

Anne Kjærgaard

*Ph.d. og postdocstipendiat*

*Dansk Sprognævn*

## Påvirker omskrivninger af tekster fra det offentlige borgernes forståelse – og hvordan?

### Abstract

*In Denmark, there are extensive efforts to revise texts emanating from public authorities to make them easier to understand and more appropriate to lay citizens (efforts comparable to the campaign for plain English). However, such efforts focus mainly on practice and not on evidence derived from research. This article presents the first results of a study examining whether practices of textual revision applied in Danish public institutions, as exemplified by 3 versions of a letter from The Danish Tax Authority, have the intended effects for the texts' recipients. The study is based on a questionnaire completed by 717 respondents. The main question posed by the article is whether the revised versions are easier for the respondents to understand. The analysis shows that the revised letter versions are, in fact, easier to understand – even though they may not in all cases result in improved comprehension. The article uses these results to identify a number of (primarily) textual variables that may contribute to increased comprehension and links these variables to existing research.*

### Sammendrag

*I Danmark arbejder ganske mange offentlige institutioner løbende på at gøre deres tekster lettere at forstå og mere imødekommende for "almindelige borgere", altså borgere uden særligt indblik i de fagområder teksterne handler om. Denne type bestræbelser er imidlertid primært baseret på praksis og savner i vidt omfang forskningsmæssigt belæg. Her i artiklen præsenteres de første resultater af et studie der undersøger om tre versioner af et brev fra de danske skattemyndigheder (SKAT) virker efter hensigten i forhold til tekstmodtagere. De tre brevversioner er udarbejdet af medarbejdere hos SKAT. Studiet er baseret på et spørgeskema udfyldt af 717 respondenter. Hovedspørgsmålet i artiklen er om de reviderede versioner er lettere for respondenterne at forstå. Resultaterne viser at revisionerne på flere områder er lettere at forstå, selvom de ikke i alle tilfælde resulterer i øget forståelse. På grundlag af disse resultater udpeges der i artiklen en række (primært) tekstlige faktorer som tilsyneladende bidrager til øget forståelse, og disse faktorer knyttes til den eksisterende forskning.*

Arbejdet med at modernisere og demokratisere det offentlige sprog genfindes i Danmark som en bestræbelse på at få offentlige myndigheder til at skrive godt, forståeligt, klart og imødekommende. Denne bestræbelse går ofte under betegnelsen sproglig rådgivning, mens

termen *klarsprog* er mindre veletableret på dansk. I traditionen for sproglig rådgivning kan man skelne mellem to typer praksis der begge vedrører forsøget på at forbedre sprog fra det offentlige.

Den ene praksis har til formål at *lære* offentligt ansatte i Danmark at skrive anderledes. I de materialer der anvendes i dette arbejde, støder man ofte på en række råd for hvordan man skriver gode tekster. De vigtigste af disse råd i en dansk kontekst er søgt opsummeret i Jensen, Kjærgaard, Krone og Sørensen der nævner følgende anbefalinger over hvad man som skribent bør *undgå*, nemlig *lange udredninger før du kommer til sagen, lange sætninger, indskud, forvægt i sætninger og genstandshelheder, passiv, verbalsubstantiver, lange sammensatte ord, tomme udtryk og klichéer, formelle, gammeldags ord, nye og smarte ord, abstrakte ord og rene fagudtryk* (2014: 18).

Den anden praksis har til formål at *omskrive* tekster fra det offentlige. Denne praksis er ikke bare at betragte som et bevidstløst forsøg på at fjerne fx passiver og lange sætninger. Som Solomon (1996: 301) påpeger, er det revisionsarbejde der varetages af professionelle sprog- og kommunikationsfolk, ofte baseret på en langt mere sofistikeret tekst- og sprogforfølgelse end de temmelig firkantede traditionelle råd lader ane (se også Nord 2011).

Fælles for disse to praksisser er imidlertid at det forskningsmæssige belæg for dem er spinkelt, se Solomon (1996), Wille (2001), Höög (2010: 124) och Wengelin (2015). Det er desuden oplagt at de to praksisser ikke altid er skarpt adskilte: Folk der arbejder med at undervise skrivende medarbejdere i hvordan de skriver klare og forståelige tekster, kan også deltage i arbejdet med at revidere tekster fra offentlige institutioner. Og arbejdet med at revidere tekster vil formentlig ofte også trække på nogle af de traditionelle råd for godt sprog og gode tekster. Pointen med at skelne mellem de to praksisser er at understrege at der kan være stor forskel på hvad der *prædikes* (jf. de klassiske råd opsummeret ovenfor), og hvad der *praktiseres* når professionelle sprog- og kommunikationsfolk sætter sig for at revidere tekster.

Formålet med denne artikel er at undersøge om professionelle sprog- og kommunikationsfolks revisioner af tekster fra det offentlige gør en forskel for modtageres *forståelse* af teksterne – og hvori denne forskel består. Forståelse betragtes her som et spørgsmål om hvorvidt modtagerne *formår at uddrage de fakta og ræsonnementer af teksterne som afsenderinstitutionen har til hensigt at de skal uddrage*.

Artiklen er resultatet af et igangværende postdocprojekt der skal vise om arbejdet med at revidere tekster fra offentlige institutioner virker efter hensigten i forhold til modtagere. Således fokuserer jeg i mit samlede postdocprojekt på to spørgsmål, nemlig om reviderede tekster er lettere for modtagere at *forstå*, og om reviderede tekster i højere grad giver modtagere det *indtryk af afsenderinstitutionen* som den gerne vil give. Her i artiklen fokuserer jeg alene på spørgsmålet om forståelse.

Som eksempel på en offentlig afsenderinstitution arbejder jeg i projektet med SKAT, altså den myndighed i Danmark der opkræver skat, og som svarer nogenlunde til Skatteverket i Sverige og Skatteetaten i Norge. SKAT har gennem flere år arbejdet på at revidere deres tekster så de bliver lettere at forstå og samtidig giver modtageren et bestemt indtryk af SKAT. De brevversioner der indgår i undersøgelsen, er resultater af SKATs eget løbende arbejde med at revidere deres tekster.

I artiklen præsenterer jeg først resultaterne af eksisterende undersøgelser af hvorvidt omskrivninger af tekster fra offentlige myndigheder og private firmaer gør en forskel for modtageres forståelse af teksterne. Herefter præsenterer jeg de foreløbige resultater fra min egen undersøgelse af hvilken forskel forskellige versioner af det samme brev fra SKAT gør for forståelsen. Sidst i artiklen opsummerer jeg resultaterne af analysen og knytter de hypoteser jeg i løbet af analyserne har opstillet om hvorfor nogle brevversioner er mere forståelige end andre, til den eksisterende forskning og vurderer hvordan undersøgelsen kan bidrage til den sproglige rådgivning.

## Undersøgelser af faktiske modtagere

Som allerede påpeget er mængden af forskning i hvorvidt revisioner af tekster fra offentlige institutioner og private firmaer reelt gavner modtagernes forståelse, sparsom. Flere undersøgelser har anekdotisk karakter, se fx Kimble (2012: 107-167), og er sjældent tilstrækkeligt velbeskrevne til at man kan afgøre om de lever op til forskningsmæssige krav om validitet og reliabilitet. Et yderligere problem, der også påpeges af Schriver & Gordon (2010: 33), er imidlertid at der mangler overblik over den forskning der *er* lavet (se Kjærgaard (indleveret til bedømmelse) og Wengelin (2015) for forsøg på at give et sådant overblik).

Som jeg gør mere grundigt rede for i Kjærgaard (indleveret til bedømmelse), er de eksisterende undersøgelser af meget forskelligartet teoretisk og metodisk observans, en forskelligartethed som den summariske gennemgang nedenfor ikke øver retfærdighed.

Groft sagt befinder undersøgelserne sig på et kontinuum hvor man i den ene ende af spektret interesserer sig for tekstrevisioner baseret på meget generelle principper, mens man i den anden ende af spektret fokuserer på præcist afgrænselige variable. Som eksempel på den første type undersøgelse kan nævnes Jansen & Steehouder (2001) hvis revisioner af skemaer fra den hollandske stat tager udgangspunkt i *the scenario principle* der går ud på at “the questions and various kinds of explanatory notes should be drafted from the perspective of the actions to be carried out by citizens filling out the form” (s. 21). Dette princip kan tilsyneladende resultere i alt fra ændringer på ordniveau (fx brug af pronomener for at markere hvem der gør hvad) til ændringer i informationsudvælgelse. I den anden ende af spektret er Jones, McDavid, Derthick, Dowell & Spyridakis (2012) et eksempel på en undersøgelse der fokuserer på præcist afgrænselige variable i deres revisioner, nemlig pronomener og overskrifter.

Nogle studier påviser meget få eller ingen effekter i forhold til tekstforståelsen: Balling (2013) finder i sit studie af informerende tekster til danske borgere ikke statistisk signifikante forskelle mellem hvor lang tid det tager respondenter at processere angiveligt problematiske og uproblematisk konstruktioner, og konkluderer således at det ikke i sig selv gør en forskel om man bruger træk der i traditionen for sproglig rådgivning er blevet udnævnt som problematiske, fx passiver og nominaliseringer. Ballings hovedfokus er på tekstprocessering, men hun antyder at hendes resultater har konsekvenser for forskning i forståelse, idet hun konkluderer at fraværet af forskelle mellem den tid det tager at processere forskellige konstruktioner “indicates that the problem constructions are not in fact problematic for comprehension” (s.

16). Tilsvarende konkluderer Jones et al. at deres hypoteser om at overskrifter formuleret som spørgsmål og brugen af personlige pronomener i såkaldte *environmental policy documents* ville øge respondenternes tekstforståelse, ikke blev bekræftet (2012: 348) i deres undersøgelse. Heller ikke Walmsley, Scott & Lehrer (1981) kan påvise overbevisende effekter i deres studie af informerende tekster til ældre: Forfatterne reviderer i alt fire tekster med udgangspunkt i Dale-Chall-læsarhedsformlen og ved at lade en gruppe forskere omskrive dem. Af de i alt 8 revisioner de tester, er det kun et af dokumenterne (en version omskrevet af en forsker) der viser sig at blive forstået bedre af målgruppen end de ikke-reviderede versioner.

Andre undersøgelser indikerer dog at tekstrevisioner *kan* gavne forståelsen. Hos Jansen & Steehouder stiger procentdelen af korrekt udfyldte skemaer fra den hollandske stat til hollandske borgere fra 12 % til 52 % efter forfatterne har revideret skemaerne (2001: 22). Dickinson, Raynor & Duman (2001) konkluderer tilsvarende at deres respondenter generelt bedre forstår en version af en medicin-indlægsseddel som forfatterne har revideret for at optimere forståelsen. I begge disse undersøgelser bliver teksterne revideret på talrige områder, og forfatterne har ikke til formål at afdække om forskellige træk i forskelligt omfang bidrager til forståelsen.

Gunnarsson skelner derimod mellem forskellige revisionsstrategier. Hun når frem til at lovtekster der kun er revideret med henblik på såkaldte “ytspråklige” træk, fx omskrivning af passiver til aktiv, et ordvalg der er mindre præget af juridisk stil og indsættelse af flere overskrifter (1982: 110-111), *ikke* bliver lettere at forstå (s. 112-113). For at øge forståelsen er det nødvendigt med en mere grundlæggende omskrivning der vedrører “det grundlæggende urvalet och den grundlæggande struktureringen av fakta” (s. 83). Gunnarssons resultater kan således muligvis forklare hvorfor Balling (2013) og Jones et al. (2012) ikke finder at deres tekstrevisioner gør nogen forskel: De revisioner de har foretaget i teksterne, falder efter alt at dømme ind under det Gunnarsson karakteriserer som “ytspråklige” forandringer.

Davis (1977), der når frem til at respondenterne har lettere ved at forstå reviderede kontrakter, undersøger også om man kan udpege revisionsstrategier der gør en særlig stor forskel for forståelsen. Han sammenligner således to versioner: I den ene har han slettet overflødige “disclosures” (Davis 1977: 886), dvs. oplysninger til kunden der ifølge amerikansk lovgivning skal gengives i kontrakten (se nærmere s. 843 og note 58 for et eksempel). I den anden har han fjernet sætninger der ikke var “essential to the buyer-seller relationship” (Davis 1977: 886) og forsøgt at øge læsbarheden “[by] reorganizing, relabeling, and redrafting the remaining clauses” (s. 860). Davis’ revisioner kan ikke umiddelbart sammenlignes med Gunnarssons, men også han konkluderer at den ene revisionsstrategi er vigtigere end den anden: Det har størst betydning for respondenternes forståelse at fjerne overflødige sætninger og gennemarbejde teksten med henblik på læsbarhed (Davis 1977: 887).

Swaney, Janik, Bond & Hayes (1991) reviderer først fire informerende tekster til amerikanske borgere efter såkaldte “standard editing principles” (s. 175), der bl.a. omfatter at dele lange sætninger op i korte og slette unødvendige ord (s. 175). Ved tre af de fire tekster besvarer respondenterne flere spørgsmål om teksten korrekt når de læser en revideret version. Forfatterne undersøger herefter hvilke problemer respondenterne har med den tekst hvor

tekstrevisionen *ikke* resulterede i øget forståelse. De identificerer problemer knyttet til *instantiering* (fx problemer med at knytte informationerne til menneskelige agenter og handlinger) til *konteksten* (fx at respondenterne forventer at ting er på en bestemt måde, og derfor ikke er opmærksomme på at der står noget andet i teksten), til *inferenser* (fx at teksten ikke er eksplicit nok, og at respondenterne derfor drager forkerte slutninger) og *attention management* (problemer med at fokusere på relevant information). Ved at tage hensyn til disse problemer lykkes det forfatterne at revidere teksten så den resulterer i bedre forståelse.

Resultaterne er absolut ikke entydige, men flere studier tyder på at det kan have en positiv effekt på forståelsen at revidere tekster. Resultaterne tyder yderligere på at revisioner der tager udgangspunkt i bestemte sproglige konstruktioner (fx passiver eller pronomener), ikke nødvendigvis har nogen særlig effekt på forståelsen, mens ændringer der tager udgangspunkt i mere globale teksttræk (fx informationsudvælgelse, informationsstrukturering), har større effekt.

Det gælder i øvrigt for alle disse studier at de undersøgte tekstrevisioner er udarbejdet af forskere eller i hvert fald med henblik på forskning. Det kan der være gode grunde til, fx kan man ønske at fokusere på udvalgte variables betydning for forståelsen. I nærværende undersøgelse bruger jeg imidlertid tekstrevisioner der er lavet af sprogmedarbejdere hos SKAT, uafhængigt af min undersøgelse. Således giver min undersøgelse indblik i om revisionsarbejdet som det udfolder sig i praksis, giver de ønskede resultater.

## Undersøgelsesdesign

Data blev indsamlet vha. et spørgeskema. Valget af metode hænger sammen med undersøgelsens formål, nemlig at undersøge om de reviderede tekster, når alle andre variable end tekstinput holdes konstante, gør en forskel for hvor godt modtagerne forstår teksterne. Det er oplagt at andre faktorer (fx læsesituation) spiller en rolle for forståelsen (se Josephson 2006: 14), men sådanne faktorer inddrages ikke i denne undersøgelse.

## Spørgeskemaet

I spørgeskemaet indsamlede jeg information om fire overordnede temaer:

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

Spørgeskemaet var opbygget således at respondenterne blev præsenteret for det samme spørgeskema og én af de tre versioner af det brev der indgår i undersøgelsen. Således kunne jeg undersøge om der er en sammenhæng mellem hvad respondenterne svarede, og den brevversion de fik. En mere detaljeret præsentation af selve spørgeskemaet kan findes i Kjærgaard (2013); nedenfor præsenterer jeg kun dele af spørgeskemaet med relevans for artiklen.

### *De forskellige brevversioner – SKAT og lønindeholdelsesbrevet som cases*

SKAT har over en årrække arbejdet på at gøre deres tekster mere forståelige. SKATs arbejde med sprog og tekster er desuden anerkendt af eksterne interessenter: I 2011 modtog SKAT erhvervsproprisen for det såkaldte *lønindeholdelsesbrev*<sup>1</sup>. Det virkede derfor rimeligt at antage at SKATs tekstrevisionsarbejde er af høj kvalitet og derfor udgjorde et oplagt udgangspunkt for undersøgelsen. Undersøgelsen inddrager tre versioner af lønindeholdelsesbrevet.

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

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

Udgangspunktet for denne undersøgelse er SKATs egne forventninger om hvor forståelige de tre brevversioner er: Ifølge SKAT er version 1 udtryk for det traditionelle offentlige sprog og tekster som SKAT gerne vil distancere sig fra. Version 1 formodes derfor at være den der er *sværest* at forstå. Version 2 er revideret med udgangspunkt i hvad professionelle sprogfolk, nemlig de ansvarlige medarbejdere hos SKAT, fandt hensigtsmæssigt. Version 2 formodes at være den der er *lettest* at forstå. Version 3 adskiller sig først og fremmest fra version 2 ved at der er kommet flere og mere detaljerede informationer i brevet. Forventningen hos SKAT var at brevversion 3 ville være sværere at forstå end version 2, men lettere at forstå end version 1.

Denne artikel indeholder ikke en fuldstændig komparativ analyse af de tre versioner. Dog præsenterer jeg i analyserne løbende de tekstbidder hvor man kan finde svarene på de spørgsmål jeg gennemgår i artiklen. For en mere fuldstændig analyse af forskellene mellem brevversion 1 og 2, se Kjærgaard (2014) der bl.a. viser at brevene, ud over at være bearbejdet sprogligt med udgangspunkt i den sproglige rådgivnings traditionelle forskrifter (fx undgå passiver og fagord), også er ganske forskellige hvad angår informationsudvælgelse og strukturering af informationerne.

---

<sup>1</sup> Termen *lønindeholdelse* bruges i skattemæssige sammenhænge om det forhold at myndigheden SKAT tilbageholder en del af en borgers indkomst for at dække en gæld som borgeren har til det offentlige. Begrebet er en fagterm og ikke en del af dansk dagligsprog.

### *Respondenter – en kort karakteristik*

Inden for projektets tidlige og økonomiske rammer var det umuligt for mig at sammensætte et repræsentativt udvalg af den danske befolkning. I stedet rekrutterede jeg respondenter fra forskellige uddannelsesinstitutioner fordi jeg på den måde kunne indsamle mange besvarelser på relativt kort tid. Typisk fik jeg kontakt med en (dansk)lærer der gav mig lov til at komme på besøg i en eller flere klasser.

Jeg indsamlede i alt 717 besvarelser blandt lærerstuderende, gymnasie- og HF-elever<sup>2</sup>, AVU-kursister<sup>3</sup> og folk der læste til SOSU-hjælper<sup>4</sup>. De forskellige grupper af uddannelsessøgende blev udvalgt for at sikre en vis uddannelsesmæssig spredning.

De fleste af mine respondenter er enten lærerstuderende (38 %) eller HF- og gymnasieelever (42 %), mens de resterende 19 % udgøres af AVU-kursister og folk der læser til SOSU-hjælper. Denne fordeling skyldes primært at jeg ikke havde lige let ved at rekruttere interesserede lærere på de forskellige uddannelsesinstitutioner, og at klasserne af lærerstuderende og HF- og gymnasieelever generelt var ret store, især i forhold til antallet af kursister på AVU-hold.

De fleste af respondenterne er temmelig unge – som man kunne forvente når man rekrutterer respondenter fra uddannelsesinstitutioner. 35 % er født mellem 1980 og 1989, og hele 52 % angiver at være født efter 1990. Respondenternes lave alder har formentlig betydning for undersøgelsens resultater, men det er svært at afgøre hvilken. Det kan på den ene side være at respondenternes alder betyder at de ikke har særlig meget erfaring med at læse breve fra fx SKAT, og at de derfor har sværere ved at forstå brevet end den danske befolkning som helhed (jf. fx Ekman Öst (2008) der konkluderer at ældre respondenter klarer sig bedre end yngre i en ordforståelsesundersøgelse). På den anden side er folk på uddannelsesinstitutioner måske mere vant til at læse og besvare spørgsmål om det læste end befolkningen i almindelighed, og det kan have betydet at respondenterne har klaret sig bedre end et repræsentativt udvalg af den danske befolkning.

Eftersom brevversionerne er skrevet på dansk, er en anden relevant faktor respondenternes kendskab til dansk. Som svar på spørgsmålet *Hvilket sprog taler du bedst?* angiver 72 % af respondenterne at de er bedst til dansk, 22 % angiver at de er bedst til dansk og et eller flere andre sprog, mens 6 % angiver at de er bedst til at tale et eller flere andre sprog end dansk.

Jeg spurgte også respondenterne om de tidligere havde fået det brev der indgik i undersøgelsen, og dermed i forvejen kendte til brevet og den situation brevet omhandler. 17 % af respondenterne angav tidligere at have modtaget brevet, 78 % angav ikke at have fået brevet før, mens 5 % ikke vidste om de havde fået det før.

---

<sup>2</sup> HF (højere forberedelseseksamen) er en gymnasial uddannelse der retter sig mod unge eller voksne der ikke kommer direkte fra 9. klasse (som danske gymnasieelever normalt gør).

<sup>3</sup> AVU (almen voksenuddannelse) er enkeltfagsundervisning for voksne på et grundlæggende niveau. Fagene kan afsluttes med prøver der svarer til folkeskolens afsluttende prøver.

<sup>4</sup> SOSU-uddannelsen (social- og sundhedsuddannelsen) er en uddannelse i at hjælpe og pleje ældre, syge og handicappede mennesker.

Forskelle mellem respondenterne (fx deres kendskab til dansk og hvorvidt de har modtaget brevet før) inddrages ikke i analysen nedenfor, men det ville være oplagt at undersøge om sådanne forskelle har indflydelse på respondenternes forståelse af brevet.

### *Afvikling af undersøgelsen*

Alle spørgeskemaer blev udfyldt ved at jeg kom på besøg hos de medvirkende klasser, præsenterede mig som en forsker fra Dansk Sprognævn der undersøgte hvor let det er for almindelige borgere at forstå breve fra det offentlige, og uddelte spørgeskemaerne. Jeg uddelte alle tre brevversioner i alle klasser, dvs. en tredjedel af hver klasse fik brevversion 1, en tredjedel brevversion 2, og en tredjedel brevversion 3. De havde i alt en time til at udfylde spørgeskemaet, og jeg forblev i lokalet under hele undersøgelsen. Det første kvarter skulle de bruge på en læsetest (af hensyn til tidsforbruget brugte jeg kun en del af en læsetest, nemlig tekstgruppe 3 i *Læsetekster for Unge og Voksne*, Arnbak (2001)). Respondenterne måtte ikke gå videre hvis de blev færdige med den før de 15 minutter var gået. Herefter skulle de holde op med at arbejde med læsetesten og fik 45 minutter til at læse brevet fra SKAT og besvare resten af spørgeskemaet. Da der ikke var tale om en hukommelsestest, måtte respondenterne gerne bladre tilbage i spørgeskemaet og kigge i brevet når de besvarede spørgsmålene i spørgeskemaet. Spørgeskemaerne blev udfyldt på papir og efterfølgende tastet ind i programmet SurveyXact.

### Analyse

#### *De fire vigtigste spørgsmål*

Jeg har valgt at fokusere på de fire spørgsmål der kan vise om respondenterne har forstået brevet hovedbudskab. Spørgsmålene lyder:

- Hvor meget skylder du ifølge brevet SKAT?
- Hvor stammer din gæld fra ifølge brevet?
- Hvordan kommer du ifølge brevet til at betale din gæld?
- Hvad kan du gøre hvis du er utilfreds med SKATs afgørelse? Nævn alle de muligheder du mener du har.

Svarene på spørgsmålene viser således om respondenterne har forstået hvor mange penge vedkommende skylder, hvor gælden stammer fra, hvordan gælden skal betales tilbage, og hvilke handlemuligheder man som brevmodtager har hvis man ikke er tilfreds med SKATs afgørelse.

Svarene på hvert spørgsmål analyseres separat. I hver enkelt delanalyse præsenteres spørgsmålet nærmere, jeg redegør for hvordan svaret på spørgsmålet er formidlet i de forskellige brevversioner, og for efter hvilke kriterier jeg har kategoriseret svarene som hhv. korrekte og forkerte. I alle analyser er ikke-besvarede spørgsmål sorteret fra fordi det ikke er til at vide hvordan de skal fortolkes. Det kan være at respondenterne ikke har forstået brevet tilstrækkeligt godt til at svare, men det kan fx også betyde at respondenterne slet ikke har prøvet



at besvare spørgsmålet. Herefter præsenterer jeg resultaterne og opstiller hypoteser om hvorfor besvarelsene er faldet ud som de er. I de statistiske analyser er signifikansniveauet sat til 0,05.

### *Hvor meget skylder du ifølge brevet SKAT?*

Spørgsmålet er åbent, dvs. der er ikke opstillet svarmuligheder som respondenterne kan vælge imellem. Jeg var tilbageholdende med åbne spørgsmål i spørgeskemaet fordi jeg var bange for at stille så høje krav til respondenternes formuleringsevner at de undlod at svare selvom de godt kendte svaret. Svaret på dette spørgsmål kan imidlertid kopieres direkte fra brevet.

Informationen er formuleret på forskellige måder i de tre brevversioner. I version 1 står beløbet i l. 15-16, altså i begyndelsen af brevet<sup>5</sup>:

#### **Citat 1**

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

Restgælden på din restskat udgør på 5.665,00 kr. pr. dagsdato. (V1, l. 15-16)

Beløbet er ikke lagt sammen i brevversion 1, dvs. man skal selv regne ud hvor meget man i alt skylder. I version 2 står svaret i et skema der indledes med en forklarende tekst, se nedenfor

#### **Citat 2**

Du skylder følgende beløb:

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

(V2, l. 18)

I brevversion 2 fremgår den samlede gældssum af brevet idet alle posterne er lagt sammen nederst til højre i skemaet. I skemaet får modtageren desuden en del flere informationer end i brevversion 1, bl.a. får man at vide at der også er et rykkergebyr og et oprettelsesgebyr indeholdt i gælden. I version 3 nævnes det beløb borgeren skylder, to gange i brevets to første afsnit:

#### **Citat 3**

Vi har tidligere skrevet til dig, at du har en gæld. Da du ikke har betalt beløbet, forbereder vi dig på, at vi vil trække en del af din indkomst som betaling på gælden. Det drejer sig om din gæld på 6.675,00 kr.

Se den opgørelse, vi har vedlagt. På opgørelsen kan du se, hvilken gæld, der løber renter på [sic]

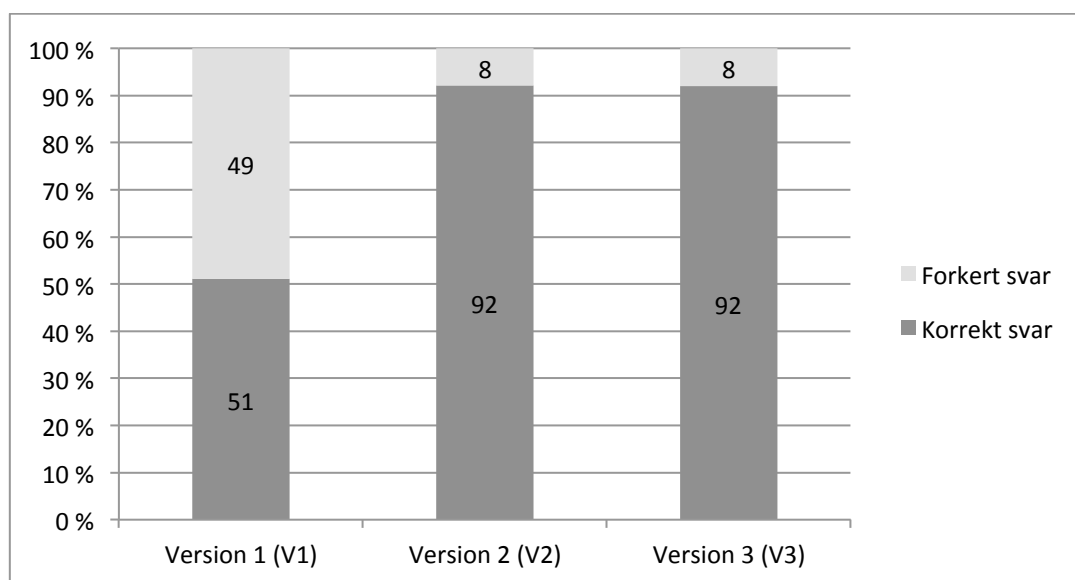
<sup>5</sup> I løbet af analyserne anfører jeg løbende linjenumre ved citater. Formålet er at give læseren et indtryk af hvor langt nede i brevet det pågældende citat står.

Hvis du betaler hele gælden på 6.675,00 kr. inden 15 dage fra datoen på dette brev, undgår du, at vi trækker i din indkomst. (V3, l. 10-16)

Desuden er det mere detaljerede skema (se citat 2) indsat efter brevs prosatekst på en selvstændig tredje og sidste side under overskriften “Opgørelse pr. 12.12.2012”.

Jeg har skelnet mellem korrekte og forkerte svar som følger: I gruppen af korrekte svar medtager jeg naturligvis det korrekte beløb, nemlig tallet 6.675. Hvis tallet 6.675 er nævnt som et muligt svar sammen med andre mulige (og ukorrekte) svar, har jeg regnet svaret som forkert fordi det viser at respondenterne ikke har været sikre på hvad der var korrekt. Som nævnt ovenfor er den samlede gæld ikke regnet sammen i brevversion 1. I forbindelse med brevversion 1 har jeg derfor talt de besvarelser som korrekte hvor respondenterne har skrevet de to beløb og knyttet dem sammen med et plustegn – på den måde er det nemlig markeret tydeligt at respondenterne er klar over at gælden udgør summen af de to beløb selvom respondenterne ikke har lavet udregningen. Hvis der ikke er et plus mellem de to beløb, har jeg regnet svaret som forkert fordi det er uklart hvilken relation respondenterne mener der består mellem de to beløb<sup>6</sup>. I version 3 står der at der lægges et gebyr oven i gælden hvis SKAT skal trække pengene fra modtagerens indkomst. Hvis respondenterne har medregnet gebyret, har jeg talt svaret som korrekt under forudsætning af at de har markeret at det er et gebyr der kun bliver lagt på hvis SKAT trækker pengene fra modtagerens indkomst. Hvis gebyret bare er indregnet som en del af den nuværende gæld, har jeg regnet svaret som forkert<sup>7</sup>.

Resultaterne af optællingen fremgår af figur 1.



Figur 1: Svar på spørgsmålet *Hvor meget skylder du ifølge brevet SKAT?*  
 $\chi^2(2, N = 665) = 145.44; p = <0,0001.$

<sup>6</sup> I 15 af de besvarelser jeg har regnet som forkerte, er de to beløb skrevet op uden at der er redegjort for at de skal lægges sammen.

<sup>7</sup> 4 af besvarelserne er regnet som ukorrekte fordi gebyret figurerer uden at det er klart at det er et gebyr der ikke er en del af gælden nu, men et gebyr der evt. bliver lagt på senere.

P-værdien er under 0,05, dvs. at der er en signifikant forskel mellem de tre breve. Opfølgende parvise  $\chi^2$ -test af svarene viser at den signifikante forskel – ikke overraskende – er mellem på den ene side brevversion 1 og på den anden side brevversion 2 og 3<sup>8</sup>. Figur 1 viser således at begge reviderede versioner (2 og 3) er markant lettere for respondenterne at forstå hvad angår dette spørgsmål.

I forsøget på at opstille en hypotese om hvorfor det forholder sig sådan, viser en gennemgang af de forkerte besvarelser der er afgivet af respondenter der har læst version 1, sig interessant. Blandt de 104 forkerte svar angiver 44 respondenter tallet 5665, altså det beløb der skyldes for restskat, og 15 har skrevet 1010, dvs. det beløb der skyldes for parkeringsafgiften. I over halvdelen af de forkerte besvarelser har respondenterne altså fat i et af de to beløb, men de har ikke forstået at gælden udgør summen af de to. Dette problem løses i vidt omfang i brevversion 2 og 3 ved at beløbene lægges sammen. Det er værd at bemærke at det sammenlagte beløb formidles på to ret forskellige måder uden at det synes at gøre en forskel: Det temmelig detaljerige skema først i brevversion 2 (som man kunne forvente ville forvirre nogle respondenter meget tidligt i brevet) fungerer i forbindelse med dette spørgsmål lige så godt som brevversion 3 hvor man først i brevet nøjes med at præsentere det samlede beløb og placerer skemaet som en slags bilag sidst i brevet.

### *Hvor stammer din gæld fra ifølge brevet?*

Dette spørgsmål er også åbent – af samme grunde som anført i afsnittet ovenfor: Respondenterne kunne kopiere de to ord der udgør det korrekte svar (*restgæld* og *parkeringsafgift*).

I version 1 introduceres den *ene* af gældsposterne allerede i hovedoverskriften: “*Varsel om lønindeholdelse til dækning af parkeringsafgift m.fl.*”. Derudover angiver “*m.fl.*” at parkeringsafgiften ikke er den eneste gældspost. Desuden præsenteres begge gældsposter i linje 15-16, se citat 1. Det beløb modtageren skylder, introduceres her sammen med en forklaring på hvor beløbet stammer fra som fx “*Restgælden på din parkeringsafgift udgør 1.010,00 kr. pr. dagsdato*”.

I version 2 står oplysningerne om hvor gælden stammer fra, i skemaet, se citat 2. Oplysningerne i skemaet om gældens sammensætning er mere detaljerede end dem man får i version 1 idet der også optræder et rykkergebyr og et oprettelsesgebyr som separate gældsposter.

I version 3 får man først at vide hvor gælden stammer fra i skemaet på brevets sidste side. Allerede i brevets første afsnit henvises modtageren dog til skemaet, se citat 3 (selve skemaet er gengivet i citat 2). Umiddelbart over skemaet i brevversion 3 står overskriften “*Opgørelse pr. 12.12.2012*” med fed skrift.

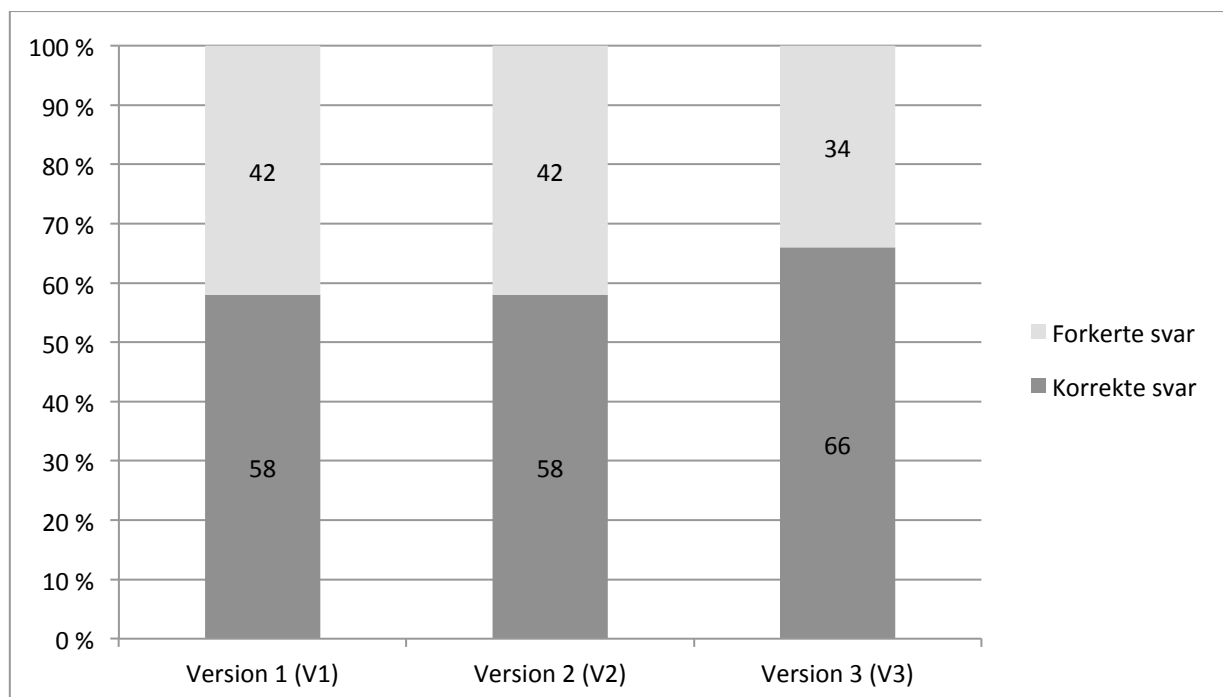
Jeg har skelnet mellem korrekte og forkerte svar som følger: Som korrekt er regnet svar hvor respondenterne både har skrevet *parkeringsafgift* og *restskat* – og evt. tilføjet de forskellige gebyrer som fremgår af den mere detaljerede gældsoversigt man får i brevversion 2 og 3 (nemlig rykkergebyr og oprettelsesgebyr). Jeg har ikke skelnet mellem om respondenterne har

---

<sup>8</sup> P-værdierne for forskellen mellem brevversion 1 og brevversion 2 og 3 er begge  $< 0,0001$ . Jeg har lavet en simpel bonferronikorrektion ved at dividere  $\alpha$ -niveauet med antallet af udførte statistiske tests. Forskellen mellem på den ene side brevversion 1 og på den anden side brevversion 2 og 3 er stadig signifikant.

skrevet *parkeringsafgift* (i overensstemmelse med brevets ordlyd) eller det i daglig tale mere almindelige *parkeringsbøde*. Forkerte svar omfatter besvarelser hvor der kun står *skat* eller *restgæld* uden at det er specificeret hvilken type skat eller restgæld der er tale om. Desuden har jeg regnet de svar for ukorrekte hvor der opgives flere gældsposter end dem der er ifølge brevet.

Resultatet af optællingen fremgår af figur 2.



Figur 2: Svar på spørgsmålet *Hvor stammer din gæld fra ifølge brevet?*  
 $\chi^2(2, N = 652) = 3.65; p = 0,1612$

P-værdien er over 0,05, dvs. der er ikke nogen statistisk signifikant forskel mellem de tre breve.

I det følgende vil jeg diskutere forskellige hypoteser om hvorfor det – trods revisionsarbejdet – ikke gør nogen forskel for forståelsen hvilken brevversion respondenterne har fået. Hvad angår brevversion 1 kan problemet være at der fokuseres væsentligt mere på parkeringsafgiften end på restgælden. Som allerede nævnt nævnes parkeringsafgiften allerede i brevets hovedoverskrift, mens restskatten først introduceres i den løbende brevttekst. Denne hypotese finder støtte i de forkerte besvarelser: Af de 91 forkerte besvarelser om version 1 står der i 60 af dem at modtageren *alene* skylder penge for en parkeringsafgift. Til sammenligning er der kun en enkelt respondent der *alene* nævner skat som en gældspost. Det lader således til at mange respondenter overser at en del af gælden stammer fra restskat.

Det er mindre oplagt at opstille en hypotese om hvad der skyldes den lige så høje procentvise andel af forkerte besvarelser i brevversion 2. En analyse af de forkerte svar giver et mindre entydigt billede: Af de i alt 89 forkerte besvarelser er der kun 16 der alene angiver parkeringsafgiften, til gengæld er der 39 der svarer at det har noget at gøre med (rest)skat. Det giver umiddelbart god mening i forhold til brevversionen: Parkeringsafgiften nævnes ikke,

som i version 1, i brevets hovedoverskrift. Til gengæld står “restskat” som den første gælds- post i skemaet, og kan motivere at restskatten nævnes hyppigere i de forkerte besvarelser ved brevversion 2 end ved brevversion 1. Denne gennemgang viser at misforståelserne er af en anden karakter i brevversion 2, men kan ikke bruges som udgangspunkt for en hypotese om hvorfor der er lige så mange af dem som ved brevversion 1. Før jeg vender tilbage til det spørgsmål, vil jeg gennemgå resultaterne fra brevversion 3.

Af de 77 forkerte besvarelser i forbindelse med brevversion 3 har 9 af respondenterne angivet at gælden alene stammer fra en parkeringsafgift, mens 21 har anført at det alene har noget at gøre med (rest)skat. Resten af de forkerte besvarelser er af en noget uensartet karakter, dog er der dukket en kategori op der ikke spillede nogen særlig rolle i brevversion 1 og 2: 19 af respondenterne kommer med variationer over svaret “det ved jeg ikke” (tilsvarende besvarelser var der kun hhv. 5 og 4 af i brevversion 1 og 2). Det kunne tyde på at placeringen af skemaet sidst i brevet gør at flere respondenter helt overser det.

Eftersom der ikke er nogen statistisk signifikante forskelle mellem andelen af korrekte besvarelser for de tre brevversioner, viser analysen at de reviderede versioner ikke fungerer bedre på dette punkt end version 1. Problemet i version 1 synes at være at mange opfatter det sådan at gælden alene stammer fra en parkeringsafgift. Den misforståelse er langt mindre udbredt i version 2 og 3, men respondenterne har lige så svært ved at uddrage de korrekte informationer. Den mest oplagte hypotese om hvorfor det forholder sig sådan, vedrører placeringen af de relevante informationer i et skema: Mens skemaet fungerede fint til at formidle *hvor meget* modtageren skylder, så har respondenterne tilsyneladende svært ved at læse skemaet når de skal svare på *hvor gælden stammer fra*.

### *Hvordan kommer du ifølge brevet til at betale din gæld?*

Spørgsmålet er lukket, dvs. respondenterne skal vælge den rigtige svarmulighed blandt fem mulige, se nedenfor. Ved dette spørgsmål formodede jeg at svaret ville være relativt vanskeligt at formulere som fri prosa, derfor valgte jeg at opstille svarmuligheder.

#### **3.12 Hvordan kommer du ifølge brevet til at betale din gæld?**

*(Sæt kun 1 kryds)*

Du har to muligheder: Du kan indbetale hele beløbet på en gang til SKAT, eller pengene vil blive trukket automatisk

Du har én mulighed: Pengene bliver trukket automatisk

Du har én mulighed: Du skal indbetale hele beløbet på en gang til SKAT

Du har én mulighed: Du skal give SKAT tilladelse til automatisk at trække et månedligt beløb fra din indkomst. Først derefter begynder SKAT at trække pengene

Ved ikke/andet (skriv gerne hvad) \_\_\_\_\_

Der er et lidt særligt forhold ved dette spørgsmål, nemlig at det korrekte svar afhænger af brevversionen. I 1 og 2 er svarmulighed 2 den korrekte, pengene bliver trukket automatisk. I brevversion 3 er svarmulighed 1 den korrekte, man kan enten betale hele beløbet på en gang til SKAT, eller pengene vil blive trukket automatisk. Jeg valgte i øvrigt at understrege "*ifølge brevet*" i dette spørgsmål fordi jeg antog at svaret på spørgsmålet i version 1 og 2 ville afvige fra respondenternes viden om verden i øvrigt, og jeg ønskede at understrege at jeg var interesseret i hvad der stod *i brevet*. Sagen er at alle skattepligtige danskere en gang om året modtager den såkaldte årsopgørelse fra SKAT der viser om man skal have skat tilbage eller skylder skat for det skatteår der er gået. Hvis man skylder penge, kan man betale hele beløbet til SKAT med det samme – som det altså også er muligt ifølge version 3, men ikke ifølge version 1 og 2.

Redegørelsen for hvordan man kommer til at betale sin gæld, ser sådan her ud i version 1:

**Citat 4**

Lønindeholdelsesprocenten vil blive lagt oven i din trækprocent på dit skattekort, og lønindeholdte beløb bliver indbetalt til SKAT samtidig med indbetalingen af din A-skat. (V1, l. 23-24)

Lidt længere nede i brevet gentages det hvordan man skal betale:

**Citat 5**

Da lønindeholdelsen foretages over dit eSkattekort med en procentdel af din A-indkomst før skat (...) (V1, l. 31-32)

I version 2 får man allerede i hovedoverskriften at vide hvordan man skal betale, og informationen uddybes lidt længere nede i brevet:

**Citat 6**

**SKAT vil trække i din løn som betaling på din gæld**

(...)

Da du ikke har betalt beløbet, forbereder vi dig på, at vi vil trække en del af din løn som betaling på gælden. (V2, l. 10-13)

I et underafsnit længere nede i brevet får man yderligere uddybet hvordan pengene vil blive trukket:

**Citat 7**

**Vi vil trække en procentdel af din løn**

Vi vil trække 10 % af din løn som betaling på gælden. Procenten bliver lagt oven i trækprocenten på dit skattekort, og beløbet bliver betalt til SKAT sammen med din A-skat. Du skal altså ikke selv gøre noget for at betale beløbet. (V2, l. 20-23)

Desuden går frasen "*trække i din løn*" igen flere steder i brevet, bl.a. i endnu en underoverskrift (l. 38). I version 3 er der som sagt to måder man kan betale på, se citat 8. I version 3 bruger SKAT derudover betegnelsen *indkomst* i stedet for *løn* som i version 2.

**Citat 8****SKAT vil trække i din indkomst som betaling på din gæld**

(...) Da du ikke har betalt beløbet, forbereder vi dig på, at vi vil trække en del af din indkomst som betaling på gælden. (...)

Hvis du betaler hele gælden på 6.675,00 kr. inden 15 dage fra datoen på dette brev, undgår du, at vi trækker i din indkomst. (V3, l. 8-16)

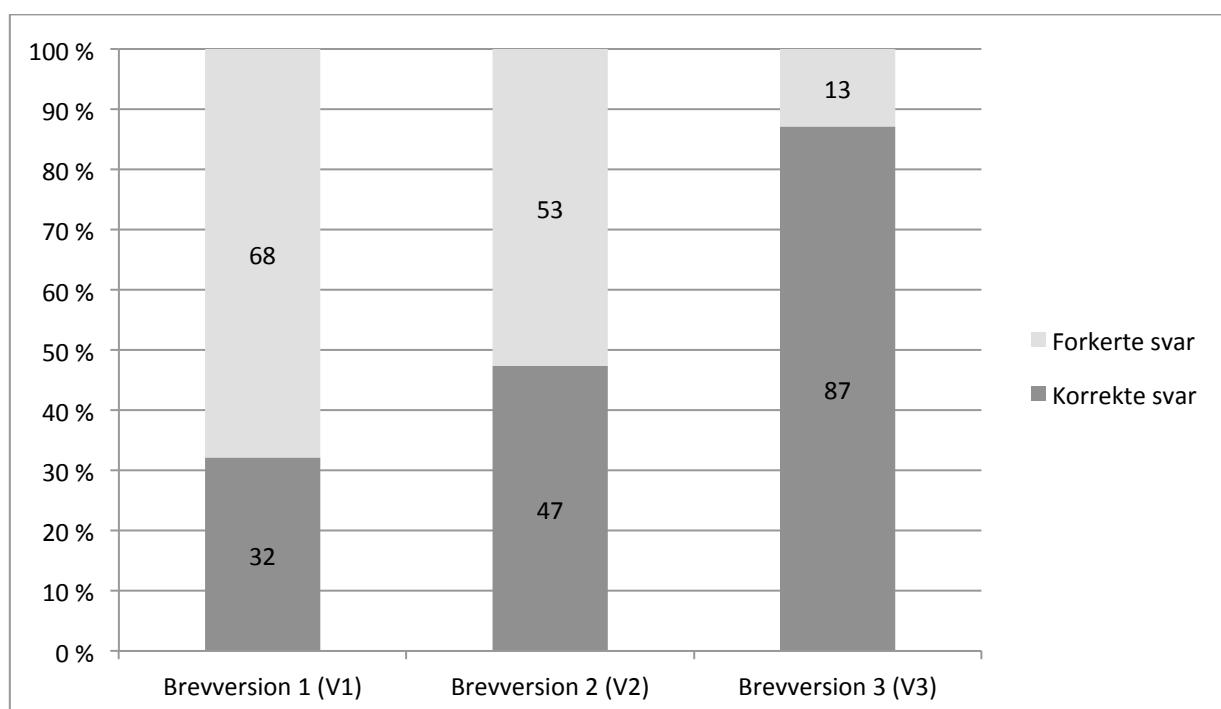
Som i version 2 uddybes det lidt længere nede i brevet hvordan SKAT kan trække pengene. Eftersom der også er andre muligheder for at betale, er *vil* i version 2 erstattet med *kan*. Desuden er den opsummerende frase “*Du skal altså ikke selv gøre noget for at betale beløbet*” udeladt fordi en af mulighederne for at betale netop forudsætter at skyldneren selv foretager sig noget:

**Citat 9****Den procent, vi vil trække i din indkomst**

Vi kan trække 10 % i din indkomst. Procenten bliver lagt oven i trækprocenten på dit skattekort, og beløbet bliver betalt til SKAT sammen med din A-skat. (V3, l. 18-20)

Som i version 2 gentages frasen “*vil trække i din indkomst*” desuden flere andre steder i brevet, fx i en underoverskrift (l. 38).

Eftersom spørgsmålet er lukket, har respondenterne sat kryds i den svarmulighed de mente var korrekt, og jeg har ikke foretaget nogen yderligere sortering, bortset fra at vurdere om svar i kategorien “andet” skulle kategoriseres som korrekte eller forkerte og fraregne ugyldige svar og skemaer hvor spørgsmålet ikke er besvaret. Resultatet af optællingen fremgår af figur 3.



Figur 3: Svar på spørgsmålet *Hvordan kommer du ifølge brevet til at betale din gæld?*

$\chi^2(1, N = 445) = 10.1$ ;  $p = 0,0015$ .  $\chi^2$ -testen omfatter kun V1 og V2. (N for V1, V2 og V3 = 686)

I figur 3 er det kun forskellen mellem brevversion 1 og 2 der er testet for statistisk signifikans. Brevversion 3 er ikke umiddelbart sammenlignelig fordi det ikke er det samme svar der er korrekt i denne brevversion. Til gengæld er der en meget betydelig forskel på 40 procentpoint i antallet af korrekte besvarelser mellem brevversion 2 og 3 som jeg vil vende tilbage til nedenfor.

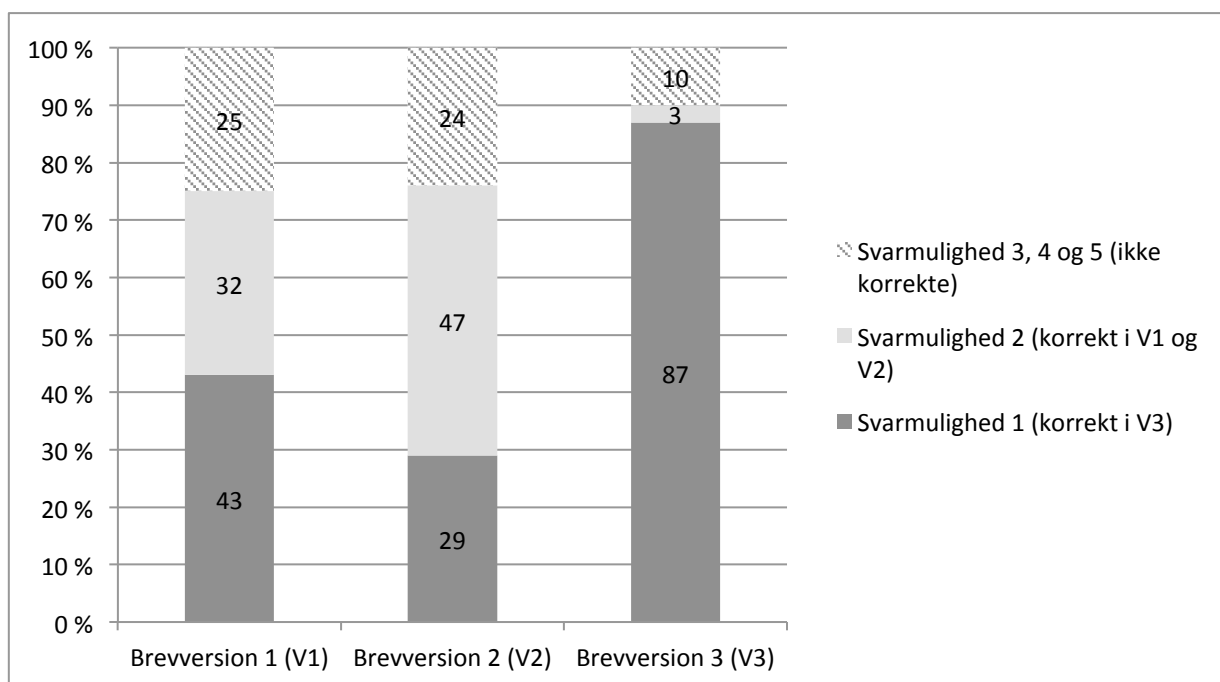
Hvad angår den statistisk signifikante forskel mellem brevversion 1 og 2 kan der opstilles en hypotese med udgangspunkt i de tekstlige forskelle: Brevversion 2 er revideret i overensstemmelse med den sproglige rådgivnings typiske anvisninger, fx er fagord (som *lønindeholdelse*, *lønindeholdelsesprocent* og *lønindeholdte beløb*) fjernet, og i stedet for *lønindeholdelse* bruges vendingen *trække i din løn*. S-passiven i citat 5 (brevversion 1) er fjernet i brevversion 2, og det er i øvrigt karakteristisk for version 2 (uanset at der også her optræder blive-passiver) at det er klarere hvem der foretager de forskellige handlinger: Det er *du*, modtageren, der ikke har betalt et bestemt beløb, og det er *SKAT/vi* der vil trække i modtagerens løn for at dække gælden. Desuden synes der at være blevet ryddet lidt op i ordvalget i brevversion 2: I brevversion 1 figurerer der både et *skattekort* og et *eSkattekort*, mens der er i version 2 kun er tale om et *skattekort*. Brevversion 2 er dog ikke – i hvert fald ikke efter min vurdering – blottet for kompleksitet, fx forekommer indholdet af sætningen “*Procenten bliver lagt oven i trækprocenten på dit skattekort, og beløbet bliver betalt til SKAT sammen med din A-skat*” mig temmelig kompleks. I forlængelse af denne sætning får modtageren imidlertid at vide at “*Du skal altså ikke selv gøre noget for at betale beløbet*” – en sætning der præciserer hvad borgeren skal gøre for at betale gælden<sup>9</sup>.

Forskellen mellem brevversion 2 og 3 er for det første iøjnefaldende stor: Der er hele 40 procentpoint flere korrekte besvarelser blandt respondenter der har læst brevversion 3, end blandt respondenter der har læst brevversion 2. For det andet virker de tekstlige forskelle mellem de to brevversioner betydeligt mindre end mellem brevversion 1 og 2. Hvad angår ordvalget er *løn* skiftet ud med *indkomst*. Desuden er den opsummerende frase (“*Du skal altså ikke selv gøre noget for at betale beløbet*”) udeladt i brevversion 3 – den ville jo være misvisende eftersom det i denne version ikke nødvendigvis er sådan at modtageren ikke skal gøre noget. Derudover er der indføjet den ekstra oplysning at man kan betale hele beløbet på en gang. Desuden er underoverskriften “*Vi vil trække en procentdel af din løn*” i version 2 erstattet med “*Den procent, vi vil trække i din indkomst*” i version 3. Ingen af ændringerne synes dog at kunne motivere den meget store forskel i antallet af korrekte besvarelser de to versioner imellem.

<sup>9</sup> Man kunne indvende at en yderligere – problematisk – forskel mellem de to brevversioner i forhold til undersøgelsen er at ordvalget i dem i forskellig grad er i overensstemmelse med ordvalget i svarmulighederne til spørgsmålet: Frasen *trække (i din løn)* forekommer ganske hyppigt i version 2 og 3, men ikke i version 1 (hvor formuleringer som *foretage/iværksætte lønindeholdelse* til gengæld forekommer). Da jeg formulerede svarmulighederne, kunne jeg ikke komme på en bedre formulering end *trække*, men jeg lod til gengæld verbet optræde i tre af de fem svarmuligheder for at undgå en tendens til at de respondenter der havde fået version 2 og 3, ville foretrække en bestemt svarmulighed alene fordi de kunne genkende verbet *trække* i den.



Den mest oplagte hypotese om hvorfor der er stor forskel mellem andelen af korrekte besvarelser mellem version 2 og 3, synes at knytte an til det forhold uden for brevet som jeg redegjorde for tidligere i dette afsnit, nemlig at hvis man har betalt for lidt i skat et år, kan man indbetale hele beløbet til SKAT med det samme. Min hypotese er altså at respondenternes generelle viden om hvordan man kan betale sin gæld til SKAT, spiller en afgørende rolle for den store forskel mellem antallet af rigtige svar ved de to versioner. Besvarelserne viser i så fald at mange af respondenterne har svaret ud fra hvad de *forventer* er tilfældet, ikke ud fra hvad der rent faktisk står i brevet. Holdbarheden af denne hypotese kan afprøves ved at holde den op mod respondenternes svar på spørgsmålet. Hvis respondenterne svarer med udgangspunkt i hvordan de forventer tingene forholder sig, må man forvente at de respondenter der har læst brevversion 1 og brevversion 2, er tilbøjelige til at vælge svarmulighed 1 fordi den passer med disse forventninger. De respondenter der har læst brevversion 3, bør til gengæld ikke have nogen særlig præference for svarmulighed 2 fordi den *ikke* passer med deres forforståelse, altså deres forventning om hvordan tingene forholder sig. Figur 4 viser hvordan respondenterne har gjort brug af de forskellige svarmuligheder.



Figur 4: Brug af svarmuligheder ved spørgsmålet *Hvordan kommer du ifølge brevet til at betale din gæld?* (N= 686)

Fordelingen af svar synes at bekræfte hypotesen om at respondenternes forforståelse spiller en rolle: Respondenterne ved brevversion 3 har ikke nogen særlig præference for svarmulighed 2, den anvendes kun af 3 % af respondenterne. Til gengæld har respondenterne ved brevversion 1 og 2 en temmelig stærk tendens til at vælge svarmulighed 1: 43 % af respondenterne ved brevversion 1 og 29 % af respondenterne ved brevversion 2 har valgt denne mulighed. Den store forskel mellem det korrekte antal besvarelser ved brevversion 2 og 3 skyldes altså

næppe den formidlingsmæssige form (hvor der kun er ganske små forskelle), men at indholdet i de to breve er mere eller mindre i overensstemmelse med respondenternes forforståelse.

Forskellen i fordelingen af svar i brevversion 1 og 2 antyder i øvrigt at forforståelse ikke er en absolut forhindring, forstået således at det er umuligt at formidle noget andet til modtagerne end det de forventer at læse: I brevversion 1 er der kun 32 % korrekte svar, mens 43 % benytter sig af den svarmulighed som jeg antager er i overensstemmelse med deres forforståelse. I brevversion 2 er der 47 % korrekte svar, mens andelen af respondenter der vælger det svar der er i umiddelbar overensstemmelse med deres forforståelse, er noget mindre, nemlig 29 %. Noget tyder altså på at brevversion 2 bedre formår at formidle budskabet om hvordan betalingen skal foregå, på trods af at budskabet er i uoverensstemmelse med respondenternes forforståelse.

### *Hvad kan du gøre hvis du er utilfreds med SKATs afgørelse? Nævn alle de muligheder du mener du har*

Det oprindelige formål med spørgsmålet, der i øvrigt var åbent, var at undersøge om respondenterne havde forstået hvad de kunne gøre hvis de ikke var tilfredse med SKATs afgørelse. Jeg havde således – i samarbejde med SKAT – identificeret hvordan man som modtager kunne handle hvis man var utilfreds med afgørelsen, og var som udgangspunkt interesseret i om respondenterne var i stand til at gengive disse handlemuligheder i spørgeskemaet. Imidlertid viste besvarelserne sig at pege i retning af en lidt anden analyse end jeg oprindeligt havde forestillet mig. Mange af respondenterne angav helt andre muligheder end de “autoriserede” muligheder, fx at udfylde budgetskemaet eller at ringe til SKAT. Nogle respondenter angav fx at de ville kontakte bestemte familiemedlemmer for at få hjælp, andre at de ville anlægge sag mod SKAT. Den slags svar kan ikke kategoriseres som forkerte, men jeg synes at svarene pegede på en anden distinktion end korrekt-ukorrekt, nemlig en distinktion mellem præfererede og dispræfererede svar. Denne distinktion peger direkte tilbage mod den definition af forståelse der danner udgangspunkt for undersøgelsen: Forståelse er et spørgsmål om hvorvidt respondenterne formår at udtrække de fakta og ræsonnementer af brevversionerne som SKAT har til hensigt at de skal udtrække. I analysen af svarene på spørgsmålet var jeg altså interesseret i om respondenterne var opmærksomme på den handlemulighed brevene fremstiller som mest oplagt (og som derfor er det præfererede svar fra SKATs perspektiv), nemlig at udfylde et budgetskema for evt. at få sat det beløb man skal betale, ned.

I sorteringen af svarene udgøres kategorien *præfererede svar* altså af svar hvor respondenterne angiver det at udfylde budgetskemaet som en mulighed. Det er ikke noget krav at udfyldningen af budgetskemaet er nævnt som den *eneste* mulighed. *Dispræfererede svar* kategoriserer jeg som alle svar hvor respondenterne *ikke* angiver at ville udfylde budgetskemaet. Det er oplagt at nogle dispræfererede svar er mere dispræfererede end andre: SKAT er næppe helt afvisende over for at man ringer ind og udbeder sig en nærmere forklaring på brevet, mens de nok er mindre tilfredse med svar der handler om at man som modtager ikke kan gøre noget som helst hvis man er utilfreds. Formålet med denne analyse er imidlertid

alene at skelne mellem svar hvor udfyldelsen af budgetskemaet er nævnt som en mulighed, og alle andre svar. I brevversion 1 præsenteres budgetskemaet som følger:

**Citat 10****Budgetskema**

Hvis du mener, at lønindeholdelsen ikke giver dig og din eventuelle husstand et rimeligt rådighedsbeløb, skal du inden 15 dage udfylde og returnere det vedlagte budgetskema. (V1, l. 43-45)

Lidt længere nede i samme underafsnit uddybes det hvad SKAT vil bruge det udfyldte budgetskema til, altså hvad man opnår ved at indsende skemaet:

**Citat 11**

SKAT vil på baggrund af de indsendte oplysninger vurdere, om lønindeholdelse kan gennemføres og med hvilken lønindeholdelsesprocent. (V1, l. 49-50)

I forlængelse af citat 11 gøres der desuden opmærksom på at SKAT, på grundlag af det udfyldte budgetskema, også kan vurdere at man kan betale et højere beløb end oplyst i brevet (V1, l. 52-54).

I brevversion 2 bliver budgetskemaet introduceret som følger:

**Citat 12****Du kan sende et budgetskema inden 15 dage**

Hvis du mener, at du ikke har et rimeligt beløb til rådighed fremover, skal du udfylde det budgetskema, vi har vedlagt, og sende det til os inden 15 dage. (V2, l. 27-29)

Funktionen af budgetskemaet bliver også i denne brevversion uddybet lidt længere nede i samme underafsnit:

**Citat 13**

Når du har sendt materialet, vurderer vi igen, om vi vil trække i din løn. (V2, l. 34)

I brevversion 3 er teksten om budgetskemaet følgende:

**Citat 14****Du kan sende et budgetskema**

Hvis du ønsker en konkret vurdering af din mulighed for at betale, skal du inden 15 dage udfylde og sende os det budgetskema, vi har vedlagt. (V3, l. 38-40)

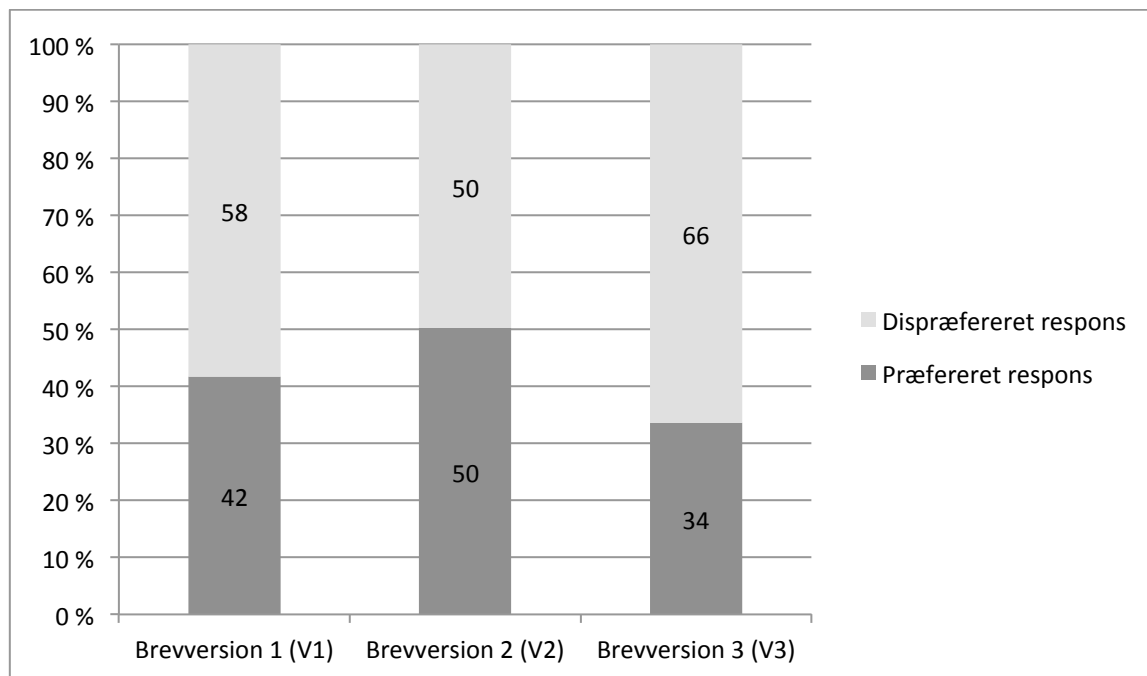
Lidt længere nede i samme underafsnit forklares det nærmere hvordan SKAT bruger skemaet:

**Citat 15**

Når du har sendt materialet, indgår dine oplysninger i vores vurdering af, om vi kan trække i din indkomst og med hvilken procent. (V3, l. 45-46)

I forlængelse af dette afsnit redegøres der desuden for at SKAT på grundlag af budgetskemaet både kan vurdere at man skal betale et *højere* eller et *lavere* beløb end oplyst i brevet – alt

afhængigt af de oplysninger der gives i budgetskemaet (V3, l. 46-51). Resultatet af optællingen fremgår af figur 5.



Figur 5: Svar på spørgsmålet *Hvad kan du gøre hvis du er utilfreds med SKATs afgørelse?*  
 $\chi^2(2, N = 586) = 11.1; p = 0,0039$

P-værdien er under 0,05, dvs. at der er en signifikant forskel mellem de tre brevversioner. Opfølgende parvise  $\chi^2$ -test af svarene viser at den signifikante forskel er mellem brevversion 2 og 3<sup>10</sup>. Respondenterne der har læst brevversion 1 og 2, er altså lige opmærksomme på at det at udfylde et budgetskema er en mulighed, mens der er signifikant færre af de respondenter der har læst brevversion 3 i forhold til brevversion 2, der er opmærksomme på muligheden for at udfylde et budgetskema hvis man er utilfreds med SKATs afgørelse.

En mulig hypotese om hvad der forårsager denne forskel mellem brevversion 2 og 3, kan være at der er forskel på hvordan skemaet relevansgøres i de to brevversioner: I brevversion 2 introduceres budgetskemaet med ordene "*Hvis du mener, at du ikke har et rimeligt beløb til rådighed fremover*" (l. 28). Budgetskemaet knyttes altså tydeligt til en situation hvor modtageren må formodes at være utilfreds (med ikke at have penge nok til rådighed i det daglige). En anden mulig hypotese er at det (i modsætning til version 1 og 3) *ikke* fremgår af brevversion 2 at udfyldelsen af budgetskemaet faktisk kan resultere i at man skal betale et højere beløb til SKAT. Gevinsten ved at udelade denne – fra borgerens synspunkt meget relevante – information er tilsyneladende at budgetskemaet mere entydigt fremstår som et middel man kan bruge hvis man er utilfreds med SKATs afgørelse.

I brevversion 3 fremstår det mindre tydeligt hvilken relevans budgetskemaet har for modtageren. Her hedder det at man kan udfylde og sende budgetskemaet "*Hvis du ønsker en*

<sup>10</sup> P-værdierne for forskellen mellem brevversion 2 og brevversion 3 er 0,0012. Jeg har lavet en simpel bonferronkorrektion (jf. note 8), og forskellen mellem brevversion 2 og 3 er stadig signifikant.

*konkret vurdering af din mulighed for at betale*” (l. 39). Ganske vist uddybes den information lidt længere nede i brevet, idet det beskrives hvordan vurderingen af budgetskemaet både kan resultere i at man skal betale et højere eller et lavere beløb (V3, l. 46-51). På den måde fremstår udfyldelsen af budgetskemaet ikke nødvendigvis som en oplagt middel mod utilfredshed (i hvert fald ikke i det omfang utilfredsheden bunder i at man mener at man skal betale for *meget*): Indsendelsen af budgetskemaet *kan* ganske vist resultere i at man skal betale et lavere beløb, men udfaldet kan også være at man skal betale et højere beløb.

Der kan altså opstilles to mulige hypoteser for hvad det skyldes at der i brevversion 3 er signifikant færre (i forhold til brevversion 2) der nævner budgetskemaet som en mulighed hvis man er utilfreds: For det første kan det være fordi det er mindre klart i hvilken situation budgetskemaet er relevant. For det andet kan det være fordi SKAT i brevversion 3 ikke lægger skjul på at indsendelsen af budgetskemaet også kan resultere i at man skal betale et *højere* beløb end oplyst i brevet.

## Opsummering og diskussion

I skemaet nedenfor opsummerer jeg resultaterne af analysen ved at sammenholde dem med SKATs forventninger til de tre brevversioner, nemlig at version 1 var sværest at forstå, at version 2 var lettest at forstå, og at version 3 var midt imellem:

Spørgsmål	Mest forståelige brevversion(er)
1. Hvor meget skylder du ifølge brevet SKAT?	V2 og V3 er lettest at forstå.
2. Hvor stammer din gæld fra ifølge brevet?	V1, V2 og V3 er lige (u)forståelige.
3. Hvordan kommer du <u>ifølge brevet</u> til at betale din gæld?	V3 er lettest at forstå (men er problematisk at sammenligne med de to andre fordi svaret på spørgsmålet er et andet i V3). I V1 og V2 er svaret på spørgsmålet det samme, og af de to er V2 lettest at forstå.
4. Hvad kan du gøre hvis du er utilfreds med SKATs afgørelse?	V2 er lettere at forstå end V3. Der er ingen statistisk signifikante forskelle mellem V1 og V2 eller mellem V1 og V3, dvs. versionerne er lige lette at forstå.

SKATs forventninger til brevene opfyldes, i hvert fald til en vis grad: Hvad angår spørgsmål 1 og 3 er version 2 og 3 lettere at forstå end den oprindelige version 1. Hvad angår spørgsmål 2 gør det imidlertid ikke nogen forskel at brevet er blevet revideret, og hvad angår spørgsmål 4 kan der kun påvises en statistisk signifikant forskel mellem de to reviderede versioner; her viser version 3 sig sværest at forstå. Overordnet set mener jeg således at det er rimeligt at konkludere at revisionsarbejdet resulterer i mere forståelige tekster, men der er fortsat mulighed for at revidere teksterne så de bliver endnu mere forståelige.

I løbet af analyserne har jeg med udgangspunkt i forskelle mellem udformningen af de tre versioner løbende opstillet hypoteser om hvorfor der er forskelle på hvor lette de tre

versioner er at forstå. Et enkelt sted, nemlig i forbindelse med spørgsmål 3, syntes det dog ikke at være forskellen mellem udformningen af brevversion 2 og 3 der havde betydning for den store forskel mellem hvor godt respondenterne forstod brevversionerne. Forskellen synes snarere at bero på at indholdet af brevversionerne i forskellig grad passede med respondenternes forforståelse.

Den afsluttende diskussion er struktureret omkring to temaer. For det første knytter jeg mine hypoteser om hvorfor de forskellige brevversioner er mere eller mindre vanskelige at forstå til den eksisterende forskning. For det andet diskuterer jeg hvordan resultaterne af analysen kan bidrage til den sproglige rådgivning.

### *De opstillede hypoteser og den eksisterende forskning*

Mine hypoteser om hvordan forskelle – eller ligheder – mellem besvarelserne for de tre brevversioner kan motiveres, har taget udgangspunkt i forskellene mellem de tre brevversioner. Desuden har jeg løbende inddraget de forkerte besvarelser i analyserne fordi de har kunnet bidrage til at indkredse hvilke problemer respondenterne har haft med at forstå brevversionerne.

Hvad angår det første spørgsmål (*Hvor meget skylder du ifølge brevet SKAT?*) opstillede jeg en hypotese om at den statistisk signifikante forskel mellem på den ene side brevversion 1 og på den anden side brevversion 2 og 3 skyldes at de to gældsposter er lagt sammen i brevversion 2 og 3. Således behøver respondenterne ikke at overveje hvordan de to beløb i version 1 forholder sig til hinanden. Denne hypotese knytter an til Swaney et al.s (1991) fokus på inferenser: Version 1 stiller højere krav til de slutninger læseren skal drage, og det forringer forståelsen. Hypotesen knytter også an til *the scenario principle* (jf. Jansens & Steehouder, 2001) der handler om at teksten bliver lettere at forstå for borgeren hvis den tager udgangspunkt i borgerens perspektiv, og Gunnarssons (1982) fokus på struktureringen af fakta: I version 1 tilgodeser struktureringen af fakta således ikke modtageren.

Hvad angår spørgsmål 2 (*Hvor stammer din gæld fra ifølge brevet?*) er der ingen statistisk signifikante forskelle mellem brevversionerne. I analysen opstillede jeg en hypotese om at de relativt markante tekstlige forskelle mellem især brevversion 1 på den ene side og brevversion 2 og 3 på den anden side *ikke* gør nogen forskel for respondenterne fordi de på forskellig vis volder problemer: I version 1 fremhæves parkeringsafgiften i en sådan grad at respondenterne overser restskatten, mens respondenterne i version 2 og 3 har svært ved at uddrage de relevante informationer af skemaet. Denne hypotese knytter an til Swaney et al.s (1991) fokus på *attention management*, dvs. problemer med at fokusere på den relevante information. Problemerne i version 1 knytter også an til *the scenario principle* og Gunnarssons (1982) fokus på struktureringen af fakta: To lige vigtige informationer (parkeringsafgiften og retskatten) betones på forskellig vis, og respondenterne vægter dem derfor ikke lige højt.

I forbindelse med spørgsmål 3 (*Hvordan kommer du ifølge brevet til at betale din gæld?*) viste der sig en statistisk signifikant forskel mellem brevversion 1 og 2. I analysen opstillede jeg en hypotese om at forskellen mellem brevversion 1 og 2 bl.a. kan tilskrives

forandringer i ordvalg og præcisering af agens. Denne hypotese knytter an til Swaney et al.s konstatering af at brug af “standard editing principles” spiller en rolle for hvor godt tekster bliver forstået. Version 3 var ikke direkte sammenlignelig med de to øvrige versioner fordi det korrekte svar var et andet. Det er dog bemærkelsesværdigt at der var 40 procentpoint flere korrekte besvarelser i forbindelse med brevversion 3 i forhold til brevversion 2. Her opstillede jeg den hypotese at forskellen mellem brevversion 2 og 3 skyldes at indholdet i brevversionerne på forskellig vis stemmer overens med respondenternes forforståelse, jf. Swaney et al.s (1991) fokus på respondenternes kontekst, dvs. forventningen om at ting forholder sig på en bestemt måde.

I forbindelse med spørgsmål 4 (*Hvad kan du gøre hvis du er utilfreds med SKATs afgørelse?*) viste der sig en statistisk signifikant forskel mellem brevversion 2 og 3. Jeg opstillede i den forbindelse to hypoteser: For det første kan forskellen skyldes at det i brevversion 3 er mindre klart i hvilken situation det er relevant at udfylde budgetschemaet. For det andet kan forskellen skyldes at der i brevversion 2 ikke står at indsendelse af budgetschemaet både kan resultere i at man skal betale et lavere eller et højere beløb til SKAT – og på den måde kommer budgetschemaet mere utvetydigt til at fremstå som et relevant middel hvis man er utilfreds. Begge disse hypoteser knytter an til udvalget af informationer, en pointe der også betones i Gunnarsson (1982) og i Swaney et al.s (1991) fokus på læserens mulighed for at lave inferenser.

Bortset fra et enkelt tilfælde (hvor respondenternes forforståelse synes at spille en afgørende rolle for forskellen mellem besvarelserne for de tre brevversioner) har der således vist sig masser af træk i teksterne der kan bruges som udgangspunkt for at opstille hypoteser om hvordan (fravær af) forståelsesforskelle kan forklares. Den eksisterende forskning synes desuden i høj grad at tilbyde en ramme der kan understøtte de opstillede hypoteser. Derudover synes den eksisterende forsknings forklaringsrammer i et vist omfang også at overlappes. Således virker fx Gunnarssons (1982) fokus på udvælgelsen af informationer *i teksten* og Swaney et al.s (1991) fokus på inferensproblemer *hos læseren* at være det samme problem anskuet fra hhv. et tekst- og læserperspektiv. Det gælder desuden for *the scenario principle* at det kunne være udpeget som en mulig forklaring på stort set alle de identificerede forståelsesproblemer. Det hænger, så vidt jeg kan se, sammen med at princippet, i hvert fald hos Jansen & Steehouder (2001), er underspecificeret; man kan formentlig altid pege på at forståelsesproblemer kan skyldes at modtagerens perspektiv ikke er tilstrækkeligt tilgodeset, men det generelle princip er mindre velegnet til at udpege de konkrete problemer i teksten eller hos modtageren (se også Jansens & Steehouders egne forbehold, 2001: 23). Her synes Swaney et al. (1991) og Gunnarsson (1982) at have formuleret forklaringsfaktorer der mere præcist indkredser hvad problemet i teksterne og hos modtageren kan være.

### *Bidrag til den sproglige rådgivning*

Når man laver en undersøgelse der som denne tager udgangspunkt i praktikerens arbejde med at gøre tekster mere forståelige for almindelige mennesker, er det oplagt at overveje hvordan resultaterne kan bidrage til dette fortsatte arbejde.

På grundlag af resultaterne her i artiklen kan jeg ikke opstille egentlige anbefalinger til hvordan man gør tekster fra offentlige myndigheder lettere at forstå for modtagerne. Det skyldes at jeg har opstillet en række hypoteser om hvad der tilsyneladende påvirker respondenternes forståelse. Jeg har imidlertid ikke testet disse hypoteser, dvs. jeg kan ikke præsentere egentlige forklaringer på forskellene i forståelsen mellem de tre versioner.

En undersøgelse som denne bidrager imidlertid mere generelt til at undersøge det forskningsmæssige grundlag for den sproglige rådgivning; der er i høj grad behov for forskning der kan vise om de sidste årtiers bestræbelser på at skrive mere hensigtsmæssige tekster faktisk resulterer i tekster der fx er lettere at forstå. De resultater af undersøgelsen som jeg har redegjort for i denne artikel, viser således at arbejdet med at revidere tekster fra det offentlige for at gøre dem mere forståelige faktisk har en vis effekt i forhold til modtagerne – i hvert fald hvad angår det undersøgte brev.

Tak til de lærere der lod mig komme på besøg i deres klasser og gennemføre min undersøgelse, og til de studerende, elever og kursister der deltog. Tak til de medarbejdere i SKAT, særligt Christina Holgård Sørensen, der på forskellig vis har bidraget til undersøgelsen. Tak til studentermedhjælper Kathrine Mølholm, Dansk Sprognævn der stod for at indtaste alle de udfyldte spørgeskemaer, og til Philip Diderichsen, Dansk Sprognævn for hjælp til statistikken.

## Litteratur

- Arnbak, E. (2001). *Læsetekster for Unge og Voksne*. København: Dansk psykologisk Forlag.
- Balling, L.W. (2013). Does good writing mean good reading? An eye-tracking investigation of the effect of writing advice on the reading process. *Fachsprache*, 35, 2-23.
- Davis, J. (1977). Protecting Consumers from Overdisclosure and Gobbledygook: An Empirical Look at the Simplification of Consumer-Credit Contracts. *Virginia Law Review*, 63(6), 841-920.
- Dickinson, D., Raynor, D.K. & Duman M. (2001). Patient information leaflets for medicines: using consumer testing to determine the most effective design. *Patient Education and Counseling*, 43, 147-159.
- Ekman Öst, U. (2008): Svåra ord i domar, Förstår vanliga människor innebörden av juridiska domar? I *Ökat förtroende för domstolarna, Bilagedel B – Språkrapporter m.m.*, 67-120.
- Gunnarsson, B. L. (1982). *Lagtexters begriplighet. En språkfunktionell studie av medbestämmandelagen*. Lund: LiberFörlag.
- Höög, C. N. (2010). Kursändring i klarspråksarbetet? Om myndighetsspråkvård och språkforskning. I L. G. Andersson, O. Josephson, I. Lindberg, M. Thelander (Red.), *Språkvård och språkpolitik. Svenska språknämndens forskningskonferens i Saltsjöbaden 2008* (s. 120-138). Stockholm: Norstedts.
- Jansen, C. & Steehouder, M. (2001). How research can lead to better government forms. I D. Janssen & R. Neutelings (Red.), *Reading and Writing Public Documents. Problems, solutions and characteristics* (s. 11-36). Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Jensen, L. B., Kjærgaard, A., Krone, M. & Sørensen, C. H. (2014). Find dit teoretiske udgangspunkt. I C. H. Sørensen (Red.), *Godt sprog i organisationer – veje til vellykket sprogarbejde* (s. 13-42). København: Hans Reitzels Forlag.
- Jones, N., McDavid, J., Derthick, D., Dowel, R. & Spyridakis, J. (2012). Plain language in environmental policy documents: an assessment of reader comprehension and perceptions. *Journal of Technical Writing and Communication*, 42, 331-371.
- Josephson, O. (2006). *Att läsa, skriva och bedöma texter*. Stockholm: Norstedt.
- Kimble, J. (2012). *Writing for Dollars, Writing to Please. The case for plain language in business, government and law*. North Carolina: Carolina Academic Press.
- Kjærgaard, A. (2013). Hvad mener du, SKAT? Modtageranalyser af breve fra SKAT. I I. S. Hansen, T. T Hougaard og P. Widell (Red.), *14. Møde om Udforskningen af Dansk Sprog* (s. 217-236). Aarhus: Institut for Æstetik og Kommunikation, Aarhus Universitet.



- Kjærgaard, A. (2014). "Definér hvad godt sprog og gode tekster er i din organisation". I C. H. Sørensen (Red.), *Godt sprog i organisationer – veje til vellykket sprogarbejde* (s. 141-163). København: Hans Reitzels Forlag.
- Kjærgaard, A. (indleveret til bedømmelse). Forståelige og imødekommende tekster til borgere og kunder – er der forskningsmæssigt belæg for bestræbelsen?
- Nord, A. (2011). *Att göra någon annans text tydlig. Förutsättningar och språkideal vid språkbearbetning av myndighetstext*. (TeFa 48.) Uppsala: FUMS, Institutionen för nordiska språk, Uppsala universitet.
- Schriver, K. & Gordon, F. (2010). Grounding plain language in research. *Clarity*, 64, 33-39.
- Solomon, N. (1996). Plain English: from a perspective of language in society. I R. Hasan & G. Williams (Red.), *Literacy in Society* (s. 279-307). London: Longman.
- Swaney, J. H., Janik, C. J., Bond S. J. & Hayes, J. R. (1991). Editing for Comprehension: Improving the Process through Reading Protocols. I E. R. Steinberg (Red.), *Plain Language. Principles and practice* (s. 173-203). Detroit, MI: Wayne State University Press.
- Walmsley, S. A., Scott, K. M. & Lehrer, R. (1981). Effects of Document Simplification on the Reading Comprehension of the Elderly. *Journal of Reading Behavior*, 13(3), s. 237-248.
- Wengelin, Å. (2015). Mot en evidensbaserad språkvård? En kritisk granskning av några svenska klarspråkråd i ljuset av forskning om läsbarhet och språkbearbetning. *Sakprosa*, 7(2), art. 4.  
<https://www.journals.uio.no/index.php/sakprosa/article/view/983>
- Wille, N. E. (2001). Det gode sprog. Nogle tanker om det forskningsmæssige grundlag for rådgivning om sproget i faglig formidling. I L. Heltoft & C. Henriksen (Red.), *Den analytiske gejst. Festskrift til Uwe Geist på 60-årsdagen 23. september 2001* (s. 259-271). Frederiksberg: Roskilde Universitetsforlag.