



LUNDS  
UNIVERSITET

# Från verksamhet till mottagare

## - en fallstudie av sjukvårdens kallelser

Svenska, Språk- och litteraturcentrum

Handledare: Anna W Gustafsson

Datum: 2016-05-30

Maria Källqvist

Språkkonsultprogrammet

SVEK63 Examensarbete

## Sammandrag

Målet med uppsatsen är att studera hur en välfungerande kallelsemall kan se ut samt att studera processen att ta fram en ny kallelse. Metoden som används är textanalys med kritisk diskursanalys som teoretisk ram. Två mallar för kallelse till cellprov har analyserats – en äldre version från region Stockholm Gotland samt en ny nationell cellprovskallelse. Analysen av språkhandlingar, attityder, närhet och distans samt av den visuella utformningen visar att den nya kallelseversionen har ett tydligare mottagarperspektiv samt att den präglas av närhet till läsaren. Den är argumenterande till sin struktur och även tydlig i sina uppmaningar. En analys av den nya kallelsens modelläsare tyder dock på att målgruppen unga kvinnor kan ha blivit prioriterade framför andra målgrupper under framtagningsprocessen av den nya mallen. Analysen pekar också på en viss ambivalens i texten, dels mellan en tvingande ton och frivillighet, dels mellan närhet och distans, vilket skulle kunna skapa problem för läsaren.

## Innehåll

<b>1. Introduktion</b> .....	5
1.1 Syfte och frågeställning .....	5
1.2 Disposition.....	6
<b>2. Bakgrund</b> .....	7
2.1 Livmoderhalscancer.....	7
2.2 Screeningverksamheten .....	7
2.3 Nya kallelsemallar .....	8
2.4 Studie av deltagarfrekvens.....	10
2.5 Tidigare forskning .....	10
<b>3. Material</b> .....	12
3.1 Den äldre kallelsemallen .....	12
3.2 Den nya nationella kallelsemallen .....	12
<b>4. Teori och metod</b> .....	13
4.1 Kritisk diskursanalys som teoretisk ram.....	13
4.2 Textanalys.....	14
4.2.1 Språkhandlingar .....	14
4.2.2 Attityder .....	15
4.2.3 Närhet och distans .....	16
4.3 Visuell analys .....	16
4.4 Modelläsare .....	17
4.5 Förstudiens språkliga rekommendationer.....	18
4.6 Metodkritik .....	18
<b>5. Resultat</b> .....	20
5.1 Den diskursiva praktiken .....	20
5.2 Analys av äldre kallelsemall.....	20
5.2.1 Språkhandlingar .....	21
5.2.2 Attityder .....	22
5.2.3 Närhet eller distans .....	23
5.2.4 Visuell analys.....	24
5.2.5 Modelläsare.....	24
5.2.6 Sammanfattning av resultaten: den äldre versionen .....	25
5.3 Analys av ny kallelsemall.....	26

5.3.1 Språkhandlingar .....	26
5.3.2 Attityder .....	28
5.3.3 Närhet och distans .....	29
5.3.4 Visuell analys .....	30
5.3.5 Textens modelläsare.....	31
5.3.6 Sammanfattning av resultaten: den nya versionen.....	32
5.4 En jämförelse mellan kallelsemallarna .....	33
5.4.1 Språkhandlingar .....	33
5.4.2 Attityder .....	34
5.4.3 Närhet och distans .....	34
5.4.4 Visuell analys .....	34
5.4.5 Modelläsare .....	35
5.5 De språkliga rekommendationerna från förstudien .....	35
5.5.1 Tydligt språk .....	35
5.5.2 Allvarligt språk .....	36
5.5.3 Motiverande språk .....	36
5.5.4 Inte skrämmande språk .....	37
5.5.5 Informationshierarkin .....	37
<b>6. Diskussion</b> .....	<b>38</b>
6.1 Den nya kallelsemallen.....	38
6.2 Modelläsaren i relation till målgrupperna .....	40
6.3 Vad utmärker en välfungerande kallelse?.....	43
<b>Källförteckning</b> .....	<b>44</b>
<b>Bilagor</b> .....	<b>46</b>
Bilaga 1 Den äldre kallelsemallen .....	46
Bilaga 2 Den nya kallelsemallen .....	48

## 1. Introduktion

Alla kvinnor mellan 23 och 64 år blir idag regelbundet kallade till screening med cellprovskontroll för att upptäcka cellförändringar som kan leda till livmoderhalscancer. När det är aktuellt med kontroll får varje kvinna ett brev hem med en cellprovskallelse. Den nuvarande deltagarfrekvensen på screeningbesöket är 80 %, men varierar en del mellan olika landsting. Nyligen har Socialstyrelsen kommit ut med nya rekommendationer för screening där de bland annat betonar vikten av att så många som möjligt deltar, eftersom det ger vinster både för den enskilde och för samhället i stort (*Screening för livmoderhalscancer* 2015).

Under 2015 färdigställdes en ny nationell kallelsemall för cellprov. Samtidigt som den infördes i Stockholmsregionen gjordes en studie av deltagarfrekvensen i syfte att se om antalet besökare blev fler med den nya mallen jämfört med den äldre mallen. Resultaten visade att deltagarfrekvensen ökade, men att ökningen endast skedde inom vissa grupper i samhället (*Effekten på deltagarfrekvens* 2015). Resultaten från studien gör det intressant att närmare studera texten i den nya kallelsen, dels för att beskriva vad det är som gör den effektiv, dels för att undersöka varför kallelsen inte hade samma effekt inom alla grupper.

Under senare delen av 1900-talet har det skett en informalisering av myndighetsspråket, och gränsen mellan privat och offentligt har suddats ut, vilket bland annat syns i ett mer informellt myndighetsspråk (Hellspång & Ledin 1997 s. 262). Kallelser är huvudsakligen uppmanande texter och i ljuset av informaliseringen är det intressant att studera hur en statligt finansierad text förhåller sig till sina mottagare och hur uppmaningar syns i texten.

I denna uppsats har jag gjort en analys av både den äldre kallelsemallen och den nya nationella kallelsemallen, dels för att kunna resonera om varför den nya mallen ger bättre resultat, dels för att se om det går att förklara skillnaden i deltagarfrekvens mellan olika grupper i samhället. I detta sammanhang har jag även studerat processen för att ta fram den nya kallelsemallen, och då speciellt de språkliga rekommendationer som togs fram i en förstudie innan den nya mallen skapades (*Förstudie* 2013). Resultatet av min analys visar vad som är bra i den nya mallen, men det pekar även på vad som skulle kunna göras annorlunda, vilket kan vara användbar information för utformning av framtida kallelser.

### 1.1 Syfte och frågeställning

Det första syftet med denna uppsats är att beskriva vilka språkliga och visuella drag som utmärker en kallelse som förefaller vara välfungerande. Ett andra syfte är att studera hur processen att ta fram en ny kallelse kan se ut. För att uppfylla dessa syften kommer jag att svara på följande frågor:

- Hur ser språkhandlingarna ut i texterna?
- Vilka attityder syns i texterna?
- Präglas texterna av närhet eller distans?
- Hur ser kompositionen i texterna ut?
- Hur ser texternas modelläsare ut?
- Hur realiseras de språkliga rekommendationerna från förstudien i den nya kallelsen?

## **1.2 Disposition**

I denna uppsats ger jag först en beskrivning av screeningverksamheten samt tar upp tidigare forskning som är relevant för ämnet. Efter bakgrunden beskriver jag de två versionerna av cellprovskallelsen. Sedan presenterar jag den teori och metod som jag har använt och definierar centrala begrepp för min analys. Jag redogör därefter för mina resultat och avslutningsvis framför jag min tolkning av analysresultaten och för en diskussion med utgångspunkt i mitt syfte samt informationen i bakgrunden.

## 2. Bakgrund

I detta kapitel ges en bakgrund till uppsatsens ämne. Först kommer en kortfattad beskrivning av livmoderhalscancer. Därefter redogörs för hur screeningverksamheten fungerar och hur processen för att ta fram den nya mallen har sett ut. Sedan redovisar jag resultatet från studien av deltagarfrekvens som gjordes efter att den nya mallen införts. I sista avsnittet beskriver jag tidigare forskning som är relevant för mitt ämne.

### 2.1 Livmoderhalscancer

Livmoderhalscancer är globalt sett en av de vanligaste cancerformerna hos kvinnor och i Sverige drabbas ungefär 540 kvinnor varje år (*Livmoderhalscancer 2015*). I stort sett alla fall orsakas av humant papillomvirus (HPV), som är ett sexuellt överförbart virus. Medianåldern för diagnos är knappt 50 år, men även kvinnor långt ner i 20-årsåldern drabbas. På 60-talet infördes screening med cellprovtagning i Sverige, för att tidigt upptäcka förstadier till livmoderhalscancer (*Screening för livmoderhalscancer 2015*). Vid analysen av cellprovet kan cellförändringar som är förstadier till cancer upptäckas tidigt och tas bort innan de utvecklas till cancer. Tack vare screeningen har därför antalet cancerfall halverats och för de som regelbundet går på cellprovskontroll minskar risken att drabbas med 90 % (*Livmoderhalscancer 2015*). Men screeningen leder även till att redan utvecklade cancer upptäcks tidigt, och därför blir också fler botade.

### 2.2 Screeningverksamheten

Regionalt cancercentrum (RCC), som är en del av Hälso- och sjukvårdsförvaltningen, arbetar med att ta fram vårdprogram för vitt skilda cancerdiagnoser, bland annat för livmoderhalscancer. Det finns sex regionala RCC runt om i landet samt ett RCC som ansvarar för samverkan mellan regionerna. RCC i samverkan har fått i uppdrag av regeringen att, tillsammans med landsting och regioner, verka för en patientfokuserad, jämlik och tillgänglig cancervård (*Om Regionala cancercentrum i samverkan 2015*). I de flesta landsting är det patologiklinikerna som sköter bokning till screening och utskick av kallelser, men i Stockholms läns landsting och Region Gotland sköts kallelseadministrationen av den så kallade screeningverksamheten på RCC Stockholm Gotland (fortsättningsvis är det denna screeningverksamhet som jag beskriver). Cellprovtagningen sker däremot alltid på lokala barnmorskemottagningar eller gynekologmottagningar. På screeningverksamheten i Stockholm finns en samordningsbarnmorska som koordinerar screeningens medicinska delar samt, tillsammans med administratörer, svarar på frågor från kvinnor (cirka 200 samtal

dagligen).<sup>1</sup> Screeningverksamheten har en koordinerande roll och har kontakt med både barnmorskemottagningar och laboratorier. Alla tagna cellprov registreras och screeningverksamheten sammanför dessa med data från befolkningsregistret. Varje halvår kallas sedan kvinnor som inte redan har ett registrerat prov. Ungefär 9000 kallelser skickas ut varje vecka. Kallelserna skickas i datafiler till Posten som skriver ut dem och skickar vidare med så kallat eBrev. Kvinnorna får, i kallelsen, en bestämd men ombokningsbar tid till den lokala barnmorskemottagningen (*Effekten på deltagarfrekvens 2015*). Stockholms läns landsting och Region Gotland är dessutom först i landet att kalla till screening för HPV. Eftersom cirka 99 % av alla cellförändringar som kan leda till cancer orsakas av HPV behövs inte ett vanligt cellprov om kvinnan är HPV-negativ. Om HPV-provet däremot är positivt görs det vanliga cellprovet i stället som steg två.<sup>1</sup>

### 2.3 Nya kallelsemallar

Med syfte att öka deltagarfrekvensen till screening gav regeringen 2009 Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) i uppdrag att ta fram nya kallelsemallar till screening för livmoderhalscancer och bröstcancer (*Insatser inom cancerstrategin 2015*). Två paket togs fram, ett för mammografi och ett för cellprovtagning, med kallelser, påminnelser, frågor och svar samt olika svarsbrev. Mallarna är nationella och används nu i flertalet landsting.

SKL har lett uppdraget att ta fram de nya kallelsemallarna. I processen har målet för SKL varit att ha patienterna (kvinnorna) i fokus och ett företag som arbetar med tjänstedesign fick i uppgift av SKL att göra en förstudie (*Förstudie 2013*). Syftet med förstudien var att granska målgruppens behov samt ta fram ett förslag på ny mall. Viktigt att påpeka är att företaget tog ett helhetsgrepp på screeningverksamheten och har kommit med förslag på allt från samhällsinformation till automatiska påminnelser. Som jag tidigare påpekat kommer jag endast att titta på de delar som rör cellprovskallelsen, även om den endast är en del i ett större sammanhang. Resultatet från förstudien visar på fyra målgrupper där man önskar öka deltagandet:

- socioekonomiskt utsatta
- utlandsfödda
- unga, 20-30 år
- mitt i livet, 40-50 år.

---

<sup>1</sup> Informationen kommer från en telefonintervju med en samordnande barnmorska på kallelseadministrationen vid screeningverksamheten RCC Stockholm Gotland 2016-04-25.



För att få ökad kunskap om hur dessa målgrupper ser på screeningen och vilka önskemål de har gjordes 90 stycken djupintervjuer med kvinnor runt om i landet. Fyra olika grupper med olika behov identifierades:

1. Den första gruppen är *de självlklara*, som vill gå på besöket men kan vara oroliga för provsvaret. Hit räknas kvinnor från alla målgrupperna.
2. Den andra gruppen är *de medvetna*, som behöver argument och förenkling för att få hjälp att prioritera kontrollerna. Hit räknas målgrupperna: unga, mitt i livet och socioekonomiskt utsatta.
3. Den tredje gruppen är *de oinformerade*. De behöver ett enkelt och tydligt budskap så att syftet med vikten av att gå på kontrollen framgår. Vissa i denna grupp kan tro att en kontroll räcker och förstår inte varför de ska gå flera gånger. Hit räknas målgrupperna socioekonomiskt utsatta och utlandsfödda.
4. Den fjärde gruppen är *de utsatta*, som till exempel kan ha haft en dålig upplevelse av första besöket. De behöver därför känna att vården gör allt de kan för att den tidigare upplevelsen inte skall upprepas. Hit räknas kvinnor från alla målgrupper.

Utifrån dessa behovsgrupper togs rekommendationer fram för hur kommunikationen med kvinnorna kan förbättras. Rekommendationerna var bland annat att kallelsen bör komma med brev hem, att det ska vara lätt att boka om besöket eller få svar på frågor, att det är viktigt att det finns en enhetlighet i kommunikationen i alla kanaler och att språket ska utformas så att kvinnorna förstår. För språket, vilket är det min undersökning inriktar sig på, gavs följande rekommendationer (fetstil i citatet är enligt källtext):

**Tonaliteten i kallelse och provsvar ska vara uppbyggd med ett enkelt språkbruk som är allvarligt, motiverande och tydligt, men inte skrämmande.**

- Till skillnad från annan information riktad till invånaren, behövs här allvar och rekommendation.
- Ordet “**kallelse**” är att föredra då “**inbjudan**” uppfattas som frivilligt av många målgrupper.

- Informationshierarki är viktigt att tänka på. Det som **för kvinnan är det viktigaste**, så som t.ex. provsvaret, **ska också vara tydligast.**

(ur *Förstudie* 2013)

Uppdraget att utforma kallelsen gavs till ett kommunikationsföretag som, med hjälp av en textbyrå, tog fram den nya kallelsen. Texten skickades även på medicinsk granskning.

## 2.4 Studie av deltagarfrekvens

I Stockholm och på Gotland infördes de nya mallarna under våren 2015 och samtidigt gjorde RCC en studie för att undersöka om deltagarfrekvensen ökade med den nya kallelsen till cellprovtagning (*Effekten på deltagarfrekvens* 2015). För att kunna mäta effekten på ett rättvisande sätt skickades det gamla kallelsbrevet ut varannan vecka och det nya kallelsbrevet varannan vecka. Sedan följdes de kallade kvinnorna upp under 90 dagar. Om en kvinna inte tagit provet inom 90 dagar räknades hon som icke-provtagen. Resultatet visade att 7,6 % fler kvinnor deltog i den grupp som fått det nya kallelsbrevet till vanligt cellprov. Bland de kvinnor som kallats till HPV-screening var ökningen 14,4 %. Ökningen var som störst bland kvinnor under 30 år som kallats till vanligt cellprov. För kvinnor över 50 år minskade däremot deltagande för de som blev kallade till vanligt cellprov medan den i samma åldersgrupp ökade för de som kallats till HPV-screening. Däremot visade studien ingen ökning av (den redan låga) deltagandefrekvensen i invandrartäta och socioekonomiskt utsatta områden i Stockholm.

## 2.5 Tidigare forskning

Tidigare forskning på språket i kallelser, eller liknande direktiva texter, är begränsad. Däremot finns det en del forskning på texter från hälsokampanjer. Dessa texter har i likhet med cellprovskallelsen en föreskrivande karaktär med informativa drag. Bland annat har Skoglund (2014) i sin avhandling närmare studerat statligt finansierade texter om rökavvänjning. Cellprovskallelserna kan – precis som broschyrer om tobaksavvänjning – sägas vara en del i ett förebyggande hälsoarbete som har initieras och finansieras av staten. Texterna vill uppmana till handling och är på så vis direktiva. Men samtidigt krävs information eftersom all fakta kanske inte är känd av mottagaren. Skoglund (2014) har bland annat undersökt relationen mellan textproducenter och läsare genom att studera vilken modellläsare som skapas i ett antal broschyrer riktade till olika målgrupper. Resultaten i hennes studie visar på att det både finns styrande inslag i texterna och inslag som uppmuntrar

patienten att själv bestämma. Dock skiljer sig modelläsarna åt beroende på vilken målgrupp texten riktar sig till. Vissa målgrupper (ungdomar, gravida och operationspatienter) anses vara mer ointresserade än andra och dessa texter innehåller då fler styrande inslag.

Skoglund (2014) konstaterar dock att även den språkvetenskapliga forskningen på texter inom folkhälsokampanjer är begränsad. I sin avhandling gör hon därför även en sammanfattning av forskning på texter från folkhälsokampanjer inom andra fakulteter och lyfter då fram Vallgårdas (2003) undersökning om styrningsmentalitet i danska och svenska utredningstexter och statlig folkhälsouppllysning från 1930- till början av 2000-talet. Vallgårdas (2003) analys visar på att det, under de två senaste decennierna, finns tendenser till en ökad statlig styrning i hälsofrågor i Sverige och Danmark. Hon menar att retoriken i texterna har förändrats och informationen i kampanjerna presenteras framförallt som råd, vilket leder till att individens valfrihet ökar. Samtidigt är argumenten tydliga i texterna och detaljerade anvisningar ges för hur individen ska handla rätt (Vallgård 2003).

Ytterligare en studie som är intressant i sammanhanget är Ledins (1997) intertextuella analys av relationerna i en broschyr från det statliga Apoteksbolaget. Ledin (1997) visar att Apoteket tar på sig olika roller i broschyren – dels en roll som auktoritär medicinsk rådgivare, dels en roll som representant för patientgruppen. Ledin (1997) förklarar resultatet med att Apotekets roll i samhället var i förändring under 90-talet då broschyren skrevs samt att det överlag har skett en demokratiseringsprocess av myndighetsspråket, vilket har lett till att gränsen mellan det offentliga och privata har suddats ut och därmed har det skett en informalisering av språket (Ledin 1997).

### 3. Material

Mitt material består av två olika texter: den nya nationella kallelsemallen till gynekologisk cellprovtagning och den äldre versionen från Stockholms läns landsting samt Region Gotland. Materialet finns delvis tillgängligt på Internet men de versioner som jag har använt har jag fått via e-post av en kontaktperson på RCC Stockholm Gotland.

#### 3.1 Den äldre kallelsemallen

Den äldre versionen av kallelsemallen består av två sidor, varav den sista sidan utgörs av en blankett. En del av blanketten ska fyllas i av patienten innan besöket och en del ska fyllas i av barnmorskan. I likhet med den nya kallelsemallen finns det ett avsnitt där varje barnmorskemottagning kan välja att lägga till information. Denna text ligger överst i dokumentet, direkt under adressen. Till skillnad från den nya mallen ges här en del förslag till formuleringar. Men, precis som för den nya mallen, tar jag inte med denna text i min analys, eftersom den skiljer sig åt för varje mottagning. I bilaga 1 finns den kompletta mallen bifogad.

#### 3.2 Den nya nationella kallelsemallen

Den nya mallen består av en sida text. Mallen används i nuläget i flertalet landsting och finns tillgänglig för verksamheter att ladda ner på RCC:s hemsida (<http://www.cancercentrum.se>). Varje landsting anpassar sedan mallen efter sin verksamhet och den kan därför se lite olika ut i olika landsting. Eftersom jag utgår från uppföljningsstudien som gjordes i Stockholm och på Gotland studerar jag mallen som användes i studien, alltså RCC Stockholm Gotlands version av mallen. I studien användes också en kallelsemall till HPV-screening, vilken inte ingår i mitt material. Dock är det endast välkomstfrasen överst i dokumentet som skiljer sig åt, övrig text är identisk.

Kallelsemallen innehåller ett stycke med rubriken: *Övrig information*, där varje barnmorskemottagning kan lägga till egen text. I regionen Stockholm-Gotland finns det för närvarande 65 olika barnmorskemottagningar, vilket innebär att 65 olika versioner av kallelsen skickas ut från screeningverksamheten. Texterna handlar om praktiska saker som: alternativa tider för drop-in, hemsidadresser och hänvisningar till rätt entré.<sup>2</sup> I min undersökning bortser jag från detta stycke eftersom den skiljer sig åt för varje mottagning. I bilaga 2 finns den kompletta mallen bifogad.

---

<sup>2</sup> Informationen kommer från en telefonintervju med en samordnande barnmorska på kallelseadministrationen vid screeningverksamheten RCC Stockholm Gotland 2016-04-25.

## 4. Teori och metod

Min metod är huvudsakligen textanalys, men för att kunna tolka resultatet behöver också kontexten beskrivas. Jag använder därför kritisk diskursanalys som ett teoretiskt ramverk till min analys. Avsnittet om textanalysen är indelat efter mina frågeställningar och tar upp de teorier och metoder som jag har använt för att analysera språkhandlingar, attityder samt närhet och distans. Därefter är teorier för modellläsare och visuell analys presenterade.

Avslutningsvis kommer ett kort avsnitt om metodkritik.

### 4.1 Kritisk diskursanalys som teoretisk ram

Jag använder Faircloughs tredimensionella modell för *kritisk diskursanalys* som ett ramverk för att beskriva den kontext i vilken texterna verkar. Faircloughs modell består av tre delar: den sociala praktiken, den diskursiva praktiken och själva texterna (se Winther Jørgensen & Phillips 2000 s. 72-76). Den sociala praktiken innefattar den sociala verksamheten i vidare mening. Fairclough använder sedan begreppet diskursiv praktik för att visa på att det finns en länk mellan den sociala praktiken och texterna. Den diskursiva praktiken handlar enligt Fairclough om den verksamhet där texter produceras och används (Englund & Ledin 2003 s. 77-81), vilket i min uppsats passar in på själva screeningverksamheten för att förebygga livmoderhalscancer. Det är i denna diskursiva praktik som textproduktionen av den nya kallelsemallen har skett. Vidare bygger jag min analys på Faircloughs teori att maktstrukturer i samhället är synliga i de texter som produceras (se Winther Jørgensen & Phillips 2000 s. 72-81). I en kritisk diskursanalys ingår därför att studera vilka deltagare, det vill säga sändare och mottagare, en text har, för att på så vis kunna säga något om hur maktfördelningen ser ut. Faircloughs modell har i tidigare studier (jfr Skoglund 2014) kombinerats med Hallidays sociosemiotiska modell (Halliday & Hasan 1985) för textanalys och efter att studerat materialet har jag valt att använda denna modell för min textanalys.

Hellspong & Ledin (1997 s. 262) beskriver hur ideologiska och sociala krafter i samhället framträder i de texter som skrivs. Hellspong & Ledin (1997) menar att det under de senaste decennierna har skett en informalisering av den offentliga kommunikationen.

Informaliseringen började redan på 60-talet med du-reformen. Vidare menar Hellspong & Ledin (1997) att informaliseringen har uppkommit som ett resultat av demokratiseringen, där fler och fler grupper i samhället har fått ta plats i det offentliga rummet. Informaliseringen i samhället har i stor utsträckning påverkat kommunikationen mellan läkare och patienter (Ledin 1997 s. 74), vilket gör det till en viktig förändring av den sociala praktik där kallelsetexterna verkar.

## 4.2 Textanalys

Enligt Halliday (Halliday & Hasan 1985) är sociala betydelser inbäddade i språket och betydelserna uttrycks på tre nivåer i texten: textuellt (formen på texten), ideationellt (innehållet i texten) och interpersonellt (relationen mellan deltagarna). Dock är det så att dessa tre nivåer går in i varandra, vilket gör att det inte alltid går att skilja dem åt. I min analys har jag främst använt mig av den interpersonella strukturen (språkhandlingar, attityder och ramar) men även till viss del av den ideationella strukturen (modalitet). Som guide för min analys har jag använt mig av Hellspong & Ledins (1997) *Vägar genom texten, Handbok i brukstextanalys*.

### 4.2.1 Språkhandlingar

För att analysera språkhandlingar har jag utgått från Austin (1975) och Searles (1969) teorier om direkta och indirekta språkhandlingar. Vidare har jag följt Hellspong & Ledins (1997 s. 161-164) uppdelning av grundläggande eller *allmänna språkhandlingar* i fyra kategorier: påståenden, frågor, uppmaningar och interjektioner eller utrop. Enligt Hellspong & Ledin (1997 s. 162) är en direkt språkhandling en mening där satsformen stämmer överens med funktionen, till exempel en fråga som också är utformad som en fråga. Vid en indirekt språkhandling skiljer sig däremot satsform och funktion åt, till exempel ett påstående som egentligen har funktionen uppmaning. De allmänna språkhandlingarna kan, som Hellspong & Ledin (1997 s. 164) beskriver det, utöver de grundläggande funktionerna även ha ytterligare funktioner i texten. De kallas då för *speciella språkhandlingar*. Speciella språkhandlingar kan vara positiva, till exempel beröm eller erbjudanden, eller negativa, till exempel varningar eller befallningar. *Sociala strategier* kan användas för att mildra effekten av en negativ språkhandling. Hellspong & Ledin (1997 s. 166) delar in sociala strategier i två grupper: *förtrolighetsstrategier*, som kan användas för att markera närhet till mottagaren och *försiktighetsstrategier*, som kan användas för att visa att något sker bara om mottagaren samtycker.

### *Argument*

För att analysera argument i en text behövs både delar från den ideationella strukturen och den interpersonella strukturen. Med hjälp av den ideationella strukturen, som fokuserar på innehållet, kan teser och logisk argumentation undersökas. I denna uppsats har jag främst intresserat mig av argumenten utifrån det interpersonella perspektivet, det vill säga hur relationen mellan sändare och mottagare ser ut. Hellspong & Ledin (1997 s. 168) menar att

sändarens trovärdighet har stor betydelse för hur kraftfulla argumenten blir. Dessutom påverkas argumentationens styrka av hur relevant ett visst påstående är för en viss mottagare.

#### 4.2.2 Attityder

Attityder kan framträda på olika sätt i en text, men tydligast genom så kallade *värdeord*.

Värdeord används ofta för att på ett direkt sätt påverka vad läsaren tycker. Värdeord kan vara *plusord* eller *minusord*, till exempel ”glad” och ”ledsen” eller ”bra” och ”dålig” (Hellspong & Ledin, 1997 s. 170). Två speciella former av attityder är *garderingar* och *understrykningar*.

Garderingar i en text tyder, enligt Hellspong & Ledin (1997 s. 170), på att sändaren av budskapet inte är säker på det som påstås. Garderingar kan uttryckas på olika språkliga nivåer i texten. Jag har valt att tolka användning av sannolikhetsmodalitet som en variant av gardering eftersom jag upplever att sannolikhetsmodaliteten kan tolkas som en indikator på att påståendena inte är helt säkra. Den andra formen av attityd som Hellspong & Ledin (1997) beskriver är understrykningar. Understrykningar kan ses som en motsats till garderingar och används ofta för att förstärka trovärdigheten ett påstående, till exempel: ”Det råder *inget tvivel* om saken” (Hellspong & Ledin 1997 s. 170-171). Jag valt att även tolka uttrycken av behövlighetsmodalitet som understrykningar, då behövlighetsmodaliteten i de texter jag har analyserat används för att förstärka argumenten.

I kallelsemallarna är det speciellt intressant att undersöka hur sändarens attityder kommer till uttryck, eftersom sändaren har en tydlig uppgift med texten: att övertala mottagaren att gå på besöket. Men genom att ta fram en beskrivning av textens modelläsare försöker jag också se vilka attityder som mottagaren får tilldelade i texten.

#### *Modalitet*

*Modalitet* är en del av den ideationella strukturen, men blir intressant i min analys eftersom modalitet är kopplat till delar i den interpersonella strukturen som till exempel garderingar och understrykningar. Hellspong & Ledin (1997) delar in modalitet i tre kategorier: sannolikhet, antagande och behövlighet. Var och en av dessa kan uttryckas på olika sätt och på olika nivåer (Hellspong & Ledin 1997 s.133-134). Sannolikhetsmodalitet används för att uttrycka hur säkert något är, till exempel: ”Hunden är *säkert/troligen/kanske* sjuk”.

Behövlighetsmodalitet används för att uttrycka något som bör hända, till exempel ”Hon *bör/måste/ska* komma imorgon”. Ett exempel där modalitet i form av antagande används är: ”*Om hunden är sjuk* åker vi till veterinären”.

### 4.2.3 Närhet och distans

Närhet och distans kan skapas på flera olika sätt i en text, till exempel genom språkhandlingar, sociala strategier och tilltal (Hellspong & Ledin 1997 s. 179). För att studera om texterna i kallelsemallarna präglas av närhet eller distans har jag därför använt verktygen som redan är beskrivna i avsnitt 4.2.1 och 4.2.2, men jag har också gjort ytterligare analyser, bland annat av tilltal och omtal. Genom att studera vilka pronomen som används i texterna kan tilltal och omtal beskrivas. Men en text har inte bara yttre sändare och mottagare utan även inre tänkta sändare och förutsatta mottagare. Hellspong & Ledin (1997 s. 172) kallar textens inre sändare för textens *textjag* och textens inre mottagare för textens *textdu*. Relationen mellan textjaget och textduet kan skilja sig från relationen mellan den verkliga sändaren och mottagaren, vilket gör det intressant att studera textens inre deltagare ur ett maktperspektiv. Vidare förklarar Hellspong & Ledin (1997 s. 172) att en text kan ha flera textjag eller textdu, vilket de beskriver som att texten har flera röster. *Inbäddning* innebär att ytterligare ett textjag, en annan röst, kommer in i texten (Hellspong & Ledin 1997 s. 175-179). Inbäddning kan uttryckas på flera sätt, bland annat genom direkt eller indirekt anföring. Till exempel kan en sändare med hjälp av anföring låta ett annat textjag komma in i texten och säga någonting. En text kan också byta stil och på så vis få ett textjag som byter karaktär och kanske får en annan roll. I min analys har jag tittat både på textjag och på textdu. Jag har även fört in ytterligare ett begrepp, nämligen *modelläsare*, vilket jag i princip likställer med begreppet textdu. I avsnitt 4.4 beskrivs begreppet modelläsare och hur det kan användas i mitt resonemang.

### 4.3 Visuell analys

Huvuddelen av min analys handlar om språket men eftersom de visuella förändringarna är stora mellan den äldre och nya kallelsemallen ville jag även inkludera dessa delar i min analys. Dessutom tror jag att många av de visuella förändringarna har stor inverkan på hur analysen av textens modelläsare faller ut. För att studera de visuella dragen, och då främst kompositionen, har jag använt mig av Björkvalls analysmetod som beskrivs i *Den visuella texten, multimodal analys i praktiken* (2009).

Björkvall (2009) beskriver hur betydelser kan uttryckas i texter där bilder och skrift blandas, så kallade multimodala texter. Björkvall (2009) talar om ett utvidgat textbegrepp där, förutom texten, även bilder, illustrationer och textlayout ingår. Ett viktigt begrepp i Björkvalls (2009 s. 24) modell är *textelement*, vilka han definierar som enheter som kan urskiljas i texten. Björkvall (2009 s. 84-110) ägnar ett kapitel åt hur betydelser kan uttryckas i kompositionen av en text. Textelement kan bindas samman eller avgränsas från varandra på olika sätt, till



exempel genom avstånd, inramning eller fetstil. Ett annat sätt att knyta textelement till varandra är att använda så kallade *visuella rim*. Ett exempel på visuellt rim kan vara att samma färg används på de element som hör ihop. Textelement kan också vara mer eller mindre *visuellt framskjutna* för att markera hur viktiga de är. Visuellt framskjutenhet kan uttryckas med till exempel annat typsnitt eller annan bakgrund. Vidare förklarar Björkvall (2009) hur olika dimensioner i texten kan påverka textens informationsvärde. Ju högre upp ett textelement är placerat desto mer idealiserad eller generell kan informationen anses vara och ju lägre ner ett textelement placeras desto mer specifik uppfattas informationen. Vänster-höger-dimensionen hör i stället samman med informationsvärdet given-ny, där textelement till höger ofta uppfattas som redan känd information medan det som presenteras till vänster uppfattas som det nya.

Björkvall (2009 s. 126-145) har även ett kapitel där han beskriver typografins betydelsepotential. Eftersom även typsnittet är ändrat i den nya kallelsen är det intressant att inkludera även detta i analysen. Björkvall (2009) bygger sina tolkningar av typsnitt på vanliga metaforer och konnotationer i samhället och ger på så vis en bild av vad till exempel tjocklek, lutning och rundning i typsnittet förmedlar till läsaren.

#### 4.4 Modelläsare

I likhet med Skoglund (2014 s. 76) syftar min analys till att beskriva läsaren som finns inskriven i själva texten, det vill säga jag undersöker inte hur faktiska läsare uppfattar kallelserna. En analys av texternas faktiska läsare har redan gjorts och efter analysen togs även några typiska målgrupper för kallelsen fram (*Förstudie* 2013). För att benämna den läsare som finns inskriven i texten använder jag mig av begreppet *modelläsare*, så som det tidigare har beskrivits av Björkvall (2003 s. 23-28) i *Svensk reklam och dess modelläsare*. Björkvall (2003) definierar *modelläsare* som en abstrakt läsare som skapas i själva texten. Genom textens språkliga och visuella utformning styrs läsaren att läsa och tolka texten på ett speciellt sätt. I *Den visuella texten, multimodal analys i praktiken* beskriver Björkvall (2009 s. 26) detta som att det finns en "snitslad bana" för läsaren i texten. Textens *modelläsare* blir då enligt Björkvall (2009) en fiktiv läsare som följer denna snitslade bana.

För att analysera modelläsaren har Skoglund (2014) analyserat texternas språkhandlingar, modalitet, tilltal och omtal samt visuell representation. Genom att upptäcka skillnader i dessa variabler har hon visat hur olika modelläsare skapas i olika broschyrer. Jag använder i stället min analys av texternas modelläsare till att jämföra texterna med varandra men även för att jämföra den nya versionen med målgruppsanalysen som gjordes i förstudien samt med

resultatet av deltagarfrekvensen i uppföljningsstudien. På så vis kan jag resonera kring varför resultatet av studien av deltagarfrekvens ser ut som det gör. Jag har däremot valt att använda liknande variabler som Skoglund (jfr. Skoglund 2014) för att ta fram modelläsa- ren, nämligen språkhandlingar, modalitet, tilltal och omtal samt visuell komposition. Jag antar att målgruppsanalysen till viss del kommer synas i modelläsa- ren. Målgruppen är dock mycket bred, vilket gör att vissa kompromisser måste ha skett och det är därför intressant att se vilka målgrupper som har prioriterats i texten.

#### **4.5 Förstudiens språkliga rekommendationer**

För att kunna koppla de språkliga rekommendationerna från förstudien till min textanalys, och därmed besvara min fjärde frågeställning – hur de språkliga rekommendationerna från förstudien realiserats i den nya kallelsen – har jag sammanfattat rekommendationerna i följande punkter:

Språket ska

- vara tydligt
- vara allvarligt
- vara motiverande
- inte vara skrämmande.

I min analys kommer jag att, med hjälp av resultaten från textanalysen, diskutera kring hur dessa fyra punkter har blivit uppfyllda i den nya kallelsen. Jag kommer dessutom att studera kompositionen (se avsnitt 4.3) för att kunna resonera om hur informationshierarkin har anpassats till mottagaren. I rekommendationerna står det även att språkbruket ska vara enkelt. För att kunna bedöma om språket är enkelt behöver redskap från den textuella strukturen användas och den analysen ryms tyvärr inte inom ramen för denna uppsats.

#### **4.6 Metodkritik**

Det är viktigt att påpeka att den tolkning av texterna som jag presenterar endast är en av flera möjliga tolkningar. Hur en läsare tolkar och förstår en text är beroende av läsarens egna förkunskaper och mål med läsningen (Hellspong & Ledin 1997 s. 224). För att göra en så oberoende tolkning som möjligt har jag under processen försökt att vara medveten om min egen tolkningshorisont. Speciellt viktigt har det varit i analysen av hur de olika målgrupperna uppfattar texten.

Mallarna är statligt finansierade och staten kan därför ses som ursprunglig avsändare.

Eventuella kritiska inslag i textanalysen är inte riktade till skribenter eller experter som tagit fram texterna, utan kan snarare ses som en reflektion över hur texter, med staten som avsändare, kan tolkas.

## 5. Resultat

Både den nya och den äldre versionen av cellprovskallelsen ingår i samma diskursiva praktik, vilken jag presenterar i avsnitt 5.1. Efter den diskursiva praktiken presenteras först resultaten av textanalysen för den äldre versionen av mallen och därefter för den nya versionen. Efter varje analys kommer en kortare sammanfattning. Därefter kommer en jämförande sammanfattning av båda texterna. I avsnitt 5.5 redovisas resultaten från den sista frågeställningen: Hur realiserar de språkliga rekommendationerna från förstudien i den nya kallesemallen?

### 5.1 Den diskursiva praktiken

Verksamheten där texterna används är RCC Stockholm Gotlands screeningverksamhet för att förebygga livmoderhalscancer, vilket alltså är den diskursiva praktik i vilken texterna verkar. Deltagarna består av en sändare och flera mottagare. Sändaren är screeningverksamheten, som är en del av RCC, men eftersom screeningen är initierad och finansierad av staten kan staten sägas vara den ursprungliga sändaren. Mottagarna är kvinnor i åldrarna 23 till 64 år, vilket är en mycket stor grupp i samhället. Gruppen är bred åldersmässigt, men även socioekonomiskt och kulturellt. Varje kvinna får dock ett direktadresserat brev hem i brevlådan, vilket gör att varje mottagare blir personligt tilltalad. Med staten som sändare och en enskild privatperson som mottagare blir maktrelationen tydligt asymmetrisk, det vill säga det råder en obalans i makt och kunskap mellan sändare och mottagare. Eftersom cellprovskallelsorna är statligt subventionerade texter ingår de i en maktdiskurs (jfr Skoglund 2014 s. 60), där sändaren redan från början har mer makt än mottagaren. Kallelsorna har dessutom inslag från andra instanser i samhället med hög auktoritet, nämligen sjukvården och Socialstyrelsen, vilket ytterligare ökar på sändarens makt. Skoglund (2014 s. 60) beskriver i sin avhandling att skillnaden i makt blir extra stor när även kommunikationssituationen som används är asymmetrisk, vilket jag anser är fallet med cellprovskallelsorna, eftersom de är skrivna av experter inom sjukvården och skickas direkt hem till privatpersoner. Kallelsorna skickas dessutom automatiskt ut med Posten utan att mottagaren ber om dem. För mer information om hur de nya mallarna har tagits fram samt hur de används, se avsnitt 2.2 och 2.3.

### 5.2 Analys av äldre kallesemall

Den äldre kallesemallen är uppdelad på två sidor, varav den andra sidan är en blankett som ska fyllas i och tas med på besöket. Första sidan är uppdelad i fem stycken. Huvudrubriken är *Välkommen till gynekologisk cellprovtagning*. I första stycket anges bland annat adress till barnmorskemottagning, telefonnummer, tid för besök och specifik information från respektive

mottagning. Övriga stycken är i nämnd ordning och har rubrikerna: *Att tänka på före provtagning*, *Svar*, *Annat som är bra att veta* och *Syftet med provtagningen*. För hela texten se bilaga 1.

### 5.2.1 Språkhandlingar

Huvuddelen av språkhandlingarna i texten är påståenden. De frågor som finns ligger i blanketten på andra sidan: *Gravid?*, *Vecka?*, *Använder du spiral?* och *Har du haft cellförändringar* (frågetecken saknas). Många av påståendena kan dock tolkas som indirekta uppmaningar, vilket gör att uppmaningar trots allt blir dominerande och präglar hela texten.<sup>3</sup>

Det finns två direkta uppmaningar: *vänligen boka en separat tid...* och *Ta med blanketten till undersökningen*. I den första uppmaningen dämpas dock tonen något med ordet *vänligen*, vilket kan ses som en försiktighetsstrategi från sändarens sida för att visa respekt för mottagaren. En asymmetrisk maktrelation mellan sändare och mottagare, vilket är fallet i denna text (se avsnitt 5.1), kan leda till att meningar i påståendeform uppfattas som indirekta uppmaningar (Hellspång & Ledin 1997 s. 162). Exempel på påståenden som kan tolkas som indirekta uppmaningar i texten är: *Att tänka på före provtagning, inte föra upp något läkemedel i slidan, inte ha samlag/penetrerande sex, Om du skulle ha din menstruation, är gravid eller nyförlöst bör du kontakta Screeningverksamheten...* och *Ifylles före besöket*. Även rubriken *Annat som är bra att veta!* kan tolkas som en indirekt uppmaning, eftersom den i praktiken skulle kunna ersättas med *läs här!* Utropstecknet bidrar till att rubriken sticker ut. Däremot är rubriken själv innehållslös, vilket gör att mottagaren måste läsa texten för att få veta vad det är sändaren vill betona.

Texten innehåller några positiva språkhandlingar i form av erbjudanden. Till exempel kan *Välkommen* i rubriken ses som ett erbjudande om cellprovtagning. *Välkommen* används ytterligare två gånger i texten i form av: *... välkommen att kontakta ...* Även dessa fall kan förstås som erbjudanden från sjukvården att vilja hjälpa till. Valet att använda *välkommen* i stället för bara *kontakta oss* kan också tolkas som en förtrolighetsstrategi som används för att skapa närhet till mottagaren. I sista stycket används verbet *erbjuder* liksom frasen *Provet ger möjlighet att...* Men eftersom dessa erbjudanden är generella och riktade till *alla kvinnor* framträder de inte lika tydligt som positiva språkhandlingar utan blir mer neutrala. *Du*

---

<sup>3</sup> För att analysera språkhandlingar kan även Hallidays systemisk-funktionella grammatik (SFL) användas (se Holmberg & Karlsson 2013). I en SFL-analys ligger fokus på funktionen hos ett uttryck snarare än på formen av uttrycket, vilket gör att en SFL-analys av uppmaningarna i kallelserna eventuellt skulle kunna fördjupa min analys.

*behöver inte lämna återbud...* kan också tolkas som ett erbjudande uttryckt med behövlighetsmodalitet.

De tre första styckena i texten består av flera negativa språkhandlingar i form av krav som ställs på mottagaren. Kraven handlar om vad mottagaren inte ska göra för att få ett bra prov och när mottagaren ska kontakta screeningverksamheten eller barnmorskemottagningen för en ny tid. Exempel på krav är *inte föra upp något läkemedel i slidan* och *Önskar du preventivmedel och/eller rådgivning – vänligen boka en separat tid på barnmorskemottagningen*. På den andra sidan ställs det även krav på mottagaren att fylla i och ta med blanketten: *Ta med blanketten till undersökningen* och *Ifylles före besöket*. Några av kraven modifieras med hjälp av behövlighetsmodalitet: *... bör du dygnet före...*, *... bör du kontakta...* Eftersom *bör* har en relativt låg grad av behövlighetsmodalitet skulle detta kunna ses som en försiktighetsstrategi från sändarens håll för att visa att det är mottagaren som i slutet avgör om hon ska uppmärksamma kraven. Om sändaren hade valt att skriva *ska* hade kraven antagligen upplevts som mer tvingande. *“Om du skulle ha din menstruation, är gravid eller nyförlöst bör du kontakta...”* kan tolkas som att mottagaren inte alltid måste kontakta screeningverksamheten i dessa fall, men hon får inga närmare råd och lämnas själv att bestämma.

### **Argument**

Ingen del av texten har argumenterande struktur. I sista stycket *Syftet med provtagningen* ges en förklaring till varför screeningen görs. Dock distanserar sig denna del av texten från mottagaren och har mer karaktären av allmän information.

### **5.2.2 Attityder**

Attityder som förmedlas i texten syns främst i det sista stycket, *Syftet med provtagningen*, men några värdeord och garderingar finns även i övrig text. Följande värdeord visar tydligt sändarens attityd till bland annat provtagning, behandling och risk att få cancer (*bra bedömning, kostnadsfri, mycket långsamt, blir behandlingen enkel, ... minskas betydligt ...* och *... fullständig ...*).

Texten innehåller även en hel del garderingar som uttrycks med sannolikhetsmodalitet. Samtliga garderingar handlar om sjukvårdens ansvarsområden, till exempel när provsvar kommer att skickas ut: *... inom 4-6 veckor...* och *... men det kan dröja längre ...* Sjukvården garderar sig även mot att provet fångar alla förändringar som leder till cancer (*Provet ger en möjlighet...*) och mot att alla obehandlade förändringar leder till cancer (*... obehandlade kan leda till cancer...*). *Sådana förändringar utvecklas i regel mycket långsamt ...* är en gardering

mot att det inte är alla förändringar som utvecklas mycket långsamt. Också sista meningen i stycket innehåller en gardering *Cancer i övriga underlivsorgan kan endast upptäckas...* Också understrykningar förekommer, till exempel *Alla kvinnor...* och *... mycket långsamt...*, vilka kan tolkas som att sändaren vill markera sin säkerhet. Genom en hög grad av sannolikhet, understryks risken att få cancer: *... risken att få cancer i livmoderhalsen minskas betydligt...*, dock är det otydligt vad som menas med en *betydlig minskning*, vilket i stället kan bidra till att göra texten vag. Även i sista meningen används en hög grad av sannolikhet för att understryka påståendet: *Cancer i övriga underlivsorgan kan endast upptäckas vid en fullständig...*

### 5.2.3 Närhet eller distans

De första tre styckena har ett tydligt du-tilltal, något som enligt Hellspong & Ledin (1997 s. 173) är ett närhetsskapande drag. Stycket *Syftet med provtagningen* präglas däremot av passiver och här försvinner du-tilltalet helt, vilket gör att denna del av texten distanserar sig från mottagaren. På den andra sidan kommer du-tilltalet tillbaka, men skrivs då med stor bokstav, vilket enligt Hellspong & Ledin (1997 s. 181) mer hör hemma i ett offentligt sammanhang och kan på så sätt ses som en distansering från mottagaren. Om man bortser från *vi* som används en gång i den enhetsspecifika texten – och då syftar på respektive barnmorskemottagning – används inga *vi* i texten. Överst finns Stockholms läns landstings logotyp och direkt under står *Avsändare* samt adressen till screeningverksamheten. Liksom i den nya kallelsen är avsändare och adress överkryssade. Screeningverksamheten, med Stockholms läns landsting bakom sig, framträder som avsändare men kryssat över adressen skapar dock en otydlighet. En barnmorskemottagning presenteras sedan med adress och telefonnummer. Efter barnmorskemottagningens text kommer *Kontakta screeningverksamheten* en gång och i stycket under *Kontakta oss*, vilket också antagligen syftar på screeningverksamheten. Däremellan har mottagaren en gång blivit ombedd att kontakta barnmorskemottagningen. Textjaget skiftar på detta sätt mellan barnmorskemottagning och screeningverksamhet, vilket bidrar till en viss förvirring om vem som har ansvar för vad och vart mottagaren ska vända sig för frågor. I sista stycket distanserar sig sändaren mycket tydligt från mottagaren och Stockholms läns landsting och Region Gotland presenteras som de som står bakom erbjudandet. Dock framstår landstingen inte som sändare av resten av informationen i stycket, utan det är snarare samma textjag som tidigare. Men textjaget är distanserat och texten har karaktären av sjukvårdsinformation riktad till allmänheten.

Enligt Björkvall (2003, s. 38,48) skapar många uppmaningar i en text mer närhet till mottagaren, eftersom de vänder sig direkt till läsaren och läsaren måste därmed, på ett mer aktivt sätt, förhålla sig till uppmaningen. Uppmaningarna kan på detta sätt tolkas som närhetsskapande. Men eftersom texten har en hög andel negativa språkhandlingarna i form av krav, vilket enligt Hellspong & Ledin (1997 s. 181) är ett distanserande drag, bidrar språkhandlingarna mest till att skapa distans till mottagaren.

#### 5.2.4 Visuell analys

Överst uppe till vänster finns Stockholms läns landstings logotyp samt avsändaradressen, som är överkryssad. Under adressen följer rubriken *Välkommen till gynekologisk cellprovtagning* samt plats, telefon, telefontid och tid för besök. Genom att placera denna information överst i dokumentet idealiseras den och framhävs, vilket gör att informationen framställs som viktig. Längst ner på sidan däremot finns stycket *Syftet med provtagningen*, som genom sin placering framställs som mindre viktig. I stycket *Att tänka på före provtagning* finns en punktlista. Punkterna skapar visuell framskjutenhet av information i listan, vilket gör att den kan tolkas som viktig. Dessutom är texten som introducerar punktlistan i större stil och i annat typsnitt än övrig text, vilket också kan bidra till att betona informationens betydelse. Texten om biobankslagen är integrerad i blanketten på andra sidan och har en mindre stil. Både placering och textstorlek bidrar till att den kan tolkas som mindre viktig.

Kallelsen är inte uppdelad med några visuella avgränsare. Visuell framskjutenhet förekommer i rubrikerna (som står i fetstil), i punktlistan och i översta stycket som med plats, tid och kontaktinformation, där texten är i kursiv stil. Typsnittet är Arial i rubriker samt Times New Roman den övriga texten – dock finns en del undantag med tillfälligt andra typsnitt.

#### 5.2.5 Modelläsare

Björkvall (2009 s. 55) menar att textelement, genom sin placering, kan presenteras *som om* de är viktiga eller mindre viktiga för läsaren, och genom att studera textelementens placering och innehåll går det att få en bild av textens modelläsare. Eftersom texten i kallelsen inte börjar med att förklara vad cellprovtagning är och varför mottagaren är kallad, tar texten för givet att mottagaren redan har erfarenhet av screeningbesök, och på så vis framträder en lite äldre kvinna. Modelläsaren är också någon som inte behöver övertygas om att det är viktigt att gå, eftersom de första styckena inte öppnar upp för möjligheten att inte gå på besöket. Texten inleds med rubriken *Att tänka på före provtagning*, vilket antyder att mottagaren redan har bestämt sig. Inte heller framförs några argument för varför det är viktigt att ta cellprov, vilket gör att tveksamma läsare inte får svar på sina frågor eller blir bemötta med argument.



Modelläsaren som skapas i kallelsen blir på så vis en kvinna som antagligen är lite äldre och därför har varit på cellprovskontroll tidigare. Texten kan också eventuellt peka på en läsare som är sexuellt aktiv enligt den heterosexuella normen genom instruktionen *inte ha samlag/penetrerande sex* före provtagning, med reservation för att det är otydligt exakt vad *samlag/penetrerande sex* betyder. Genom att använda *inte* är det dock underförstått att läsaren är någon som har samlag/penetrerande sex. Även det som är underförstått i en text framhåller Björkvall (2003 s. 55) som viktigt i analysen av textens modelläsare. Björkvall (2003 s. 56) pekar också på att attityder i texten kan ha betydelse för vilken modelläsare som skapas. I kallelsetexten används värdeord i *bra bedömning* och *minskas betydligt*. Värdeorden visar här tydligt sändarens attityd men eftersom uttrycken är vaga och odefinierade kan mottagaren inte själv bilda sig en uppfattning om vad en bra bedömning är, utan måste lita på sändarens omdöme. Texten skapar på så vis en modelläsare som litar på myndigheter och inte ifrågasätter auktoriteter.

#### 5.2.6 Sammanfattning av resultaten: den äldre versionen

Texten börjar med *Välkommen till...*, vilket gör att vid första intrycket har texten karaktären av en inbjudan. Efter huvudrubriken ändras dock stilen till mer krävande, då flera krav ställs på mottagaren. Texten tenderar dock att ge ett något vagt intryck eftersom kraven kombineras med en låg grad av behövlighetsmodalitet, till exempel ... *bör du dygnet före* ... För att göra kraven mer bestämda skulle sändaren kunna välja att skriva *måste* eller *ska*. Genom att använda *bör* lämnar sändaren över ansvar till mottagaren att själv bestämma, men riskerar samtidigt att skapa osäkerhet hos mottagaren eftersom det blir otydligt om kraven är tvingande eller ej. Texten öppnar upp för att det går att genomföra provet även om kraven inte uppfylls, men det är då inte säkert att bedömningen blir bra. Osäkerheten förstärks även med värdeordet *bra*, då det inte är definierat vad en *bra bedömning* är. Texten innehåller en hel del garderingar från sjukvårdens sida, där de vill tydliggöra att deras påståenden inte alltid stämmer, till exempel när provsvar skickas ut och att inte provet fångar alla förändringar som leder till cancer.

Texten präglas av distanserande drag. Även om du-tilltal förekommer i första delen så är språkhandlingarna övervägande negativa och textjaget otydligt i texten. I sista stycket ökar distansen ytterligare då även du-tilltalet försvinner. Texten får då en karaktär av mer allmän information och textjaget blir mer av en distanserad expert där läsaren omtalas i generella ord *alla kvinnor*. Texten är skriven utifrån ett tydligt verksamhetsperspektiv, något som den visuella analysen pekar på. I texten presenteras det som underlättar provtagningen som

viktigast, eftersom stycket *Att tänka på före provtagning* står överst i texten. Däremot är *Syftet med provtagning*, vilket är information som kan vara bra ur ett mottagarperspektiv, placerad längst ner på sidan och framställs då som mindre viktig. Sammantaget skriver texten fram en modellläsare som antagligen är lite äldre och som redan vet vad gynekologisk cellprovtagning är. Hon litar på sändaren och har i princip redan bestämt sig för att gå på besöket.

### 5.3 Analys av ny kallelsemall

Den nya kallelsemallen är på en sida och huvudrubriken är *Kallelse, Välkommen till gynekologisk cellprovtagning*. Direkt under huvudrubriken finns information om tid, plats och telefonnummer till mottagningen. Därefter följer två spalter med text. I den högra finns följande rubriker: *Därför är du kallad till cellprovtagning*, *Varje provtagning är viktig för din hälsa* och *Så här går undersökningen till*. I högerspalten finns information om ombokning och en hänvisning till mer information. För hela texten se bilaga 2.

#### 5.3.1 Språkhandlingar

Huvuddelen av språkhandlingarna i texten är påståenden. En fråga finns och denna är en rubrik: *Vill du veta mer?* Även om det finns flest påståenden i texten är den uppmanande tonen helt dominerande, vilket beror på att många av påståendena vid en närmare analys visar sig vara indirekta uppmaningar.<sup>4</sup>

Texten innehåller fem direkta uppmaningar: *Ta med legitimation*, *Kontakta oss om du har mens, är gravid, nyförlöst eller har övriga frågor, ... se drop-in tider på...*, *Prata med din barnmorska om du inte vill att provet eller dina uppgifter ska sparas* och *För mer information se [www.1177.se/kvalitetsregister](http://www.1177.se/kvalitetsregister) och [www.biobanksverige.se](http://www.biobanksverige.se)*. Alla direkta uppmaningar finns i texten i högerspalten samt i fotnoten. Enda undantaget är uppmaningen om att ta med legitimation som ligger i rutan högst upp. Precis som i den äldre versionen visar sig dock många av påståendena vara indirekta uppmaningar till följd av det asymmetriska maktförhållandet mellan sändare och mottagare (se avsnitt 5.1). I den nya kallelsen åberopas dessutom ytterligare en auktoritet, nämligen Socialstyrelsen, vilket ökar på sändarens auktoritet. Exempel på indirekta uppmaningar i texten är: *Du bör därför gå på regelbundna kontroller*, *Socialstyrelsen rekommenderar att du går varje gång du får en kallelse* och *Det är viktigt att lämna cellprov även om du är vaccinerad mot HPV*. Även rubriken: *Varje provtagning är viktig för din hälsa!* kan klassificeras som en indirekt uppmaning. Satsen är till

---

<sup>4</sup> För att analysera språkhandlingar kan även Hallidays systemisk-funktionella grammatik (SFL) användas (se Holmberg & Karlsson 2013). I en SFL-analys ligger fokus på funktionen hos ett uttryck snarare än på formen av uttrycket, vilket gör att en SFL-analys av uppmaningarna i kallelserna eventuellt skulle kunna fördjupa min analys.

sin yttre struktur ett påstående men utropstecknet ökar tyngden i påståendet och gör att meningen sticker ut, vilket även symbolen till höger med ett utropstecken i bidrar till. Utropstecknet blir också extra uttrycksfullt eftersom det är oväntat i denna texttyp. De många indirekta uppmaningarna kan tolkas som en *försiktighetsstrategi* från sändarens sida. Uppdraget från staten är att (med den nya kallelsen) öka antalet kvinnor som kommer till screening, men samtidigt är besöket frivilligt. Indirekta uppmaningar kan då vara en strategi för att budskapet inte ska upplevas alltför påträngande.

I texten finns både ett flertal positiva språkhandlingar men även enstaka negativa. Exempel på positiva språkhandlingar i form av erbjudanden är *Välkommen till gynekologisk cellprovtagning, Från 23 år erbjuds du screening mot livmoderhalscancer, Vill du ha med dig någon så går det bra och Vill du veta mer?* Uppmaningen *Kontakta oss om du har mens, är gravid, nyförlöst eller har övriga frågor* kan också ses som ett erbjudande och en positiv språkhandling. Modalitet genom ett antagande används och sändaren bemöter på så vis frågor och önskemål från mottagaren redan i kallelsen. Dock är det intressant att notera att det inte ges några svar på vad som gäller om man har mens, är gravid eller nyförlöst. Ordet nyförlöst kan också vara svårt för mottagaren att tolka, eftersom det inte har en exakt definition.

Ett exempel på en negativ språkhandling är rubriken *Kallelse*. Att mottagaren är kallad har något av en obligatorisk betydelse, som om det är en order. Även *Socialstyrelsen rekommenderar att du går varje gång du får en kallelse* skulle eventuellt kunna tolkas som en negativ språkhandling eftersom sändaren låter en annan stark auktoritet i samhället uttala sig om vad de tycker är rätt. Socialstyrelsens rekommendation blir dessutom extra kraftfull eftersom den står i skarp kontrast till nästa påstående: *Cellprovtagningen är frivillig*. Sändaren betonar med detta påstående mycket tydligt att cellprovet inte är ett tvång, vilket tyder på att de är rädda att mottagaren kan uppfatta Socialstyrelsens rekommendation som tvingande. Sändarens markering att cellprovtagningen är frivillig tolkar jag därför som en försiktighetsstrategi som används för att visa respekt för mottagarens egna val.

### *Argument*

För att en mottagare ska uppfatta ett påstående som ett argument måste sändaren vara trovärdig (Hellspong & Ledin 1997 s. 168). I detta fall har sändaren – i egenskap av vårdenhet – troligtvis hög trovärdighet hos mottagaren. Hänvisningen till Socialstyrelsen, som är ännu en auktoritet i samhället, stärker dessutom trovärdigheten och argumentationen ytterligare (se avsnitt 5.3.3). Texten får därför en tydlig argumenterande struktur och grundtesen som argumenten driver är: Du bör gå på cellprovskontroll. Exempel på argument till varför

mottagaren är kallad: *Alla kvinnor i Sverige i åldern 23-64 år... och ... får du ett starkt skydd mot cancer* ... Exempel på argument till varför mottagaren ska gå och ta cellprov varje gång hon får en kallelse: *Cellförändringar känns inte, Socialstyrelsen rekommenderar att du går varje gång...* och *Vaccinet skyddar inte helt* ... Texten har även argumenterande språkliga drag, till exempel: *Därför är du kallad..., ... du bör därför gå* ... För att stärka argumenten används understrykningar (se avsnitt 5.3.2). Även textens tydliga du-tilltal kan vara ett sätt att stärka argumentationen (se avsnitt 5.3.3).

### 5.3.2 Attityder

Det förekommer ett fåtal värdeord i texten som visar på sändarens attityd till att kallelsen är viktig och bör höras, till exempel *starkt*. Två andra värdeord som används i samband med beskrivningen av undersökningen är *liten* och *mjuk*. Dessa värdeord signalerar sändarens attityd till själva provtagningen, det vill säga att undersökningen inte är obehaglig.

Texten innehåller en hel del garderingar, men de används endast när sjukvården har ansvaret eller ska agera. Garderingarna uttrycks genom olika typer av sannolikhetsmodalitet. I *Cellförändringar som kan leda till cancer...* används hjälpverbet *kan* för att uttrycka att sändaren vet att sambandet inte är hundra procentigt. Mottagaren får dock inte veta hur starka sambanden är. Garderingar med hjälp av sannolikhetsmodalitet används även när HPV vaccinets effekt beskrivs: *Vaccinet skyddar inte helt...* och när uppkomsten av cellförändringarna beskrivs: *... orsakas oftast av ett virus* ... I dessa två exempel framgår det inte heller vilka procentsatser det handlar om eller hur stora sambanden verkligen är. Slutligen används sannolikhetsgarderingar för att beskriva hur lång tid provtagningen och besöket tar: *Det tar ofta...* och *... cirka 10 minuter* samt för när provsvaret kommer *... inom sex veckor...*, vilket skapar utrymme för sjukvården.

I samband med argumenten förekommer åtskilliga understrykningar, till exempel: *Alla kvinnor..., ... starkt skydd...* och *Varje provtagning* ... En del understrykningar uttrycks i form av behövlighetsmodalitet: *Du bör därför gå...* och *Det är viktigt att lämna cellprov...* och *Socialstyrelsen rekommenderar att du går varje gång...* *Bör* uttrycker dock en låg grad av behövlighetsmodalitet (jämfört med *ska*), vilket trots allt lämnar ett visst utrymme för mottagaren att själv bestämma. Även *Det är viktigt...* lämnar över till mottagaren att själv bestämma (jämför med *du måste*). Enligt Hellspång & Ledin (1997 s. 171) är understrykningar ett sätt att markera säkerhet, vilket gör att understrykningarna i samband med argumenten kan tolkas som markörer i syfte att stärka sändarens auktoritet och därmed

också trovärdigheten i argumenten. Sändarens attityd till att screeningen är viktig lyser på detta sätt tydligt igenom i texten.

### 5.3.3 Närhet och distans

Genom pronomenet *du*, som används frekvent i texten, men också genom de många direkta uppmaningarna får texten ett direkt tilltal. Ett tydligt du-tilltal signalerar, enligt Hellspong & Ledin (1997 s. 173), förtrolighet och förtroende mellan mottagare och sändare, vilket kan bidra till att mottagaren blir mindre kritisk och misstänksam mot budskapet. Du-tilltalet bidrar alltså till att skapa närhet till mottagaren men det kan också vara en strategi för att stärka argumenten. Texten om biobankslagen har däremot tydliga distanserande drag, till exempel passiver och drag av lagtext.

Textjaget i form av textens sändare är frånvarande i själva texten. Det som möjligen visar på textjaget är landstingets logotyp högst upp till vänster samt den överkryssade adressen till *Regionalt cancercentrum Stockholm - Gotland*. Men det står inte explicit att de är avsändaren. Direkt under välkomstfrasen står meningen: *En tid finns bokad för dig hos en barnmorska*, vilken antyder att det är någon som har bokat en tid hos en barnmorska men det står inte vem som har bokat tiden. Även första rubriken står i passiv utan agent: *Därför är du kallad till cellprovtagning*. Det framgår däremot att platsen för besöket är vårdcentralen och att det är en barnmorska som kommer att göra undersökningen. *Oss* förekommer en gång i texten, dock först i den mindre texten som handlar om ombokning. Mottagaren uppmanas att *kontakta oss* och direkt under står kontaktuppgifter. Dock är det något oklart vilket textjag som *oss* syftar på – barnmorskemottagningen eller screeningverksamheten. Det frånvarande och otydliga textjaget kan bidra till att en viss distans skapas till mottagaren (jfr Hellspong & Ledin 1997 s. 179-183). Texten har även ett inbäddat textjag som uttrycks genom indirekt anföring: *Socialstyrelsen rekommenderar att...* och på så vis förs ytterligare en auktoritet in i texten. Sändaren stärker på detta vis sin trovärdighet och det inbäddade textjaget bidrar till att stärka textens argumentation.

Jag tolkar texten som att det finns ytterligare en inbäddning i form av en dold underliggande röst som är kritisk till cellprovskontrollen. Den kritiska rösten lyser tydligast igenom i följande meningar: *Cellförändringar känns inte* och *Vaccinet skyddar inte helt mot livmoderhalscancer*, eftersom dessa påståenden antyder att det finns mottagare som tror att cellförändringar känns och att vaccinet utgör ett fullgott skydd. Men den kritiska rösten kan anas genom hela texten då texten präglas av argumentation för cellprovskontroll samt ger en lugnande beskrivning av undersökningen (till exempel: *... liten, mjuk borste ..., ... tar ofta*

*bara en minut ...*) och ett erbjudande om att ha någon med sig. Den kritiska inbäddade rösten kan vara ett sätt att skapa närhet till de mer kritiska mottagarna.

I en text av föreskrivande karaktär är uppmaningar ett naturligt inslag eftersom syftet med en uppmaning är att få någon att ta ställning eller att aktivt göra något (Hellspong & Ledin 1997 s. 162). Uppmaningarna är även närhetsskapande (Björkvall 2003 s. 38), eftersom de vänder sig direkt till läsaren och läsaren måste därmed, på ett mer aktivt sätt, förhålla sig till uppmaningen. Även erbjudande kan ses som närhetsskapande (Hellspong & Ledin 1997 s. 179). Genom att välkomna mottagaren och erbjuda screening skapar sändaren en närhet till mottagaren. De negativa språkhandlingarna kräver däremot något från mottagaren och kan därför vara distanserande.

#### 5.3.4 Visuell analys

Kompositionen i den nya kallelsen präglas av dimensionen hög-låg, vilket kan kopplas till textelementens informationsvärde. Högt upp placeras landstingets logotyp samt adress och själva inbjudan med angiven tid, plats och telefonnummer. På så vis idealiseras och framhävs denna information och den framställs som om den har högt informationsvärde. Längst ner på sidan finns information om biobanken och hänvisningar till mer information. Genom placeringen framställs denna text som om den har relativt lågt informationsvärde och inte är så viktig. De två meningarna längst ner har en fristående placering som gör att de inte hänger ihop med resten av texten. Då meningarna även är placerade längst ner på sidan, framställs informationen som relativt oviktig. Den första meningen upprepar dessutom information som redan står i texten ovanför.

I den nya mallen finns olika nivåer av visuell framskjutenhet. Själva inbjudningsfrasen *Välkommen till gynekologisk cellprovtagning* står i färg och är tillsammans med *Ta med legitimation*, som står i vit text i en egen starkt färgad textruta, den text som är mest visuellt framskjuten i mallen. Hela inbjudan presenteras i en relativt stor ruta med färgad linje runt, vilket – tillsammans med den höga placeringen och texten i fetstil – framställer informationen som den viktigaste i texten. Inramningen bidrar även till att avgränsa informationen från resten av texten, vilket gör det är lätt för mottagaren att hitta informationen. Rubrikerna i resten av texten är i fetstil, vilket gör även dessa visuellt framskjutna och eftersom de även är innehållsrika blir det lätt för läsaren att guida sig i texten.

Teckenstorleken varierar i mallen. Texten i rutan samt rubrikerna är störst, vilket framhäver denna information som den viktigaste. Texten till höger om den vertikala linjen är mindre än texten till vänster. På detta sätt framställs texten om *Övrig information, Ombokning*

och *Vill du veta mer?* som mindre viktig. Texten om biobanken är så pass liten att det kan vara svårt att läsa den och därmed kan den tolkas som minst viktig.

De tre styckena med rubriker på vänstra sidan i mallen knyts i hop med varsin symbol till vänster om respektive rubrik. Med hjälp av färg och form skapas ett visuellt rim mellan symbolerna, vilket får texterna att framstå som om de hör samman. Symbolerna skapar även en visuell framskjutenhet hos varje stycke och genom sin utformning bidrar de till att betona innehållet i texten.

I den nya kallelsen finns även en tydlig visuell avgränsning mellan höger och vänster i form av ett rakt streck som är placerat något till höger på sidan. Informationen i den vänstra delen handlar om själva provtagningen och kan ses som given på så sätt att den handlar om fakta och vad som händer under provtagningen. Till höger presenteras information som är mer individuell, till exempel hur mottagaren kan omboka tiden. Uppdelningen mellan höger och vänster kan på detta sätt sägas följa en naturlig vänster-höger komposition, vilket gör texten överskådlig och bidrar till att läsaren lätt kan orientera sig i texten. Typsnittet i texten är DIN OT medium.

### 5.3.5 Textens modelläsare

Genom att direkt i början beskriva varför kallelsen skickats ut och vad den innebär, tar texten för givet att läsaren inte vet vad cellprov är, hur provtagningen görs eller varför den görs och på så sätt skapas en modelläsare som inte vet vad cellprovtagning är och som därför kan antas ta provet för första gången. En person som tar provet för första gången tillhör antagligen den yngre åldersgruppen. Beskrivningen kan i och för sig även stämma in på en person som nyligen har flyttat till Sverige, men stora delar av denna grupp utesluts eftersom texten är på svenska. Längst ner till höger finns en hänvisning till *Other languages*, men denna hänvisning blir inte speciellt framträdande i den i övrigt svenska texten. Genom argument för att visa hur bra cellprov skyddar mot cancer och hur viktigt det är gå på kontroll regelbundet målar texten även upp en läsare som är relativt orolig över att få cancer.

Textens inbäddade kritiska röst (se avsnitt 5.3.3) skapar en modelläsare som är kritisk och undrar om provtagningen verkligen behövs, om hon inte själv kan känna om hon har cellförändringar och om hon inte är skyddad eftersom hon är vaccinerad mot HPV. En kritisk modelläsare, som också ställer frågan om hon verkligen behöver gå varje gång det kommer en kallelse, skapas även av utropstecknet i rubriken: *Varje provtagning är viktig för din hälsa!* Enligt Hellspong & Ledin (1997 s. 162) signalerar ett utropstecken att det är viktigt att verkligen lyssna. Utropstecknet kan bidra till att man får känslan att någon har frågat: Måste

jag gå varje gång? Samtidigt som modelläsaren är kritisk är hon ändå villig att ta till sig information, vilket antyder av att texten är relativt informationstät.

Texten skriver även fram en modelläsare som ofta har ont om tid, eftersom texten betonar att undersökningen går snabbt. Värdeorden *liten* och *mjuk*, samt beskrivningen av undersökningen konstruerar en modelläsare som är bekymrad över att själva undersökningen ska vara obehaglig, vilket också eventuellt antyder att det är en yngre person som inte har gjort undersökningen tidigare.

Den naturliga läsvägen i den svenska kulturen går från höger till vänster (Björkvall 2009 s. 21), vilket även informationshierarkin och kompositionen i kallesemallen är anpassad efter (se avsnitt 5.3.4). Kompositionen bidrar därför till att skapa en modelläsare som är uppväxt i Sverige eller ett land med liknande textkultur.

### 5.3.6 Sammanfattning av resultaten: den nya versionen

Texten har ett tydligt mottagarperspektiv, där både innehåll, tilltal och komposition är anpassat efter mottagaren. Däremot finns en kluvenhet i texten dels för att den pendlar mellan att uttrycka tvång och frivillighet, dels för att den pendlar mellan att skapa närhet och distans till mottagaren. Ambivalensen i texten, som kan bero på sändarens uppdrag att öka antalet deltagare samtidigt som cellprovskontrollen är frivillig, syns redan i rubriken. *Kallelse* i fetstil står överst i rubriken och ger texten sken av att vara obligatorisk. På andra raden kommer sedan *Välkommen*, vilket mer för tankarna till en frivillig inbjudan. Sändarens egen attityd lyser igenom i texten på flera olika sätt och tillsammans med de många uppmaningarna blir texten tydligt föreskrivande. Texten är även tydligt argumenterande och driver tesen att mottagaren bör gå på cellprovskontroll. Samtidigt innehåller en del av argumenten en låg grad av behövlighetsmodalitet, vilket öppnar upp för att mottagaren i slutänden själv måste bestämma (se avsnitt 5.3.2). I samband med argumenten för cellprovskontroll uttrycks dessutom explicit att provtagningen är frivillig. Texten innehåller några få negativa språkhandlingar i form av krav, vilka bidrar till att kallelsen kan ses som obligatorisk. Däremot finns fler positiva språkhandlingar, i form av erbjudanden, och dessa ökar karaktären av inbjudan.

Texten har både närhetsskapande drag och distanserade drag. De närhetsskapande dragen syns i det tydliga och frekvent använda du-tilltalet och de många uppmaningarna. Genom en inbäddad kritisk röst finns det även tecken på att sändaren försöker skapa en närhet till de mer kritiska mottagarna. De distanserade dragen visar sig i passiva verbformer som döljer



sändaren (“*En tid finns bokad till dig...*”). Sändaren är mestadels frånvarande i texten, vilket ökar på distansen.

Kompositionen är tydligt präglad av dimensionerna hög och låg samt vänster och höger. Visuellt framskjutet används för att belysa viktig information och guida läsaren genom texten. Kompositionen är anpassad efter en läsväg som går från höger till vänster. Texten skriver fram en modellläsare som är en ung kvinna född i Sverige med en något kritisk inställning till sjukvården. Hon har ont om tid och är orolig för cancer men även orolig för själva undersökningen.

## 5.4 En jämförelse mellan kallelsemallarna

Den äldre kallelsemallen och den nya kallelsemallen är ungefär lika långa men skiljer sig till stora delar åt, både vad gäller innehåll, språk och struktur. Den äldre versionen har ett verksamhetsperspektiv och är mer distanserad från mottagaren. Den har en mer krävande stil men är samtidigt vag, vilket skapar otydliga krav. Den nya versionen har ett tydligt mottagarperspektiv och präglas av närhet till läsaren. Den är argumenterande till sin struktur och även tydligare i sina krav.

### 5.4.1 Språkhandlingar

Båda texterna har en tydligt uppmanande stil med en hög andel indirekta uppmaningar. Dock skiljer sig innehållet i uppmaningarna åt, vilket gör att texterna får helt olika karaktär. I den nya versionen är syftet med de indirekta uppmaningarna, tillsammans med den argumenterande strukturen, att få mottagaren att gå på besöket. Indirekta uppmaningar används då som en försiktighetsstrategi eftersom en direkt uppmaning i detta fall skulle kunna uppfattas som en befallning och det lämpar sig inte då provet är frivilligt. De indirekta uppmaningarna blir ett sätt att hantera textens inneboende konflikt mellan tvång och frivillighet. I den äldre versionen är innehållet i de indirekta uppmaningarna av mer praktisk karaktär, till exempel vad mottagaren ska tänka på innan provtagning och när mottagaren ska kontakta verksamheten. De indirekta uppmaningarna används för att verksamhetens behov ska bli uppfyllda. I den nya versionen uttrycks den praktiska informationen i stället genom direkta uppmaningar, något som gör informationen tydligare. Eftersom denna information inte har att göra med själva cellprovet är den inte känslig och då behövs inte heller några försiktighetsstrategier.

Båda texterna innehåller positiva språkhandlingar i form av erbjudanden och negativa språkhandlingar i form av krav. Men i den äldre versionen finns det en tydlig övervikt för de negativa språkhandlingarna. De krav som ställs i den nya kallelsen är kopplade till textens

huvuduppmaning: gå och ta cellprov! I den äldre versionen handlar kraven om vad mottagaren bör göra för att bedömningen av provet ska bli bra och för att underlätta för verksamheten. Kraven uttrycks dessutom direkt i början av texten och sätter på så vis tonen för hela texten – trots att de förmedlas med ett fåtal försiktighetsstrategier.

Den äldre versionen innehåller i princip inga argument. Det sista stycket skulle kunna vara ett sätt att förklara för mottagaren varför cellprovet är viktigt, men eftersom texten tydligt är distanserad från mottagaren blir den svår att ta till sig. I slutet läggs dessutom till extra information som inte handlar om livmoderhalscancer utan om annan cancer. Genom att ta upp information som inte rör själva undersökningen riskerar sändaren att förvilliga och skrämja mottagaren, vilken kan leda till fler blir skeptiska till cellprovet i stället för positiva. Den nya versionen innehåller däremot ett flertal argument till varför mottagaren ska gå på besöket och försöker på så vis övertala skeptiska mottagare.

#### 5.4.2 Attityder

I den nya mallen används understrykningar för att stärka argumentationen. Även i den äldre mallen används understrykningar, men då mer som ett sätt för sändaren att stärka sin egen auktoritet. En del av understrykningarna här bidrar också till att texten blir vag, till exempel *betydlig minskning*.

Båda texterna innehåller liknande garderingar som används för att beskriva sjukvårdens ansvarsområden, som till exempel för att tala om när provsvar ska skickas ut. I den äldre versionen bidrar garderingarna till att göra texten vag och ospecifik, speciellt då de används där innehållet redan är otydligt, till exempel ... *inom 4-6 veckor men det kan dröja längre...* I den nya versionen har samma information ändrats till ... *inom sex veckor...*, vilket gör den mycket tydligare även om garderingen från sjukvårdens sida fortfarande är kvar.

#### 5.4.3 Närhet och distans

Båda texterna innehåller både närhetsskapande och distanserande drag. I den äldre versionen finns dock en övervikt för de distanserande dragen och i den nya versionen finns det fler närhetsskapande drag. Anledningen till att den nya versionen präglas av mer närhet till mottagaren är dels att användningen av du-tilltal är mer frekvent, dels att kraven är färre och uppmaningarna är mildare och i stället mer argumenterande. Sändarens frånvaro i texten ökar dock distansen även i den nya kallelsen.

#### 5.4.4 Visuell analys

Kompositionsmässigt finns det mycket stora skillnader i mallarna. Den nya kallelsen har en genomtänkt layout och utgår tydligt från mottagarens perspektiv och vad mottagaren vill veta.

Den information som är viktigast för mottagaren står först. Information som är oviktig för mottagaren är borttagen, och annan information som är viktig för mottagaren har lagts till. För mer information om kompositionen se avsnitt 5.2.4 och 5.3.4.

Typsnittet i den nya kallelsen har en rundare utformning än i den äldre versionen, vilket enligt Björkvall (2003 s. 141) gör att det uppfattas som mjukare och därmed mänskligare. Typsnittet har även något lägre typvikt, det vill säga är lite tunnare, vilket, enligt Björkvall (2003 s. 136-137) skulle kunna sända signalen att sändaren är mer tillmötesgående och mindre auktoritär.

#### 5.4.5 Modelläsare

Texternas modelläsare skiljer sig åt på flera olika plan. I den äldre versionen framträder en modelläsare som är lite äldre och som redan vet vad gynekologisk cellprovtagning är. Hon litar på sändaren och har i princip redan bestämt sig för att gå på besöket. I den nya versionen kan däremot modelläsaren tolkas som en ung kvinna, född i Sverige, med en något kritisk inställning till sjukvården. Hon har ont om tid och är orolig för cancer men även orolig för själva undersökningen.

### 5.5 De språkliga rekommendationerna från förstudien

I följande avsnitt redovisas resultaten från analysen av den sista frågeställningen: Hur realiserar de språkliga rekommendationerna från förstudien i den nya kallelsemallen?

#### 5.5.1 Tydligt språk

På flera sätt har språket blivit tydligare i den nya kallelsen. Bland annat uttrycks praktisk information (kontaktinformation och bokningsinstruktioner) med direkta uppmaningar i stället för indirekta. De direkta uppmaningarna gör språket tydligare och passar väl till denna typ av information, där inga försiktighetsstrategier krävs. Den äldre versionen hade även, på flera ställen mycket vaga formuleringar, till exempel: *risken minskas betydligt*, vilket i den nya mallen har ändrats till *risken minskar med 90 %*. Uttryck som *bra bedömning*, där det inte är definierat vad en bra bedömning innebär, används inte heller i den nya kallelsen.

En av de mer betydelsefulla ändringarna är dock textens perspektiv, vilket bidrar till textens tydlighet på en mer övergripande nivå. Innehållet i den äldre versionen är skrivet utifrån ett verksamhetsbehov, vilket får läsaren att känna sig distanserad från texten och kan av den anledningen få svårt att ta till sig budskapet. Den nya kallelsen utgår från mottagarens behov, vilket gör att den blir tydligare och lättare att ta till sig. Något annat som är värt att kommentera, och som gör att texten blir tydligare, är att en del oväsentlig information är borttagen. Det gäller till exempel sista meningen i sista stycket om annan cancer, men även

hela första stycket *Att tänka på före provtagning*. I stycket *Att tänka på före provtagning* finns dessutom en hel del oklarheter i innehållet som enligt samordningsbarnmorskan på kallelseadministrationen bidrog till många frågor.

Även kompositionen av den nya kallelsen gör texten tydligare. Läsaren blir guidad genom texten med hjälp av rubriker och visuella avgränsare. Användningen av visuell framskjutenhet för att framhäva den viktigaste informationen hjälper också till att göra texten enklare att läsa. Textelementen är även fördelade på sidan efter vilket informationsvärde de har, det vill säga det viktigaste står först och det som är mindre viktigt står längst ned i mindre stil (se avsnitt 5.3.4 samt 4.3).

### 5.5.2 Allvarligt språk

Båda versionerna präglas naturligt av en allvarlig ton. Men den nya versionen kan, av flera olika anledningar, uppfattas som mer allvarlig. För det första används ordet *Kallelse* överst i texten, vilket är en tydlig markering att texten ska tas på allvar. I nästa stycke följer Socialstyrelsens rekommendation, vilket också, på grund av deras auktoritet, får stor tyngd i texten. Den äldre versionen innehåller förvisso många krav, men dessa handlar om verksamhetens behov och inte om vikten av att verkligen gå på besöket. För det andra innehåller den nya versionen ett flertal argument för att övertala läsaren att budskapet är viktigt, vilket tillsammans med den uppmanande stilen skapar en allvarlig ton i texten. Sändaren visar också tydligt sin egen attityd till provtagningen genom värdeord och genom understrykningarna, vilket även blir ett sätt att markera säkerhet.

### 5.5.3 Motiverande språk

Begreppet motiverande språk är något svårdefinierat. Jag har valt att tolka motiverande språk som att språket ska motivera mottagaren att gå på besöket. En viktig del i ett motiverande språk blir då de mer argumenterande delarna.

Den nya kallelsen har ett tydligt argumenterande språk, något som saknades helt i den äldre versionen. Det argumenterande språket syns framförallt i de många argument som framförs till varför läsaren ska hörsamma kallelsen. Genom argumenten och de många uppmaningarna lyser sändarens attityd tydligt igenom. Sändaren försöker även motivera en kritisk läsare genom att bemöta en del eventuella frågor redan i texten. Även beskrivningen av undersökningen kan ses som ett sätt att motivera de som är oroliga för själva provtagningen. I detta stycke försöker sändaren också förmedla att det går snabbt, vilket kan vara en motivationsfaktor för dem som har ont om tid. Till sist spelar även mottagaranpassningen av informationen och de närhetsskapande strategierna en stor roll för att motivera och engagera

läsaren, eftersom hon antagligen får lättare att ta till sig budskapet och då kanske också tar allvarligare på kallelsen.

#### 5.5.4 Inte skrämmande språk

På flera sätt kan den nya kallelsen sägas vara mindre skrämmande än den förra. Bland annat genom att en del onödig information har tagits bort, till exempel informationen om cancer i övriga underlivsorgan. Syftet med information kan vara att göra en gardering från sjukvårdens sida från att all cancer upptäcks vid cellprovtagning. Frågan är bara om denna information kan ha motverkat syftet med kallelsen: att få så många besökare som möjligt. Dels kan själva innehållet haft en avskräckande effekt, dels kan mottagaren känt att det inte är viktigt att gå eftersom all cancer ändå inte upptäcks. Den äldre versionen börjar direkt med att ställa flera krav på mottagaren, vilket riskerar att skrämja bort läsaren. Även denna information är helt borttagen i den nya versionen, något som också kan bidra till att texten upplevs som mindre skrämmande. Dessutom har förklarande information lagts till (beskrivningen av undersökningen). Värdeord ("liten" och "mjuk") används för att beskriva provtagningen och det nämns även att undersökningen går snabbt och man får ta med sig någon om man vill. Slutligen kan även tilläggas att det rundare och mjukare typsnittet kan bidra till att budskapet uppfattas som mjukare och mänskligare och därmed kanske också mindre skrämmande (se avsnitt 5.4.4).

#### 5.5.5 Informationshierarkin

I de språkliga riktlinjerna från förstudien står följande: "Informationshierarki är viktigt att tänka på. Det som för kvinnan är det viktigaste, så som t.ex. provsvaret, ska också vara tydligast" (Förstudie 2013). Informationshierarkin i den nya kallelsen är på flera sätt mer mottagaranpassad än i den äldre versionen. För det första har onödig information tagits bort (se exempel i avsnitt 5.5.4) och information som är viktig för mottagaren har lagts till (till exempel information om hur undersökningen går till). För det andra har information som är extra viktig för mottagaren framhävt på olika sätt, bland annat genom placering högt upp på sidan men också genom olika typer av visuell framskjutenhet (se avsnitt 5.3.4). För det tredje blir läsaren guidad genom texten med hjälp visuell framskjutenhet i form av fetstil och färg, visuella rim mellan symbolerna i vänster spalten och en visuell avgränsare i form av ett streck horisontellt på sidan.

## 6. Diskussion

Den avslutande diskussionen är uppdelad på tre avsnitt. I första avsnittet resonerar jag kring mina resultat av analysen av den nya kallelemallen. I andra avsnittet kopplar jag den modellläsare som jag har tagit fram från analysen av den nya kallelemallen till målgrupperna som togs fram i förstudien samt till resultaten från studien av deltagarfrekvens. Slutligen tar jag åter upp huvudsyftet med min uppsats och sammanfattar vilka drag som utmärker den nya kallelemallen.

### 6.1 Den nya kallelemallen

De språkliga rekommendationerna från förstudien har, på flera olika sätt, realiserats i den nya kallelemallen. Språket har blivit tydligare, det är allvarligt men inte skrämmande och det har en argumenterande struktur. Den viktigaste och mest synliga förbättringen är dock att kallelsen nu har ett tydligt mottagarperspektiv, vilket syns på flera plan i texten. Det framgår klart att läsarens önskemål och behov har varit i fokus när den nya texten har skapats.

Däremot präglas texten i den nya kallelsen av en kluvenhet på några olika plan, vilket gör att finns det anledning att resonera kring några av resultaten från analysen. Texten pendlar dels mellan en tvingande ton och frivillighet, dels mellan närhet och distans. Anledningarna till ambivalensen kan vara flera men en del svar går förmodligen att hitta i maktfördelningen mellan deltagarna i den diskursiva praktiken. Andra svar kanske går att koppla till samhällsförändringar i ett större perspektiv.

Den första ambivalensen i texten handlar om tvång gentemot frivillighet. Precis som Skoglund (2014) konstaterar om texterna i broschyrer för tobaksavvänjning, finns det både styrande inslag i kallelserna och inslag som uppmuntrar patienten att själv bestämma. Pendlingen mellan tvång och frivillighet kan bero på att det finns en inneboende konflikt i själva verksamheten. SKL har fått en tydlig uppgift att öka antalet kvinnor som delar i screening samtidigt som besöket är frivilligt och varje kvinna själv är ansvarig för att gå på besöket. Jag upplever dock att denna kluvenhet bidrar till att göra texten något splittrad. Det framgår relativt klart att textens sändare försöker styra mottagaren att fatta rätt beslut samtidigt som det uttrycks explicit att besöket är frivilligt. Precis som Vallgård (2003 s. 263-270) såg en trend av ökad statlig styrning i sina undersökningar av texter i folkhälsokampanjer, tenderar den nya versionen av cellprovskallelsen att vara mer styrande än den äldre versionen. Försöken att styra mottagaren att fatta rätt beslut genomförs dock inte med direkta uppmaningar och tydligt formulerade krav. Den nya kallelemallen innehåller i stället många indirekta uppmaningar och argument samtidigt som sändaren försöker stärka sin

auktoritet och trovärdighet, till exempel genom att ta in Socialstyrelsens röst i texten.

Dessutom är sändarens egen attityd till cellprovskontrollen mycket framträdande genom hela kallelsen. Attityden syns bland annat i värdeord, språkhandlingar och i den argumenterande strukturen. Vallgård (2003) konstaterar i sin studie att tendensen i samhället är att en mer rådgivande ton används, dock tillsammans med tydliga argument, vilket gör att mottagaren i slutänden ändå behöver fatta sitt eget beslut. Vallgård (2003) resonemang stämmer mycket väl in på texten i cellprovskallelsen, där sändaren driver en tydlig argumentation men samtidigt talar om att besöket är frivilligt.

En mycket viktig faktor för att texten, trots den mer rådgivande tonen, ska uppfattas som styrande är maktförhållandet mellan deltagarna i den diskursiva praktik där texterna verkar. Det asymmetriska maktförhållandet mellan sändare och mottagare i screeningverksamheten har stor påverkan på tyngden i argumenten och uppmaningarna. Staten som ursprunglig sändare av texten kan använda sig av mildare uppmaningar men ändå uppfattas som styrande, eftersom staten har betydligt mer makt än den enskilde mottagaren. För att den asymmetriska relationen ska vara oproblematiserad krävs att mottagaren har förtroende för sändaren (Hellspong & Ledin 1997 s. 53), vilket kan vara en av anledningarna till att många delar av texten består av att sändaren vill bygga upp förtroende.

Den andra ambivalensen i texten handlar om närhet gentemot distans till mottagaren. Ledin (1997 s. 74) har beskrivit hur det har skett en informalisering (eller demokratisering) i samhället under senare tid. Informaliseringen syns även i språket, bland annat som en mer informell ton i offentliga texter. Ledin (1997) menar att denna förändring i stor utsträckning har påverkat relationen mellan läkare och patienter. Cellprovskallelsen är del av en kommunikation mellan sjukvården och patienter, och det är mycket tydligt att den nya kallelsen har fler närhetsskapande drag än den äldre versionen. Dessa närhetsskapande drag kan alltså delvis ses som en del av de större samhällsförändringarna som pågår, till exempel införande av du-tilltal i myndighetstexter. De närhetsskapande dragen kan också ses som en strategi från sändarens sida att öka på sin trovärdighet, vilket enligt Hellspong & Ledin (2009 s. 168) är ett sätt att stärka sina argument.

Trots att de närhetsskapande dragen dominerar i den nya mallen finns det ändå en del distanserande drag. Ett exempel är texten om biobanken, som distanserar sig från läsaren genom passiver och drag av lagtext. Men den distanserar sig också genom en mycket liten stil, vilket leder till att texten framstår som mindre betydelsefull, vilket den också kanske kan sägas vara för mottagaren. Problemet är dock att den skapar ett rörligt helhetsintryck och ökar risken att mottagaren får svårt att fokusera på rätt sak. Men ett av de distanserande dragen

som jag anser är mer problematiskt är att sändaren är frånvarande i texten (se avsnitt 5.3.3). Logotypen längst upp till vänster visar att budskapet ursprungligen kommer från landstinget. Men under logotypen är adressen överkryssad och därefter försvinner texttjaget, vilket kan skapa en otydlighet kring vem som har skickat kallelsen och till vem läsaren ska vända sig vid frågor av olika slag.

## 6.2 Modellläsaren i relation till målgrupperna

Förstudien identifierade fyra målgrupper bland vilka det är önskvärt att höja deltagarfrekvensen: socioekonomiskt utsatta, utlandsfödda, unga (20-30 år) och kvinnor mitt i livet (40-50 år). RCC Stockholm Gotlands studie av deltagarfrekvensen efter införandet av de nya mallarna visar att ökningen främst har skett bland unga kvinnor under 30 år. Bland åldersgruppen 40-50 år, socioekonomiskt utsatta och utlandsfödda är skillnaden marginell. Resultatet stämmer relativt väl överens med den modellläsare som min textanalys pekar ut, nämligen en ung kvinna född i Sverige med en något kritisk inställning till sjukvården. Hon har ofta ont om tid och är orolig för att få cancer. Hon kan även uppleva undersökningen som obehaglig (se avsnitt 5.3.5). Modellläsaren passar dessutom väl in i de behovsgrupper där unga kvinnor ansågs befinna sig, nämligen grupp 1 (de som vill gå på besöket men kan vara oroliga för provsvaret), grupp 2 (de som behöver argument och förenkling för att få hjälp att prioritera kontrollerna) och grupp 4 (de som till exempel kan ha haft en dålig upplevelse av första besöket och därför behöver känna sig trygga med undersökningen). Dessa resultat visar på att texten är skriven på ett sätt som tilltalar just gruppen 20-30 år, vilket gör att resultaten i studien av deltagarfrekvens kan anses vara förväntade.

Texten har på många sätt förbättrats och alla språkliga rekommendationer från förstudien har i olika grad realiserats i den nya texten. Men möjligtvis pekar min analys på att behoven i gruppen 20-30 år har blivit något mer prioriterade framför behoven i de andra målgrupperna. Till exempel visar analysen av kompositionen på att argumenterande och motiverande text har prioriterats framför kontaktinformation och hänvisning till andra språk, vilket kan ha varit till fördel för den yngre målgruppen. Intressant i detta sammanhang är att några av de vanligaste frågorna, som kvinnor ställer till samordningsbarnmorskan på telefon, handlar om att omboka tiden (vilket går att göra till exempel via e-post), frågor vid graviditet eller efter förlossning. Enligt samordningsbarnmorskan har frågorna inte heller ändrat karaktär eller omfattning efter att den nya kallelsen infördes.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Informationen kommer från en telefonintervju med en samordnande barnmorska på kallelseadministrationen vid screeningverksamheten RCC Stockholm Gotland 2016-04-25.



I den äldre åldersgruppen visade studien visserligen på en ökning hos de som fick kallelsen till HPV-screening, men enligt barnmorskan kan deltagarökningen till HPV-screening bero på att ett HPV-test lockar eftersom man ofta vill veta om man bär på ett virus. Eftersom deltagarfrekvensen i samma åldersgrupp inte ökade för det vanliga cellprovet, utan snarare minskade, låter denna förklaring rimlig. Den nya kallesemallen har alltså haft en minimal effekt på åldergruppen 40-50 och det kan snarare vara så att den nya mallen bidragit till färre deltagare på ordinarie cellprovskontroll. En anledning till detta skulle kunna vara att de kvinnor som har gått på flera cellprovskontroller innan helt enkelt inte kände igen kallelsen.

När det gäller gruppen utlandsfödda, vilken enligt behovsanalysen tillhörde grupp 1 (de som vill gå på besöket men kan vara oroliga för provsvaret), grupp 3 (de som behöver ett enkelt och tydligt budskap så att syftet och vikten av att gå på kontrollen framgår) och grupp 4 (de som till exempel kan ha haft en dålig upplevelse av första besöket och därför behöver känna sig trygga med undersökningen), var ökningen också marginell. Den nya versionen av mallen är enkel och tydlig, men däremot kanske den inte är tydlig på ett sätt som hjälper de som inte behärskar det svenska språket tillräckligt bra eller inte har kunskaper om hur det svenska sjukvårdssystemet fungerar. Jag tolkar mina resultat som att behoven hos utlandsfödda har fått stå tillbaka för den yngre målgruppens behov. Texten innehåller bland annat flera ord som kan vara svåra att tolka om man inte känner till dem i förhand, till exempel *kallelse*, *gynekologisk cellprovtagning* och *livmoderhalscancer*. Dessa ord förekommer redan överst i texten och är också grundläggande för att man ska kunna ta till sig innehållet i hela texten. Texten om biobanken är svår och kan också riskera att förvirra någon som inte förstår hur det svenska systemet fungerar. Mallen innehåller mycket information i olika textelement och kan uppfattas som något rörig, vilket också gör att hänvisningen till *Other languages* riskerar att försvinna i mängden, speciellt om mottagaren inte har bra svensk kunskaper och lätt kan guida sig i texten. Den naturliga läsvägen i västvärlden går från vänster till höger (Björkvall 2009 s. 21), och textkompositionen är på flera sätt utformad efter denna norm. I andra kulturer kan normen för hur information presenteras se ut på annat sätt, vilket kan vara ytterligare en faktor som påverkar förståelsen hos målgruppen utlandsfödda.

Gruppen socioekonomiskt utsatta ansågs tillhöra alla behovsgrupperna, vilket på sätt och vis gör dem svårdefinierade. De borde ha haft nytta av det tydliga och enkla språket och den argumenterande strukturen, precis som de unga troligen har haft. Dessutom framgår det tydligt att besöket är *kostnadsfritt*, vilket gör att det inte bör vara en ekonomisk fråga. Möjligtvis skulle det kunna vara så att denna grupp missgynnas av textens kluvenhet mellan tvång och frivillighet. Att å ena sidan påpeka hur viktigt besöket är och rekommendera

mottagaren att gå och å andra sidan tala om att cellprovtagningen är frivillig, flyttar över en hel del ansvar på mottagaren själv. Som jag skrivit tidigare påpekar Vallgård (2003 s. 263-270) att det finns en tendens i statliga texter att vara starkt rådgivande men samtidigt lämna över ansvar till individen själv att bestämma. Med Vallgårdas (2003) resonemang i åtanke undrar jag om det kan vara så att en del grupper i samhället missgynnas av denna utveckling. Ett tecken på att vissa mottagare önskar ett språk som är mer rättfram är resultatet från de intervjuer som ingick i förstudien där kvinnor vill att det ska framgå att det är en kallelse: ”ordet kallelse är att föredra då ”inbjudan” uppfattas som frivilligt av många målgrupper” (Förstudie 2013), vilket antagligen också är anledningen till att *Kallelse* är tillagt i rubriken i den nya mallen. Enligt Hellspong & Ledin (1997 s. 166) behöver inte heller negativa språkhandlingar, till exempel i form av tvingande uppmaningar som ordet *kallelse* kan tolkas som, vara något som bör undvikas. Effekten av negativa språkhandlingar kan vara att mottagarens handlingsutrymme blir mindre och att en situation skapas där mottagaren känner sig tvingad att gå på besöket, vilket i detta fall skulle vara något önskvärt från sändarens håll. För den mottagare som saknar kunskap om området kan det då vara lättare att göra rätt, speciellt om sändaren är trovärdig, vilket den, i detta fall, nog är för de flesta.

Även Skoglund (2014) visar i sin forskning på broschyrer om tobaksavvänjning att texterna innehåller både styrande inslag och inslag som uppmuntrar patienten att själv bestämma. Skoglunds (2014) analys av modellläsare pekar dock på att vissa målgrupper – ungdomar, gravida och operationspatienter – anses vara mer ointresserade än andra, då texter riktade till dessa målgrupper innehåller fler styrande inslag (Skoglund 2014). Skoglund (2014) har inte gjort någon analys av det verkliga behovet hos dessa målgrupper, vilket gör att hennes resultat endast visar på den modellläsare som skrivs fram i texten. Det är ändå intressant att resonera kring det faktum att vissa målgrupper anses behöva mer styrande inslag för att följa de råd som ges. Det går naturligtvis inte att jämföra broschyrer om tobaksavvänjning helt med kallelser till cellprov, men det finns ändå likheter så till vida att båda texttyper handlar om förebyggande hälsoarbete. Det som möjligtvis skulle kunna vara gemensamt för målgrupperna i Skoglunds avhandling är att de är mer utsatta i samhället än övriga grupper, speciellt gravida och operationspatienter eftersom barnets välbefinnande eller operationens utfall kan påverkas av om de följer råden eller inte. Möjligtvis skulle det gå att dra paralleller till målgrupperna socioekonomiskt utsatta och utlandsfödda i studien om cellprovskallelsen och då spekulera i om dessa grupper skulle vinna på en text som var mer direkt i sin styrning och därmed mer direkt i formen på uppmaningarna. Samtidigt är besöket frivilligt, vilket sändaren måste ta hänsyn till.

Slutligen vill jag nämna att det naturligtvis finns andra faktorer än själva kallesemallen som påverkar deltagandefrekvensen, såsom eventuell avgift, att HPV-test ingår och möjlighet till ombokning (*Effekten på deltagarfrekvens* 2015). Min undersökning har endast handlat om texten som sådan, och jag kommenterar därför inte dessa andra faktorer ytterligare.

### 6.3 Vad utmärker en välfungerande kallelse?

Till sist vill jag avrunda med att gå tillbaka till huvudsyftet med min analys, nämligen vilka språkliga och visuella drag som utmärker en välfungerande kallelse. Utifrån min textanalys av den nya kallesemallen jämfört med den äldre versionen har jag kommit fram till sex punkter som jag bedömer är en del av framgången med den nya kallelsen.

1. Mottagarperspektiv är viktigt både vad gäller innehåll och komposition.
2. Direkta uppmaningar skapar tydlighet och är bra att använda vid praktisk information som till exempel kontaktuppgifter.
3. Om patienten ska förbereda sig inför besöket, undvik att använda vaga instruktioner, som till exempel *För att få en bra bedömning av provet bör du ...*, eftersom *bör* skapar en otydlighet kring hur viktig uppmaningen är att följa.
4. Undvik att använda odefinierade ord och begrepp som till exempel *minskas betydligt* och *bra bedömning*.
5. Ta bort all information som är onödig för mottagaren eftersom den både kan avskräcka och förvirra.
6. Hjälpläsaren att hitta rätt i texten med en genomtänkt komposition, till exempel med hjälp av styckeindelning, rubriksättning, fetstil och andra visuella markörer.

Sammanfattningsvis kan jag konstatera att processen att ta fram den nya kallelsen har varit framgångsrik. De språkliga rekommendationerna från förstudien har till stora delar blivit uppfyllda och den nya kallelseversionen är en mycket bättre text än den äldre versionen, vilket också visade sig i studien av deltagarfrekvens. Dock finns det en del kvar att göra vad gäller att anpassa kallelsen bättre till samtliga målgrupper. Min analys av textens modelläsare visade relativt tydligt att texten är skriven för en yngre svensk målgrupp. Kanske behöver vissa andra förändringar göras för att texten även ska tilltala de övriga tre målgrupperna.

## Källförteckning

- Austin, John Langshaw (1975). *How to do things with words*. Cambridge: Harvard University Press.
- Björkvall, Anders (2003). *Svensk reklam och dess modelläsare*. Stockholm Studies in Scandinavian Philology nr 31. Stockholms universitet.
- Björkvall, Anders (2009). *Den visuella texten: multimodal analys i praktiken*. Stockholm: Hallgren & Fallgren.
- Effekten på deltagarfrekvens av SKL:s mall för kallelse till gynekologisk cellprovtagning*. Rapport från Regionalt cancercentrum Stockholm Gotland (pdf-dokument). Hämtat från <http://cancercentrum.se/samverkan/om-oss/nyheter/ny-kallelse-okar-deltagandet-i-screening/>. Publicerat 2015-12-14. Hämtat 2016-03-20.
- Englund, Boel & Svensson, Jan (2003). *Sakprosa och samhälle*. I: Teoretiska perspektiv på sakprosa. Englund, Boel & Ledin, Per (red.). Lund. Studentlitteratur.
- Förstudie, Målbild för ökad följsamhet till screening*. Presentationsmaterial med språkliga rekommendationer skrivet av företaget som gjort förstudien (pdf-dokument). Presenterat för SKL 2013-06-12. E-post från SKL 2015-04-15.
- Halliday, M.A.K. & Hasan, Ruyaiya (1985). *Language, context and text: aspects of language in a social semiotic perspective*. Oxford m.fl. Oxford University Press.
- Hellspong, Lennart & Ledin, Per (1997). *Vägar genom texten: handbok i brukstextanalys*. Lund. Studentlitteratur.
- Holmberg, Per & Karlsson, Anna-Malin (2013). *Grammatik med betydelse: en introduktion till funktionell grammatik*. Stockholm. Hallgren & Fallgren.
- Insatser inom cancerstrategin 2014. Nationella vårdprogram, screeningkallelser och nätverksbildning, utvecklingsinsatser för en stärkt cancervård*. Rapport skriven av Sveriges Kommuner och Landsting (pdf-dokument). Hämtat från <http://webbutik.skl.se/sv/artiklar/nationella-varldprogram-screeningkallelser-och-netverksbildning-utvecklingsinsatser-for-en-starkt-cancervard.html>. Publicerat 2015-03-31. Hämtat 2016-04-20.
- Ledin, Per (1997). Intertextualitet, smärta och ett mångstämmigt Apotek. I: Andersson, Roger & Åström, Patrik (red.), *Till Barbro*. Institutionen för nordiska språk, Stockholms universitet. S. 63–86.
- Searle, John R. (1969). *Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language*. Cambridge. Cambridge University Press.

*Livmoderhalscancer*. Hämtat från

<http://www.cancercentrum.se/samverkan/cancerdiagnoser/gynekologi/livmoderhals/>. Sidan uppdaterad 2015-09-22. Hämtat 2016-05-12.

*Om Regionala cancercentrum i samverkan*. Hämtat från

<http://www.cancercentrum.se/samverkan/om-oss/>. Sidan uppdaterad 2015-09-02. Hämtat 2016-05-22.

*Screening för livmoderhalscancer, Rekommendation och bedömningsunderlag*. Rapport skriven av Socialstyrelsen (pdf-dokument). Hämtat från

<http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2015/2015-6-39>. Publicerat juni 2015. Hämtat 2016-05-15.

Skoglund, Astrid (2014). *Kommunikativa strategier i texter om tobaksavvänjning, Innehåll, argumentation och modellösare*. Avhandling vid Institutionen för svenska språket. Växjö. Linnéuniversitetet.

Vallgård, Signild (2003). *Folkesundhed som politik: Danmark og Sverige fra 1930 til i dag*. Aarhus: Aarhus University Press.

Winter Jørgensen, Marianne & Phillips, Louise (2000). *Diskursanalys som teori och metod*. Lund: Studentlitteratur.

## Bilagor

### Bilaga 1 Den äldre kallelsemallen



Avsändare  
Regionalt cancercentrum, Stockholm-Gotland  
Screeningverksamheten  
Box 8909  
102 39 Stockholm

Mottagare  
Förnam Efternamn (N)  
STORGATAN (ad)  
111 00 STORSTAD (pad)

## Välkommen till gynekologisk cellprovtagning

### Plats:

<b>Östermalm och Gärdets (MN)</b>	<b>Telefon:</b>	<b>Telefontid:</b>
Barnmorskemottagning (Mad1)	587 537 22 (Mtel1)	Mån-fre kl. 8-12 (Mtid1)
Sandhamnsgatan 4 (Mad2)	587 837 20(övrigt) (Mtel2)	Tis-ons kl. 13-14 (Mtid2)
115 40 STOCKHOLM (Mpad))		

Drop-in: den 2004-08-17 klockan 15:45 (tid)

(Mtx1)Enhetsspecifik info (3 rader) Passar inte tiden behöver du inte göra någon avbokning.  
(Mtx2)Et bra alternativ kan då vara att gå på.... Viss väntetid kan förekomma. Dessutom är  
(Mtx3)vi tacksamma om du inte använder parfym - detta av hänsyn till de som är allergiska.

### Att tänka på före provtagning

För att få en bra bedömning av provet bör du dygnet före:

- inte föra upp något läkemedel i slidan.
- inte ha samlag/penetrerande sex.

Om du skulle ha din menstruation, är gravid eller nyförlöst bör du kontakta Screeningverksamheten för en ny tid (telefonnummer, se nedan). Önskar du preventivmedel och/eller rådgivning – vänligen boka en separat tid på barnmorskemottagningen.

### Svar

Svar på cellprovet får du inom 4-6 veckor, men det kan dröja längre beroende på administrativa omständigheter. Om svaret dröjer och du har frågor om ditt cellprov är du välkommen att kontakta oss.

### Annat som är bra att veta!

Kallelsen gäller 1 år. Du behöver inte lämna återbud om du inte önskar ta provet, men du är välkommen att kontakta Screeningverksamheten för alternativa drop in tider, har andra frågor eller funderingar som gäller gynekologisk cellprovtagning. Tel: 08-123 13820, mån-fre kl. 10-11, 13-14.

E-post: [halsound@sl.se](mailto:halsound@sl.se). Film samt mer information om cellprov: [www.1177.se/Stockholm/Fakta-och-rad/Undersokningar/Gynekologisk-cellprovtagning/](http://www.1177.se/Stockholm/Fakta-och-rad/Undersokningar/Gynekologisk-cellprovtagning/)

### Syftet med provtagningen

Stockholms läns landsting och Region Gotland erbjuder alla kvinnor mellan 23 och 64 år kostnadsfri gynekologisk cellprovtagning. Den görs av legitimerad barnmorska och innebär att ett cellprov tas från livmodertappen i slidan. Provet ger en möjlighet att upptäcka förändringar som obehandlade kan leda till cancer i livmoderhalsen. Sådana förändringar utvecklas i regel mycket långsamt och ger inga symtom. Om upptäckten görs tidigt blir behandlingen enkel och risken att få cancer i livmoderhalsen minskas betydligt. Cancer i övriga underlivsorgan kan endast upptäckas vid fullständig gynekologisk läkarundersökning.

Vg vänd

### Ta med blanketten till undersökningen

För att säkerställa hög patientsäkerhet med möjlighet till uppföljande vård, diagnostik, kvalitetskontroll och därmed förenlig verksamhet, sparas cellprover vid laboratorierna i Stockholms läns landsting. Uppgifter om cellprovtagningen sammanställs i kvalitetsregister. Alla personuppgifter är sekretessbelagda. Vid provtagningen kommer Du att tillfrågas om Du samtycker till att Ditt prov sparas. Mer information om lagring av prover och personuppgifter finner Du på [www.1177.se](http://www.1177.se) och skriftligen vid provtagningen. Testning för Humant Papillomvirus (HPV) kommer att användas vid utredning av lättare cellförändringar.

#### Ifylls före besöket

Telefonnummer mobil	Telefonnummer hem	Datum för senaste mens första dag
Gravid?	Vecka?	Använder du spiral?
<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Har du haft cellförändringar
		<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej

#### Ifylls av barnmorska

Provtagningsdatum	MVC (om annan än nedan angiven)	Provtagningssign	Cervixborste
			<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
Kommentar	Tolk/språk	<input type="checkbox"/> Arkivering accepteras inte för ett eller flera ändamål Nej-talong bifogas.	

Inskickandet av denna remiss bekräftar att patienten har informerats och samtycker till att provet och tillhörande personuppgifter sparas för vård och behandling och därmed förenlig verksamhet.

## Bilaga 2 Den nya kallesemallen



### Kallelse

## Välkommen till gynekologisk cellprovtagning

En tid finns för dig hos en barnmorska. Besöket är kostnadsfritt.

Tid:

Plats:

Telefon:

Ta med legitimation



#### Därför är du kallad till cellprovtagning

Alla kvinnor i Sverige i åldern 23-64 år kallas till gynekologisk cellprovtagning. Genom att regelbundet lämna cellprov får du ett starkt skydd mot cancer i livmoderhalsen. Risken minskar med 90 %.



#### Varje provtagning är viktig för din hälsa!

Cellförändringar känns inte. Du bör därför gå på regelbundna kontroller. Socialstyrelsen rekommenderar att du går varje gång du får en kallelse. Cellprovtagningen är frivillig.

Cellförändringar som kan leda till cancer i livmoderhalsen orsakas oftast av ett virus, HPV. Det är viktigt att lämna cellprov även om du är vaccinerad mot HPV. Vaccinet skyddar inte helt mot livmoderhalscancer.



#### Så här går undersökningen till

Du tar av dig på underkroppen. En barnmorska tar ett cellprov från slidan med en liten, mjuk borste. Det tar ofta bara en minut. Totalt tar provtagningen cirka 10 minuter. Vill du ha med dig någon så går det bra. Provsvaret kommer hem till dig med brev inom sex veckor.

*Provet sparas rutinemässigt i biobank och dina uppgifter i kvalitetsregister för din vård och vårdutveckling samt forskning enligt biobankslagen och patientdatalagen. Alla personuppgifter är skyddade enligt offentlighets- och sekretesslagen. Prata med din barnmorska om du inte vill att provet eller dina uppgifter ska sparas. För mer information se [www.1177.se/kvalitetsregister](http://www.1177.se/kvalitetsregister) och [www.biobanksverige.se](http://www.biobanksverige.se)*

#### Övrig information

##### Ombokning

Kallelsen gäller 1 år, du behöver inte avboka tiden! Passar inte tiden, se drop-in tider på: [www.1177.se/sthlm-cellprov](http://www.1177.se/sthlm-cellprov) eller kontakta screeningverksamheten.

Kontakta oss om du har mens, är gravid, nyförlöst eller har övriga frågor.

- Telefon: 08-123 138 20  
telefon tid: måndag - fredag  
kl. 10-11 och 13-14
- E-post: [halsound@ssl.se](mailto:halsound@ssl.se)

##### Vill du veta mer?

1177 Vårdguiden:  
[www.1177.se/cellprov](http://www.1177.se/cellprov)  
Andra språk / Other languages:  
[www.1177.se/pap-test](http://www.1177.se/pap-test)

Från 23 år erbjuds du screening mot livmoderhalscancer. Från 40 år erbjuds du screening med mammografi för tidig upptäckt av bröstcancer.