



LUNDS
UNIVERSITET

Sökanden och kontoret

Konstruktioner av mottagare och en förvaltning i bygglovstexter

Svenska, Språk- och litteraturcentrum
Handledare: Anna W. Gustafsson
Datum: 2016-05-30

Sofia Hansen
Språkkonsultprogrammet
SVEK63 Examensarbete

Sammandrag

Intimiseringen har förändrat myndigheters språk och syn på medborgare, och myndigheter behöver idag inte markera sin auktoritet med ett maktspråk. Då språket vittnar om synen på medborgaren kommer jag att undersöka hur Stadsbyggnadskontoret i Malmö och dess mottagare konstrueras i förvaltningens bygglovstexter, samt vilken relation som skapas mellan dem i texterna. Mina frågeställningar är 1) Vilka språkhandlingar samt tilltal och omtal använder Stadsbyggnadskontoret i kommunikationen med mottagaren? 2) Vilken attityd gentemot mottagaren framträder i texterna? 3) Vilka deltagarroller tilldelas mottagaren respektive förvaltningen i texterna? Med en textanalys baserad på verktyg från den interpersonella och ideationella metafunktionen samt texternas kontext, undersöker jag sex bygglovstexter från kommunens webbplats. Resultaten visar att Stadsbyggnadskontoret mildrar sin krävande attityd till mottagaren med passiveringar samt indirekta tilltal och omtal, men att dessa istället distanserar mottagaren. Förvaltningens och mottagarens relation i texten är asymmetrisk eftersom förvaltningen ställer krav som mottagaren måste underordna sig.

Nyckelord: Textanalys, funktionell grammatik, SFL, bygglovstexter, Stadsbyggnadskontoret, Malmö stad, medborgarkonstruktioner

Innehållsförteckning

1 Inledning	5
1.1 Syfte och frågeställning	5
1.2 Disposition.....	6
2 Bakgrund.....	7
2.1 Stadsbyggnadskontoret i Malmö stad.....	7
2.2 Samhällsförändringar och myndighetsspråk	8
2.3 Tidigare forskning	9
3 Teori och metod.....	10
3.1 Textens kontext.....	10
3.2 Den interpersonella metafunktionen.....	11
3.2.1 Språkhandlingar.....	11
3.2.2 Modalitet och sociala strategier.....	12
3.2.3 Tilltal och omtal	13
3.3 Den ideationella metafunktionen.....	14
3.3.1 Processer och deltagare	14
3.3.2 Ideationella grammatiska metaforer och passiveringar	15
3.4 Textanalys.....	16
4 Material	17
4.1 Bygglov, marklov och rivningslov	17
4.2 Vad ska en bygglovsansökan innehålla?	17
4.3 Olovligt byggande	18
4.4 Bygglov, när behöver jag inte ansöka?.....	18
4.5 Teknisk byggprocess	18
4.6 Regler för bygglov, detaljplaner och taxan	18
5 Analys av Stadsbyggnadskontorets texter	19
5.1 Texternas kontext	19
5.2 Text 1: <i>Bygglov, marklov och rivningslov</i>	20
5.2.1 Textens interpersonella metafunktion	20
5.2.2 Textens ideationella metafunktion	21
5.2.3 Sammanfattning.....	22
5.3 Text 2: <i>Vad ska en bygglovsansökan innehålla?</i>	23
5.3.1 Textens interpersonella metafunktion	23
5.3.2 Textens ideationella metafunktion	24
5.3.3 Sammanfattning.....	25
5.4 Text 3: <i>Olovligt byggande</i>	26

5.4.1 Textens interpersonella metafunktion	26
5.4.2 Textens ideationella metafunktion	28
5.4.3 Sammanfattning.....	29
5.5 Text 4: <i>Bygglov, när behöver jag inte ansöka?</i>	30
5.5.1 Textens interpersonella metafunktion	30
5.5.2 Textens ideationella metafunktion	31
5.5.3 Sammanfattning.....	32
5.6 Text 5: <i>Teknisk byggprocess</i>	33
5.6.1 Textens interpersonella metafunktion	33
5.6.2 Textens ideationella metafunktion	34
5.6.3 Sammanfattning.....	36
5.7 Text 6: <i>Regler för bygglov, detaljplaner och taxan</i>	36
5.7.1 Textens interpersonella metafunktion	36
5.7.2 Textens ideationella metafunktion	38
5.7.3 Sammanfattning.....	39
6 Slutdiskussion	41
6.1 Funktionell grammatik i praktiken	41
6.2 Konstruktionen av mottagaren och Stadsbyggnadskontoret	41
6.3 Relationen mellan mottagaren och Stadsbyggnadskontoret.....	43
Referenser	45
Litteratur	45
Material.....	46
Figurer	46
Bilaga	47

1 Inledning

Redan under 1970-talet hände något i svenskt myndighetsspråk. En informell ton från det privata smög sig in i offentligheten och hittade till slut sin väg in i myndighetsspråket (Mårtensson 1988a:105–106). Niandet försvann och myndigheter blev istället du med medborgarna. Synen på privat och offentligt liksom synen på medborgare förändrades i takt med förändringar i vårt samhälle (Mårtensson 1988a:108, 118), och Eva Mårtensson påpekar att staten därför inte längre behöver markera sin auktoritet med ett språk som signalerar makt (Mårtensson 1988a:108). I och med förändringen i myndighetsspråket och i synen på medborgaren, blir det intressant att undersöka hur en myndighet konstruerar sig själv och medborgare i myndighetstexter idag. Hur konstruktionerna ser ut vittnar om myndighetens syn dels på medborgarna, dels på sin egen roll och auktoritet.

I min uppsats kommer jag på uppdrag av Stadsbyggnadskontoret i Malmö stad (hädanefter enbart *Stadsbyggnadskontoret*) att undersöka konstruktionen av och relationen mellan förvaltningen och dess mottagare i förvaltningens bygglovstexter. Bygglovstexter handlar om avancerade processer och vänder sig till både företag och privatpersoner som måste söka bygglov. Texterna riktar sig således till stora heterogena mottagargrupper med varierade förkunskaper, erfarenheter och socioekonomiska situationer. Eftersom mottagargrupperna är så olikartade är det intressant att undersöka hur förvaltningen väljer att konstruera mottagaren i texten, då konstruktionen ju vittnar om vilken syn förvaltningen har på dem och relationen dem emellan.

1.1 Syfte och frågeställning

Mitt syfte är att undersöka hur en myndighetsutövare, i detta fall Stadsbyggnadskontoret i Malmö, konstruerar sig själv och sina mottagare i bygglovstexter på kommunens webbplats. Jag kommer även att undersöka vilken relation som skapas mellan Stadsbyggnadskontoret och dess mottagare utifrån hur de konstrueras.

Min frågeställning är:

- Vilka språkhandlingar samt tilltal och omtal använder Stadsbyggnadskontoret i kommunikationen med mottagaren?
- Vilken attityd gentemot mottagaren framträder i texterna?
- Vilka deltagarroller tilldelas mottagaren respektive förvaltningen i texterna?

1.2 Disposition

Uppsatsen inleds med en kort beskrivning av Stadsbyggnadskontorets verksamhet och texter i kapitel 2. I samma kapitel nämner jag hur samhällsförändringar har påverkat myndighets-
språk överlag, och den tidigare forskning som finns om konstruktionen av och relationen
mellan myndigheter och medborgare i myndighetstexter. I kapitel 3 presenteras den teoretiska
ram som jag kommer att utgå ifrån i min analys, det vill säga funktionell grammatik. Här
presenteras de verktyg jag har använt för att analysera kontexten samt den interpersonella och
ideationella metafunktionen. I samma kapitel redogör jag även för min metod, det vill säga
min textanalys, då den utgår från teorin och därför har nära kopplingar till denna. Därefter
följer materialdelen i kapitel 4 där jag redogör kort för de analyserade bygglovstexterna. I
kapitel 5 presenteras min analys och i slutdiskussionen i kapitel 6 diskuterar jag hur mina
resultat kan förstås utifrån de samhällsförändringar som har skett och hur resultaten kan
jämföras med tidigare forskning.

2 Bakgrund

I detta kapitel beskriver jag Stadsbyggnadskontorets verksamhet och texter. Jag kommer även att redogöra för samhällsförändringars inverkan på myndighetsspråk överlag och för tidigare forskning om hur myndigheter och medborgare konstrueras i myndighetstexter.

2.1 Stadsbyggnadskontoret i Malmö stad

Stadsbyggnadskontoret är en förvaltning med cirka 220 anställda som är ansvarig för planering, byggande och stadsmätning i Malmö stad. Förvaltningens ansvarsområden är fördelade på sex avdelningar (se bilaga 1), nämligen 1) Stadsarkitektsavdelningen, 2) Planavdelningen, 3) Strategiavdelningen, 4) Administrativavdelningen, 5) Stadsmättningsavdelningen och 6) bostadsförmedlingstjänsten Boplats Syd. Jag kommer att tala om Stadsbyggnadskontoret i sin helhet då flera avdelningar har varit inblandade i bygglovstexterna, trots att Stadsarkitektsavdelningen har det primära ansvaret för bygglovsprocessen och bygglovstexternas innehåll.

Stadsbyggnadskontoret lyder under Stadsbyggnadsnämnden i Malmö stad som utgör den högsta instansen samt den politiska ledningen i plan- och byggärenden. Stadsbyggnadsnämndens uppgift är att bereda, besluta och utöva tillsyn över ärenden på Stadsbyggnadskontoret enligt bland annat plan- och bygglagen, PBL (SFS 2010:900). Nämnden har alltså huvudansvaret för bygglovsprocessen och de beslut som förvaltningen fattar å dennes vägnar. Dessa beslut beviljar eller avslår nämnden sedan. Förvaltningens verksamhet regleras jämte PBL (SFS 2010:900) även av kommunallagen (SFS 1991:900).

Stadsbyggnadskontoret producerar stora mängder text- och informationsmaterial, till exempel en extern tidning varje månad, broschyrer, webbtexter, beslut, brev och annan skriftlig kommunikation som genereras mellan myndigheten och medborgarna. Jag kommer dock enbart att analysera bygglovstexterna på kommunens webbplats.

Bygglovstexterna på kommunens webbplats är skrivna och reviderade under 2011 när den nya plan- och bygglagen (SFS 2010:900) började gälla. Texterna har skrivits av handläggare från Stadsarkitektskontoret tillsammans med en enhetschef, och har därefter granskats av kontorets jurister. Enligt personal på Stadsbyggnadskontoret är det främst privatpersoner med liten vana av bygglovsärenden som tar hjälp av informationsmaterialet och broschyrerna på webbplatsen. Större företag känner enligt förvaltningen redan till bygglovsprocessen, och behöver därför inte ta del av informationen på webbplatsen i lika hög grad som en privatperson med mindre erfarenhet. Förkunskaperna varierar således stort mellan mottagarna beroende på deras erfarenhet och bakgrund, vilket innebär att högre krav ställs på texterna.

Vidare får alla som har sökt bygglov svara på en enkät om hur de upplevde förvaltningens hantering av deras ärende och hur de upplevde informationsmaterialet och beslutet. Siffrorna från den senaste enkätsammanställningen från 2015 visar att informanterna gav informationsmaterialet 3,7 i betyg på en skala från 1–5 där 5 är högst betyg. Noterbart är dock den låga svarsfrekvensen på 10 procent, vilket gör att man kan ställa sig frågan hur representativa enkätens svar är för mottagarna överlag.

2.2 Samhällsförändringar och myndighetsspråk

Mårtensson menar att språk och samhälle är sammanflätade och formar varandra, och att språket således formas av sin omgivning och förändras i takt med att samhället förändras (Mårtensson 1988a:105). Sådana språkliga förändringar har påverkat både privat och offentligt språk, det vill säga myndighetsspråk. En informell ton har spritt sig till offentliga texter i takt med att myndigheters syn på medborgarna förändrats. Mårtensson menar att staten har fått en starkare ställning i samhället under 1900-talet och att myndigheter inte längre behöver använda ett maktspråk för att markera sin auktoritet (Mårtensson 1988a:108). Myndigheter använder bland annat en personligare ton och har en ökad strävan efter att sprida begriplig samhällsinformation, vilket resulterar i ett mer intimiserat och begripligt språk (Mårtensson 1988a:108–109). Jag kommer att diskutera mina resultat med utgångspunkt i dessa samhällsförändringar då de har påverkat och format myndighetsspråk överlag och därför möjligen språket i Stadsbyggnadskontorets texter.

Mårtensson menar även att skribentens bild av mottagaren styr vilket språk som används i texten (Mårtensson 1988a:118), till exempel valet av tilltal, som dessutom synliggör och framställer mottagarna i texterna på ett visst sätt (Mårtensson 1988a:110–113). Ett vanligt problem för myndigheter är att de har svårt att bestämma sig för vilken tilltalston de ska använda och Mårtensson konstaterar att tilltal kan variera även i en och samma text (Mårtensson 1988a:115). Vidare menar Lennart Hellspong & Per Ledin att en text kan anta ett solidariskt eller hierarkiskt förhållningssätt till mottagaren genom att antingen uttrycka jämlikhet eller ojämlikhet (Hellspong & Ledin 1997:263). Myndigheter har vanligtvis uttryckt ett hierarkiskt förhållningssätt genom ett formellt språkbruk som har signalerat makt (Hellspong & Ledin 1997:263), men detta har delvis förändrats då myndigheter anpassat sitt språkbruk efter privata aktörer på marknaden (Hellspong & Ledin 1997:263). Kritiker till intimiseringen menar dock att ”[r]ollerna i kommunikationen riskerar att bli otydliga om myndigheterna använder den privata sfärens språk [...]” (Mårtensson 1988b:104).

2.3 Tidigare forskning

Det har bedrivits mycket forskning om myndighetsspråk, men färre studier har gjorts om hur myndigheter konstruerar medborgare och sig själva i myndighetstexter.

Jannika Lassus undersökte deltagarroller i broschyrer från svenska Försäkringskassan och finska Folkpensionsanstalten (Lassus 2006). Hon konstaterade att mottagaren porträtteras som aktivt handlande genom textens aktiva läsartilltal (*du*-tilltal) och aktiva deltagarroller i Försäkringskassans broschyrer. I de finlandssvenska broschyrerna tilltalades mottagaren enbart genom det indirekta tilltalet *man*, men hade ändå lika aktiva roller som i de svenska broschyrerna (Lassus 2006). Hon konstaterade avslutningsvis att det främst är materiella och relationella processer som förekommer i samband med tilltalet *du* och omtalet *man*.

Liksom Jannika Lassus undersökte Lena Lind Palicki deltagarroller i Försäkringskassans broschyrer, fast i broschyrer till blivande och nyblivna föräldrar och utifrån ett diskursanalytiskt perspektiv. Hennes avhandling handlade om dels hur föräldrar konstrueras och normaliseras, dels vilka funktioner mottagare och avsändare tillskrivs (Lind Palicki 2010). Hon kom bland annat fram till att myndighetens konstruktion av mottagarna präglas av ett heteronormativt synsätt på föräldraskap och att myndigheten utesluter deltagare med ett direkt *du*-tilltal, då detta bara inbegriper en förälder – oftast mamman. Hon konstaterade att myndigheten konstruerar föräldrar som mottagare av antingen pengar eller dagar i broschyrerna och i förhållande till detta framställs myndigheten som en ekonomisk instans (Lind Palicki 2010).

Karin Helgesson undersökte mottagarroller i kommunala broschyrer om sopsortering, och hur kommunerna legitimerar sina argument och sin position med så kallade legitimeringsstrategier. Hon konstaterade att rollerna som konstrueras skiljer sig åt. Myndigheter försöker anpassa texterna efter flera olika mottagare, vilket leder till rollkonflikter då mottagaren tilldelas flera och motsägelsefulla roller. Detta beror på en kollision mellan dåtida och nutida myndighetsideal, då medborgare idag tilltalas mer intimiserat och som kunder (Helgesson 2014).

Vidare konstaterade Jaana Puskala i en studie om aktörer i kommunala föredragningslistor att kommuner använde passiveringar främst när de redogjorde för något negativt och att de på så vis distanserar sig från det negativa (Puskala 2009:50–51). Samtidigt konstaterar hon att mottagarna upplevde texterna som auktoritära på grund av passiveringarna (Puskala 2009:44).

3 Teori och metod

I detta kapitel redogör jag för uppsatsens teori och metod. Metoden som kommer att användas är en kvalitativ textanalys och den kommer att utgå från teorin i det här kapitlet.

Jag utgår från Michael Hallidays systemisk-funktionella grammatik, så kallad funktionell grammatik, så som den återges hos Holmberg & Karlsson (2013). Funktionell grammatik utgår från betydelse och språkets funktion snarare än enbart dess form som i traditionell grammatik. Funktionell grammatik ser således språk som ett slags hjälpmedel för att uttrycka betydelser (Holmberg & Karlsson 2013:18), och funktionell grammatik är därför kontextbunden då sammanhanget ofta avgör hur den grammatiska indelningen bör göras. Inom funktionell grammatik har språket tre metafunktioner: en *textuell*, en *interpersonell* och en *ideationell* (Holmberg & Karlsson 2013:18). Jag utgår enbart från de två senare som har med relationer respektive innehållet att göra, och de beskrivs närmare i avsnitt 3.2 och 3.3.

3.1 Textens kontext

För att förstå en text är det viktigt att undersöka dess kontext eftersom denna påverkar textens alla metafunktioner. Funktionell grammatik utgår från att kontexten består av textens *verksamhet*, *deltagare* och *kommunikationssätt* (Holmberg & Karlsson 2013:165).

Till textens verksamhet hör textens *sammanhang* samt *tid* och *plats* för texten (Hellspong & Ledin 1997:51–52). Deltagarna i kommunikationen är sändare och mottagare och dessa antar en sändar- respektive en mottagarroll. Med rollerna följer olika förväntningar och dessa skillnader medför att deltagarna har olika rättigheter och skyldigheter gentemot varandra. Relationen mellan deltagarna kan därför antingen vara *asymmetrisk* eller *symmetrisk*. En symmetrisk relation är en jämställd relation mellan två parter med lika mycket makt, medan en asymmetrisk relation råder mellan två parter med en ojämn maktbalans (Hellspong & Ledin 1997:52–53). En texts auktoritet bottnar dels i vilken genre texten tillhör, dels i att den har institutionell grund. Institutionell grund innebär att det bakom texten finns en institution som utövar makt genom den. Sändarens roll och auktoritet är avgörande för textens auktoritet och påverkar relationen mellan deltagarna i kontexten (Englund et al. 2003:164–165).

Textens kommunikationssätt handlar om dess möjliga kommunikativa funktioner och uttrycksmedel. *Textsyftet*, textens ändamål, är väsentligt då det påverkar hur texten framställs språkligt (Hellspong & Ledin 1997:54). Vidare förmedlas texten genom ett medium som gör texten tillgänglig för mottagarna och som kan vara *öppet* eller *slutet*. Ett öppet medium har offentligheten tillgång till, medan ett slutet medium är privat (Hellspong & Ledin 1997:56).

3.2 Den interpersonella metafunktionen

Textens interpersonella metafunktion handlar om hur språket används som resurs för att skapa en relation mellan textens avsändare och mottagare (Holmberg & Karlsson 2013:31). Texten kan på så vis liknas vid ett samtal och varje yttrande som en deltagare i samtalet gör, gör det möjligt för en annan deltagare att i sin tur ge respons på (Holmberg & Karlsson 2013:31). Vidare utgår textens interpersonella sida ifrån att texten alltid närmar sig sin läsare på ett visst sätt (Hellspong & Ledin 1997:158). Den interpersonella metafunktionen realiseras genom *språkhandlingar, modalitet, sociala strategier samt tilltal och omtal*.

3.2.1 Språkhandlingar

En text vänder sig till mottagaren genom talakter i texten. Dessa kallas för språkhandlingar och består av *påståenden, uppmaningar, frågor* eller *erbjudanden*. Det finns två sorters utbyten – utbyte av information resp. varor och tjänster – och två talarroller som är givande eller krävande. Olika kombinationer av dessa ger olika språkhandlingar. Ett påstående är att ge information, en uppmaning är att kräva varor och tjänster, en fråga är att kräva information och ett erbjudande är att ge varor och tjänster (Holmberg & Karlsson 2013:34). Detta illustreras i figur 1 nedan.

		Talarroll			
		Givande		Krävande	
Utbyte	Information	Påstående →	bekräftelse	Fråga →	svar
			ifrågasättande		avstående
	Varor och tjänster	Erbjudande →	accepterande	Uppmaning →	åtagande
			avvisande		vägran

Figur 1. Språkhandlingar, utbyten, talarroller och responsdrag utifrån Holmberg & Karlsson (2013:36)

Språkhandlingarna kräver i sin tur olika responsdrag från mottagaren – ett förväntat och ett alternativt responsdrag (Holmberg & Karlsson 2013:35). Påståenden bjuder in minst till respons eftersom mottagaren bara kan bekräfta eller ifrågasätta informationen. Frågor kan mottagaren välja att antingen besvara eller avstå från att besvara. Vid uppmaningar kan mottagaren åta sig att göra det talaren kräver eller vägra att göra detta, och erbjudanden kan mottagaren antingen acceptera eller avvisa (jfr. Holmberg & Karlsson 2013:36).

Språkhandlingarna har även varsin lexikogrammatisk form. Påståenden och frågor delas in utifrån sitt *finit* och subjekt. *Finitet* är ett verb som anger tempus för satsen (Holmberg & Karlsson 2013:43), och subjektet är den person eller sak som lyssnaren anpassar sin respons efter och som ofta består av ett pronomen eller nominalgrupp (Holmberg & Karlsson 2013:40–41). I satsen *Lämnade du in ansökan?* anger **finitet** *lämnade* tempus och **subjektet** *du* är ordet som lyssnaren anpassar sin respons efter i svaret *Nej, jag hade inte tid.*

Påstående	<u>Hon</u> gav mig en bok. <i>Subjekt + finit</i>	Boken gav <u>han</u> mig igår. <i>Finit + subjekt</i>
Fråga	Vad har du köpt? alternativt Har du köpt något? <i>Finit + subjekt</i>	Har du köpt något? <i>Finit + subjekt</i>
Uppmaning	Köp mig en bok!	<i>Grammatisk metafor: Kan du köpa mig en bok?</i> <i>(Finit + subjekt)</i>
Erbjudande	Jag kan köpa dig en bok.	Skulle du vilja köpa en bok?

Figur 2. Språkhandlingarnas typiska grammatiska form utifrån Holmberg & Karlsson (2013).

Erbjudanden har således ingen speciell grammatisk form, utan förstås utifrån sin funktion i texten (Holmberg & Karlsson 2013:55–56), medan uppmaningar typiskt inleds med ett verb i imperativ och därför saknar både finit och subjekt (Holmberg & Karlsson 2013:53–54). Uppmaningar realiseras ofta genom en indirekt språkhandling som till exempel i en påståendesats, vilket utgör en *grammatisk metafor* – en språkhandling som lånar en annan språkhandlings lexikogrammatik (Holmberg & Karlsson 2013:29). Grammatiska metaforer gör en sats ton mindre befällande gentemot motparten (Holmberg & Karlsson 2013:54) och används ofta i abstrakta texter, till exempel i myndighetstexter (Holmberg & Karlsson 2013:162–164).

3.2.2 Modalitet och sociala strategier

En språkhandling kan mildras med modalitet eller sociala strategier. Modalitet används när talaren inte är eller vill verka säker eller kraftfull i sina påståenden respektive uppmaningar (Holmberg & Karlsson 2013:58). Modalitet öppnar för alternativa tolkningar av en sats, vilket placerar den mellan två motsatspoler (Holmberg & Karlsson 2013:58–59), det vill säga mellan yttranden som *Du lämnar inte ansökan till kontoret* och *Du lämnar ansökan till kontoret*. En sats med förpliktelsesmodalitet, *Du bör lämna din ansökan till kontoret*, gör uppmaningens betydelse vagare. I figur 3 presenteras vanliga modala verb.

Modalitet finns i fyra former: sannolikhets-, vanlighets-, förpliktelse- och villighetsmodalitet och förekomsten är knuten till språkhandlingen. De första två formerna förekommer oftast i påståenden och frågor eftersom bedömningen av hur sannolikt eller vanligt något är

rör utbytet av information. Förpliktelse- och villighetsmodalitet förekommer i uppmaningar och erbjudanden eftersom de handlar om utbytet av varor och tjänster, närmare bestämt om att få någon att lyda uppmaningen eller visa sig villig att ge eller acceptera erbjudandet (Holmberg & Karlsson 2013:59). Vidare signalerar olika modala verb olika grader av modalitet (Holmberg & Karlsson 2013:67), vilket figur 3 visar nedan.

Modalitet	Låg grad	Medelhög grad	Hög grad
<i>sannolikhet</i>	kan, lär	bör	ska, måste
<i>vanlighet</i>	kan	brukar	brukar
<i>förpliktelse</i>	kan, får	bör	ska, måste, behöver
<i>villighet</i>	kan	vill	ska, måste

Figur 3. Vanliga modala verb och deras grad av modalitet utifrån Holmberg & Karlsson (2013:67).

I min undersökning utgår jag från att texternas modalitetsform och grad av modalitet visar på avsändarens attityd till såväl innehållet som till mottagaren. Med de olika modalitetsgraderna kan avsändaren påtala hur viktigt eller sannolikt något är och även visa på en krävande eller givande attityd till mottagaren. Till exempel signalerar en hög grad av förpliktelsemodalitet en krävande attityd till mottagaren eftersom hen förpliktas att rätta sig efter det som sägs.

Vidare nämner Hellspong & Ledin att man kan mildra effekterna av en språkhandling med *sociala strategier* ifall de hotar beröva någon på sin valfrihet eller självkänsla. Man kan använda antingen en förtrolighets- eller försiktighetsstrategi. Jag kommer enbart att fokusera på de senare eftersom det fanns få förtrolighetsstrategier i mitt material. Med en *försiktighetsstrategi* markerar man respekt och försöker minimera sitt intrång eller visar att intrånget är valfritt och bara sker med den andras tillstånd (Hellspong & Ledin 1997:166–167).

3.2.3 Tilltal och omtal

Textens tilltal och omtal kan ske antingen direkt eller indirekt. Ett *du*-tilltal är till exempel ett vanligt direkt tilltal, medan indirekta tilltal ofta sker genom pronomen, till exempel *man*. I uppmaningar utelämnas pronomenet helt (Hellspong & Ledin 1997:173). Ett *vi*-omtal syftar till att språkligt skapa en gemenskap som omfattar alla deltagare (Hellspong & Ledin 1997:173–174). Med tilltal och omtal kan avsändaren således skapa närhet och distans genom att positionera sig på olika avstånd från mottagaren. Ett direkt och informellt tilltal och omtal skapar närhet, medan ett indirekt och formellt tilltal och omtal med till exempel avsändarens namn skapar distans till mottagaren (Hellspong & Ledin 1997:179–180).

3.3 Den ideationella metafunktionen

Textens ideationella metafunktion handlar om ”språket i dess funktion att beskriva världen” (Holmberg & Karlsson 2013:73), vilket innebär att man med hjälp av språkets innehållsliga sida kan beskriva erfarenheter eller samband mellan betydelser (Holmberg & Karlsson 2013:73). I min uppsats kommer jag att fokusera på den erfarenhetsmässiga betydelsen av den ideationella metafunktionen, då jag enbart vill undersöka deltagare och processer i Stadsbyggnadskontorets texter.

3.3.1 Processer och deltagare

Processer är det *deltagare* gör, är med om, säger eller tänker, och till dessa kopplas omständigheter om tid, rum, plats et cetera (Holmberg & Karlsson 2013:73). Processen utgår alltid från en förstadedeltagare som påverkar eller binds ihop med andradeltagaren (Holmberg & Karlsson 2013:75–76). Eftersom jag enbart kommer att undersöka processer och deltagarroller, kommer jag inte att gå in på omständigheter. Vidare skiljer funktionell grammatik på processer och verb då de tidigare betecknar en funktion, medan verb betecknar en ordklass. Ofta sammanfaller processen med finitet när det uttrycks med ett enda verb, till exempel *Hon ansökte om bygglov*. Vid verbgrupper uttrycks processen av en *processkärna*, det vill säga en huvudbetydelse. I *Hon hade sökt bygglov* är *sökt* processkärnan (Holmberg & Karlsson 2013:76–77). Det finns fyra sorters processer: *materiella*, *relationella*, *verbala* och *mentala*.

Materiella processer innebär att någon gör och förändrar någonting i den yttre världen. De kräver vanligen någon form av energi och utförs oftast av förstadedeltagaren *aktören* (Holmberg & Karlsson 2013:80), men kan även innebära att något sker som en händelse. Finns det bara en deltagare i satsen är det oftast *aktören*. Andradeltagarna kallas för *mål*, *utsträckning* och *mottagare*. *Målet* är den vanligaste andradeltagaren och förekommer alltid i passiva satser där förstadedeltagaren utelämnas. Deltagarna kan således byta plats i en passiv sats utan att deras roll ändras. Andradeltagaren *utsträckning* sträcker enbart ut en process och definierar denna, medan andradeltagaren *mottagare* är ”den som drar nytta av processen” (Holmberg & Karlsson 2013:83).

Relationella processer beskriver hur saker och ting är och förhåller sig och finns i tre former: *attributiva*, *identifierande* och *existentiella* (Holmberg & Karlsson 2013:89–90). De attributiva beskriver egenskaper hos någon eller något eller vad de består av, och de binder samman förstadedeltagaren *bärare* med andradeltagaren *attribut* (Holmberg & Karlsson 2013:89). De identifierande pekar ut någon eller något och ger det en ”etikett” (Holmberg &

Karlsson 2013:89), och binder samman förstadedeltagaren *utpekad* med andradeltagaren *värde*. Skillnaden mellan attributiva och identifierande processer är således att attributet utgör ett av flera kännetecken, medan värdet är detsamma som den utpekades identitet. De existentiella relationella processerna har bara en enda deltagare och består av verb som *sitter*, *finns*, *existerar*, *står* och *lever*. De specificeras ofta av en omständighet som namn eller dylikt.

Verbala processer innebär att något sägs antingen fysiskt eller symboliskt i texten (Holmberg & Karlsson 2013:94). Materiella och verbala processer liknar ibland varandra, men skiljer sig i vilken funktion de fyller. En verbal process fyller en kommunikativ funktion och en materiell en beteendemässig (Holmberg & Karlsson 2013:94). Förstadedeltagare i en verbal process kallas för *talare* och andradeltagarna för *lyssnare*, *utsaga* och *talmål*. *Lyssnaren* är den som tar emot det som sägs, *utsagan* är det som sägs och *talmål* det verbala målet med det som har sagts. *Talmål* handlar om att förmedla värderingar och en *utsaga* om att förmedla ett visst budskap (Holmberg & Karlsson 2013:95).

Mentala processer innebär att någon upplever någonting och utspelar sig symboliskt snarare än i den fysiska världen (Holmberg & Karlsson 2013:85). Mentala processer sker följaktligen inombords hos förstadedeltagaren och processerna kan vara känslor, tankar, sinnesintryck, åsikter eller ha med beslutande och planering att göra (Holmberg & Karlsson 2013:87). Vidare kallas förstadedeltagaren därför för *upplevare*, medan det som upplevs, andradeltagaren, kallas för *fenomen* (Holmberg & Karlsson 2013:85). Alla processer som har med perception att göra är mentala då perception sker inombords (Holmberg & Karlsson 2013:88).

3.3.2 Ideationella grammatiska metaforer och passiveringar

Deltagarna kan ersättas med nominaliseringar och prepositionsfraser, så kallade *ideationella grammatiska metaforer*. Dessa gömmer deltagare och processer och används bland annat för att kunna tala om abstrakta företeelser, vilket gör dem vanligt förekommande i offentligt språk (Holmberg & Karlsson 2013:163). Ett exempel på en sådan metafor är *Vid ansökan om bygglov ska man bifoga ritningar*, där *vid ansökan om bygglov* döljer såväl en process som en deltagare. Man analyserar metaforen genom att formulera om dem från inkongruenta till kongruenta uttryck, vilket blottlägger gömda deltagare och processer (Holmberg & Karlsson 2013:163–164). Exemplet ovan skulle då bli *När man ansöker om bygglov ska man bifoga ritningar*, vilket synliggör en deltagare, *man*, som utför en process, det vill säga *ansöker* om bygglov. Deltagaren framställs på så vis (jfr. Holmberg & Karlsson 2013:162). Vidare gör *passiveringar* processer mer abstrakta och deltagare otydliga då förstadedeltagare utelämnas. Att dessa inte finns uttryckta i texterna är ofta ett sätt för avsändaren att undvika att bli för hotfull

eller påträngande mot mottagaren (Holmberg & Karlsson 2013:171). Passiveringar kan även användas för att framhäva innehåll då informationen tar deltagarnas vanliga plats i fundamentet i en sats (Holmberg & Karlsson 2013:171), vilket skapar en tematisk bindning. I Stadsbyggnadskontorets texter finns vissa fall då passiveringarna framhäver innehållet på bekostnad av deltagarrollerna, och således inte nödvändigtvis används för att dölja deltagare. Då jag undersöker passiveringarna ur ett interpersonellt perspektiv fäster jag mig dock inte vid denna typ av användning, men konstaterar likväl att den ibland förekommer.

3.4 Textanalys

Jag kommer att göra en kvalitativ textanalys av mitt material utifrån teorin ovan och således göra en närstudie av bygglovstexterna. För att kunna visa på både språkliga mönster och motsägelser i materialet kommer jag i min analys att ta upp exempel på både vanliga och ovanliga formuleringar som förekom. Av utrymmesskäl har jag dock valt att fokusera på sådana exempel som var mest intressanta och relevanta för att besvara uppsatsens syfte.

Vid de analysfall som kan tolkas på mer än ett sätt, kommer jag att utgå från dels betydelse, dels form. Indelningen av exempelvis processerna kan ibland vara svår och man får då utgå både från processens funktion och kontext (Holmberg & Karlsson 2013:91). Vidare menar Karlsson att man kan analysera utifrån olika utgångspunkter. Ett ovanifrånperspektiv tar mest hänsyn till betydelse och i ett underifrånperspektiv analyserar man utifrån formen, till exempel vilket verb som används. Utgår man från sidan analyserar man utifrån vilken förstadeltagare som realiserar i satsen (Karlsson 2011:24). Jag kommer att låta betydelse väga tyngst, men även se till varje falls form. Att jag låter betydelse väga lite tyngre beror bland annat på att abstrakt språk, som i myndighetstexter, sällan är kongruent och att formen därför inte alltid överensstämmer med betydelsen (Holmberg & Karlsson 2013:162–164).

Vidare analyseras texterna var för sig utifrån den interpersonella och ideationella meta-funktionen, men jag har samlat alla texter i en enda kontextanalys. Texterna har snarlika verksamheter och syften, i stort sett samma deltagare och samma kommunikationssätt. En hopslagning ger därför en bättre helhetsbild av hur kontexten ser ut och för att visa på skillnader mellan texterna kommer jag att exemplifiera dessa med citat från de olika texterna.

För att förtydliga när jag hänvisar till Stadsbyggnadskontorets mottagare respektive deltagarrollen *mottagare* i en materiell process, kommer jag kursivera alla deltagarroller i min analys- och diskussionsdel. Mottagaren skrivs däremot ut utan kursiv stil eller annan understrykning.

4 Material

Mitt material består av sex bygglovstexter från Stadsbyggnadskontoret som alla finns tillgängliga på kommunens webbplats. Texterna är valda i samråd med min handledare på Stadsbyggnadskontoret och jag har valt att fokusera på dem eftersom de är de mest besökta sidorna bland förvaltningens webbsidor. Texterna når därför en stor mottagargrupp och måste anpassas därefter, vilket gör dem särskilt intressanta att analysera då de ska fungera för alla. Texterna reviderades i sin helhet senast våren 2011 då en ny plan- och bygglag trädde i kraft, och tillägg och uppdateringar har därefter gjorts löpande i texterna. Jag kommer kort att beskriva varje text nedan och redogöra för antal ord och meningar i texterna för att ge en överblick av hur texterna såg ut. Jag bortser från förvaltningens kontaktuppgifter som fanns längst ner på varje webbsida eftersom de inte ingick i den löpande texten som sådan.

Texternas längd varierar mellan 240 och 797 ord, vilket innebär att det finns mer text att analysera i vissa texter än andra. I de längre texterna kan man således tänka sig att språkbruket är mer varierat i och med att det finns fler ord. Textlängden har dock troligtvis inte påverkat mina resultat i någon större utsträckning, då man kunnat urskilja språkliga mönster redan i de kortare texterna och det förekommer fler upprepningar av snarlika ord i de längre texterna. På så vis kan man ändå tala om ett karakteristiskt språkbruk i var och en av texterna.

4.1 *Bygglov, marklov och rivningslov*

Texten *Bygglov, marklov och rivningslov* handlar om de ärenden en sökande kan behöva söka tillstånd för, det vill säga för eventuella ny- eller tillbyggen, ändring av marken eller för rivning av en byggnad. I texten står det även hur processen från ansökan till beslut och slutligen ett slutbesked ser ut. I texten finns tre hyperlänkar ifall man behöver hjälp eller andra tilläggstjänster. Textens främsta syfte är främst att informera om de olika tillstånden, men även att instruera den sökande i hur processen går till. Texten består av 797 ord och 54 meningar.

4.2 *Vad ska en bygglovsansökan innehålla?*

Texten *Vad ska en bygglovsansökan innehålla?* ger anvisningar om vad den sökande ska inkludera i sin ansökan och vilka krav som ställs på ritningarnas utföranden. Textens syfte är således att instruera den sökande i dennes ansökningsprocess och i andra hand att informera. Texten innehåller en hyperlänk till en webbsida med mer information om förändringar i plan- och bygglagen. Texten består av totalt 323 ord och 36 meningar.

4.3 Olovligt byggande

Texten *Olovligt byggande* instruerar mottagaren att lämna in en ansökan om hen är osäker på om det hen har gjort eller ska göra kräver bygglov eller inte. Texten nämner även konsekvenser av att ändra eller bygga något som kräver bygglov utan att ha fått ett startbesked. Texten är främst instruerande då den ger tydliga hänvisningar till mottagaren om vart hen ska göra om hen har byggt olovligt. Texten består av 240 ord och 15 meningar.

4.4 Bygglov, när behöver jag inte ansöka?

Bygglov, när behöver jag inte ansöka? beskriver när mottagaren *inte* behöver söka bygglov och nämner bland annat åtgärder på en- och tvåbostadshus och mur och plank. Textens syfte är därför snarare informerande än instruerande eftersom texten främst informerar istället för att ge instruktioner. Totalt består texten av 550 ord och 30 meningar.

4.5 Teknisk byggprocess

Texten *Teknisk byggprocess* handlar om den byggansökan som mottagaren ska lämna in, och om de regler som gäller i ärendet beroende på när byggansökan lämnades in. Den nya plan- och bygglagen gäller ärenden från och med maj 2011 och gamla ärenden ska hanteras utifrån den gamla lagstiftningen. Texten innehåller anvisningar till när den sökande behöver göra en anmälan om bygglov eller rivningslov. I slutet av texten finns länkar som hänvisar mottagaren till webbsidor med mer information och en länk till kunddisken ifall mottagaren behöver hjälp eller har frågor. Texten består av totalt 455 ord och 28 meningar.

4.6 Regler för bygglov, detaljplaner och taxan

Den här texten utgår från den lagstiftning och de regler som finns kring bygglovsprocessen, detaljplaner och de avgifter (taxan) som Stadsbyggnadsnämnden tar ut. I texten slår förvaltningen fast vilka skyldigheter och rättigheter som förvaltningen själv respektive mottagaren har. Texten har därför dels en informerande funktion, dels en instruerande funktion då den tydligt redogör för vad förvaltningen ska göra. Den består av totalt 439 ord och 23 meningar.

5 Analys av Stadsbyggnadskontorets texter

Nedan presenteras först analysen av texternas kontext och därefter analysen av varje text.

5.1 Texternas kontext

Samtliga bygglovstexter ingår i en extern myndighetskommunikation med medborgare, och handlar om bygglov, marklov och rivningslov. Texterna är informationstexter skrivna av Stadsbyggnadskontoret i Malmö stad och de finns tillgängliga för alla på kommunens webbplats, vilket därför utgör ett öppet medium i nutid. Samtliga texter riktar sig till personer som ska bygga nytt, bygga till, ändra i marken eller riva något, och därför eventuellt behöver söka tillstånd för detta. Stadsbyggnadskontorets syfte med texterna är huvudsakligen att informera om detta, men vissa texter har även mer instruerande funktioner då de ger konkreta instruktioner snarare än enbart information. Stadsbyggnadskontorets övergripande textsyfte varierar således mellan texterna och detta blir, som analysen av texternas interpersonella och ideationella metafunktion kommer att visa, även märkbart i hur texterna utformas språkligt.

Stadsbyggnadskontoret utövar i sin roll som förvaltning ett myndighetsuppdrag, och är den i processen som å Stadsbyggnadsnämndens vägnar antingen avslår eller beviljar mottagarens ansökan. Förvaltningen har således en auktoritär position eftersom mottagarna hamnar i en beroendeställning gentemot den. Detta skapar en asymmetrisk relation mellan dem då förvaltningen har en institutionell grund, vilket innebär att det finns en institution som utövar makt (Englund et al. 164–165). Samtidigt granskar Stadsbyggnadsnämnden ärendena och avslår eller bekräftar förvaltningens beslut, vilket visar på en hierarkisk myndighetsordning. Texternas deltagare utgörs alltså av flera aktörer. Avsändarna utgörs av Malmö stad, Stadsbyggnadskontoret i Malmö samt Malmö stadsbyggnadsnämnd. Stadsbyggnadskontoret ansvarar för och har skrivit texterna, men lyder under den politiska ledningen i nämnden. Dessa båda representerar i sin tur kommunen som helhet, Malmö stad. Mottagarna utgör heterogena mottagargrupper bestående av både privatpersoner och företag, vilket innebär att de har olika erfarenheter av den här typen av ansökningar samt olika socioekonomiska förutsättningar för att till exempel ta fram ritningar och finansiera bygget. Att mottagargrupperna skiljer sig åt mycket gör det även svårt för förvaltningen att framställa en mottagare i själva texterna. Detta bidrar till att det är intressant att undersöka vem den då framställer.

5.2 Text 1: *Bygglov, marklov och rivningslov*

5.2.1 Textens interpersonella metafunktion

Den vanligaste språkhandlingen i texten är påståenden som ju är ”utbyten av information” (Holmberg & Karlsson 2013:36). Detta stämmer väl överens med att textens funktion delvis är att informera om bygglov, marklov och rivningslov. En mottagare kan vid påståenden enbart bekräfta eller ifrågasätta informationen som ges (Holmberg & Karlsson 2013:36), men i detta fall förväntas mottagaren inte heller ge utförligare respons då informationen baseras på lagstiftning som Stadsbyggnadskontoret lyder under i sitt myndighetsuppdrag. Mottagaren förväntas därför enbart följa bestämmelserna, vilket även syns i textens förpliktelsemodalitet som ger texten en krävande ton. Förpliktelsemodalitet syftar till att få mottagaren att rätta sig efter något (Holmberg & Karlsson 2013:63–64), som i (1) och (2) där *skall* används.

- (1) Förutom att en åtgärd skall vara förenlig med detaljplanens bestämmelser skall vissa bestämmelser i PBL 2 kap samt 8 kapitel vara uppfyllda.
- (2) I mer omfattande rivningsärenden skall tekniskt samråd hållas innan startbesked för rivningen kan ges.

Det modala verbet *skall*, som används i (1) och (2), signalerar en hög grad av förpliktelsemodalitet (jfr. Holmberg & Karlsson 2013:64). *Skall* används när Stadsbyggnadskontoret redogör för hur ansökan och processen ska gå till enligt lagstiftningen, och förpliktar mottagaren att rätta sig efter bestämmelserna. Förpliktelsemodaliteten ger ett slags auktoritärt intryck av den lagstyrda ansökningsprocessen, men även av Stadsbyggnadskontoret som ju ska tillämpa bestämmelserna i ärendena. I (2) är tonen dock krävande mot kommunen, i detta fall nämnden, som är den part som ska hålla i det tekniska samrådet – även om detta inte framgår i texten. Intrycket av (1) är dock att Stadsbyggnadskontoret är överordnat mottagaren, då förvaltningen är den part som kan ställa krav. Förvaltningen har således en krävande attityd till mottagaren, samtidigt som den visar hur den själv är underställd lagstiftningen.

Vidare uppmanar Stadsbyggnadskontoret mottagaren att utföra handlingar genom uppmaningar i form av grammatiska metaforer i (3).

- (3) Sökanden får själv kontakta kommunen för att få reda på hur ärendet ligger till.

Sats (3) är utformad som ett påstående, men språkhandlingens funktion är att uppmana mottagaren, som omtalas på ett distanserat sätt som *sökanden*, att kontakta kommunen för att

få mer information om ärendet. En mottagare kan vid en uppmaning antingen åta sig uppgiften eller avstå (Holmberg & Karlsson 2013:36), liksom mottagaren här kan kontakta kommunen för mer information eller avstå. Den grammatiska metaforen mildrar uppmaningen och framställer Stadsbyggnadskontoret som mindre krävande, vilket kan ses som en form av försiktighetsstrategi då det minimerar förvaltningens intrång, som ju är typiskt för försiktighetsstrategier generellt (jfr. Hellspong & Ledin 1997:166–167). Överlag framställs dock förvaltningen som överordnad mottagaren i och med det distanserade omtalet och förpliktelsemodaliteten som förpliktar mottagaren att utföra en handling.

5.2.2 Textens ideationella metafunktion

I texten förekommer till största del materiella och relationella processer, men även några verbala. Mottagaren tilldelas enbart deltagarrollerna *aktör* och *mottagare* från den materiella processen, men utelämnas till stor del genom passiveringar. Stadsbyggnadskontoret antar oftast rollen som förstadedeltagarna *aktör* och *talare*, men även andradeltagaren *mål* i (3) ovan.

(4) Du behöver söka bygglov om du ska [...]

I (3) och (4) är *sökanden* respektive *du* förstadedeltagaren *aktör* i materiella processer. Mottagaren, som åsyftas i båda satserna, tar därför framträdande roller i texten. *Kontakta* i (3) syftar främst på beteendet i att ta kontakt med Stadsbyggnadskontoret snarare än kommunikationen som sådan, vilket ger mottagaren rollen som *aktör* snarare än *talare*. I samma sats är Stadsbyggnadskontoret andradeltagaren *mål* som påverkas av satsens förstadedeltagare. Då mottagaren är förstadedeltagare framställs hen som en aktiv och framträdande part.

(5) Grannhörandet sköter Stadsbyggnadskontoret mot avgift.

(6) Stadsarkitektavdelningen kan glädjande konstatera att inflödet av nya ansökningar [...]

Förvaltningen är *aktör* i (5) och *talare* i (6). Stadsarkitektavdelningen utgör en del av Stadsbyggnadskontoret, varpå jag räknar den till den övergripande avsändaren Stadsbyggnadskontoret. Överlag är Stadsbyggnadskontoret förstadedeltagare oftare än mottagaren, vilket framhäver förvaltningens roll och ger den större betydelse eftersom den påverkar mottagaren som är andradeltagare. Ofta uteblir dock både mottagaren och förvaltningen i texten genom passiveringar som i (7) och (8).

(7) Tänk på att innan arbetet påbörjas ska marklov vara beviljat och startbesked skall vara givet.

(8) Byggnationen får inte påbörjas utan att startbesked ges.

(7) och (8) handlar om att mottagaren inte får börja bygga eller ändra marken utan ett beviljat marklov och startbesked. I (8) förekommer två passiveringar (*påbörjas* och *ges*). Vid den första passiveringen, *påbörjas*, utelämnas mottagaren och vid den andra, *ges*, utelämnas Stadsbyggnadsnämnden som är den instans som ger själva startbeskedet. I (7) stryks mottagaren vid verbet *påbörjas* och därefter används den relationella processen *vara* för att flytta fokus från en handling till en egenskap. Att *bevilja* ett marklov och *ge* ett startbesked är båda materiella processer, men dessa skrivs om med *vara* och blir då relationella processer.

Passiveringarna flyttar fokus från förstadedeltagare till själva processen och förekommer oftast i samband med hög förpliktelsemodalitet. Att utelämna den som kräver eller blir krävd på något, kan vara ett sätt att försöka minska kravet och intrånget i mottagarens handlingsfrihet och är då en sorts försiktighetsstrategi (jfr. Hellspong & Ledin 1997:166–167). Överlag förekommer mottagaren sällan som förstadedeltagare eller ens andradeltagare i texten, utan göms ofta med passiveringar. Stadsbyggnadskontoret förekommer oftare som förstadedeltagare, men även det och nämnden stryks med passiveringar i texten. Sammantaget har mottagaren en mindre framträdande roll i texten trots att allt handlar om dennes ansökan, och istället framställs förvaltningen som särskilt betydelsefull eftersom den bestämmer i ärendet.

5.2.3 Sammanfattning

Den här textens funktion och syfte är att informera och således ge information, vilket märks i att Stadsbyggnadskontoret kommunicerar med mottagaren genom många påståenden. Många av påståendena innehåller dock förpliktelsemodalitet, vilket ger dem en uppmanade ton mot mottagaren. Förpliktelsemodaliteten förekommer ofta i samband med passiveringar, vilket kan vara en försiktighetsstrategi för att mildra den krävande tonen mot mottagaren och intrånget i mottagarens frihet. Stadsbyggnadskontoret har således en krävande och överordnad attityd till mottagaren, vilket även syns i det distanserade omtalet och bristen på tilltal.

Mottagaren tar liksom förvaltningen en aktiv roll som *aktör* när hen väl finns med i texten. Mottagaren skrivs dock ofta bort med passiveringar, vilket i slutändan framställer hen som underordnad förvaltningen. Att förvaltningen förekommer betydligt oftare som förstadedeltagare i texten framställer den, även om den ibland stryks genom passiveringar, som mer framträdande i bygglovsprocessen än mottagaren som stryks oftare.

5.3 Text 2: Vad ska en bygglovsansökan innehålla?

5.3.1 Textens interpersonella metafunktion

Den här texten har en tydlig instruerande funktion då den noggrant ger instruktioner för hur en bygglovsansökan ska se ut. Texten består till största del av påståenden, men har en tydligt uppmanande ton då den innehåller många uppmaningar i form av grammatiska metaforer. När kongruenta uppmaningar används är det enbart i praktiska sammanhang som när det handlar om vilken filtyp mottagaren ska använda vid ansökan och vart ansökan ska skickas.

- (9) Ritningarna skall ha ett ritningshuvud där fastighetsbeteckning, adress, ärendemening, datum, skala, numrering samt vem som upprättat ritningen är angivet.
- (10) Ritningarna skall vara i svart/vitt och får ej innehålla markeringar eller annat med färg.

(9) och (10) är exempel på de uppmaningar som finns i texten. De är utformade som påståendesatser, men mottagarens respons är att antingen följa instruktionerna eller vägra, snarare än att bekräfta eller förneka informationen, som vid påståenden (jfr. Holmberg & Karlsson 2013:36). Den inkongruenta formen ger, trots förpliktelsemodaliteten, uppmaningarna en mindre krävande ton eftersom den indirekta formen minimerar förvaltningens intrång och visar respekt gentemot mottagaren (jfr. Hellspång & Ledin 1997:166–167). Mottagaren kan givetvis ändå inte konstruera ritningarna hur som helst, vilket också den höga förpliktelsemodaliteten vittnar om, då den syftar till att förplikta mottagaren att rätta sig efter bestämmelsen (Holmberg & Karlsson 2013:67). Med *ritningarna* som subjekt i satserna fokuserar förvaltningen dessutom snarare på ritningarna än på mottagaren själv, vilket liksom textens rubrik förstärker intrycket av att ansökan är i fokus på bekostnad av textens deltagare.

Nästan alla modala verb är av förpliktelsemodalitet och det finns både hög och låg grad av förpliktelse. Textens vanligaste modala verb, *skall* och *måste*, signalerar en hög grad av förpliktelse (Holmberg & Karlsson 2013:67). I den här texten förekommer det mer förpliktelsemodalitet än i de andra texterna, vilket kan bero på textens instruerande funktion, då noggranna anvisningar ges till mottagaren som förväntas utföra dem i enlighet med dessa.

- (11) Denna bör lämnas in tillsammans med ansökan.

All förpliktelsemodalitet i texten framställer Stadsbyggnadskontoret som krävande gentemot mottagaren, som utifrån graden i förpliktelsemodaliteten, förväntas följa de instruktioner som

förvaltningen ger. *Bör* i (11) är av medelhög grad förpliktelsemodalitet (Holmberg & Karlsson 2013:67) och är därför inte fullt lika förpliktande som i (10) där *skall* förekommer. Förvaltningen kräver alltså mindre av mottagaren i (11) än i (10) i och med den lägre förpliktelsegraden, även om *bör* inte heller öppnar för fria alternativa handlingar för mottagaren då det ändå är förpliktande. Sammantaget framstår förvaltningen som krävande av mottagaren och mottagaren konstrueras som underordnad förvaltningen eftersom hen förväntas handla i enlighet med förvaltningens uppmaningar.

I texten finns få tilltal och omtal, men när mottagaren väl tilltalas använder Stadsbyggnadskontoret ett direkt och informellt *du*-tilltal, som ju signalerar närhet och verkar inkluderande (Hellspong & Ledin 1997:179–180). Förvaltningen omtalar sig själv direkt med ett *vi*-omtal, men även indirekt med omtalet *kommunen*, som i detta fall syftar på Stadsbyggnadskontoret. Omtalet *kommunen* är distansnerande och gör det otydligt vem som åsyftas. Blandningen av textens direkta och indirekta tilltal och omtal blir således motsägelsefullt eftersom mottagaren å ena sidan inkluderas genom direkt tilltal och å andra sidan ofta stryks genom passiveringar, som analysen av den ideationella metafunktionen kommer att visa. Förvaltningen framställer sig därför som dels distanserad, dels närhetsskapande, och mottagaren som dels aktiv och betydande, dels passiv och frånvarande i texten. Detta bidrar till att konstruktionen av mottagaren och förvaltningen blir speciellt motsägelsefull i den här texten.

5.3.2 Textens ideationella metafunktion

I den här instruerande texten förekommer främst materiella och relationella processer, och mottagaren tar rollerna *aktör* samt *mottagare* (12). Stadsbyggnadskontoret tar rollerna *talare* och *mottagare*, men är sällan förstadedeltagare i texten och antar en ovanligt passiv roll jämfört med i de andra texterna. Inte en enda gång är förvaltningen *aktör* och fokus i texten är på själva ansökningsprocessen och ibland på mottagaren.

(12) I de flesta fall behöver du dock göra en anmälan till kommunen och få startbesked innan du börjar bygga.

I (12) är mottagaren *aktör* i processerna *göra* och *bygga* och *få*. Processen *få* är särskilt svår att dela in. Den inbegriper en handling som kräver energi och en förändring som sker i den yttre världen och bör utifrån detta ovanifrånsperspektiv kategoriseras som en materiell process. Samtidigt är *du* förstadedeltagare *aktör* i satsen och kan därför inte vara andradeltagaren *mottagare* som *får* något. Dessutom gör *du* inte något i satsen och borde därför inte heller

vara *aktör*. Även Karlsson resonerar kring just processen *få* och menar att den skulle kunna ses som en relationell process då den fokuserar på ett tillstånd, det vill säga att någon har fått något. Samtidigt poängterar hon att man då bortser från förändringen i den yttre världen, det vill säga att någon får något (Karlsson 2011:25–26). Jag valde av den här anledningen att kategorisera *får* som en materiell process och *du* som *aktör* eftersom det handlar om en yttre förändring snarare än ett tillstånd. Den här indelningen är dock givetvis inte optimal eftersom *du* snarare är deltagaren *mottagare* sett utifrån deltagarroller från ett perspektiv från sidan. I processen *göra* i (12) är förvaltningen andradeltagaren *mottagare*, då förvaltningen tar emot anmälan och därför blir den som gynnas av processen (jfr. Holmberg & Karlsson 2013:83). Rollen som andradeltagare innebär att förvaltningen tar en mindre framträdande roll. Förvaltningens mindre framträdande roll är ett återkommande mönster i texten som kan bero på att textens funktion är instruerande. Det är mottagaren som ska agera och utforma sin ansökan utifrån bestämmelserna i texten, och förvaltningen får således en mer passiv roll.

I erbjudandet (13) skrivs mottagaren bort genom en relationell process. Blanketterna *finns* att ladda ner, men vem som ska ladda ner dem – det vill säga mottagaren – nämns inte.

(13) Alla blanketter finns att ladda ned från [Blanketter & Tjänster](#) under rubriken Bo & Bygga.

(14) Material- [sic!] och kulör skall anges för samtliga byggnadsdelar.

I texten förekommer få passiveringar, men de som finns förekommer oftast i språkhandlingar som innehåller förpliktelsemodalitet och som kräver något av mottagaren, som i (14) ovan. Att deltagarna ofta skrivs bort i samband med förpliktelsemodalitet minskar Stadsbyggnadskontorets krävande attityd gentemot mottagaren eftersom passiveringarna döljer vem det är som ska göra vad och på vems order. Detta kan således ses som en försiktighetsstrategi (jfr. Hellspong & Ledin 1997:166–167) eftersom det minskar förvaltningens intrång i mottagarens handlingsfrihet. Samtidigt distanserar passiveringarna och ett formellt språk förvaltningen och mottagaren från varandra och från själva processerna. Detta visar på en viss avståndstagande attityd, och ger en distanserad bild av förvaltningen och mottagaren.

5.3.3 Sammanfattning

I den här instruerande texten kommunicerar Stadsbyggnadskontoret mestadels genom påståenden. Många av påståendena är dock i själva verket uppmaningar i form av grammatiska metaforer. De grammatiska metaforerna mildrar den uppmanande tonen samtidigt som textens många förpliktande modala verb trots allt förpliktar mottagaren att rätta sig efter

förvaltningens anvisningar. Texten, som liknar en instruktion, innehåller mer förpliktelsemodalitet än flera av de andra texterna, vilket kan bero på att den här textens syfte är att instruera. Genom förpliktelsemodaliteten påvisar Stadsbyggnadskontoret mottagarens skyldighet att utforma en korrekt ansökan utifrån de anvisningar som förvaltningen ger, för att över huvud taget få sitt ärende prövat. Förvaltningen uppvisar således en krävande attityd gentemot mottagaren i texten, vilket även framställer den som överordnad hen.

Det finns få tilltal och omtal, men mottagaren tilltalas ändå med ett direkt och närhetsskapande *du*-tilltal. Stadsbyggnadskontoret omtalar sig självt med dels ett direkt *vi*-omtal, dels det indirekta omtalet *kommunen*. De olika omtalen ger ett motsägelsefullt intryck då förvaltningen både signalerar närhet och distans mellan sig själv och mottagaren.

Mottagaren har rollen *aktör* och är överlag något aktivare än i de andra texterna, även om ritningarna ofta utgör subjekt istället. Textens fokus ligger därför på de handlingar som ska lämnas in till förvaltningen, vilket även märks då Stadsbyggnadskontoret har en ovanligt passiv roll och bara är förstadedeltagare på ett ställe i texten. Det förekommer få passiveringar i texten, men de som finns förekommer i princip alltid tillsammans med förpliktelsemodalitet. Detta tolkar jag som en försiktighetsstrategi från förvaltningens sida för att mildra sin annars krävande framställning och attityd på. Detta verkar dock även distansera gentemot mottagaren eftersom det med ett så formellt språk blir otydligt vem som förväntas göra vad.

5.4 Text 3: *Olovligt byggande*

5.4.1 Textens interpersonella metafunktion

Den här texten som handlar om vad man gör om man har byggt olovligt fyller främst en informerande funktion samtidigt som den instruera mottagaren vad hen ska och inte ska göra. Majoriteten av språkhandlingarna är påståenden som ger information, vilket stämmer överens med textens informerande funktion. I texten finns även uppmaningar och erbjudanden, och många av uppmaningarna är grammatiska metaforer i påståendesatser, exempelvis (15).

(15) Anmälan görs till Stadsarkitektavdelningens kunddisk.

Uppmaningens funktion i (15) är att instruera mottagaren till att göra en anmälan till kunddisken, och den kongruenta formen vore *Gör en anmälan till Stadsarkitektavdelningens kunddisk*. Mottagaren kan i (15) välja att åta sig att göra en anmälan eller vägra att göra detta, snarare än att bekräfta eller ifrågasätta informationen som vid påståenden. Responsen

stämmer alltså väl överens med de typiska responsdragen för en uppmaning (jfr. Holmberg & Karlsson 2013:36). Vidare förekommer ett erbjudande (16) i texten där Stadsbyggnadskontoret erbjuder mottagaren mer information om sitt ärende under ärendets gång.

(16) Vill man som anmälare bli underrättad under ärendets gång skall man lämna kontaktuppgifter.

Erbjudandet inleds med ett modalt verb, *vill*, som uttrycker mellan hög grad av villighetsmodalitet (Holmberg & Karlsson 2013:67), och fortsätter sedan med en hög förpliktelsesmodalitet i form av verbet *skall* (Holmberg & Karlsson 2013:67). Villighetsmodalitet används ofta i samband med utbyten av varor och tjänster (Holmberg & Karlsson 2013:59), och förpliktelsesmodalitet förpliktar någon att utföra en handling (Holmberg & Karlsson 2013:59). Stadsbyggnadskontoret framstår å ena sidan som givande och mindre krävande i och med erbjudandet och villighetsmodaliteten, å andra sidan som styrande eftersom det passar på att ställa motkrav till mottagaren genom en hög grad av förpliktelse. Stadsbyggnadskontorets attityd gentemot mottagaren är således givande och förvaltningen framstår som serviceinriktad, samtidigt attityden även är delvis krävande i gengäld.

Textens vanligaste form av modalitet är dock sannolikhetsmodalitet, och den förekommer till exempel när Stadsbyggnadskontoret nämner eventuella händelseförlopp av att bygga ”olovligt” i (17).

(17) Bygglov kan i vissa fall beviljas i efterhand och då kan det bli frågan om påföljder. Kan inte bygglov beviljas i efterhand, så kan det bli en fråga om föreläggande vid vite att ta bort den olovligt utförda åtgärden. Vilka påföljder som kan bli aktuella regleras i Plan- och bygglagen (PBL)

Samtliga modala verb i (17) uttrycker en låg grad av sannolikhetsmodalitet genom handlingar som kan bli aktuella, utan att de nödvändigtvis behöver bli det. Bygglov *kan* till exempel i vissa fall beviljas i efterhand och då *kan* påföljder dömas ut och dessa påföljder som *kan* bli aktuella finns i plan- och bygglagen. Holmberg & Karlsson (2013:58) nämner att modalitet används när talaren inte är eller vill verka säker eller kraftfull i sina påståenden. Förvaltningen framstår således som osäker och vag i sina påståenden. Den här garderingen kan förklaras av att förvaltningen inte i förväg kan garantera att bygglov *alltid* kommer att beviljas i efterhand eller veta vem som kommer straffas för olovligt byggande eller inte. Förvaltningen kan därför inte kan uttala sig med 100 procents säkerhet i texten. Med de modala verben i (17) framstår förvaltningen således som vag och mindre hotfull gentemot mottagaren.

I texten blandas flera tilltal och omtal. Förvaltningen använder det direkta tilltalet *du* endast i hyperlänkar och i övriga texten det indirekta omtalet *man* och *man som anmälare*, som åsyftar mottagaren. Förvaltningen omtalar sig själv eller en del av sig själv genom *kontoret* och *Stadsarkitektsavdelningens kunddisk*. Ett sådant indirekt tilltal och omtal verkar distansera mot mottagaren (Hellspång & Ledin 1997:179–180), vilket framställer förvaltningen som distanserad och auktoritär.

5.4.2 Textens ideationella metafunktion

Av textens processer är cirka hälften materiella, hälften relationella. Mottagaren är *aktör* och *lyssnare* i texten. I (16) ovan ska exempelvis mottagaren (*man*) lämna kontaktuppgifter om hen vill bli *underrättad* om sitt ärende, vilket gör hen till lyssnare. Stadsbyggnadskontoret tar rollerna *aktör* och *mottagare* i texten. I (18) är förvaltningen till exempel *aktör*.

(18) Därefter utför kontoret en utredning för att fastställa vad som hänt [...].

Stadsbyggnadskontoret är *aktör* i (18) då *utför* är en materiell process och *kontoret*, som åsyftar förvaltningen, är den som *utför* processen. I (17) ovan står det även att bygglov kan *beviljas* och Stadsbyggnadskontoret utelämnas alltså genom en passivering. Passiveringar stryker ofta deltagare i texten, till exempel stryks mottagaren på liknande sätt i (19).

(19) Om det utförs byggnadsåtgärder inom en fastighet, marken höjs eller om det rent av finns brister i underhållet på en fastighet, så kan man lämna in en anmälan till stadsbyggnadskontoret [sic!].

I (19) framgår att det man kan behöva lämna in en anmälan till Stadsbyggnadskontoret om *det utförs byggnadsåtgärder* eller om *marken höjs*, men i samma sats nämns inte vem det är som skulle utföra dessa åtgärder eller höja marken. Processerna är materiella processer och första-deltagaren, som är mottagaren, utelämnas. I den resterande delen av satsen förekommer ett indirekt tilltal, *man*, som tydliggör vem Stadsbyggnadskontoret åsyftar. Både Stadsbyggnadskontoret och mottagaren tenderar alltså att strykas i texten genom passiveringar, men ibland används relationella processer istället för materiella. De relationella processerna flyttar fokus från en yttre handling till ett inre tillstånd. En relationell process används i (20) där ett kongruent uttryckssätt med en materiell process vore *Du kan alltid rätta till det olovliga ärendet [...]*.

- (20) Det finns alltid en möjlighet att vidta rättelse i det olovliga ärendet genom att återställa till ursprungligt skick.

Den relationella processen *finns* fokuserar på ett tillstånd, en möjlighet att vidta en rättelse, istället för på handlingen eller på den som utför handlingen. Den relationella processen kan ses som en försiktighetsstrategi (jfr. Hellspong & Ledin 1997:166–167), då det minimerar förvaltningens intrång i mottagarens handlingsfrihet jämfört med om förvaltningen hade skrivit den kongruenta formen ovan. Genom att skriva *du* skulle förvaltningen presumera att mottagaren har byggt eller utfört en åtgärd olovligt – det vill säga att hen har gjort någonting olagligt. Detta skulle mottagaren kunna uppleva som kränkande, och förvaltningen garderar sig således med en försiktighetsstrategi – att utelämna det direkta tilltalet *du*.

Sammantaget gör utelämnandet av deltagare och ibland processer texten mer abstrakt och i vissa fall relativt obefolkad. Handlingarna, snarare än deltagarna, framställs som centrala och viktiga i texten. Att både mottagaren och förvaltningen stryks, framställer dock båda parter som ungefär lika styrande och framträdande i texten.

5.4.3 Sammanfattning

De vanligaste språkhandlingarna i texten *Olovligt byggande* är påståenden följt av uppmaningar, men även ett erbjudande förekommer i texten. Stadsbyggnadskontoret är alltså både givande (påståendena och erbjudandena) och krävande (uppmaningarna), vilket präglar Stadsbyggnadskontorets attityd gentemot mottagaren i den här texten. Textens modala verb signalerar en hög grad av förpliktelse gentemot mottagaren och en låg grad av sannolikhetsmodalitet. Sannolikhetsmodaliteten gör förvaltningens påståenden vaga och beror troligtvis på att Stadsbyggnadskontoret konstruerar olika scenarion då mottagarnas eventuella ärenden skiljer sig åt.

I texten förekommer ungefär lika många materiella och relationella processer och mottagaren har rollerna *aktör* och *lyssnare*, medan Stadsbyggnadskontoret är *aktör* och *mottagare*. Det finns många passiveringar i texten som utelämnar deltagare, och både förvaltningen och mottagaren utelämnas i ungefär lika hög grad. Mottagaren utelämnas även då relationella processer ersätter materiella, och fokus hamnar på tillstånd snarare än på handlingar. Sammantaget tilldelas mottagaren och förvaltningen ungefär lika aktiva roller i texten och framställs som lika centrala i texten då båda utelämnas i ungefär samma utsträckning.

5.5 Text 4: *Bygglov, när behöver jag inte ansöka?*

5.5.1 Textens interpersonella metafunktion

Den här texten fyller främst en informerande funktion då den syftar till att klargöra för mottagaren vad hen kan göra utan att behöva söka bygglov för det. Kongruenta påståenden som kännetecknas av att ge information (jfr. Holmberg & Karlsson 2013:36) är den vanligaste språkhandlingen i texten. Påståendena bjuder i sin tur inte in mottagaren att ge mer respons än att bekräfta eller ifrågasätta det som påstås i texten (jfr. Holmberg & Karlsson 2013:36), vilket styrker textens informerande funktion. Trots detta är textens rubrik intressant nog utformad som en fråga. Frågor kan mottagaren antingen svara på eller avstå från att besvara (jfr. Holmberg & Karlsson 2013:36), men i detta fall är frågans funktion snarare att bjuda in läsaren att läsa texten snarare än att få ett svar. Förvaltningen ställer en fråga utifrån mottagarens perspektiv i *jag*-form, men mottagaren förväntas inte ge någon respons på den. Istället förväntas mottagaren att läsa texten om hen inte på förhand känner till svaret på frågan, det vill säga när hen inte behöver söka bygglov.

Till skillnad från de andra texterna ålägger den här texten inte mottagaren att göra något, utan beskriver istället vad mottagaren får lov att göra utan bygglov om hen vill. De modala verben signalerar en låg grad av förpliktelse genom verbet *får* (jfr. Holmberg & Karlsson 2013:67), vilket visar på en mindre krävande attityd från förvaltningen. I samband med detta förekommer direkta *du*-tilltal texten igenom. Totalt innehåller texten 18 *du* och endast två *man*, vilket kan jämföras med att många av de andra texterna innehöll max 2–5 *du*. Med ett symmetriskt mottagartilltal skapas en mer symmetrisk och informell ton, vilket får Stadsbyggnadskontoret att framstå som mer jämställd mottagaren än i de andra texterna. Stadsbyggnadskontorets attityd gentemot mottagaren blir inte heller lika tvingande genom den låga förpliktelsen och direkta tilltalet. Det direkta tilltalet används dock enbart i samband med låg förpliktelsemodalitet, medan *man* används i samband med en hög grad av förpliktelsemodalitet, som i uppmaningen (21) där mottagaren uppmanas att söka bygglov.

(21) Om grannen inte ger sitt medgivande måste man söka bygglov.

Att förvaltningen använder omtalet *man* i samband med hög förpliktelsemodalitet, är en försiktighetsstrategi då det mildrar förvaltningens intrång i mottagarens handlingsfrihet (jfr. Hellspong & Ledin 1997:166–167). På så vis framstår förvaltningen som respektfull gentemot

mottagaren, även om mottagaren trots allt måste söka bygglov om hen inte får sin grannes medgivande. Stadsbyggnadskontoret förmedlar således kravet på ett respektfullt sätt.

(22) Är du osäker [sic!] vad som gäller för just din fastighet, kontakta kunddisken för råd.

I (22) erbjuds mottagaren att kontakta kunddisken för råd. Erbjudanden har ingen egen lexikogrammatik (Holmberg & Karlsson 2013:55) och (22) är formulerad som en uppmaning. Jag har valt att tolka detta som ett erbjudande eftersom mottagaren erbjuds hjälp, det vill säga en tjänst, ifall hen kontaktar kunddisken. Som vid alla erbjudanden kan hen sedan välja att acceptera eller avvisa tjänsten, det vill säga att få hjälp (Holmberg & Karlsson 2013:36).

5.5.2 Textens ideationella metafunktion

I den här texten tar mottagaren en aktivare roll än i de andra texterna. Mottagaren är oftast *aktör* som i (23) nedan där hen är förstadeltagare i två satser. En stor andel av processerna i texten är materiella, vilket troligtvis beror på att texten inriktar sig på fysiska handlingar som mottagaren får utföra utan bygglov. I och med att mottagaren ofta förekommer som *aktör* i dessa materiella processer, framstår hen som aktiv och handlingskraftig i texten. Stadsbyggnadskontoret behåller dock en överordnad ställning i och med textens krävande förpliktelsemodalitet och uppmanande ton som förpliktar och kräver något av mottagaren.

(23) I de flesta fall behöver du dock göra en anmälan till kommunen och få startbesked innan du börjar bygga.

Stadsbyggnadskontoret har rollerna *talare* och *mottagare* i texten, alltså såväl första- som andradeltagare. I den här texten porträtteras således mottagaren, som enbart är förstadeltagare, som mer framträdande än Stadsbyggnadskontoret. Fokus hamnar därför på hen och dennes handlingar eftersom texten utgår från vad mottagaren får göra på egen hand utan att behöva söka bygglov, och förvaltningen därför tar mindre plats. Detta märks även när förvaltningen väl är *talare* i (24) eftersom förvaltningens talarroll syftar till att ge råd till mottagaren genom den verbala processen *rekommendera*.

(24) Vi rekommenderar att grannens godkännande sker skriftligt för att undvika eventuella missförstånd i framtiden.

Jämfört med de andra texterna förekommer det få passiveringar och grammatiska metaforer i texten. Texten är därför mer konkret då processer och deltagare står utskrivna. Att deltagarna skrivs ut innebär att de, främst mottagaren, tar större plats och porträtteras som mer framträdande och betydelsefulla. Förutom få passiveringar innehåller texten en låg grad av förpliktelsemodalitet, vilket kan jämföras med att texter som har fler passiveringar innehåller en högre grad av förpliktelsemodalitet. Den här texten har dessutom en negerande rubrik, det vill säga *när behöver jag inte ansöka*, och Stadsbyggnadskontoret beskriver därför vad mottagaren *får* göra snarare än vad hen inte får göra. Det ser således ut som passiveringar används i, för mottagaren, ansiktshotande situationer för att mildra den krävande attityden mot hen. I den här texten där färre påträngande och tvingande krav riktas mot mottagaren, förekommer följaktligen även färre passiveringar och fler deltagare finns utskrivna.

5.5.3 Sammanfattning

Texten *Bygglov, när behöver jag inte ansöka?* har en informerande funktion och innehåller till största del kongruenta påståenden, som ger information snarare än kräver något av mottagaren (Holmberg & Karlsson 2013:36). I samband med en hög grad av förpliktelsemodalitet förekommer det indirekta tilltalet *man*, medan det direkta och mer symmetriska *du*-tilltalet förekommer i samband med en låg grad av förpliktelsemodalitet. Eftersom en låg grad av förpliktelsemodalitet var vanligare i texten används ett direkt *du*-tilltal oftare. Att ett mer distanserat tilltal används vid en hög grad av förpliktelsemodalitet och en krävande attityd, tolkar jag som en försiktighetsstrategi eftersom det gör det otydligare vem kravet riktas mot. På så vis mildras kravet mot mottagaren som *man* indirekt åsyftar.

Materiella processer dominerar i den här texten och mottagaren tar en ofta framträdande roll som förstadedeltagaren *aktör*. Stadsbyggnadskontoret tar roller som *mottagare* och *talare*, men är inte lika framträdande som i flera av de andra texterna. Att förvaltningen är mer passiv beror troligtvis på att textens syfte är att informera mottagaren om vad hen får lov att göra utan att söka bygglov och att texten därför inriktar sig särskilt på just mottagaren. I texten förekommer få passiveringar som stryker deltagare och det framgår därför att passiveringar främst förekommer i texter som är mer krävande mot mottagaren. Förvaltningen förklarar dessutom vad mottagaren får lov att göra snarare än vad hen inte får lov att göra utan bygglov och i samband med detta är förpliktelsemodaliteten låg.

5.6 Text 5: *Teknisk byggprocess*

5.6.1 Textens interpersonella metafunktion

Textens informrande funktion syns bland annat i att påståenden, som ju ger information, är den dominanta språkhandlingstypen. Stadsbyggnadskontoret framstår som givande i och med påståendena, men dessa bjuder samtidigt inte in mottagaren att ge mer respons än att enbart bekräfta eller ifrågasätta informationen som ges (jfr. Holmberg & Karlsson 2013:36). Mottagaren framstår således som styrd och delvis underordnad förvaltningen eftersom förvaltningen begränsar hans möjlighet att välja andra handlingsalternativ som respons.

I texten används uppmaningar i form av påståendesatser, det vill säga grammatiska metaforer, när krav ställs i texten. I (25) nedan slår Stadsbyggnadskontoret fast att mottagaren, om hen vill riva något, måste anmäla detta till förvaltningen även om hen inte nödvändigtvis behöver söka rivningslov för det. Att det är en indirekt uppmaning framgår av att mottagarens naturliga responsdrag är att antingen åta sig uppgiften eller avstå från detta (jfr. Holmberg & Karlsson 2013:36). Detta innebär att mottagaren antingen kan göra eller avstå från att göra en rivningsanmälan.

(25) Oberoende om åtgärden är rivningslovspliktig eller inte, ska man minst tre veckor före byggstart göra en rivningsanmälan.

Det kongruenta uttryckssättet för (25) är *Gör en rivningsanmälan minst tre veckor före byggstart oavsett om åtgärden är rivningslovspliktig eller inte*. Formulerad som en kongruent uppmaning skulle den alltså riktas direkt till och explicit kräva något av mottagaren. Vid uppmaningar mildrar grammatiska metaforer den befallande och krävande tonen (Holmberg & Karlsson 2013:54). Användningen av den grammatiska metaforen i (25) kan därför ses som ett slags försiktighetsstrategi (jfr. Hellspong & Ledin 1997:166–167) då metaforen dels mildrar förvaltningens intrång, dels minskar förvaltningens krävande attityd gentemot mottagaren. I (25) används dessutom det indirekta tilltalet *man*, som är distanserande (jfr. Hellspong & Ledin 1997:179–180), samtidigt som det minskar den krävande attityden ytterligare. Mottagaren pekars inte ut och förpliktas lika explicit som vid ett direkt tilltal eller en direkt uppmaning, utan tilltalet riktas till en allmän person som skulle kunna vara vem som helst. Samtidigt som detta mildrar kravet som riktas mot mottagaren, distanserar det även hen från förvaltningen och skapar ett inkongruent och abstrakt språkbruk som är typiskt för myndighetstexter (jfr. Holmberg & Karlsson 2013:162–164). Trots försiktighetsstrategin finns det

dock fortfarande en krävande ton i (25), vilket beror på satsens modala verb, nämligen *ska*. *Ska* signalerar en hög grad av förpliktelsemodalitet (Holmberg & Karlsson 2013:67) och bidrar till att attityden mot mottagaren i satsen förblir delvis krävande då mottagaren starkt förpliktigas att göra på ett visst sätt. Språkbruket i (25) präglas således av att vara motsägelsefullt. Det är å ena sidan respektfullt gentemot mottagaren i och med ett indirekt tilltal och uppmaning, och å andra sidan präglas språket av distans och krav.

I erbjudandet i (26) erbjuder Stadsbyggnadskontoret sina mottagare hjälp. Erbjudanden har ingen egen lexikogrammatik, men kännetecknas av att en tjänst eller vara erbjuds någon och av att den möjliga responsen är att antingen acceptera eller avvisa erbjudandet (Holmberg & Karlsson 2013:36). I (26) framstår Stadsbyggnadskontoret alltså som givande, till skillnad från uppmaningen med den delvis krävande tonen i (25).

(26) Behöver du hjälp med din anmälan eller har frågor kontakta vår kunddisk.

Till skillnad från i textens uppmaningar förekommer ett direkt och närhetsskapande *du*-tilltal och ett direkt *vi*-omtal i (26). Detta är tillsammans med erbjudandet i (26) inte lika krävande gentemot mottagaren. Textens mönster visar att Stadsbyggnadskontoret distanserar sig från mottagaren med indirekta tilltal och omtal och indirekta språkhandlingar när förvaltningen kräver något av mottagarna eller då språkhandlingens innebörd kan uppfattas som känslig för mottagaren. Distanseringen med indirekta tilltal och omtal kan jämföras med en försiktighetsstrategi då det försöker minimera en avsändares, i detta fall Stadsbyggnadskontorets, intrång i mottagarens frihet (jfr. Hellspång & Ledin 1997:166–167) genom att låta mindre befallande mot mottagaren.

5.6.2 Textens ideationella metafunktion

Den här texten har främst en informerande funktion då den handlar om och beskriver byggåtgärder som kräver en anmälan och hur detta påverkas av vilken version av plan- och bygglagen som tillämpas. Texten är beskrivande och händelserik, vilket förklarar textens många materiella och relationella processer.

Mottagaren tar en aktiv roll som förstadedeltagaren *aktör*, men utelämnas ofta genom passiveringar tillsammans med förvaltningen själv. Stadsbyggnadskontoret tar enbart rollen som andradeltagaren *mottagare* och är därför mer frånvarande i texten än i de andra texterna. På flera ställen i texten är den även obefolkad och tom på deltagare. I (27) nedan utelämnas mottagaren, som ska påbörja byggarbetena, genom passiveringar och även genom en om-

skrivning av *lämna in* i slutet av satsen, som istället fokuserar på själva bygganmälan. I satsen använder Stadsbyggnadskontoret en relationell process när det skriver att bygglov *ska vara beviljat* istället för att med en materiell process skriva *ska vi ha beviljat bygglov*. Med en materiell process händer något i den yttre världen (Holmberg & Karlsson 2013:80), till exempel att någon beviljar ett bygglov. En relationell process fokuserar istället på hur något är, som till exempel i (27) där bygglov *ska vara beviljat*. Fokus flyttas därigenom från en aktiv handling som i en materiell process till ett tillstånd som i en relationell process. Fokus hamnar således på ett eftersträvat tillstånd, det vill säga att bygglov *är beviljat* och att en bygganmälan *är inlämnad*, snarare än på handlingarna som sådana.

(27) Detta innebär bland annat att innan byggarbetena påbörjas ska bygglov vara beviljat och en bygganmälan inlämnad.

(28) Istället kommer det att hållas tekniskt samråd direkt efter att bygglov beviljats.

Även i (28) förekommer det över huvud taget inga förstadedeltagare knutna till processerna *hålla* och *bevilja*. Det kommer att *hållas* ett tekniskt samråd efter att ett bygglov har *beviljats*, men vem som ska hålla samrådet eller bevilja bygglov framgår inte explicit, även om det kanske i alla fall är underförstått att förvaltningen beviljar bygglov. Den första passiveringen, *hålla*, utelämnar *aktören* Stadsbyggnadsnämnden, medan Stadsbyggnadskontoret utelämnas i processen *bevilja*. Att Stadsbyggnadskontoret utelämnar sig själv och inte använder omtalet *vi* kan vara en försiktighetsstrategi. En försiktighetsstrategi används för att försöka minimera sitt intrång och för att visa respekt (Hellspong & Ledin 1997:166–167). Genom att utelämnas i processen *bevilja* minimerar förvaltningen därigenom sitt intrång jämfört med om den hade skrivit *efter att vi har beviljat ett bygglov*, och denna slutsats lämnas således till mottagaren att dra själv.

I den här texten finns ett flertal ideationella grammatiska metaforer som döljer deltagarna, i detta fall mottagaren. Anledningen är att de finns i en punktlista som radar upp ett antal åtgärder som kräver en anmälan. Till exempel nämns *rivning av en byggnad eller del av byggnad som inte kräver rivningslov*, där det kongruenta, uppackade uttryckssättet skulle vara *om du river en byggnad eller en del av en byggnad som inte kräver rivningslov*. Den ouppackade versionen visar på både en process, *river*, och deltagaren, *du*, som river eller låter riva en byggnad. På så vis lyfts åtgärder och processer fram på bekostnad av deltagaren som istället framställs som underordnad dessa.

5.6.3 Sammanfattning

Texten har en informerande funktion och innehåller i enlighet med detta många påståenden som är givande av information (Holmberg & Karlsson 2013:36). Texten innehåller få uppmaningar, och de som finns förekommer i form av indirekta uppmaningar i påståendeform. I samband med dessa indirekta uppmaningar förekommer ett indirekt tilltal och omtal som distanserar mottagaren och förvaltningen och även en hög grad av förpliktelsemodalitet. Förpliktelsemodaliteten verkar tvingande och krävande av mottagaren, och uppmaningarnas indirekta form och indirekta tilltal och omtal kan således ses som sätt att mildra den förpliktande tonen. Förvaltningen utelämnar även sig själv och använder det indirekta tilltalet *man* i uppmaningar, medan ett närhetsskapande *du*-tilltal och *vi*-omtal används i erbjudanden. Passiveringarna och det indirekta tilltalet kan således tolkas som en försiktighetsstrategi från förvaltningens sida.

Texten innehåller enbart materiella och relationella processer, men få förstadedeltagare som är kopplade till processerna. Ofta utelämnas förstadedeltagarna som utför processerna genom passiveringar och i vissa fall genom att relationella processer ersätter de materiella. De relationella processerna flyttar fokus från en yttre materiell handling till hur något är, det vill säga ett tillstånd. På liknande sätt används ideationella grammatiska metaforer i texten för att fokusera på byggåtgärderna snarare än på deltagarna som utför dem eller processerna. Överlag framställs mottagaren som mer aktiv än Stadsbyggnadskontoret självt som enbart tar rollen som andradeltagaren *mottagare* i texten.

5.7 Text 6: *Regler för bygglov, detaljplaner och taxan*

5.7.1 Textens interpersonella metafunktion

Majoriteten av språkhandlingarna i texten är kongruenta påståenden. Precis som rubriken antyder, handlar texten om de regler som finns för bygglov, detaljplaner och taxan utifrån plan- och bygglagen. Texten innehåller således mycket information, vilket förklarar de många påståendena. I texten förekommer dock även en fråga riktad till läsaren i (29).

(29) Ska du bygga nytt eller bygga till?

Som fråga kräver (29) information av mottagaren. Responsen som hen kan ge är att antingen svara eller att avstå från att svara (jfr. Holmberg & Karlsson 2013:36). På så vis skapar Stadsbyggnadskontoret en slags dialogisk ton i texten och inriktar sig på den avsedda mottagaren

som läser vidare ifall hen ska bygga något nytt eller bygga till något. En mottagare som svarar nekande är texten inte aktuell för och mottagaren framställs därför logiskt nog som någon som ska bygga till eller bygga något nytt, och som därför går in på kommunens webbplats för att läsa mer om vilka regler som gäller. Detta framgår även av den följande satsen (30).

(30) Detta behöver du veta om bygglov, detaljplaner, avgifter och taxan enligt gällande lagstiftning.

(30) är utformad som en påståendesats och innehåller en hög grad av förpliktelse i verbet *behöver* (Holmberg & Karlsson 2013:67) gentemot mottagaren *du* i satsen. Förpliktelsemodaliten ger språkhandlingen en krävande ton då läsaren förpliktas att informera sig om textens innehåll. Den naturliga responsen är att antingen åta sig eller vägra uppgiften att informera sig om det man *behöver* veta (Holmberg & Karlsson 2013:36), och kravet stärks ytterligare av att *enligt gällande lagstiftning* nämns. Att lagstiftningen nämns visar på nödvändigheten i att tillgodogöra sig informationen eftersom lagstiftningen måste följas av alla i bygglovsärenden. Formuleringen och förpliktelsemodaliteten framställer på så vis förvaltningen som krävande snarare än givande.

Den här texten skiljer sig från de andra texterna då förpliktelsemodalitet även ålägger förvaltningen att utföra handlingar och därför inte enbart mottagaren som i flera andra texter.

(31) Den som tänker vidta en åtgärd som innebär att en detaljplan behöver antas, ändras eller upphävas kan ställa krav på att kommunen ska ge ett besked om en detaljplan kommer att tas fram eller inte.

(32) Kommunens roll är att se till att byggherren gör det som han eller hon ska enligt lagen.

Det modala verbet *ska* signalerar en hög grad av förpliktelse (Holmberg & Karlsson 2013:67), och är krävande mot Malmö stad och Stadsbyggnadskontoret i nästan samtliga fall i texten, till exempel (31). Ett undantag till detta finns dock i (32) där kravet riktas mot byggherren som är ansvarig för bygget. När mottagaren förekommer i texten, som i (31), används en låg grad av förpliktelsemodalitet för att markera att mottagaren *kan* ställa krav, men inte nödvändigtvis *måste* göra det. Undantag finns dock i (30) där mottagaren förpliktas med en hög grad av förpliktelsemodalitet att hen *behöver* känna till reglerna. Överlag riktas dock färre krav mot mottagaren än mot förvaltningen i den här texten, vilket framställer förvaltningen som förpliktad att lyda under lagstiftningen och att i vissa fall tillgodose mottagarens behov. Mottagaren framstår således som en potentiellt krävande deltagare med både rättigheter och skyldigheter. Stadsbyggnadskontoret är tvunget att hantera ärendet utifrån den tvingande lagstiftningen och framställs på så vis som underordnat denna och i sin tur mottagaren.

Mottagaren tilltalas direkt med ett *du*-tilltal i början och i slutet av texten, men omtalas sedan indirekt som *sökanden, den som har ansökt om bygglov, den som tänker vidta en åtgärd som innebär att en detaljplan behöver antas, ändras eller upphävas*. Indirekta formella omtal distanserar mottagaren (Hellspong & Ledin 1997:179–180), som i exemplen här där mottagaren omtalas i tredje person. Noterbart är dock att mottagaren tilldelas olika roller i omtalet. *Sökanden* och *den som har ansökt om bygglov* är samma person, men behöver inte vara någon som tänker *vidta en åtgärd som innebär att en detaljplan behöver antas, ändras eller upphävas*. Stadsbyggnadskontoret vänder sig därigenom till potentiellt olika mottagare i texten, vilket ger en tvetydig framställning av mottagaren i texten. Samtidigt är det nödvändigt för Stadsbyggnadskontoret som förvaltning att tilltala flera potentiella mottagare i texten eftersom textens innehåll om regler och bygglov är så pass allmänt och därför riktar sig till en stor och heterogen mottagargrupp. Överlag skapar de olika tilltalen dock en tvetydig konstruktion av mottagaren i texten då hen framställs utifrån olika roller och situationer.

5.7.2 Textens ideationella metafunktion

Majoriteten av processerna är materiella och relationella, men det förekommer även mentala och verbala processer, till skillnad från de andra texterna. Mottagaren och Stadsbyggnadskontoret har således fler olika roller. Mottagaren är *talare, aktör* och *upplevare* – alltså bara förstadedeltagare. Stadsbyggnadskontoret är *talare, aktör, upplevare* och *mottagare*, och är alltså både första- och andradeltagare. Att mottagaren enbart är förstadedeltagare betyder inte att hen är mest framträdande i texten. Även om hen framstår som aktiv förekommer Stadsbyggnadskontoret betydligt oftare i texten, vilket kan bero på att förvaltningen sköter bygglovsprocessen och därför i högre grad behöver förhålla sig till lagstiftning än mottagaren. Ett exempel på när både Stadsbyggnadskontoret och mottagaren är *talare* finns i (33) i och med de verbala processerna *begära* och *redogöra för*.

- (33) Innan ansökan om bygglov ska kommunen, om sökanden begär det, i ett så kallat villkorsbesked i förväg kunna redogöra för vilka villkor som kan komma att gälla i ett bygglov.

I (33) *begär* sökanden något och kommunen ska kunna *redogöra för* villkor. Processerna syftar på något som händer i den yttre världen och är verbala processer eftersom de fokuserar på den kommunikativa funktionen som sådan (jfr. Holmberg & Karlsson 2013:94). *Begära* fokuserar på det som den sökande begär och *redogöra för* fokuserar på själva informationen

som kommunen ska redogöra för. Såväl förvaltningen som mottagaren framställs således som aktiva och framträdande deltagare.

Vid ett flertal tillfällen ersätter ideationella grammatiska metaforer textens deltagare, som till exempel i (34) och (35) nedan.

(34) I framtagandet av nya detaljplaner ska kommunen även beakta klimatproblematiken.

(35) Efter påbörjat byggarbete ska kommunen en gång under arbets gång [sic!] besöka byggarbetsplatsen för att förvissa sig om att beslutade villkor i bygglovet eller startbeskedet följs.

I (34) gömmer metaforen *i framtagandet av nya detaljplaner* både en materiell process och förstadedeltagaren. Uppackad skulle satsen lyda: *När kommunen tar fram nya detaljplaner ska den även beakta klimatproblematiken*. I den upppackade versionen syns den materiella processen *ta fram* och förstadedeltagaren *aktör* som i detta fall är *kommunen*, och det framgår då vem som ska ta fram de nya detaljplanerna. Stadsbyggnadskontoret, eller kommunen som det står i texten, får alltså en mer framträdande och konkret roll i den ouppackade versionen. Likaså får mottagaren en mer framträdande roll i den upppackade versionen av (35). I (35) göms mottagaren i nominaliseringen. *Efter påbörjat byggarbete*, som kan packas upp till *Efter att du har påbörjat byggarbetet*. I den senare varianten förekommer både förstadedeltagaren *aktör* och den materiella processen *påbörja*, och mottagaren tilldelas på så vis en mer framträdande och aktiv roll. I samma sats finns dessutom en passivering (*följs*) som döljer mottagaren som ska följa de beslutade villkoren. Mottagaren göms genom en passivering eftersom förvaltningen kräver något av mottagaren och därmed riskerar att hota dennes frihet. Passiveringen kan därför ses som en försiktighetsstrategi, då det ju minimerar ett intrång (jfr. Hellspong & Ledin 1997:166–167).

5.7.3 Sammanfattning

Till skillnad från de andra texterna används förpliktelsemodalitet i den här texten för att förplikta förvaltningen själv. Att tonen är krävande mot förvaltningen beror på att texten handlar om den allmänna bygglovsprocessen utifrån gällande lagstiftning, och förvaltningen är skyldig att ta hänsyn till denna lagstiftning i sin hantering av ärendet. Såväl skyldigheter som rättigheter för både mottagaren och förvaltningen nämns även i texten.

Ett direkt och närhetsskapande *du*-tilltal används i samband med frågor och erbjudanden till mottagaren och bjuder in hen till att ge respons. Därefter omtalas mottagaren indirekt som *sökanden, den som har ansökt om bygglov, den som tänker vidta en åtgärd som innebär att en*

detaljplan behöver antas, ändras eller upphävas. Omtalen i tredje person distanserar mottagaren som blir talad om istället för talad till och hen tilldelas olika roller. Alla mottagare söker bygglov, men alla vidtar inte åtgärder som går emot detaljplaner. Stadsbyggnadskontorets mottagare är en heterogen mottagargrupp med skilda ärenden och genom att tilldela mottagarna olika attribut kan förvaltningen tilltala flera olika mottagare i samma text.

Analysen av textens ideationella metafunktion visar att mottagaren enbart är förstadeltagaren *aktör, talare* och *upplevare*, medan Stadsbyggnadskontoret är *talare, upplevare, aktör* och *mottagare*, det vill säga både första- och andradeltagare. Både förvaltningen och mottagaren framställs därigenom som aktiva och framträdande i texten, men eftersom förvaltningen oftare har en deltagarroll än mottagaren blir förvaltningen trots allt den aktivare parten. Samtidigt utesluts både förvaltningen och mottagaren i ungefär lika hög grad genom ideationella grammatiska metaforer, vilket gör texten abstrakt och på vissa ställen obefolkad.

6 Slutdiskussion

I detta kapitel resonerar jag först kring min metod och teori och sedan kring mina resultat.

6.1 Funktionell grammatik i praktiken

Överlag lämpade sig en textanalys baserad på funktionell grammatik väl för att undersöka texterna med, eftersom man kunde utgå både från form och betydelse. Ibland uppstod dock problem i tillämpningen av teorin, till exempel när en process kunde klassificeras som mer än en sorts process. Detta gäller till exempel processen *få* i avsnitt 5.3.2, som kunde klassificeras som både en materiell och relationell process utifrån vilket perspektiv man valde och om man utgick från betydelse, form eller vilken deltagare som lexikogrammatiken skapar. De olika indelningssätten bidrar till att indelningen blir vag, arbiträr och inte optimal då processen inte passar en kategori till 100 procent. De olika prioriteringarna visar på en brist i funktionell grammatik – att det ibland kan vara svårt att applicera på autentiska fall då språket inte alltid låter sig delas in i förutbestämda och tydligt avgränsade kategorier.

6.2 Konstruktionen av mottagaren och Stadsbyggnadskontoret

Uppsatsen syftade till att dels undersöka hur Stadsbyggnadskontoret och dess mottagare konstrueras i bygglovstexterna, dels undersöka vilken relation som skapas mellan dem utifrån konstruktionerna. Resultaten visar att konstruktionen av mottagaren och förvaltningen är motsägelsefull då de dels framställs utifrån aktiva deltagarroller, dels stryks genom passiveringar.

Mottagarens aktiva deltagarroller framställde hen visserligen som aktiv, men i sammanhanget även som styrd då rollerna ofta förekom i samband med krävande förpliktelsemodalitet. Det är naturligt att mottagaren har aktiva roller eftersom bygglovsprocessen gäller hens ärende, men i processen måste mottagaren även förhålla sig till och anpassa sig efter förvaltningens regler och lagstiftningen för att få sitt ärende prövat. Mottagaren är således underordnad förvaltningen eftersom förvaltningen bestämmer i hens ärende och därigenom tar en överordnad roll. Detta märktes även i den krävande attityd som förvaltningen uppvisar gentemot mottagaren i texterna, till exempel i form av förpliktelsemodalitet. Samtidigt är förvaltningen underordnad lagstiftningen som den lyder under och måste agera i enlighet med. Den här hierarkiska ordningen syntes till exempel i text 6 där Stadsbyggnadskontoret redogjorde för sina egna skyldigheter i förhållande till lagstiftningen.

Förvaltningen framställdes även som passiv i flera instruerande texter till skillnad från den annars aktiva porträtteringen i de flesta texterna. Instruerande texter ger instruktioner till

och vägleder mottagaren i ansökningsprocessen. Stadsbyggnadskontoret har således en mindre framträdande roll i texterna eftersom dessa handlar om mottagaren och hens ansökan.

Överlag ströks mottagaren och förvaltningen på flera ställen genom passiveringar som bland annat döljer den som kräver något och den som blir krävd på något. Detta mildrar förvaltningens krävande ton och dennes intrång i mottagarens frihet. Passiveringarna tenderade dock att distansera deltagarna från varandra och från processerna, vilket gav ett distanserat och passivt intryck av dem. I likhet med Puskalas resultat om att passiveringar oftast förekom i samband med negativ information (Puskala 2009:50–51), visade mina resultat att passiveringar användes i samband med känslig information. Passiveringar förekom ofta i samband med mottagarens förpliktelser där passiveringarna fungerade som ett sätt att mildra förvaltningens krävande framställning på. Resultaten kan jämföras med att förvaltningen inte använder passiveringar när den redogör för sina egna förpliktelser i text 6, då det inte heller finns samma behov att mildra tonen när kraven riktas mot förvaltningen själv.

Stadsbyggnadskontorets språk mildrar dock inte enbart dess krävande framtoning, utan distanserar även förvaltningen från mottagaren. Ofta användes ett indirekt och distanserande tilltal och omtal i samband med att en hög grad av förpliktelsemodalitet kräver något av mottagaren. Däremot användes ett direkt och närhetsskapande tilltal när inga eller betydligt lägre krav ställdes, exempelvis i samband med en låg grad av förpliktelsemodalitet. Precis som med passiveringarna användes således ett distanserat och indirekt tilltal och omtal för att mildra Stadsbyggnadskontorets krävande framtoning i texterna, då distansen gör kraven mindre direkta och mindre hotfulla. Det distanserande språket får dock konsekvensen att förvaltningen distanserar sig själv från mottagaren eftersom mottagaren blir talad *om* snarare än *till*. Detta gav intrycket att Stadsbyggnadskontoret är överordnat och auktoritärt och att mottagaren är underordnad. Mårtensson nämner att myndigheter ofta har svårt att bestämma sig för ett enda tilltal – ibland i en och samma text (Mårtensson 1988a:115). I sina texter blandade Stadsbyggnadskontoret både direkta och indirekta tilltal som skapar närhet respektive distans. Den här inkonsekventa användningen av de olika tilltalen skulle delvis kunna bero på att förvaltningens heterogena mottagargrupp försvårar valet av tilltal och omtal eftersom mottagarna skiljer sig åt så mycket. Att tilltala en privatperson och ett företag på samma vis kan upplevas som konstigt, och skulle förklara varför mottagaren tilltalades som *du* och omtalades i plural som *sökanden*.

Omtalen konstruerade mottagaren på olika sätt då hen gavs olika attribut. Hen omtalades som *sökanden*, *den som har ansökt om bygglov* och *den som tänker vidta en åtgärd som innebär att en detaljplan behöver antas, ändras eller upphävas*. Intressant nog behöver inte

den som har ansökt om bygglov vara samma person som *den som tänker vidta en åtgärd som innebär att en detaljplan behöver antas, ändras eller upphävas*. Attributen särskiljer olika ärenden och mottagare och gör det möjligt för förvaltningen att vända sig till flera olika mottagare i en och samma text. I sin roll som myndighetsutövare måste förvaltningen nå och vända sig till en stor heterogen mottagargrupp som ibland har helt skilda ärenden. De olika omtalen i Stadsbyggnadskontorets texter bidrar dock till att flera olika mottagare framställs i texterna. Detta skapar en splittrad och heterogen framställning av mottagaren i texten, vilken vittnar om myndigheters svårigheter att konstruera en mottagare när de måste tilltala många olika mottagare samtidigt. Denna slutsats drog även Helgesson i sin studie av mottagarroller i kommunala broschyrer om sopsortering (Helgesson 2014), där mottagaren liksom i min undersökning konstruerades på motsägelsefulla vis och utifrån flera olika roller.

6.3 Relationen mellan mottagaren och Stadsbyggnadskontoret

Förvaltningen framställdes i bygglovstexterna som mer framträdande och överordnad än mottagaren som istället underordnas denna. Mottagaren framställdes till exempel ofta utifrån sina skyldigheter gentemot förvaltningen. Relationen som skapas i texterna mellan förvaltningen och mottagaren är således överlag asymmetrisk eftersom en part ställer krav och en annan förväntas handla i enlighet med dem. I text 6 är relationen mellan förvaltningen och mottagaren något mer symmetrisk då mottagaren konstrueras som en mer krävande part, men detta utgör således ett undantag jämfört med de andra texterna.

Att mottagaren framställdes som underordnad förvaltningen i de flesta texter, speglar även hur maktbalansen och relationen ser ut i verkligheten. Stadsbyggnadskontoret och dess texter vilar på en institutionell grund eftersom Stadsbyggnadskontoret utövar makt som institution genom texterna. Englund et al. menar vidare att en texts genre och institutionella grund även påverkar textens auktoritet och deltagarnas relation (Englund et al. 164–165). Stadsbyggnadskontoret måste och förväntas utöva viss makt gentemot mottagarna för att behålla sin position och trovärdighet som myndighetsutövare. Ett allt för intimiserat språk skulle därför, som Mårtensson är inne på, kunna leda till att rollerna i kommunikationen med medborgarna blir otydliga (jfr. Mårtensson 1988b:104), vilket skulle skada Stadsbyggnadskontorets trovärdighet som myndighetsutövare samtidigt som texterna skulle bryta mot normerna för genren för myndighetsinformation. Relationen mellan förvaltning och mottagarna aldrig bli helt symmetrisk eftersom en viss asymmetri måste prägla relationen för att förvaltningen ska kunna styra och fatta beslut i enlighet med sitt myndighetsuppdrag. Detta

utesluter emellertid inte ett mindre distanserande språk som istället skapar förtrolighet mellan förvaltning och mottagare.

I likhet med vad Mårtensson påpekar om statens starka ställning (Mårtensson 1988a:108), har Stadsbyggnadskontoret en stark ställning som beslutsfattare i bygglovsärenden, och liksom staten behöver förvaltningen därför inte använda ett språk som signalerar makt gentemot mottagaren. Förvaltningens uppdrag är att ansvara för planering, byggande och stadsmätning i Malmö stad, vilket innebär att förvaltningen har en stark position då den har monopol på detta. Ingen privat aktör kan, som i många andra branscher, konkurrera med Stadsbyggnadskontoret. Med en så stark ställning behöver den således inte använda ett språk som signalerar makt eller distans för att behålla sin auktoritet. Relationen mellan förvaltningen och mottagaren kommer alltid att vara asymmetrisk eftersom förvaltningen fattar beslut i den andres ärende, men relationen behöver inte nödvändigtvis vara så distanserad som den är i dagens texter. Texterna ska fungera som hjälp och vägledning för medborgare i Malmö stad som vill bygga nytt, bygga till, riva något eller ändra marken, och det är därför viktigare att förvaltningen använder ett begripligt och förtrolighetsingivande språk. Ett sådant språk skulle till exempel innebära direkt tilltal och omtal, utskrivna deltagare istället för passiveringar om möjligt, och färre ideationella grammatiska metaforer som nominaliseringar.

Sammanfattningsvis måste Stadsbyggnadskontorets texter vila på en viss auktoritet och språket kan inte bli helt symmetriskt. Språket behöver dock inte nödvändigtvis signalera distans, utan förvaltningen skulle vinna mer på att använda ett närhetsskapande och förtrolighetsingivande språk. Detta skulle inte leda till att förvaltningen förlorar sin auktoritet, utan snarare till att den vinner i tillit och förtrolighet hos sina mottagare.

Referenser

Litteratur

- Alvehus, Johan. (2013). *Skriva uppsats med kvalitativ metod: En handbok*. Stockholm: Liber.
- Englund, Boel et al. (2003). Texters auktoritet. I Englund, Boel & Ledin, Per (red.). (2003). *Teoretiska perspektiv på sakprosa*. Lund: Studentlitteratur.
- Helgesson, Karin (2014). Dina sopor – inte vilket skräp som helst. Medborgarroller i konflikt i kommunala informationsmaterial om sopsortering. I: Lindström, J., Henricson, S., Huhtala, A., Kukkonen, P., Lehti-Eklund, H. & Lindholm, C. (Red.) *Förhandlingar vid Trettioåttende sammankomsten för svenskans beskrivning. Helsingfors den 15–17 maj 2013*. Helsingfors: Helsingfors universitet.
- Hellspång, Lennart & Ledin, Per (1997). *Vägar genom texten. Handbok i textanalys*. Lund: Studentlitteratur.
- Holmberg, Per & Karlsson, Anna-Malin (2013). *Grammatik med betydelse: en introduktion till funktionell grammatik*. Stockholm: Hallgren & Fallgren.
- Karlsson, Anna-Malin (2011). Texters ideationella grammatik. I: Holmberg, Per, Karlsson, Anna-Malin och Nord, Andreas (2011). *Funktionell textanalys*. Stockholm: Norstedts.
- Lassus, Jannika (2006). Är du Ägare eller Gynnad? En analys av deltagare i myndighetsbroschyrer. I: Ledin, Per et al. (red.) *Svenskans beskrivning 28. (Förhandlingar vid Tjugoåttende sammankomsten för svenskans beskrivning. Örebro den 14 – 15 oktober 2005)*. Örebro: Örebro universitet.
- Lind Palicki, Lena (2010). *Normaliserade föräldrar. En undersökning av Försäkringskassans broschyrer 1974–2007*. Diss., Örebro universitet.
- Mårtensson, Eva (1988a). Den familjära myndigheten. Intimisering av det offentliga språket. I: Löfgren, Orvar (1988). *Hej, det är från Försäkringskassan. Informaliseringen av Sverige*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Mårtensson, Eva (1988b). Förändringar i 1900-talets svenska – en litteraturgenomgång. I: Mårtensson, Eva & Svensson, Jan. (1988). *Offentlighetsstruktur och språkförändring. Nordlund 14*. Institutionen för nordiska språk: Lunds universitet.

- Puskala, Jaana (2009). Var gömmer sig aktörerna i kommunala föredragningslistor? I: Nyström Höög, Catharina (red.). (2009). *Medborgare och myndigheter*. TeFa – rapport 47: Uppsala universitet.
- SFS 1991:900. *Kommunallag*.
- SFS 2010:900. *Plan- och bygglag*.

Material

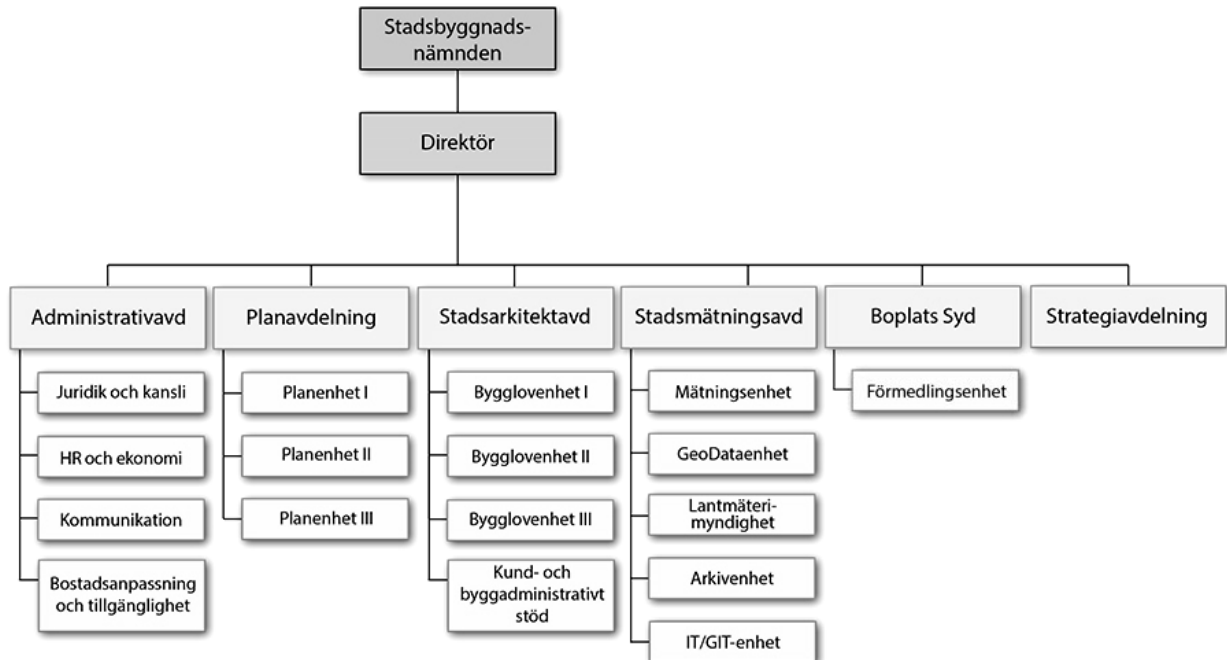
- Malmö stad (2016). *Bygglöv, marklov och rivningslov*. <http://malmo.se/Bo-bygga--miljo/Bygga-nytt---bygga-till/Bygglov-marklov--rivningslov.html> (Hämtad 2016-04-01).
- Malmö stad (2016). *Bygglöv, när behöver jag inte ansöka?* <http://malmo.se/Bo-bygga--miljo/Bygga-nytt---bygga-till/Bygglov-marklov--rivningslov/-Bygglov-nar-behovs-inte-en-ansokan.html> (Hämtad 2016-04-01).
- Malmö stad (2016). *Olovligt byggande*. <http://malmo.se/Bo-bygga--miljo/Bygga-nytt--bygga-till/Bygglov-marklov--rivningslov/Olovligt-byggande.html> (Hämtad 2016-04-01).
- Malmö stad (2016). *Regler för bygglöv, detaljplaner och taxan*. <http://malmo.se/Bo-bygga--miljo/Bygga-nytt---bygga-till/Plan--och-bygglag-2011.html> (Hämtad 2016-04-01).
- Malmö stad (2016). *Vad ska en bygglovsansökan innehålla?* <http://malmo.se/Bo-bygga--miljo/Bygga-nytt---bygga-till/Bygglov-marklov-rivningslov/Bygglovsansokan-vad-ska-den-innehalla.html> (Hämtad 2016-04-01).
- Malmö stad (2016). *Teknisk byggprocess*. <http://malmo.se/Bo-bygga--miljo/Bygga-nytt---bygga-till/Teknisk-byggprocess.html> (Hämtad 2016-04-01).

Figurer

- Figur 1. Språkhandlingar, utbyten, talarroller och responsdrag.
- Figur 2. Språkhandlingarnas typiska grammatiska form.
- Figur 3. Vanliga modala verb och deras grad av modalitet.

Bilaga

Bilaga 1: Organisationsschema för Stadsbyggnadskontorets avdelningar.



Stadsbyggnadskontoret (2016). *Organisationsschema*. [Figur]. <http://malmo.se/Kommun--politik/Organisation/Forvaltningar/Stadsbyggnadskontoret/Stadsbyggnadskontorets-ledning/Organisationsschema.html> (Hämtad 2016-04-01).