigt att använda sig av det. Dessutom innebär det att



policydokumenten mer sannolikt får en tydligare anknytning till det dagliga arbetet, eftersom användarna själva har fått vara med och ta fram dem. De kommunanställda får också en annan medvetenhet om att policydokumenten finns och vad de innebär, och får en möjlighet att själv tycka till och framföra tankar och idéer som kommunledningen kanske inte har kunskap om eftersom de inte själva har samma arbetsuppgifter. Att det finns flera fördelar med att ta fram en policy gemensamt framförs även i Jakobsson 2002, som föreslår gruppdiskussioner runt ett utkast. Utkastet kan sedan omarbetas efter medarbetarnas önskemål och synpunkter.

Samtliga informanter har framhållit att informationen om policydokumenten och var de finns är väldigt viktig. När man börjar arbeta på kommunen bör man tidigt få reda på att det finns policydokument och var man kan hitta dem, och när man varit anställd en tid behöver man få information om dokumenten förändras eller uppdateras. Ett populärt förslag var också att skriva ut de mest relevanta policydokumenten för en nyanställd så att den kan få just de policydokumenten direkt i handen. En av informanterna uppger också att man ibland gör just så för att uppmärksamma nyanställda på särskilt viktiga policydokument.

Slutligen är också en allmän uppfattning att kommunen på något sätt bör försöka kontrollera att policydokumenten faktiskt efterföljs i praktiken. Om skrivelser inte följer den grafiska profilen eller ärenden inte förberetts på det sätt som föreskrivs eller liknande, bör den anställda informeras om att det finns en policy som beskriver hur man bör utföra arbetet. Mina informanter menar att det är mycket möjligt att den kommunanställda i sådana fall helt enkelt inte är medveten om att det finns ett policydokument där det står hur man förväntas göra, och att det därför skulle ge resultat att uppmärksamma personen på dokumentet.

#### **Dokumentrelaterade aspekter**

De synpunkter som informanterna framhållit angående själva policydokumenten, handlar främst om dokumentens omfång, möjligheten till översikt, hur policydokumenten introducerar det ämne eller den fråga som de gäller, och delvis också vilken typ av språk som används.

Samtliga kommunanställda är överens om att majoriteten av de policydokument som de själva känner till är alldeles för långa. Det gör att det är svårt för de anställda att

hinna läsa dem och hitta de uppgifter man behöver. Några har också uppgett att de ibland drar sig för att läsa dokument som de vet är långa, eftersom det ofta går fortare att rådfråga en kollega eller helt enkelt göra som man brukar i en liknande situation.

Det saknas också en bra översikt över dels vilka dokument som finns, dels vilken information som finns i vilka dokument. Det allra viktigaste är att veta vilket dokument som hanterar vilken fråga, och flera av informanterna har sagt att det skulle vara en stor hjälp att ha en tydlig översikt över vilka dokument som finns att tillgå och en kort sammanfattning av vad som ingår i dem. En vanlig synpunkt är att en bättre överblick över policydokumentens innehåll skulle göra dem mer snabb- och lättlästa. Alla policydokument skulle till exempel kunna bygga på en gemensam grundstruktur, för att göra det lättare för läsaren att hitta i dokumentet. Ett annat sätt att tydliggöra strukturen kan vara att arbeta med konkreta, tydliga rubriker, både för hela dokumentet (huvudrubrik) och för de olika avsnitt som ingår i dokumentet (underrubriker).

Policydokumenten behöver en introduktion, där ämnet presenteras och där kommunen förklarar vad tanken med dokumentet är, så att läsaren förstår varför policydokumentet ska följas. Flera informanter har också föreslagit att en kort introduktion av vad ett policydokument rent generellt innebär borde finnas tillgänglig, för att läsaren ska veta hur dokumenten är tänkta att användas.

Någon av de kommunanställda har också kommenterat språket i policydokumenten, och sagt att det i vissa texter kan vara omständligt och tungrott, och att man ibland använder fackuttryck som alla inte förstår. Majoriteten av informanterna framhåller dock brist på struktur och översikt som texternas största problem.

#### **Hur policydokumenten fungerar i praktiken**

Fyra av informanterna säger att de inte har någon egentlig nytta av policydokumenten som de fungerar idag, och två av dem förklarar det med att de helt enkelt inte vet vilka dokument som finns eller var de kan hitta dem. En informant uppger att det är de nyanställda som har mest nytta av dokumenten, för att komma in i arbetssättet på kommunen – själv gör man som man gjort sedan tidigare utan att titta närmare på policydokumenten. En annan kommunanställd säger att dokumenten ibland kan vara till nytta, men att man gärna undviker att leta svar i dem eftersom de är så omfattande, vilket gör det svårt och tidskrävande att hitta den information man söker.

En av de sex kommunanställda säger att policydokumenten fungerar bra, eftersom de finns att hänvisa till när andra medarbetare undrar över vad som gäller i olika frågor.

Policydokumentens faktiska användning stämmer, enligt mina informanter, alltså inte överens med den tänkta användningen. Eftersom kommunanställda inte känner till att dokumenten finns, eller var de finns, kan de inte heller fungera som styrdokument och informera om hur arbetet på kommunen bör gå till.

Däremot finns ingen direkt konflikt mellan skribenternas kommunikativa syfte och läsarnas kommunikativa syfte – informanterna är ense om att dokumenten är till för att fungera normerande.

## 6.2 Textanalys av policydokument

Jag har granskat policydokumentens struktur utifrån de fyra variablerna textmönster, disposition, textbindning och meningsantal per stycke. Mina resultat presenteras med utgångspunkt i varje undersökningsvariabel.

Dokumenterna som ligger till grund för min textanalys är *Webbpolicy för Internet och intranät* (D1), *Informationspolicy* (D2), och *Riktlinjer för utformning av tjänsteskrivelser* (D3).

### Textmönster

När det gäller policydokumentens textmönster påminner D1 och D2 mycket om varandra, medan D3 ser lite annorlunda ut. Alla tre är indelade i sju deltexter, som har en egen underrubrik. Undantaget är D3:s första deltext, som istället står direkt under huvudrubriken.

Följande figur (*Figur 1*) visar en sammanfattning av de tre dokumentens samtliga underrubriker och det drag som utgör varje deltext. Varje kolumn motsvarar ett av policydokumenten. De grå fälten visar dokumentens underrubriker, och de vita fälten visar det dominerande draget i de deltexter som hör till varje underrubrik. Varje drag exemplifieras också med ett utdrag ur deltexten. Textexempel står inom citationstecken.

Bedömningen av deltexternas drag är översiktligt gjord. Med det menar jag att jag litat på min intuitiva känsla för vilket drag som är (mest) framträdande i texten. Jag har valt att endast uppmärksamma det dominerande draget i varje deltext, även om flera drag kan observeras.

<i>Huvudrubr.</i>	<b>D1: Webbpolicy för Internet och intranät</b>	<b>D2: Informationspolicy</b>	<b>D3: Riktlinjer för utformning av tjänsteskrivelser</b>
<i>Underrubr.</i>	1. Allmänt	1. Allmänt	1. (introduktionstext)
<i>Drag</i>	Övergripande vision om hur Rättviks webb ska fungera	Övergripande vision om hur Rättviks information ska fungera	Varför det är viktigt att utforma tjänsteskrivelser väl
<i>Exempel</i>	"utveckla, förnya, effektivisera"	"ta initiativ i informationsarbetet"	"handläggningstiden minimeras"
<i>Underrubr.</i>	2. Målsättningar för www	2. Övergripande mål	2. Formalia
<i>Drag</i>	Konkreta punkter för hur Rättviks webb ska fungera	Konkreta punkter för hur Rättviks information ska fungera	Formalia att tänka på vad gäller tjänsteskrivelser
<i>Exempel</i>	"främsta kanal för extern och intern kommunikation"	"lätt att känna igen"	"en skrivelse ska ställas till nämnden"
<i>Underrubr.</i>	3. Målgrupper	3. Målgrupper	3. Inledning
<i>Drag</i>	Målgrupper	Målgrupper	Hur tjänsteskrivelsen ska inledas
<i>Exempel</i>	"kommunens invånare"	"kommunens invånare"	"beskriv vad som ev hänt tidigare"
<i>Underrubr.</i>	4. WWW-ansvar och befogenheter	4. Informationsansvar	4. Beskrivning
<i>Drag</i>	Vem ansvarar för vad	Vem ansvarar för vad	Hur ärendets beskrivning ska utformas
<i>Exempel</i>	"varje chefs ansvar att informera sina medarb."	"varje chefs ansvar att informera sina medarb."	"inte möjligt att ta med alla detaljer"

<i>Underrubr.</i>	5. Riktlinjer för kommunens webbsidor	5. Riktlinjer	5. Förslag-motivering
<i>Drag</i>	Riktlinjer för det praktiska, administrativa arbetet med kommunens webbsidor	Riktlinjer för hur information ska presenteras	Om förslagsmotivering i texten
<i>Exempel</i>	"två webbskribenter för Internet"	"språket ska vara kort och begripligt"	"förslag till beslut bör alltid finnas"
<i>Underrubr.</i>	6. Terminologi	6. Informationskanaler	6. Beslutsformulering
<i>Drag</i>	Hur termer hanteras	Förteckning över vilka informationskanaler som finns	Hur beslutet ska formuleras
<i>Exempel</i>	"följa Svenska Datatermgruppens rekommendationer"	"intranät"	"formuleras i punktform"
<i>Underrubr.</i>	7. Rekommendationer	7. Kontakter med massmedia	7. Exempel
<i>Drag</i>	Vilka rekommendationer som ska följas	Hur kontakten med massmedia ska fungera	Textexempel
<i>Exempel</i>	"så mycket information som möjligt tillgänglig på lättläst svenska"	"aktivt arbeta med massmediakontakter"	"som exempel biläggs ett remissyttrande"

*Figur 1. Översikt över policydokumentens underrubriker och de textdrag som förekommer under varje underrubrik (med textexempel inom citationstecken)*

Text D1 och D2 är, som tidigare nämnts, mer lika och har mer gemensamt med varandra än med text D3, som följer ett lite annorlunda textmönster.

D1 och D2:s fem första rubriker (1-5) liknar varandra – och i de fyra första deltexterna (1-4) är texten bitvis identisk i de båda dokumenten (även om informationen inte presenteras i exakt samma ordning).

Båda texterna inleds med en deltext (1) som berör allmänna, generella aspekter av

policydokumentets ämne, och fortsätter sedan med nästa deltext (2) vars innehåll är mer konkret och rör mer explicit det faktiska arbetet på Rättviks kommun. Efter det presenteras målgrupper (3) (oklart dock om det är policydokumentets målgrupp eller webbans respektive informationens målgrupp som avses), och på det följer två deltexter om ansvarsfördelning (4) respektive konkreta riktlinjer (5) för det dagliga arbetet.

De sista två deltexterna (6-7) skiljer sig åt i rubriksättning mellan de båda dokumenten, även om innehållet i dokumentens sista deltext (7) liknar varandra.

Text D3 däremot följer delvis ett annat textmönster. Också här inleds dokumentet med en mer allmänt hållen deltext (som saknar egen rubrik), men sedan presenteras konkreta riktlinjer för olika delar av tjänsteskrivelsen. Deltexter som handlar om vision, mål och ansvarsfördelning saknas helt i denna text.

Gemensamt för alla tre dokumentens textmönster är att det första draget (deltext 1 i samtliga texter) är en allmän inledning. Här presenteras hur kommunen vill att verksamheten ska fungera och, mer eller mindre explicit, varför det är viktigt att få den att fungera just så. Vidare är det också gemensamt för alla tre texterna att konkreta riktlinjer avslutar texten (deltext 5-7 i D1 och D2, deltext 2-7 i D3). I D1 och D2 finns också mål, målgrupper och ansvarsfördelning beskrivna i deltext 2-4.

Med andra ord följer policydokumenten endast delvis samma textmönster. Det är inte helt uppenbart var och mellan vilka dokument textmönstret stämmer överens, eftersom rubriksättningen varierar mellan de olika dokumenten. Min uppfattning är att textmönstret skulle göras tydligare med en mer konsekvent, gemensam rubriksättning för alla dokument, där motsvarande deltexter har samma rubriker.

### **Disposition**

Den övergripande dispositionen i de tre dokumenten är *tematisk*: alla deltexter presenterar olika aspekter av policydokumentets ämne, som olika sidor av en tärning. Men dispositionen fungerar också *specificerande* genom att texterna går från det allmänna till det mer specifika.

Texternas inledning är, som tidigare nämnts, relativt allmänt hållen, och konkreta riktlinjer presenteras senare i dokumenten. Det är särskilt tydligt i text D3, vars disposition fungerar ungefär som en trappa, där varje ny nivå innebär en ytterligare konkretise-

ring:

- (allmän) inledning nivå 1
- generella formaliakrav nivå 2
- dokumentinledning nivå 3
- ärendebeskrivning nivå 3
- förslagsmotivering nivå 3
- beslutsformulering nivå 3
- exempel nivå 2

I text D1 och D2 är den specificerande temadispositionen inte lika tydlig, men min uppfattning är att det ändå är den disposition som används (rubrikerna är här något förkortade):

- allmänt nivå 1
- mål / målsättningar nivå 2
- målgrupper nivå 3
- ansvar nivå 4
- riktlinjer nivå 5
- terminologi nivå 5
- informationskanaler
- rekommendationer nivå 5
- kontakter med massmedia

Även om temadispositionen är relativt tydlig tror jag att rubriksättningen också här skulle kunna hjälpa läsaren ännu mer. Eventuellt skulle en ytterligare underdelning vara av nytta eftersom det då också skulle synas grafiskt hur texten hängde samman. I text D3 skulle till exempel rubrikerna på nivå 3 kunna underordnas nivå 2. Alla nivå 3-rubriker skulle då bli underrubriker under rubriken *Formalia*.

Olika dispositionstyper brukar också hänga samman med vissa typer av textbindning. Referens- och (additiva) konnektivbindningar, och även temaprogessioner, brukar vanligen förekomma i texter med tematisk disposition (Hellspång & Ledin 1997:100). Det kommer jag att gå närmare in på i följande avsnitt.

## Textbindning

Gemensamt för alla tre policydokumenten är att varken den tematiska bindningen eller konnektivbindningen förekommer i någon större utsträckning. Textbindningen är med andra ord väldigt svag.

Den tematiska bindning som ändå förekommer består huvudsakligen av temaprog-  
ressioner:

*Varje förvaltning/enhet/bolag har en person som är informationsansvarig. Denne ska se till att informationen förs vidare såväl internt som externt. (D2)*

*Finns det anknytning till andra ärenden bör diarienummer för dessa anges. Detta underlättar kansliets arbete avsevärt. (D3)*

Det finns också några få temaupprepningar:

*Målgruppsanpassade webbsidor ska finnas på Internet. Webbsidorna ska skapa en positiv bild av kommunen. Kommunen bör sträva efter att öka informationen på andra språk. (D1)*

Kausala och adversativa konnektivbindningar är svåra att överhuvudtaget hitta i texterna. Några få exempel finns, som följande adversativa satskonnektivbindning:

*I regel är det naturligtvis inte möjligt att ta med alla detaljer men målet måste vara att även en ledamot som inte hört talas om ärendet tidigare, efter genomläsning av skrivelsen, ska känna till sakförhållandena tillräckligt väl för att kunna ta ställning till Ditt beslutsförslag. (D3)*

Det är lättare att hitta stycken i texterna där en konnektivbindning saknas, som skulle ha gjort texten lättare att följa:

*Språket ska vara kort och begripligt. Svåra och långa ord och uttryck bör undvikas. (D2)*

Här skulle den andra meningen istället kunna formuleras om med en inledande kausal satskonnektivbindning:

*Språket ska vara kort och begripligt. Därför bör svåra och långa ord och uttryck undvikas.*

Ett annat exempel är följande:

*En väl fungerande demokrati bygger på kunniga och engagerade medborgare som upplever att de kan påverka och vara delaktiga i de beslut som fattas. Vårt syfte och inriktning ska vara att utveckla kommuninvånarnas kunskaper om och engagemang för den kommunala demokratin och beslutsprocessen. (D2)*

Dessa två grafiska meningar kan på samma sätt knyts samman med en kausal satskonnektivbindning:



*En väl fungerande demokrati bygger på kunniga och engagerade medborgare som upplever att de kan påverka och vara delaktiga i de beslut som fattas. Därför ska vårt syfte och inriktning vara att utveckla kommuninvånarnas kunskaper om och engagemang för den kommunala demokratin och beslutsprocessen.*

Genom bristen på textbindning, och då främst satskonnektivbindning, får texten nästan en telegramkaraktär. Meningarna binds helt enkelt inte ihop utan staplas på varandra, och läsaren måste själv avgöra vilka meningar som hänger ihop och inte. Genom mer tematisk bindning och fler konnektivbindningar anser jag att texternas sammanhang och innehåll skulle bli både lättare att förstå och lättare att ta till sig för läsaren.

Texternas korthuggna stil framhävs ytterligare av styckesindelningen, vilket jag tar upp i följande avsnitt.

### **Meningsantal per stycke**

Policydokumenten har i genomsnitt väldigt korta, men många, stycken:

*Tabell 1. Totalt antal stycken, och antal meningar per stycke, i policydokumenten*

Dokument	Stycken, tot.	1 men./st	2 men./st	3 men./st	4 men./st
D1	54	41	9	3	1
D2	54	42	9	2	1
D3	9	2	2	3	4

Tillsammans med bristen på textbindning medverkar texternas korta stycken till känslan av telegramstil. Många av policydokumentens stycken skulle kunna bindas samman och läggas ihop till färre, men längre stycken, och då särskilt i D1 och D2 som har hela 41 respektive 42 stycken som utgörs av endast en mening.

Styckesindelningen innebär med andra ord inte någon hjälp för läsaren. Ett stycke är vanligen "en innehållslig enhet och det har en huvudtanke" (Nyström 2001:133), men i policydokumenten (och då främst i D1 och D2) fragmentariseras snarare texterna av styckesindelningen. Rent grafiskt är dokumenten utformade som löptext, men i och

med de korta, upphackade styckena känns texterna snarare som punktlister. Min uppfattning är att längre stycken, där meningarna får en bättre, omarbetad textbindning, skulle göra texterna mer lättlästa.

## 7 Sammanfattande diskussion

### 7.1 Hur ser strukturen på Rättviks kommuns policydokument ut?

Policydokumenten följer delvis samma disposition och textmönster. Texterna börjar med det allmänna och leder successivt vidare mot det mer specifika, vilket gör dispositionen till en specificerande temadisposition. Det är dock inte alldeles uppenbart vilka deltexter och drag som motsvarar varandra i olika dokument, eftersom rubriksättningen varierar och därför inte alltid tydligt återspeglar det textmönster som texten grundar sig på. Två av de tre dokument jag undersökt har mer gemensamt med varandra än med det tredje dokumentet, men alla tre texterna följer ändå ungefär samma struktur.

Dokumentens textbindning är rent generellt svag. Varken tematisk bindning eller konnektivbindning förekommer i någon större utsträckning. Det gör att texterna uppfattas som korthuggna. Läsaren får en känsla av att meningarna staplas på varandra, och måste själv koppla samman meningarna i texten för att förstå sammanhangen.

Texternas stycken är korta, och många av dem består av endast en mening. Trots att dokumenten grafiskt är utformade som löptext gör de korta styckena att texten lätt uppfattas som punktlistor. Styckesindelningen hjälper alltså inte läsaren att koppla samman de meningar som på grund av bristande textbindning inte hänger ihop.

### 7.2 Finns det några problem med policydokumenten?

Min undersökning har visat på ett flertal problem med policydokumenten. I det följande kommer jag att gå igenom dessa problem med utgångspunkt i genrebegreppet ur Ledin 1996.

**Den första punkten** säger att en genre kopplar texter till en återkommande social process, där människor samhandlar genom texter. Det innebär att en text inom en viss genre är kopplad till och gäller för en viss tid och ett visst sammanhang, och det

förutsätter också att läsaren känner till genrens mål (Ledin 1996:29f). Här finns vissa problem med Rättviks kommuns policydokument.

Det kommunikativa syftet – att dokumenten ska fungera normativt för den gemensamma verksamheten – realiserar inte i de kommunalanställdas arbete. Policydokumentens mål finns inte explicit uttalat, vilket gör att de anställda inte säkert vet vad ett policydokument faktiskt innebär – till exempel om policyer måste följas eller om de innehåller tips och råd för arbetet som de anställda kan följa om de vill. Det saknas också en kontroll om de existerande policydokumenten faktiskt följs. I och med att dokumenten finns, och är avsedda att fungera normerande, borde det också följas upp om de faktiskt används eller inte, och de anställda borde uppmärksammas på att de ska rätta sig efter vad dokumenten fastställer. Samtidigt kräver detta att alla anställda får bättre information om var de kan hitta dokumenten.

**Den andra punkten** säger att en genre innefattar prototypföreställningar om textutformningen. Med det menas att genren har ett samband med textutformningen som gör att en viss text kan vara mer eller mindre typisk (Ledin 1996:30f). Genom att en genre har prototypiska egenskaper kan läsaren också känna igen en genre och veta ungefär vilken information som kan tänkas presenteras i texten. Också här har Rättviks policydokument vissa problem.

Den allmänna uppfattningen bland majoriteten av informanterna är att det vore bra om de olika policydokumenten hade en tydligare, mer gemensam struktur. Idag skiljer sig dokumenten åt, till exempel i rubrikstruktur och textmönster. Detta gör att kommunanställda har en väldigt diffus bild av hur ett "typiskt" policydokument kan förväntas se ut, och vad det kan innehålla, vilket gör att det också är svårt att i dokumenten hitta den information man letar efter.

**Den tredje punkten** säger att en genre vanligen har ett namn, och att den därför är kodifierad. Namnet kan ofta beteckna både själva genren och den bakomliggande processen – det vill säga, en policy kan beteckna både dokumentet i sig och processen som omgärdar dokumentet, tillkomsten och användningen av policyn (som också diskuterats tidigare i uppsatsen, se närmast 2.3 och 3) (Ledin 1996:31f). Detta gäller för Rättviks policydokument.

Även om texterna inte har en självklar, tydlig prototyp och målet med policydokumen-

ten inte är helt klart för de kommunanställda (som nämnts under tidigare punkter), har de flesta informanter en övergripande syn på vad ett policydokument är och att det är tänkt att fungera normerande för verksamheten. Genrebeteckningen *policy* är med andra ord gemensam hos alla informanter.

**Den fjärde punkten** säger att en genre tas i bruk i en situation, och att den förändras över tid. Det innebär att en genre alltid är knuten till en situation och att den förändras successivt, i takt med att situationen förändras (Ledin 1996:32f). Detta gäller för Rättviks policydokument.

Policydokumenten har alla uppkommit genom ett behov som funnits i organisationen, vilket innebär att varje dokument också är knutet till en situation. Dokumenten går igenom och arbetas om successivt i och med att kommunens organisation förändras.

### **7.3 Hur kan dokumenten omarbetas för att fungera bättre?**

Förutom de verksamhetsrelaterade aspekterna, som ju är knutna till organisationen snarare än policydokumenten i sig, har jag några dokumentrelaterade förslag till omarbetningar av dokumenten.

#### **Skapa en översikt i och över dokumenten**

Både i varje dokument för sig, och för samtliga policydokument, behövs en bättre översikt som kan underlätta för läsaren. De enskilda dokumenten kan till exempel inledas med en introduktion, där innehållet i policydokumentet presenteras så att läsaren vet vilken information som finns att hitta i texten. För att skapa en översikt över samtliga policydokument kan de presenteras i en tydlig lista över endast policydokument. I en sådan lista kan också en sammanfattning av varje dokument finnas, så att det är lättare att hitta det dokument som är aktuellt för en specifik fråga.

#### **Gör dokumenten kortare**

Policydokumenten är generellt sett för långa. Kommunanställda hinner inte läsa, eller drar sig för att läsa, på grund av dokumentens omfattning. Genom att lyfta ut allmän information och se till att varje policydokument är så konkret som möjligt, binda sam-

man stycken och stryka överflödiga information, kan texterna bli kortare och både lättare och snabbare att läsa. All information behöver inte finnas i policydokumenten. Istället kan kompletterande dokument finnas där till exempel bakgrunden till ett visst beslut presenteras. En allmän uppfattning hos informanterna är att ett omfång på ungefär 1-4 A4-sidor är vad man hinner läsa, och det borde också vara långt nog för att omfatta de viktigaste punkterna i en viss fråga.

#### **Tydliggör textmönster och disposition**

Texternas underliggande textmönster och disposition bör göras tydligare, rent grafiskt. De olika nivåerna i texten bör göras tydligare också i underrubrikerna – om en deltext är underordnad en annan bör också underrubrikerna visa tydligt att de är underordnade varandra (till exempel genom en mindre punktstorlek).

#### **Låt styckesindelning och textbindning hjälpa läsaren**

Idag får läsaren väldigt lite hjälp med läsningen av dokumenten. Både styckesindelning och textbindning är bristfällig, vilket gör att läsaren själv måste avgöra vilken information som hör ihop i texten. Det stör läsningen, gör att många samband riskerar att gå förlorade, och policydokumenten blir onödigt svårlästa. Därför är det viktigt att arbeta fram en mer konsekvent styckesindelning och en mer omfattande textbindning, så att läsaren lättare kan följa texten, förstå sammanhangen och hitta den information som behövs.

## Källförteckning

### Tryckta källor

Ehrenberg-Sundin, Barbro (2005). *Att skriva bättre i jobbet: en basbok om brukstexter*. Stockholm: Nordstedts juridik.

Frandsen, Finn m.fl. (2002). *International markeds kommunikation i en postmoderne verden*. Viborg: Norhaven A/S.

Guldbrand, Karin m.fl. (2001). *Företagets skrivhandbok: texter för papper och skärm*. Stockholm: Liber.

Hellspång, Lennart & Ledin, Per (1997). *Vägar genom texten. Handbok i brukstextanalys*. Lund: Studentlitteratur.

Hill, Michael (2005). *The public policy process*. Harlow: Pearson Longman.

Jakobsson, Robert (2002). Policy är grunden för arbetsmiljöarbetet, i: *Du och jobbet*, nr 3, 2002

Ledin, Per (1996). *Genrebegreppet – en forskningsöversikt*. Lund: Universitetet, Institutionen för nordiska språk.

Ledin, Per & Berge, Kjell Lars (2001). Perspektiv på genre, i: *Rhetorica Scandinavica* nr 18, 2001

Ledin, Per & Selander, Staffan (2003). Institution, text och genre, i: Englund, Boel & Ledin, Per: *Teoretiska perspektiv på sakprosa*. Lund: Studentlitteratur.

Melin, Lars & Lange, Sven (2000). *Att analysera text. Stilanalys med exempel*. Lund: Studentlitteratur.

Nyström, Catharina (2001). *Hur hänger det ihop? En bok om textbindning*. Uppsala: Hallgren & Fallgren Studieförlag.

Strömquist, Siv (2005). *Skrioboken: skrivprocess, skrivråd och skrivstrategier*. Malmö: Gleerup

Wihlborg, Elin (2000). *En lösning som söker problem. Hur och varför lokala IT-policyer utvecklas i landsbygdskommuner*. Linköping: Tema Teknik och social förändring.

## Internet

Fonus (2006). Policy (hämtat 20061128),

[http://www.fonus.se/om\\_fonus/index.html?c=29&sc=95&id=115](http://www.fonus.se/om_fonus/index.html?c=29&sc=95&id=115)

Google (2006a). Sökningar med alternativet *Sidor på svenska* (hämtat 2006117),

[http://www.google.se/search?hl=sv&q=%22att+skriiva+policy%22&meta=lr%3Dlang\\_sv](http://www.google.se/search?hl=sv&q=%22att+skriiva+policy%22&meta=lr%3Dlang_sv)

Google (2006b). Sökning på begreppet *policy* med alternativet *Sidor på svenska* (hämtat

20061128), [http://www.google.se/search?hl=sv&q=policy&meta=lr%3Dlang\\_sv](http://www.google.se/search?hl=sv&q=policy&meta=lr%3Dlang_sv)

Göteborgs universitet (2006). IT-policy, publicerad 20040223 (hämtat 20061128),

[http://www.it.gu.se/digitalAssets/733884\\_IT-policy.pdf](http://www.it.gu.se/digitalAssets/733884_IT-policy.pdf)

Nationalencyklopedin (2006). Sökning på begreppet *policy* (hämtat 20061109),

<http://www.ne.se>

Post och Telestyrelsen (2006). Policyens utformning, senast uppdaterad 20050411

(hämtat 20061128), <http://www.pts.se/Internetsakerhet/Sidor/sida.asp?Sectionid=1896>

Rättviks kommun (2006). Policydokument mm, senast uppdaterad 20061123 (hämtat

20061128), <http://www.rattvik.se/policydok.asp>

Spelarsupporten (2006). Kasinots regler, villkor och policy (hämtat 20061128),

<http://www.homeoffun.com/policies/index.html?l=sv#>

## Övriga källor

Hagman, Anneli (2006a). Muntligt, 20061030.

Hagman, Anneli (2006b). Epost, 20061215.

Wennberg Öhrnell, Yvonné (2006a). Muntligt, 20060926.



Wennberg Öhrnell, Yvonné (2006b). Epost, 20061117.

Kommunanställd A (2006). Muntligt, 20061122

Kommunanställd B (2006). Muntligt, 20061122

Kommunanställd C (2006). Muntligt, 20061123

Kommunanställd D (2006). Muntligt, 20061123

Kommunanställd E (2006). Muntligt, 20061123

Kommunanställd F (2006). Muntligt, 20061123