



LUNDS  
UNIVERSITET

# Kan Chat GPT klarspråksanpassa text?

Svaret är ja.

Svenska, Språk- och litteraturcentrum  
Handledare: Sanna Skärlund  
Datum: 2024-05-31

Zarah Lundberg  
Språkkonsultprogrammet  
SVEK63 Examensarbete

# Sammandrag

Denna uppsats undersöker artificiell intelligens förmåga att klarspråksanpassa text. Syftet med undersökningen är att ta reda på om Chat GPT-4 kan användas för klarspråksanpassning, och om Chat GPT-4:s klarspråksanpassningar skiljer sig från mänskliga klarspråksanpassningar och i så fall hur. Materialet består av sex klarspråksanpassade versioner av en text från en svensk myndighet. Tre av texterna är klarspråksanpassade av Chat GPT och tre av texterna är klarspråksanpassade av mänskliga skribenter. Inför klarspråksanpassningarna fick Chat GPT och skribenterna tillgång till en lista med klarspråksråd att basera sina omarbetningar på. Kvalitativ analys har använts för att ta reda på vilka förändringar som skett i texterna efter klarspråksanpassningarna, med målet att se om och hur råden används. Resultatet visar att samtliga texter följer klarspråksråden och att de skillnader som finns inte är mellan grupperna mänskligt skrivna texter och AI-genererade texter, utan att de snarare är individuella. Att det saknas vi-perspektiv i de AI-genererade texterna är den enda skillnaden mellan grupperna.

**Nyckelord:** generativ artificiell intelligens, AI, Chat GPT, chattbot, klarspråk, klarspråksanpassning

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning</b>	<b>1</b>
<b>2. Syfte och frågeställningar</b>	<b>1</b>
<b>3. Bakgrund</b>	<b>2</b>
3.1 Artificiell intelligens, generativ artificiell intelligens och Chat GPT	2
3.1.1 Promptning (prompt engineering)	3
3.2 Klarspråk	4
<b>4. Tidigare forskning</b>	<b>4</b>
4.1 Människors upplevelse av AI-genererad text jämfört med mänskligt skriven text	5
4.2 Samskrivande med AI-verktyg	6
<b>5. Material och metod</b>	<b>7</b>
5.1 Material	7
5.1.1 Texten	7
5.2 Tillvägagångssätt för textproduktion	8
5.2.1 Chat GPT-4:s instruktioner	9
5.2.2 Skribenternas instruktioner	10
5.2.3 Klarspråksråden	10
5.3 Deltagarna	11
5.4 Kvalitativ textanalys	11
5.4.1 Textens överskådlighet	11
5.4.2 Aktivt språk	12
5.4.3 Tilltal	12
5.4.4 Fackord	13
5.4.5 Mottagaranpassning	13
5.5 Metodkritik	14
<b>6. Resultat och analys</b>	<b>15</b>
6.1 AI-genererade texter	15
6.1.1 Textens överskådlighet	15
6.1.2 Aktivt språk	17
6.1.3 Tilltal	17
6.1.4 Fackord	18
6.1.5 Mottagaranpassning	19
6.2 Texter av mänskliga skribenter	20
6.2.1 Textens överskådlighet	20
6.2.2 Aktivt språk	22
6.2.3 Tilltal	23
6.2.4 Fackord	23
6.2.5 Mottagaranpassning	24
6.3 Jämförande sammanfattning	27
<b>7. Avslutande diskussion</b>	<b>28</b>

<b>Litteraturförteckning</b>	<b>32</b>
<b>Bilaga 1: Klarspråksråden</b>	<b>34</b>
<b>Bilaga 2: Texten</b>	<b>38</b>
<b>Bilaga 3: Prompt</b>	<b>39</b>

# 1. Inledning

Under de senaste åren har användningen av artificiell intelligens successivt ökat inom olika samhällssektorer. Med nya framsteg inom generativ AI, särskilt textgenerering, är det viktigt att utforska hur AI-genererade texter eventuellt skiljer sig från eller liknar texter skapade av mänskliga skribenter.

Att förstå AI-verktygens potential och begränsningar inom området klarspråk är högst relevant i en tid där enkel och begriplig kommunikation är viktigt för demokratin i samhället. Syftet med klarspråk är bland annat att skrivet material ska vara enkelt att förstå för hela befolkningen. I det som kallas klarspråksparagrafen slår språklagen fast att språket i all offentlig verksamhet i Sverige ska vara vårdat, enkelt och begripligt. Det innebär att svenska myndigheter och kommuner i praktiken är skyldiga att skriva klarspråk.

Klarspråksanpassning är dock en process som kräver både tid och kunskap. Om det visar sig att Chat GPT kan klarspråksanpassa texter med samma kvalitet som människor skulle det leda till att organisationer kan ta hjälp av Chat GPT för att klarspråksanpassa stora mängder text som annars kanske inte hade bearbetats på grund av tidsbrist eller kostnadsbesparingar. Detta skulle gynna befolkningen.

För att ta reda på om detta är möjligt krävs studier som undersöker om Chat GPT kan användas för att klarspråksanpassa text, och som närmare analyserar hur texter som klarspråksanpassats av Chat GPT skiljer sig från eller liknar texter som klarspråksanpassats av mänskliga skribenter. Kan Chat GPT till exempel uppnå samma nivå av tydlighet, språkliga korrekthet och mottagaranpassning som en mänsklig skribent kan? Genom att ta reda på detta kan man belysa viktiga eventuella skillnader i texternas kvalitet, vilket i sin tur kan ge insikter i vilka aspekter av klarspråksarbetet som fortfarande kräver mänsklig inblandning och vilka som kan automatiseras med AI.

## 2. Syfte och frågeställningar

Syftet med den här undersökningen är att ta reda på om Chat GPT-4 kan användas för klarspråksanpassning, och om Chat GPT-4:s klarspråksanpassningar skiljer sig från mänskliga klarspråksanpassningar och i så fall hur. För att ta reda på detta har jag utgått från följande frågeställningar:

- Kan Chat GPT-4 klarspråksanpassa text?
- Finns det skillnader mellan texter som klarspråksanpassats av Chat GPT-4 respektive mänskliga skribenter? I så fall vilka?
- Finns det likheter mellan texter som klarspråksanpassats av Chat GPT-4 respektive mänskliga skribenter? I så fall vilka?

## 3. Bakgrund

I detta avsnitt redogörs för den artificiella intelligensens historia, med fokus på generativ AI och Chat GPT, samt promptning (prompt engineering). Därefter följer en beskrivning av klarspråk och klarspråkets ställning i Sverige.

### 3.1 Artificiell intelligens, generativ artificiell intelligens och Chat GPT

De senaste årens tekniska framsteg inom artificiell intelligens har lett till ett ökat intresse för området. Begreppet ”artificiell intelligens” myntades i mitten av 1950-talet under konferensen Dartmouth Summer Research Project on Artificial Intelligence vid Dartmouth College i New Hampshire. Konferensen syftade till att samla forskare från olika områden för att utforska och etablera ett nytt forskningsområde inriktat på att skapa maskiner kapabla att simulera mänsklig intelligens. Efter konferensen följde nästan två årtionden av stora framsteg inom området. Ett tidigt exempel är datorprogrammet ELIZA, utvecklat på 60-talet av Joseph Weizenbaum vid MIT. ELIZA var ett verktyg för naturlig språkbehandling som kunde simulera samtal med människor (Haenlein & Kaplan 2019).

ELIZA kan ses som en tidig föregångare till de generativa AI-system vi ser idag. Generativa AI-system är system som har förmågan att generera objekt som liknar den data de tränades på (Zewe 2023). Systemen lär sig genom att läsa stora mängder exempel (Ooi m.fl. 2023). Det finns många generativa AI-system. Ett sådant är Chat GPT, som släpptes i november 2022 av företaget OpenAI (Open AI 2022) och när det kom uppnådde rekordet för den snabbast växande applikationen genom att nå 1 miljon användare inom en vecka efter lanseringen (UBS 2023). Trots att verktyget är relativt nytt så är teknologin bakom det inte ny. Dessa modeller är resultatet av forskning och dator tekniska framsteg som har pågått i över 50 år (Zewe 2023).

Ett tidigt exempel på generativ AI kallas för Markovkedja, efter den ryske matematikern Andrey Markov. År 1906 introducerade han denna statistiska metod som används för att simulera mönster i slumpmässiga processer. Modellen har exempelvis använts för att förutse nästa ord i autokomplettering i skrivprogram. Den genererar det nästkommande ordet i en mening genom att titta på det föregående ordet eller en sekvens av föregående ord. Modellerna som ligger till grund för system som Chat GPT fungerar på liknande sätt som en Markovmodell. Den stora skillnaden är att Chat GPT är mycket mer komplex, eftersom den tränats på i stort sett all tillgänglig text på internet (Zewe 2023). Ju mer data systemen tränas med, desto skickligare blir de på att förut säga kommande sekvenser (Ooi m.fl. 2023). Just generativ AI förutspås ha omfattande effekter på samhället och företag, framförallt när det kommer till att förbättra produktivitet och effektivitet (Ooi m.fl. 2023). Användningen av AI inom just skrivande kommer gynna företag genom att de kan producera en stor mängd skriftligt material på kort tid (Fintechnews Switzerland 2023).

### 3.1.1 Promptning (prompt engineering)

Chat GPT kan användas för att både generera och redigera innehåll. Enligt Ekin (2023) är det prompts som utgör huvudkanalen för kommunikation mellan användaren och Chat GPT. Genom att tillhandahålla tydliga instruktioner och förväntat resultat kan man få högkvalitativa svar tillbaka. Tekniken att formulera precisa instruktioner som styr Chat GPT att producera specifika svar kallas ”prompt engineering”, och konceptet är helt avgörande för att minska avståndet mellan vad användaren menar och vad modellen förstår. En noggrant utformad prompt kan höja kvaliteten och relevansen i svaren från Chat GPT, medan en bristfällig prompt kan resultera i irrelevanta eller felaktiga svar (Ekin 2023).

En väl utformad prompt bör enligt Korzynski m.fl. (2023) innehålla vissa element. För det första bör kontexten definieras. Man kan till exempel inkludera information om vilken roll verktyget ska spela, samt annan viktig information om situationen. För det andra bör en prompt innehålla tydliga instruktioner om vad som ska utföras. För det tredje är det viktigt att specificera vilken data som ska användas, detta kan vara specifik information nödvändig för uppgiften. För det fjärde bör en prompt innehålla information om det förväntade svaret, exempelvis vilket format det ska vara i (Korzynski m.fl. 2023).

## 3.2 Klarspråk

Medborgarens förmåga att förstå texter från myndigheter är avgörande för att hen ska kunna utöva sitt medborgarskap (Språkrådet 2019). Om medborgare vill engagera sig i samhällsfrågor eller förstå beslut ska språket aldrig vara ett hinder för detta (Språkrådet 2023). Det är denna inställning som ligger till grund för myndighetsspråkvården i Sverige. Tätt knuten till offentlighetsprincipen är således idén om att klarspråk ska präglade det svenska myndighetsspråket (Nord 2011). Detta tar sig uttryck i språklagens elfte paragraf som lyder: ”Språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt” (SFS 2009:600 11 §).

Att använda ett *vårdat* språk innebär att man följer de riktlinjer som språkvården rekommenderar. Att använda ett *enkelt* språk innebär att man undviker komplicerade meningar, svåra och ålderdomliga ord och facktermer utan förklaringar. Med *begripligt* språk avses att språket är målgruppsanpassat så att de tänkta läsarna har så bra förutsättningar som möjligt att förstå (Språkrådet 2023). Myndigheter och andra offentliga organ vars skriftliga kommunikation är klarspråksanpassad sparar både tid och pengar på att inte behöva svara på frågor när läsare inte förstår eller missförstår deras texter (Språkrådet 2023).

Om ett språk är enkelt och begripligt eller inte bör baseras på medborgarnas behov och förutsättningar (Språkrådet 2019). En stor del av klarspråksarbete handlar med andra ord om mottagaranpassning. Det vill säga att låta mottagarens behov stå i centrum och att texten ska vara så funktionell som möjligt för målgruppen och syftet. Klarspråksarbete är samtidigt tätt sammankopplat med konkreta skrivråd (Nord 2011). En digital språktjänst som tillhandahålls av Institutet för språk och folkminnen – Isof – är *Klarspråks hjälpen*. Där finns redskap och råd samlade för de som vill skriva klarspråk (Isof). På sidan *Skriv klarspråk* finns några viktiga principer för klarspråk, samt textexempel som illustrerar råden (Isof 2022). I denna undersökning har en text klarspråksanpassats tre gånger av Chat GPT-4 och av tre mänskliga skribenter. Inför klarspråksanpassningarna fick skribenterna och Chat GPT-4 ta del av klarspråksråd från Klarspråks hjälpen. Dessa presenteras i avsnitt 5.2.3.

## 4. Tidigare forskning

I detta avsnitt presenteras undersökningar som gjorts gällande människors upplevelser av AI-genererad text och hur människor använder sig av AI-verktyg i sitt skrivande i en svensk kontext.



## 4.1 Människors upplevelse av AI-genererad text jämfört med mänskligt skriven text

Att modeller som Chat GPT kan generera text och göra sig språkligt förstådda råder det ingen tvekan om. Tidigare undersökningar inom området har utforskat bland annat hur människor upplever AI-genererad text jämfört med mänskligt skriven text. I en kandidatuppsats undersöker Janouch (2023) AI:s förmåga att skapa nyhetsartiklar genom att be sex deltagare läsa AI-genererade nyhetsartiklar och artiklar skrivna av journalister, bland annat för att se om de kunde identifiera vilka som var AI-genererade. Det visade sig att deltagarna generellt hade svårt att avgöra vilka artiklar som var AI-genererade (Janouch 2023:24). En artikel som nästan alla deltagare kunde identifiera som AI-genererad upplevdes mindre behaglig att läsa än de andra artiklarna, bland annat på grund av att den var skriven i ett för kontexten ovanligt tempus. Den artikel som var den mest behagliga att läsa bland de AI-genererade artiklarna fick även flest att tro att den var skriven av en människa. Formuleringar som innehöll ordet ”vi” verkade bidra till det upplevda behaget och tron om att författaren var mänsklig (Janouch 2023:29-30). Vissa artiklar innehöll språkliga brister som gjorde att ett fåtal av deltagarna kunde identifiera texterna som AI-genererade, medan en AI-genererad artikel som inte innehöll några för deltagarna uppenbara brister misstogs som mänskligt skriven av nästan alla (Janouch 2023:31).

Andersson och Engström (2024) har i en kandidatuppsats om relationen mellan generativ AI och copywritingkompetensen inom kommunikationsprofessionen undersökt om det finns någon märkbar skillnad i hur trovärdigt och övertygande innehållet i en text uppfattas, beroende på om den är skriven av Chat GPT eller en mänsklig copywriter, samt om det går att se någon effekt på upplevelsen av skribenten i termer av kreativitet och professionalitet. Detta har undersökts genom att sextiotvå personer läst en av två copytexter – antingen en som är skriven av en mänsklig senior copywriter eller en som är skriven av Chat GPT, varpå respondenterna besvarat enkätfrågor om sin upplevelse av texten (Andersson & Engström 2024:3-4).

Studiens övergripande resultat visar att de respondenter som läst texten skriven av Chat GPT var mer positiva till innehållet och skribenten än de som läst texten skriven av den mänskliga skribenten (Andersson & Engström 2024:55). Mer specifikt visar resultatet att Chat GPT upplevdes vara mer professionell än den mänskliga copywritern. Den AI-genererade texten upplevdes även vara mer välskriven och lättläst än texten skriven av den mänskliga

skribenten och dessutom innehöll den i högre utsträckning ord som deltagarna själva använder jämfört med den sistnämnda (Andersson & Engström 2024:51-52). Andersson och Engström (2024:60-61) påpekar dock att det inte finns någon statistisk signifikans gällande varken upplevelsen av professionaliteten eller innehållet, och att dessa resultat således kan vara slumpmässiga, trots att medelvärdena talar för Chat GPT. Den AI-genererade texten upplevdes även vara mer övertygande än den skriven av en människa och samtliga resultat kring dessa frågor visade på statistisk signifikans (Andersson & Engström 2024:60). Det visade sig också att Chat GPT var mer träffsäker i sin målgruppsanpassning än den mänskliga skribenten, eftersom studiens respondenter ansåg att Chat GPT varit mer framgångsrik med att skapa karaktärer som målgruppen kan identifiera sig med, vilket var ett krav som specificerades i instruktionen (Andersson & Engström 2024:26, 55).

I en kandidatuppsats som undersöker hur kommunikatörer som skriver på svenska uppfattar att AI-verktyg påverkar skrivprocessen har Pettersson Svärd (2023) intervjuat yrkesverksamma kommunikatörer som använder Chat GPT i sin yrkesroll. Kommunikatörerna som intervjuats för studien, hädanefter kallade deltagarna, menade att Chat GPT ofta har svårt att producera texter som ställer krav på kreativitet, till exempel copytexter (Pettersson Svärd 2023:36). Deltagarna menade att det var uppenbart att chattbotten saknar en viss nivå av mänsklig kreativitet (Pettersson Svärd 2023:36). Resultaten från Andersson och Engströms (2024) knappt ett år nyare studie tyder dock på motsatsen – att de respondenter som läste den AI-genererade copytexten som sagt hade en mer positiv upplevelse av texten än de som fick läsa den av den mänskliga skribenten. Angående kreativiteten upplevde respondenterna att den var lika hög hos både Chat GPT och den mänskliga skribenten (Andersson & Engström 2024:38).

## 4.2 Samskrivande med AI-verktyg

I Janouchs (2023) studie redigerades inte artiklarna efter att de genererats och alla eventuella brister tilläts alltså vara kvar. Författaren resonerar kring ett realistiskt scenario där mänskliga skribenter använder generativ AI för att producera nyhetsartiklar, och konstaterar att texterna i de fallen skulle redigeras av en människa innan publicering, vilket skulle innebära att AI-genererade artiklar skulle bli betydligt svårare att identifiera från de skrivna av människor (Janouch 2023:35).

Hur mänskliga skribenter använder sig av AI-verktyg belyser Pettersson Svärd (2023) i sin studie. Deltagarna berättade att de använder Chat GPT för att skapa både kompletta texter och kortare avsnitt för olika ändamål, inklusive webbinnehåll, sociala medieinlägg, nyhetsbrev, jobbbannonser och reklamkampanjer, samt för att sammanfatta och översätta texter (Pettersson Svärd 2023:30). Deras AI-faciliterade skrivprocess börjar med en generell idé om vilken text de vill producera, varefter chattbotten promptas att generera förslag eller till och med kompletta utkast. Deltagarna var överens om att för att uppnå den kvalitet, stil, ton och innehåll som de förväntar sig, bör chattbotten promptas på specifika sätt, men att de själva ändå måste redigera och arbeta vidare med de AI-genererade texterna för att uppnå resultat de anser vara godtagbara (Pettersson Svärd 2023:31-32). Det fanns nämligen en samstämmighet mellan deltagarna att de AI-genererade texternas språk sällan lever upp till förväntningarna fullt ut, framförallt när det kommer till syntaktisk struktur och tonalitet (Pettersson Svärd 2023:36).

## 5. Material och metod

Detta avsnitt inleds med en beskrivning av studiens material. Därefter redogörs det för hur promptningen av Chat GPT gått till, samt hur de mänskliga skribenterna instruerats. Sedan presenteras metoden som använts för att analysera texterna, samt analyskategorierna. Slutligen finns ett avsnitt som behandlar metodkritik.

### 5.1 Material

I det här avsnittet förklaras vilket material som används i analysen och hur urvalet av detta material gjordes.

#### 5.1.1 Texten

Materialet som ligger till grund för analysen består av sex klarspråksanpassade versioner av en och samma text. Tre av anpassningarna är gjorda av mänskliga skribenter och tre är gjorda av Chat GPT-4. Texten som skulle klarspråksanpassas behövde uppfylla tre huvudsakliga krav för att vara aktuell för den här undersökningen. För det första skulle avsändaren vara en svensk offentlig verksamhet, givet lagkravet att ”Språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt” (SFS 2009:600 11 §). Dessa verksamheter har alltså nytta av att

applicera klarspråk på sin skriftliga kommunikation. För att avgränsa urvalet tittade jag endast på svenska myndigheters webbplatser.

För det andra skulle texten vara representativ för hur texter som inte är klarspråksanpassade kan se ut. Språkliga drag som kännetecknar detta kan vara användningen av svåra, abstrakta eller ålderdomliga ord, fackord utan förklaringar, att läsaren inte tilltalas, att verbet kommer sent i meningen, passiva verb, avsaknaden av punktlistor eller styckeindelning och intetsägande eller otydliga rubriker. I urvalsprocessen analyserades texter från svenska myndigheters webbplatser för att hitta exempel som hade dessa språkliga drag. Min bedömning är att den valda texten är representativ för texter som inte följer klarspråksprinciper, bland annat eftersom den helt saknar läsartilltal, innehåller ålderdomliga ord och ett passivt språk. Ett exempel på hur texten är utformad är följande mening: *Vid en bedömning av om skyddad folkbokföring ska medges ska Skatteverket ta hänsyn till den enskildas förmåga och övriga förutsättningar.*

För det tredje skulle texten vara möjlig att klarspråksanpassa utifrån de klarspråksråd som skribenterna och Chat GPT-4 fick tillgång till för att basera sina omarbetningar på. Mot bakgrund av den förra punkten får detta kriterium ses som uppfyllt. Dessa tre kriterier har använts för att välja ut texter från svenska myndigheters webbplatser. I urvalsprocessen kontrollerades ett flertal texter för att se om de uppfyllde ovanstående kriterier. I slutändan valdes en text som uppfyllde alla tre kriterier och som innehöll flest av de språkliga drag som kännetecknar texter som inte följer klarspråksprinciper.

Den texten som uppfyllde alla krav är hämtad från sidan ”Rättslig vägledning” på Skatteverkets webbplats, publicerad 2020. Textens huvudrubrik är *Skyddad folkbokföring* och innehåller underrubrikerna *När kan en person medges skyddad folkbokföring?* och *Åtgärden ska antas kunna tillgodose behovet av skydd*. Texten som har klarspråksanpassats är ett utdrag på 342 ord ur en längre text, vars syfte är att informera om vad skyddad folkbokföring är och hur det fungerar. För den fullständiga texten, se bilaga 2.

## 5.2 Tillvägagångssätt för textproduktion

I det här avsnittet beskrivs hur AI-verktyget valdes och promptades, samt hur skribenterna valdes och instruerades.

### 5.2.1 Chat GPT-4:s instruktioner

Att Chat GPT används för den här undersökningen beror på att applikationen har många användare. Det är dessutom den första modellen i sitt slag som är lättillgänglig för användarna (UBS 2023). Att versionen Chat GPT-4, som i skrivande stund kräver en betald prenumeration på tjänsten, använts för att generera texterna i denna studie har flera anledningar. För det första är Chat GPT-4 mer pålitlig och kan hantera mer nyanserade instruktioner, samt ”hallucinerar” betydligt mindre än sin föregångare (OpenAI 2023). Hallucinationer kallas fenomenet när stora språkmodeller som Chat GPT genererar svar som verkar vara rimliga, men inte nödvändigtvis är korrekta (Ooi m.fl. 2023). För det andra har Chat GPT-4 en funktion som tillåter användaren att ladda upp dokument. Vid genereringen av texterna som används i den här studien bifogades en PDF med klarspråksråden. Det är också sannolikt att de som professionellt ämnar använda Chat GPT i sitt klarspråksarbete väljer att betala för en mer avancerad och pålitlig version.

De tre texterna genererades med samma prompt i tre olika chattar, men från samma dator och konto. När jag promptade Chat GPT-4 gjorde jag det utifrån de rekommendationer från Korzynski m.fl. (2023) och Ekin (2023) som presenterats i avsnitt 3.1.1. Jag gav Chat GPT-4 rollen som *språkkonsult* i enlighet med rådet från Korzynski m.fl. (2023) att grunda verktyget genom att etablera en kontext för uppgiften. Det är dessutom viktigt att man tydligt fastslår vilken uppgift som ska utföras (Korzynski m.fl. 2023). I det här fallet var uppgiften att *klarspråksanpassa text*. Jag tillhandahöll även mer detaljerad information om uppgiften, till exempel att *du ska klarspråksanpassa texten utifrån de klarspråksråd som finns i den bifogade PDF:en och målgruppen för texten är personer som ska få skyddad folkbokföring*. Dessa specifika instruktioner ges för att undvika förvirring och oprecision (Korzynski m.fl. 2023). Till denna prompt bifogades en lista med klarspråksråd från Isof:s Klarspråks hjälpen.

Eftersom Chat GPT-4 inte på ett enkelt sätt kan räkna ord specificerade jag ingenting om varken omfånget på originaltexten eller förväntat omgång på den genererade texten. Således fick inte heller de mänskliga skribenterna några instruktioner rörande förväntat ordantal på slutprodukten. Trots att det rekommenderas att man ger Chat GPT feedback för att få bättre resultat (Korzynski m.fl. 2023), gjorde jag i det här fallet inte det. Anledningen är för att alla texter skulle produceras under så lika förutsättningar som möjligt. De mänskliga skribenterna fick alltså inte heller någon feedback under arbetets gång. För att se den prompt som användes, se bilaga 3.

## 5.2.2 Skribenternas instruktioner

Innehållet i de mänskliga skribenternas uppgiftsinstruktion var i huvudsak detsamma som innehållet i den prompt som användes för AI-genereringen. Skillnaderna var att instruktionen till människorna även innehöll information om originaltextens ordantal, att de inte får ta hjälp av Chat GPT eller andra AI-verktyg, samt en uppmaning om att uppskatta hur mycket tid de lägger ner på klarspråksanpassningarna. Skribenterna fick arbeta med texterna på sin egen tid och de hade ingen tidsbegränsning. Till instruktionen bifogades en lista med klarspråksråd som de instruerades att göra klarspråksanpassningen utifrån.

Alla skribenter meddelades i förväg att deras medverkan är och kommer att förbli anonym, samt att de får avbryta sin medverkan när som helst.

## 5.2.3 Klarspråksråden

Inför klarspråksanpassningarna fick skribenterna och Chat GPT-4 ta del av följande klarspråksråd:

1. Sätt dig i läsarens stol
2. Skriv ”du” till läsaren
3. Tala om avsändaren som ”vi” eller ”jag”
4. Dela in texten i lagom långa stycken
5. Börja meningen med det viktigaste
6. Använd punktlistor
7. Förklara fackord
8. Använd aktiva verb
9. Skriv rubriker som speglar innehållet

Råden består av ett urval av Isof:s råd från Klarspråkshjäpen. Dessa har valts utifrån en bedömning av vilka råd som varit mest relevanta, samt möjliga att applicera på texten i fråga. Råd som inte var relevanta för den här texten var till exempel *Sätt punkt när det ska vara punkt* och *Sammanfatta texten*.

I listan som skribenterna och Chat GPT-4 tagit del av kommer varje råd med en förklaring och i de flesta fall exempel, i enlighet med hur råden presenteras i originalkällan. För den fullständiga listan, se bilaga 1.

## 5.3 Deltagarna

De mänskliga skribenterna består av tre språkkonsulter, utvalda genom ett bekvämlighetsurval från mitt eget nätverk. Denna urvalsmetod valdes på grund av studiens begränsade omfattning och resurser. Trots detta bedömer jag att skribenterna är representativa för professionella språkkonsulter, eftersom alla har formell utbildning, där utbildning inom klarspråksarbete ingår, vilket är kritiskt för studiens syfte. Att skribenterna som valdes är just språkkonsulter beror på att språkkonsulter är specialister på att anpassa texter för olika läsare och situationer, och ofta jobbar med klarspråksarbete (ESS).

Skribenterna har ingen specifik ämneskunskap om Skatteverkets texter och målgrupper. De har därför instruerats om att mottagaranpassa texterna med en påhittad målgrupp i åtanke, vilken beskrivs i instruktionen som skickades ut till deltagarna.

## 5.4 Kvalitativ textanalys

Metoden för undersökningen är en kvalitativ analys av vilka förändringar som skett i texterna efter klarspråksanpassningarna. Varje text har analyserats utifrån fem analyskategorier, vilka presenteras nedan. Inom varje analyskategori ryms ett eller flera av klarspråksråden. Råd som berör liknande teman har grupperats tillsammans.

För varje analyskategori presenteras först vilket eller vilka klarspråksråd som tillhör kategorin, sedan följer en redogörelse för hur Isof själva beskriver råden och slutligen beskriver jag hur jag gått tillväga för att granska om och i så fall hur rådet följts av Chat GPT och skribenterna.

### 5.4.1 Textens överskådlighet

Till denna analyskategori hör råden 4: *Dela in texten i lagom långa stycken*, 5: *Börja meningen med det viktigaste*, 6: *Använd punktlistor* och 9: *Skriv rubriker som speglar innehållet*. Dessa råd har alla med textens överskådlighet att göra.

Enligt Klarspråks hjälpen är det innehållet som ska styra styckeindelningen. Långa stycken bör delas upp där texten byter ämne eller infallsvinkel. Styckena får dock inte bli för korta, eftersom detta kan göra sambanden svåra att se, vilket gör texten svårare att läsa. Att en text delas in i lagom långa stycken är viktigt för alla läsare, men framförallt för de med lässvårigheter (Isof 2022). Även i vilken ordning information presenteras påverkar textens

överskådlighet. Den viktigaste informationen bör komma först. Att börja en mening med den viktigaste innebär ofta att man placerar verbet tidigt i meningen och fraser som ”för att” och ”mot bakgrund av” senare (Isof 2022).

Någonting annat som har med textens överskådlighet att göra är punktlister. Att använda punktlister är ett effektivt sätt att framhäva viktig information i en text. De gör även texten luftigare. Vid uppräknings- eller instruktionslistor med flera steg är det en bra idé att använda punktlister. Detta hjälper särskilt läsare med kognitiva funktionsnedsättningar (Isof 2022). Även rubriker påverkar textens överskådlighet. Rubriker bör tydligt förmedla avsnittets centrala budskap och kan utformas som påståenden, uppmaningar eller frågor. Läsarna bör med andra ord få reda på det de vill veta redan i rubriken (Isof 2022).

För att utvärdera om skribenterna och Chat GPT följt dessa råd har jag granskat dels om styckeindelning gjorts vid nytt tema, dels hur långa styckena är. För att utvärdera om skribenterna och Chat GPT skriver den viktigaste tidigt i en mening har jag undersökt var verben placeras i samtliga långa meningar, samt gjort en bedömning om detta bidrar till upplevelsen att den viktigaste kommer först. Jag har även tittat på om och hur punktlister används, samt hur rubrikerna utformats och om de speglar innehållet i stycket.

#### 5.4.2 Aktivt språk

Till denna analyskategori hör råd 8: *Använd aktiva verb*. Genom att använda aktiva verb tydliggör man vem som gör vad i en text. Att använda aktiva verb istället för passiva är i många situationer fördelaktigt, men extra viktigt är det när man vill uppmuntra läsarna till handling (Isof 2022). För att utvärdera om skribenterna och Chat GPT använt ett aktivt språk har jag undersökt om verben står i aktiv eller passiv form.

#### 5.4.3 Tilltal

Till denna analyskategori hör råd 2: *Skriv du till läsaren* och råd 3: *Tala om avsändaren som ”vi” eller ”jag”*. Enligt Klarspråks hjälpen bör man använda tilltal istället för omtal när man skriver till en person (Isof 2022). I praktiken innebär detta att skriva ”du” till läsaren. I vissa situationer är det även viktigt att det framgår tydligt vem avsändaren till en text är. Men det kan bli repetitivt att ständigt upprepa det i en text. Efter att namnet på avsändaren tidigt har etablerats kan man därför använda ”vi” för att referera till organisationen i den fortsatta texten (Isof 2022). För att utvärdera hur skribenterna och Chat GPT eventuellt tilltalar läsaren



och avsändaren har jag tittat på om pronomen som ”du” och ”vi” förekommer i texterna, samt om namnet på avsändaren framgår tydligt.

#### 5.4.4 Fackord

Till denna analyskategori hör råd 7: *Förklara fackord*. Om man måste använda facktermer i sin text bör dessa få en förklaring – särskilt om det finns en risk att läsarna inte är bekanta med dessa (Isof 2022). För att ta reda på om skribenterna och Chat GPT följer det här rådet har jag granskat om fackord förekommer och om dessa i så fall förklaras för läsaren.

#### 5.4.5 Mottagaranpassning

Till denna analyskategori hör råd 1: *Sätt dig i läsarens stol*. Detta råd handlar om att försöka avgöra vad det viktigaste för läsaren är att få reda på, och sedan informera om det tidigt i texten. Detta bör göras genom att skriva rakt på sak – gärna utan citat eller referat ur lagtext, någonting som riskerar att göra texten tung (Isof 2022). För att utvärdera om skribenterna och Chat GPT lyckats mottagaranpassa sina texter har jag undersökt om texterna svarar på läsarnas potentiella frågor. För att kunna göra en rättvis bedömning av texterna formulerade jag i förhand ett antal frågor som jag menar är viktiga att få svar på för målgruppen av den här texten. Bedömningen av om skribenterna och Chat GPT lyckats med sin mottagarsanpassning har baserats på om texterna besvarar följande fyra frågor:

1. Vad är skyddad folkbokföring?
2. Vem kan ansöka om skyddad folkbokföring?
3. Vad krävs av mig för att kunna ha skyddad folkbokföring?
4. Hur går jag tillväga för att ansöka om skyddad folkbokföring?

Alla frågor går att besvara med information från originaltexten. Nedan presenteras dessa svar med citat från originaltexten från Skatteverket.

1. Skyddad folkbokföring innebär att en person folkbokförs på en annan folkbokföringsort än där hen är bosatt.
2. Den som av särskilda skäl kan antas bli utsatt för brott, förföljelser eller allvarliga trakasserier på annat sätt kan ansöka om att få vara folkbokförd på en annan folkbokföringsort än där personen är bosatt.

3. För att behovet av skydd ska kunna tillgodoses krävs bl.a. att personens adress eller andra uppgifter som kan bidra till att avslöja var personen bor, t.ex. medlemskap i lokala föreningar, inte kan hittas via internet eller på annat sätt.
4. Personen måste själv ansöka om skyddad folkbokföring.

Utöver dessa frågor har jag även tittat på om texterna på andra sätt har anpassats till målgruppen.

## 5.5 Metodkritik

För vissa råd finns det inget entydigt sätt att konstatera om texten uppfyller det eller inte. Framförallt råd 1: *Sätt dig i läsarens stol* kräver en subjektiv bedömning om texten följer klarspråksprincipen eller inte. Det går inte att titta på ett enskilt drag i en text för att avgöra om skribenten ”satt sig i läsarens stol”. Detta kan jämföras med mer konkreta råd, exempelvis råd 6: *Använd punktlistor*. Bedömningen av om detta råd följs kan göras objektivt. Det faktum att bedömningen av vissa råd är baserade på subjektivitet innebär att olika personer kan dra olika slutsatser om huruvida samma text följer klarspråksprincipen eller inte, om denna studie skulle replikeras. För att säkerställa att bedömningarna är konsekventa mellan grupperna AI-genererade texter och mänskligt skrivna texter, utgår jag från specifika frågor när jag granskar råd 1. Dessa fungerar som ett standardiserat bedömningsverktyg och bidrar till mer enhetliga bedömningar.

Ett annat potentiellt problem i en studie som denna är att Chat GPT genererar olika svar på samma fråga vid olika tidpunkter. Vid en upprepning av studien skulle Chat GPT generera helt nya texter, trots att samma prompt som i denna studie används. Dessutom kan Chat GPT generera svar som är opålitliga eller varierande i kvalitet beroende på vilken prompt och vilken modell som används, samt modellens träning. En mänsklig skribent kan vara mer pålitlig än Chat GPT när det kommer till att ge konsekvent kvalitet i klarspråksanpassningar. Detta beror till exempel på att de kan ta reda på ytterligare information om ämnet de skriver om såväl som målgruppen, både genom att ställa frågor till sakkunniga och genom egen efterforskning. Det ska dock påpekas att människor också varierar i sina prestationer, även utbildade språkvetare.

## 6. Resultat och analys

I detta avsnitt presenteras först resultatet för de AI-genererade texterna och därefter för texterna skrivna av mänskliga skribenter. Inom de två övergripande delarna presenteras resultatet för en analyskategori i taget. Avsnittet avslutas med en jämförande sammanfattning av resultaten.

### 6.1 AI-genererade texter

Tidsåtgången för att låta Chat GPT generera texterna med en färdig prompt tar några sekunder per text. Det som kan ta tid när man arbetar med Chat GPT är att skapa en välfungerande prompt. Nedan presenteras resultatet för texterna som klarspråksanpassats av Chat GPT-4.

#### 6.1.1 Textens överskådlighet

Alla tre texter har fått nya styckeindelningar. Gemensamt för texterna är att varje nytt stycke behandlar en ny aspekt av ämnet. Ytterligare en gemensam faktor är att styckena är korta. Det längsta stycket i de tre texterna innehåller 289 tecken inklusive blanksteg, vilket är ungefär hälften så långt som det längsta stycket i originaltexten som uppgår till 698 tecken inklusive blanksteg.

I samtliga texters långa meningar (över 15 ord) placeras verben ofta tidigt. Denna högertyngd bidrar till upplevelsen av att det viktigaste i meningarna kommer tidigt. Typiska exempel på detta demonstreras i exempel 1 och 2.

- (1) Du kan ansöka om skyddad folkbokföring om du av speciella skäl riskerar att bli utsatt för brott, förföljelser eller allvarliga trakasserier. (Text A)
- (2) Skatteverket tar även hänsyn till om andra åtgärder, som kontaktförbud eller personlarm, redan används för din säkerhet. (Text B)

Chat GPT-4 har vidare infört punktlistor i alla tre texter. Dessa används vid uppräknings och innehåller två punkter i samtliga texter. Alla punktlistor verkar ha som funktion att framhäva viktig information. Exempel på viktig information som framhävs i en av texternas punktlista demonstreras i exempel 3.

- (3) Du kan ansöka om skyddad folkbokföring om du:

- Kan antas bli utsatt för brott, förföljelser eller allvarliga trakasserier.
- Är villig och förmögen att anpassa dig till de krav som skyddsåtgärden innebär. (Text C)

Alla tre texter har nya huvudrubriker som speglar innehållet i texten. Två av texterna har samma rubrik. Dessa är utformade som frågor, vilket demonstreras i exempel 4.

(4) Vad är skyddad folkbokföring och hur ansöker du? (Text A och C)

En av texterna har adderat information till originalrubriken: *Skyddad folkbokföring* (se exempel 5).

(5) Skyddad folkbokföring – Vad du behöver veta (Text B)

Alla tre texter har nya underrubriker, vilka presenteras i tabell 1.

**Tabell 1: Originaltextens och de AI-genererade texternas underrubriker**

Originaltexten	Text A	Text B	Text C
När kan en person medges skyddad folkbokföring?	När kan du ansöka om skyddad folkbokföring?	När kan du ansöka om skyddad folkbokföring?	Hur fungerar det?
			Vem kan ansöka?
	Hur ansöker du?	Hur ansöker du?	Hur ansöker du?
Åtgärden ska antas kunna tillgodose behovet av skydd	Vad händer efter din ansökan?	Vad bedömer Skatteverket?	
	Viktigt att tänka på	Viktigt att tänka på	
		Kombinera skyddsåtgärder	Kombinera skyddsåtgärder

Majoriteten av underrubrikerna är utformade som frågor. Gemensamt för dessa är att de tillhörande avsnitten innehåller information som besvarar frågorna. Rubriken *Hur fungerar det?* i text C skulle möjligtvis kunna orsaka förvirring eftersom det inte är uppenbart vad ”det” syftar på. Rubrikerna *Viktigt att tänka på* i text A och B säger ingenting om innehållet, utan uppmärksammar istället läsaren på att informationen i det specifika avsnittet är särskilt viktig.

Sammanfattningsvis följs alla råd för att öka överskådligheten i samtliga texter.

### 6.1.2 Aktivt språk

I alla tre texter används aktiva verbformer i högre utsträckning än i originaltexten. Exempel 6 visar användningen av aktivt språk.

- (6) De tar hänsyn till din förmåga att hantera skyddet och andra relevanta omständigheter i ditt liv. (Text C)

Detta exempel kan jämföras med följande formulering från originaltexten: *Åtgärden ska med hänsyn till den enskildas förmåga och övriga förutsättningar kunna antas tillgodose behovet av skydd.*

Det finns ett fåtal passiva formuleringar i texterna, vilka används på ett sätt som är motiverat av sammanhanget (se exempel 7).

- (7) Skyddad folkbokföring kan kombineras med andra skyddsåtgärder [...] (Text B och C)

Sammanfattningsvis har i stort sett alla formuleringar med passiva verb från originaltexten omarbetats till meningar med aktiva verb i de AI-genererade texterna.

### 6.1.3 Tilltal

Alla tre texterna har genomgående ett du-tilltal. Läsaren tilltalas i varje stycke, i alla huvudrubriker och i många underrubriker. Inräknat rubriker är ”du” det vanligaste ordet i text A och B, och det näst vanligaste i text C. Tilltalet kommer tidigt i samtliga brödtexter, men allra tidigast i text B där läsaren tilltalas redan i första meningen (se exempel 8).

- (8) Om du riskerar att bli utsatt för brott, förföljelser eller allvarliga trakasserier kan du ansöka om skyddad folkbokföring. (Text B)

Ingen av texterna talar om avsändaren som ”vi”. Istället skrivs myndighetens namn ut på flera ställen i varje text – som mest i text B där Skatteverket nämns fem gånger, jämfört med två gånger i både text A och C. Exempel 9 och 10 visar hur avsändaren omnämns.

- (9) Skatteverket kontrollerar detta som en del av deras bedömning. (Text B)
- (10) Om du ansöker om skyddad folkbokföring kommer Skatteverket att bedöma din situation individuellt. (Text C)

För att ta reda på varför ”vi” inte används bad jag Chat GPT kommentera alla råd den följt. Angående rådet om avsändarperspektivet var svaret för text A: ”I det här fallet refereras det

till Skatteverket som en enhet som hanterar ansökningar, vilket gör att texten känns mer direkt och lättförståelig.” Svaret för text B var: ”Jag inkluderade inte detta specifikt, men höll det i åtanke genom att låta texten reflektera att den kommer från en myndighet (Skatteverket) utan att upprepa myndighetens namn.” I svaret för text C framkom att rådet inte följdes.

Sammanfattningsvis följs rådet att tilltala läsaren med ”du”, medan rådet att benämna avsändaren som ”vi” inte följs fullt ut.

#### 6.1.4 Fackord

Det förekommer få fackord eller fackuttryck i texterna, och de som finns förklaras i de flesta fall. Både text B och C definierar exempelvis tydligt vad ”skyddad folkbokföring” innebär (se exempel 11 och 12).

- (11) Om du riskerar att bli utsatt för brott, förföljelser eller allvarliga trakasserier kan du ansöka om skyddad folkbokföring. Detta innebär att din folkbokföringsadress ändras till en annan ort än den där du faktiskt bor. (Text B)
- (12) Skyddad folkbokföring är en åtgärd för personer som kan riskera att bli utsatta för brott, förföljelse eller allvarliga trakasserier. (Text C)

Text A är den enda av texterna som beskriver ”skyddad folkbokföring” något annorlunda (se exempel 13).

- (13) Skyddad folkbokföring hjälper personer som riskerar att bli utsatta för brott eller trakasserier genom att deras folkbokföringsadress inte är den adress där de faktiskt bor. (Text A)

Ett fackord som används utan förklaring är ”skyddsåtgärd”. I text B förekommer ordet utan att förklaras. Det förekommer även i text C, där ordet ”åtgärd” dock används tidigt och det fastslås att skyddad folkbokföring är en sådan (se exempel 12). Således kan man anta att läsaren förstår innebörden av ”skyddsåtgärd” baserat på sammanhanget. Vid ett tillfälle exemplifieras ett fackuttryck istället för att uttryckligen förklaras. I text A förekommer ordet ”stalkerbeteenden”, som inte finns i originaltexten. Ordet används som ett exempel på ”brott, förföljelser eller allvarliga trakasserier”, vilket är en formulering som förekommer i originaltexten, såväl som i text B och C, utan att varken exemplifieras eller förklaras. Fackord som ”kontaktförbud” och ”personlarm” förekommer men förklaras inte i någon av texterna.

Sammanfattningsvis följs i samtliga texter rådet att förklara fackord som läsaren kanske inte är bekant med, med ett fåtal undantag.

### 6.1.5 Mottagaranpassning

Alla tre texter besvarar frågan om vad skyddad folkbokföring är. Detta görs i första stycket i samtliga texter. Information om vem som kan ansöka om skyddad folkbokföring finns kort därefter i text A och B, och ungefär i mitten av texten i text C. I text C finns ingen information om vilka krav som ställs på skyddade personer. I text A och B nämns ett krav under rubriken *Viktigt att tänka på* (se exempel 14).

- (14) Det är viktigt att din adress och andra identifierande uppgifter inte är lätt tillgängliga eller sökbara online. (Text A)

Frågan om hur man går tillväga för att ansöka om skyddad folkbokföring besvaras av alla texter med ”kontakta Skatteverket”. Text A är den enda texten som adderar ytterligare information om vad läsaren behöver göra, nämligen att fylla i en ansökan (se exempel 15).

- (15) Du behöver fylla i en ansökan där du beskriver dina skäl för att få skyddad folkbokföring. (Text A)

Text A är också den enda av texterna som ger läsaren någon information om vad ansökan ska innehålla, nämligen en tydlig förklaring om varför skyddet behövs (se exempel 16).

- (16) Det är viktigt att du i din ansökan förklarar tydligt varför du behöver detta skydd. (Text A)

I text C nämns det också en ansökningsprocess i en beskrivning av vad som kommer hända när läsaren kontaktar Skatteverket (se exempel 17).

- (17) De kommer att vägleda dig genom ansökningsprocessen och informera dig om vilka dokument och uppgifter som behövs. (Text C)

Ytterligare en noterbar förändring i alla tre texter jämfört med originalet är att omfånget har minskat drastiskt. Text A är ungefär 130 ord kortare än originalet och text B och C är ungefär 150 ord kortare än originalet. Information som försvunnit i alla tre texter är till exempel att:

- skyddad folkbokföring ersätter den tidigare skyddsåtgärden kvarskrivning
- personens adress inte ska kunna hittas via exempelvis medlemskap i lokala föreningar
- människor i personens närhet måste respektera de inskränkningar som skyddet innebär.

Man kan argumentera för att informationen i den första punkten inte är särskilt betydelsefull för målgruppen, medan den andra och tredje punkten kan ses som desto mer relevanta,

framförallt punkt två eftersom det är ett exempel på krav som ställs på personer som får skyddad folkbokföring. Specifika krav var som sagt någonting som utelämnades helt ur text C och endast exemplifierades en gång i text A och B. Ingen av texterna har heller kvar några av originaltextens hänvisningar till lagtext. En förklaring till detta skulle kunna vara att det i första klarspråksrådet i listan som Chat GPT-4 baserat klarspråksanpassningarna på står att referat till lagtext riskerar att göra texten tung. Dessa förändringar skulle kunna ses som olika typer av mottagaranpassning.

Sammanfattningsvis besvarar alla texter de viktigaste frågorna läsare ur målgruppen kan tänkas ha, med ett undantag för text C gällande frågan om vilka krav som ställs på personer med skyddad folkbokföring. Det är den sista frågan, hur man går tillväga för att ansöka om skydd, som besvaras med störst olikheter mellan texterna, där text A är mest utförlig och text B mest vag. Viss information som kan upplevas som irrelevant för läsaren har tagits bort ur alla texter, såväl som referenser till lagrum. Sammantaget tyder detta på att texterna är mottagaranpassade.

## 6.2 Texter av mänskliga skribenter

Inför omarbetningarna fick skribenterna instruktionen att uppskatta hur mycket tid de lägger på arbetet. Text D tog ungefär två timmar, text E ungefär en halvtimme och text F ungefär en och en halv timme. Nedan presenteras resultatet för texterna som klarspråksanpassats av de mänskliga skribenterna.

### 6.2.1 Textens överskådlighet

Alla tre texter har fått nya styckeindelningar. Text E är uppdelad i flera korta stycken, där varje stycke fokuserar på en specifik del av ämnet. Text D är uppdelad på liknande sätt, men även ett längre stycke om samma ämne har delats upp för att undvika att det blir för långt. Text F är den text med längst stycken. Den inleds med ett stycke på 622 tecken inklusive blanksteg, följt av ett mycket kort stycke, ytterligare ett långt stycke på 569 tecken inklusive blanksteg, följt av ett sista mycket kort stycke. Detta kan jämföras med originaltextens längsta och näst längsta stycke på 698 respektive 345 tecken inklusive blanksteg. Det första stycket i text F behandlar två aspekter av ämnet – dels vad skyddad folkbokföring är och dels att skyddad folkbokföring kan kombineras med andra skydd.



Gemensamt för de tre texterna är att verbet kommer tidigt i långa meningar (över 15 ord). Detta bidrar till upplevelsen av att det viktigaste kommer först (se exempel 18 och 19).

- (18) Vi bedömer vad du är i för behov av skydd och om den skyddade folkbokföringen kommer ge dig det skydd som du behöver. (Text D)
- (19) Du kan ansöka om att få skyddad folkbokföring om det finns en risk för att du blir utsatt för brott, förföljelser eller allvarliga trakasserier. (Text F)

Alla texter innehåller punktlister. I text E och F används de vid uppräkningsar, medan den används vid en instruktion i text D (se exempel 20).

- (20) Följ de fyra stegen nedan för att ansöka om skyddad folkbokföring.
1. Klicka på länken, ansök om skyddad folkbokföring (öppnas i ny flik).
  2. Ladda ner blanketten.
  3. Fyll antingen i blanketten i din webbläsare eller skriv ut den och fyll i den för hand.
  4. Posta blanketten till Skatteverket. (Text D)

Text E har kvar samma huvudrubrik som originaltexten – *Skyddad folkbokföring*. Text D och F har fått nya huvudrubriker i form av två liknande frågor, vilket visas i exempel 21 och 22.

- (21) Behöver du skyddad folkbokföring? (Text D)
- (22) Behöver du ansöka om skyddad folkbokföring? (Text F)

Alla tre texter har nya underrubriker, vilka presenteras i tabell 2.

**Tabell 2: Originaltextens och de mänskligt skrivna texternas underrubriker**

Originaltexten	Text D	Text E	Text F
När kan en person medges skyddad folkbokföring?	Det här krävs för att du ska få skyddad folkbokföring	Du har rätt till skydd om du behöver det	
	Så här ansöker du om skyddad folkbokföring	Du måste själv ansöka om skydd	Hur ansöker man om skyddad folkbokföring?
Åtgärden ska antas kunna tillgodose behovet av skydd		Livet med skydd är annorlunda	Vad krävs för att man ska få skyddad folkbokföring?
		Du får kombinera skyddet	

	Om du vill lära dig mer om skyddad folkbokföring	Skyddad folkbokföring hette tidigare kvarskrivning	
--	--	--	--

Samtliga av rubrikerna i text D och F speglar innehållet i de tillhörande styckena. Text E:s underrubriker skiljer sig åt från de övriga texterna. Det finns fem underrubriker, vilka är utformade som påståenden som sammanfattar avsnittets viktigaste budskap. Exempel på underrubrikerna och de fullständiga tillhörande styckena visas i exempel 23 och 24.

(23) **Skyddad folkbokföring hette tidigare kvarskrivning**

Skyddad folkbokföring har inte alltid hetat så. Tidigare hette det kvarskrivning, men det ordet använder vi inte längre. Vi förklarar namnbytet i prop. 2017/18:145 s. 45. (Text E)

(24) **Du får kombinera skyddet**

Du kan kombinera skyddad folkbokföring med andra åtgärder, till exempel kontaktförbud och personlarm. (Text E)

Klarspråksrådet om rubriker säger att rubrikerna gärna ska innehålla avsnittets huvudbudskap, och det är tydligt att detta varit centralt i omarbetningen av text E. Slutligen skiljer sig text D från övriga texter eftersom den har en avslutande underrubrik som uppmanar till vidare läsning: *Om du vill lära dig mer om skyddad folkbokföring.*

Sammanfattningsvis följer samtliga texter råden som är till för att öka överskådligheten i texterna.

## 6.2.2 Aktivt språk

Alla tre texter är skrivna i stort sett uteslutande med ett aktivt språk. Exempel på aktivt språk finns i exempel 25 och 26.

(25) Vi bedömer vad du är i för behov av skydd och om den skyddade folkbokföringen kommer ge dig det skydd som du behöver. Det innebär att det är viktigt att du behöver vara beredd på att anpassa dig till vad som krävs av dig för att få skyddad folkbokföring. (Text D)

(26) Efter att du har ansökt om att få skyddad folkbokföring kommer vi på Skatteverket bedöma om du får det eller inte. När vi bedömer det tar vi hänsyn till dina förutsättningar. (Text F)

Dessa exempel kan jämföras med följande formulering från originaltexten: *Vid en bedömning av om skyddad folkbokföring ska medges ska Skatteverket ta hänsyn till den enskildas förmåga och övriga förutsättningar.*

Passivt språk förekommer endast vid ett tillfälle i en av de omarbetade texterna, och används då på ett sätt som tydligt rättfärdigas av sammanhanget (se exempel 27).

- (27) Skyddad folkbokföring kan kombineras med andra typer av skyddande åtgärder, så att man får ett skydd som är anpassat efter ens behov. (Text F)

Sammanfattningsvis har i stort sett alla av originaltextens meningar med passiva verb omarbetats eller skrivits om till meningar med aktiva verb.

### 6.2.3 Tilltal

Alla tre texterna har ett du-tilltal. I text D tilltalas läsaren med ”du” i samtliga meningar, förutom i instruktionen i punktlistan eftersom punkterna är utformade som uppmaningar (se exempel 20). Inräknat rubriker är ”du” det vanligaste ordet i både text D och E. Hur läsaren blir tilltalad illustreras i exempel 28.

- (28) Du behöver själv skicka en ansökan till Skatteverket för att få skyddad folkbokföring. (Text D)

I text F är ”vi” det fjärde vanligaste ordet och förekommer endast i textens tredje stycke. Där presenteras avsändaren med formuleringen: *vi på Skatteverket*. Avsändaren presenteras på liknande sätt även i de övriga texterna. I text E presenteras myndighetens namn i första stycket, och därefter omnämns avsändaren med ”vi” i resten av texten. I text E är ”vi” det näst vanligaste ordet (på delad plats med *och*) (se exempel 29).

- (29) Vi gör vårt bästa för att anpassa skyddet till dig och din vardag [...] (Text E)

Sammanfattningsvis följs rådet att tilltala läsaren och att benämna avsändaren med ”vi” i alla texter.

### 6.2.4 Fackord

Ett fackuttryck som förekommer i alla texter är ”skyddad folkbokföring”. Gemensamt för alla tre är att de förklarar vad det innebär med formuleringar som inleds med *Skyddad folkbokföring innebär att [...]*. I text E förekommer även fackordet ”kvarskrivning”. Här fungerar kontexten i sig som en förklaring av ordets betydelse, vilket demonstreras i exempel 30.

- (30) Skyddad folkbokföring har inte alltid hetat så. Tidigare hette det kvarskrivning [...] (Text E)

I text D exemplifierar skribenten vad risken att bli utsatt för ”brott, förföljelse eller allvarliga trakasserier” kan innebära. Detta kan tolkas som en förklaring av fackuttrycket, om än inte en ren definition (se exempel 31).

- (31) Det kan till exempel vara om du har vittnat i ett allvarligt brottsmål, om du riskerar att utsättas för våld av din familj eller av andra anledningar. (Text D)

I alla tre texter förekommer fackorden ”kontaktförbud” och ”personlarm” utan att förklaras. Det kan antas att detta beror på att det förutsätts att läsaren redan är bekant med dessa skyddsåtgärder och deras innebörd.

Sammanfattningsvis följer samtliga texter rådet att förklara fackord som läsaren eventuellt inte känner till, med ett fåtal undantag av förklarliga skäl.

### 6.2.5 Mottagaranpassning

I alla tre texter finns tidigt ett svar på vad skyddad folkbokföring är. Även frågan om vem som kan ansöka om skyddad folkbokföring besvaras tidigt i alla texter. Text E framställer det som att vissa personer *har rätt* till skydd. Text D och F beskriver det som att man *kan ansöka* om man uppfyller vissa kriterier, i likhet med originaltexten (se exempel 32, 33 och 34).

- (32) Du har rätt till skyddad folkbokföring om du riskerar att bli
- utsatt för brott
  - allvarligt trakasserad
  - förföljd.

Det räcker med att en av punkterna stämmer in på dig för att du ska kunna ansöka om skydd. (Text E)

- (33) Du kan ansöka om skyddad folkbokföring om du riskerar att bli utsatt för brott, förföljelse eller allvarliga trakasserier. (Text D)

- (34) Du kan ansöka om att få skyddad folkbokföring om det finns en risk för att du blir utsatt för brott, förföljelser eller allvarliga trakasserier. (Text F)

Text D besvarar frågan om vad som krävs för att ha skyddad folkbokföring under rubriken *Det här krävs för att du ska få skyddad folkbokföring* (se exempel 35).

- (35) Du kan till exempel inte få skyddad folkbokföring om du inte vill flytta ifrån din nuvarande adress även fast den som hotar dig vet var du bor eller om du delar med dig av dina personuppgifter på internet. (Text D)

I text F besvaras frågan under rubriken *Vad krävs för att man ska få skyddad folkbokföring?* Under denna rubrik finns dock bara en punkt, men skribenten som klarspråksanpassat texten skriver i en kommentar bifogad i texten att hen hade velat lägga till fler krav, men att de inte framkommer i originaltexten. I både text D och F finns ytterligare information om kraven, till exempel att de inte bara gäller den skyddade personen (se exempel 36).

(36) Även dina familjemedlemmar och andra personer i din närhet behöver kunna följa kraven.  
(Text F)

I text E finns information om kraven under rubriken *Livet med skydd är annorlunda.* Här listas tre punkter om vad skyddet innebär (se exempel 37).

(37) Skyddet innebär bland annat följande:

- Vi byter ut eller döljer din riktiga adress på internet.
- Du visar aldrig dina uppgifter i föreningar och liknande.
- Dina nära ger aldrig ut dina uppgifter till utomstående. (Text E)

I samband med listan poängteras det att skyddet bara funkar *om du och dina nära hjälper till.* Ordet ”krav” nämns ingenstans förutom i en metatext i textens första stycke: *På den här sidan kan du se vad som krävs för att få skydd och vad det innebär för dig och dina nära.* Text E har alltså behandlat det här området på ett annorlunda sätt än de två övriga texterna, men täcker likväl in all nödvändig information.

Frågan om hur man går tillväga för att ansöka om skyddad folkbokföring besvaras på olika sätt i texterna. I text E finns informationen under rubriken *Du måste själv ansöka om skydd.* I denna text får läsaren ingen preciserad information om hur ansökningsprocessen går till, utan uppmanas att höra av sig till myndigheten (se exempel 38).

(38) Vi kan inte veta hur din situation ser ut. Därför måste du själv höra av dig och tala om det för oss, så att vi kan hjälpa dig. (Text E)

I text D finns en steg-för-steg-instruktion för att genomföra ansökningsprocessen (se exempel 20). Den uppmanar läsaren att följa en länk, ladda ner ansökningsblanketten, fylla i den och skicka den till Skatteverket per post. Dessutom får läsaren information om var man kan hitta adressen dit blanketten ska skickas. Varken denna information eller steg-för-steg-instruktionen finns med i originaltexten. Skribenten som klarspråksanpassat text D har med andra ord själv letat upp den här informationen.

I text F besvaras frågan under rubriken *Hur ansöker man om skyddad folkbokföring?* Den fullständiga texten under denna rubrik är *Du behöver själv ansöka om att få skyddad folkbokföring*. Det ska dock poängteras att skribenten lämnade en kommentar om att hen i det avsnittet skulle vilja tillägga information om eventuell blankett, var den finns och vart man ska skicka den, alternativt hänvisa till en webbplats eller ett dokument där läsaren kan hitta den informationen.

Andra anpassningar som gjorts i texterna har att göra med hänvisningar till lagrum och propositioner. I text F finns inte dessa med. I text E finns hänvisningar på tre olika platser. Dessa länkar förklaras med vilken information som finns där (se exempel 39).

(39) Vi beskriver alla kriterier noggrant i 16 § första stycket FOL (öppnas i ny flik). (Text E)

I text D har hänvisningarna samlats under rubriken *Om du vill lära dig mer om skyddad folkbokföring* i slutet av texten (se exempel 40).

(40) Om du vill lära dig mer om skyddad folkbokföring kan du läsa paragraf 16 och 17 i folkbokföringslagen (öppnas i ny flik). Du kan också läsa förslaget som regeringen skickade till riksdagen 2018 för att öka skyddet i folkbokföringen för hotade och förföljda personer (öppnas i ny flik). (Text D)

Ytterligare en förändring som skett i texterna är att omfånget har förändrats. Text E är ungefär 50 ord kortare än originalet och text F är ungefär 90 ord kortare än originalet. Text D är å andra sidan cirka 60 ord längre än originalet, vilket rimligtvis kan förklaras av den utökade informationen om ansökningsprocessen som finns med i texten. Text F hade varit längre om skribenten lagt till den information hen enligt egna kommentarer utelämnat.

Det finns ingen gemensam information som utelämnats av samtliga tre texter. Istället har skribenterna gjort olika bedömningar om vad som måste finnas med i texten och inte. Vissa beslut kan sannolikt motiveras av en mottagaranpassning – till exempel text D:s steg-för-steg-instruktion om ansökningsprocessen.

Sammanfattningsvis besvarar alla texter de potentiellt viktigaste frågorna som målgruppen kan ha. Frågan om hur man går tillväga för att ansöka om skyddad folkbokföring är den fråga som besvaras med störst olikheter mellan texterna. Text D är fullständigt utförlig, tack vare att skribenten gjort egna efterforskningar, medan text E och F är mindre utförliga. Två av tre texter har kvar referenser till lagrum och information som tagits bort skiljer sig åt texterna

emellan. Sammantaget tyder detta på att förändringar i texterna gjorts med syfte att mottagaranpassa dessa.

### 6.3 Jämförande sammanfattning

I det här avsnittet gör jag en jämförande sammanfattning mellan resultaten för de AI-genererade texterna och texterna skrivna av mänskliga skribenter.

Alla sex texter har styckesindelats på andra sätt än originaltexten. I alla genererade texter och text E är styckena mycket korta, medan text F har längst stycken, följt av text D. Alla texter följer rådet att placera verbet tidigt i långa meningar, vilket bidrar till en högertyngd. Alla texter följer också rådet att infoga punktlistor – någonting som både framhäver viktig information och gör texterna luftigare. Det är dock bara text D som använder punktlistan för en instruktion och inte en uppräkningslista. Alla texter förutom text E har nya huvudrubriker, och alla texter har nya underrubriker. De flesta rubriker är informativa och talar om för läsaren vad avsnitten innehåller. Några av de genererade texternas rubriker, exempelvis *Hur fungerar det?* och *Hur ansöker du?* är tveklöst mindre informativa än några av de mänskliga texternas motsvarigheter, såsom *Hur ansöker man om skyddad folkbokföring?*. Däremot kan man hävda att det ändå är tydligt för läsaren vad som åsyftas i de AI-genererade texternas rubriker, eftersom ämnet framkommer i huvudrubrikerna och texterna är tillräckligt korta för att sambanden mellan huvudrubrikerna och underrubrikerna ska vara tydligt.

Meningar som innehåller passiva verb i originaltexten har i alla texter omarbetats till att innehålla aktiva verb, med ett fåtal undantag. Vidare tilltalas läsaren genomgående med ”du” och namnet på avsändaren presenteras i alla texter. Däremot är det bara i de mänskligt skrivna texterna som ett vi-perspektiv finns.

Ett fackuttryck som förekommer och förklaras i alla texter är ”skyddad folkbokföring”. Däremot är det bara text C som specificerar att skyddad folkbokföring är en åtgärd. Fackordet ”kvarskrivning” får sin förklaring i text E. Det är dock den enda av samtliga texter som ordet förekommer i. Vidare utvecklar både text D och text A ”brott, förföljelse eller allvarliga trakasserier” med hjälp av exempel. Slutligen förekommer fackorden ”personlarm” och ”kontaktförbud” i alla sex texter utan att förklaras.

Gemensamt för samtliga texter är att de besvarar vad skyddad folkbokföring är och vilka som kan ansöka om det. Text C är den enda text som inte innehåller någon information om vilka

krav som ställs på personer som har skyddad folkbokföring. Alla andra texter tar i någon mån upp kravet från originaltexten: *att personens adress eller andra uppgifter som kan bidra till att avslöja var personen bor; t.ex. medlemskap i lokala föreningar, inte kan hittas via internet eller på annat sätt.* Frågan om hur man ansöker om skyddad folkbokföring besvaras av text B, C, E och F med en uppmaning till läsaren att kontakta Skatteverket. Både text D och text A ger emellertid utvidgad information om ansökningen. Text D gör detta mycket detaljerat med hjälp av steg-för-steg-instruktionen. Text A informerar å sin sida dels om att personen måste fylla i en ansökan, dels att ansökan måste innehålla en tydlig beskrivning av varför skyddet behövs.

Ingen av texterna innehåller språkliga fel eller brister. Däremot innehåller text E ett faktafel, nämligen meningen *Skyddad folkbokföring innebär att vi på Skatteverket döljer din hemadress och andra personliga uppgifter på internet.* Denna information stämmer inte med originaltextens beskrivning: *Skyddad folkbokföring innebär att en person folkbokförs på en annan folkbokföringsort än där hen är bosatt.*

## 7. Avslutande diskussion

En frågeställning som studien ämnat besvara är om det finns skillnader mellan texter som klarspråksanpassats av Chat GPT-4 och mänskliga skribenter. Resultatet visar att samtliga texter som har analyserats följer klarspråksråden som skribenterna och Chat GPT tagit del av. De skillnader som finns är i huvudsak inte mellan grupperna mänskligt skrivna texter och AI-genererade texter, utan de är snarare individuella. Att det saknas vi-perspektiv i de AI-genererade texterna är den enda otvetydiga skillnaden mellan grupperna. Detta skulle kunna vara någonting som tyder på en mindre mänsklig prägel i språket. Förekomsten av pronomenet ”vi” kan bidra till att texter verkar mer personliga och relaterbara, vilket kan förstärka uppfattningen att en människa står bakom texten. Deltagarna i Janouchs studie menade att meningar som innehöll ordet ”vi” bidrog till deras tro om att författaren var mänsklig när texten i själva verket var AI-genererad (Janouch 2023:29-30).

Ytterligare en faktor som bidrog till att deltagarna i Janouchs (2023:31) studie gissade att några av texterna var AI-genererade och inte mänskligt skrivna var att de innehöll brister, såsom språkliga fel eller konstiga formuleringar eller budskap. Den föreliggande studiens resultat är en viktig påminnelse om att brister som språk- eller faktafel inte enbart är



begränsade till AI. Texter skrivna av människor kan naturligtvis också innehålla sådana brister, vilket syns i faktafelet i text E, skriven av en mänsklig skribent.

En annan frågeställning som studien ämnat besvara är om det finns likheter mellan texter som klarspråksanpassats av Chat GPT-4 och mänskliga skribenter. Sett till huruvida klarspråksråden följs eller inte finns det, förutom användningen av ”vi”, endast likheter mellan grupperna. En anmärkningsvärd likhet mellan två individuella texter är att de båda tillför information som inte finns med i originaltexten. Det gäller informationen om ansökningsprocessen i mänskligt skrivna text D och AI-genererade text A. Det är rimligt att förvänta sig att en mänsklig skribent som skriver om ett främmande ämne tar sig tid att utbilda sig om ämnet för att kunna producera högkvalitativt material. Detta återspeglas tydligt i text D, där skribenten har lagt till relevant ny information som berikar texten sett ur mottagarsynpunkt. Intressant nog visar även text A liknande drag genom att inkludera information som inte finns i originaltexten. Text A når visserligen inte upp till samma detaljrikedom som text D, men detta visar likväl på teknikens potential.

Angående texternas mottagaranpassning är det viktigt att poängtera varken de mänskliga skribenterna eller Chat GPT har fått någon specifik information om just Skatteverkets målgrupper och texter, samt vilka krav som ställs på dessa. Inte heller jag har någon specifik kunskap om detta. För undersökningens skull har jag därför skapat en målgrupp som de mottagaranpassat texterna till, samt hittat på frågor som kan vara viktiga för den målgruppen att få veta svaret på. Utifrån denna studies resultat kan man alltså inte dra några slutsatser om hur väl skribenterna och Chat CPT mottagaranpassat texterna till originaltextens riktiga målgrupp. Originaltexten valdes ut för att den fungerar som ett exempel på en text som inte följer klarspråksråd, och studien syftar inte till att dra några slutsatser om den specifika myndighetens text- och klarspråksarbete.

Den föreliggande studien visar framförallt att Chat GPT kan tillämpa klarspråksråd, inte att Chat GPT självständigt kan anpassa texter fullständigt för en specifik mottagargrupp och situation. Klarspråksanpassning innefattar nämligen inte bara att förenkla och förändra textens ytskikt. Det kräver även en djupare förståelse för målgruppens behov och kunskapsnivå, samt den specifika kontext där texten finns. Om texten från denna undersökning skulle klarspråksanpassats i en autentisk situation hade skribenten även behövt ha kännedom om, samt behövt ta hänsyn till myndighetsspecifika krav som exempelvis rättslig korrekthet. Att enbart tillämpa generella klarspråksrekommendationer på en text är

oftast inte tillräckligt. Detta innebär att skribenten, oavsett om det är en människa eller Chat GPT, måste ha en grundlig förståelse för dessa faktorer för att fullständigt kunna klarspråksanpassa texter.

Studiens resultat visar alltså på potentialen för samarbete mellan modeller som Chat GPT och människor, där Chat GPT får ta en betydande, men inte enskild, roll i klarspråksanpassning av texter. Resultatet är högst relevant för språkkonsulter och andra som jobbar med klarspråksarbete och övrig textvård, eftersom det kan hjälpa dem att förstå vad deras unika bidrag till området är och var deras expertis ligger jämfört med AI. Samarbeten mellan människor och AI skulle tveklöst kunna bidra till stor effektivitet i arbetet. Att använda generativ AI för att klarspråksanpassa text sparar nämligen tid. De mänskliga skribenterna arbetade med texterna som längst en halvtimme och som högst två timmar. Att generera texter med Chat GPT-4 tar några sekunder per text. Eftersom resultaten från den aktuella studien indikerar att det inte finns någon signifikant skillnad mellan texter klarspråksanpassade av Chat GPT och av människor blir det extra viktigt att diskutera fördelarna med mänskliga skribenter jämfört med de potentiella tids- och kostnadsbesparingar som kan uppnås genom AI-faciliterat klarspråksarbete.

Det är dock viktigt att komma ihåg att det finns en mängd olika faktorer som påverkar hur AI-genererade texter blir. En sådan faktor är vilken prompt som används. Att deltagarna i Pettersson Svärds (2023:36) studie ansåg att Chat GPT har svårt att imitera mänsklig kreativitet exempelvis vid framställning av copytext, skulle i teorin kunna förklaras av bristande kvalitet på de prompts som används vid framställningen av copytext. På samma sätt hade ett resultat som Andersson och Engströms (2024:55), som visar att respondenterna var mer positiva till den AI-genererade copytexten än den mänskligt skriven, teoretiskt sett kunnat vara ett helt annat om den prompt som använts sett annorlunda ut. Bortsett från subjektiva bedömningar kan resultaten givetvis även bero på variationer i den använda modellen, modellens träning och tekniska framsteg. Samma princip gäller för den föreliggande studien. Mot bakgrund av denna studies resultat är det förmodligen därför lämpligt att betrakta AI-genererade texter som individuella prestationer, likt texter som skapas av enskilda skribenter.

Jag har inte undersökt vad läsare anser om de olika varianterna av texterna. Jag har undersökt om Chat GPT *kan* klarspråksanpassa text och svaret är ja. I framtida studier är det således av vikt att undersöka hur läsare reagerar på texter som klarspråksanpassats av AI. Sådana studier

är relevanta för att ytterligare kunna bedöma AI:s förmåga att klarspråksanpassa text, och kanske framförallt mottagaranpassa dessa texter. Möjliga frågeställningar inkluderar:

- Hur uppfattas texter som klarspråksanpassats av AI, avseende läsbarhet och förståelse?
- Finns det skillnader i hur läsare uppfattar graden av anpassning till deras behov i klarspråksanpassade texter av AI jämfört med mänskliga skribenter, och hur påverkar detta deras förtroende för informationen?

Framtida forskning kan också inrikta sig på samarbetet mellan mänskliga skribenter och generativa AI-verktyg. I en studie inom det området vore det intressant att undersöka om mänskliga skribenter sparar tid genom att låta ett generativt AI-verktyg klarspråksanpassa en text som de själva sedan redigerar, och hur mycket tid detta eventuellt sparar. Därefter kan man sätta det i relation till textens kvalitet och föra en diskussion om värdet av detta arbetssätt. En möjlig frågeställning kan vara:

- Blir textens kvalitet nog hög för att rättfärdiga tiden det sparar att använda AI för att göra en klarspråksanpassning som annars skulle gjorts av en mänsklig skribent?

Slutligen kan man konstatera att AI-faciliterat klarspråksarbete ett högst väsentligt område för framtida forskning. Frågan är nämligen inte om eller när AI kommer förändra arbetsmarknaden. Det har redan hänt. Frågan är hur vi människor kan utvecklas i takt med denna förändring.

# Litteraturförteckning

- Andersson, A., & Engström, Å. 2024. *Framtidens copywriter är AI – eller? En experimentell studie som undersöker relationen mellan generativ artificiell intelligens och copywritingkompetensen inom kommunikationsprofessionen*. Kandidatuppsats. Karlstads universitet. <https://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:kau:diva-98153>
- Ekin, S. 2023. Prompt Engineering For ChatGPT: A Quick Guide To Techniques, Tips, And Best Practices. *TechRxiv*. DOI: 10.36227/techrxiv.22683919.v2
- ESS. U.å. *Om språkkonsulter*. <https://sprakkonsult.se/om-sprakkonsulter/> (hämtad 2024-04-19)
- Fintechnews Switzerland. 2023. *The implications of ChatGPT and AI models on fintech and banking*.  
<https://fintechnews.ch/aifintech/the-implications-ofchatgpt-and-aimodels-on-fintech-and-banking/57552/> (hämtad 2024-04-15)
- Haenlein, M. & Kaplan, A. 2019. A Brief History of Artificial Intelligence: On the Past, Present, and Future of Artificial Intelligence. *California Management Review* 61(4): 5–14. DOI: 10.1177/0008125619864925
- Isof. U.å. *Klarspråkhjälpen*.  
<https://www.isof.se/stod-och-sprakrad/spraktjanster/klarsprakshjalpen> (hämtad 2024-04-19).
- Isof. 2022. *Skriv klarspråk*.  
<https://www.isof.se/stod-och-sprakrad/spraktjanster/klarsprakshjalpen/skriv-klarsprak> (hämtad 2024-04-19).
- Janouch, J. 2023. *Kan AI agera journalist? : En undersökning av GPT-4:s förmåga att generera nyhetsartiklar*. Kandidatuppsats. Södertörns högskola.  
<https://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:sh:diva-52590>
- Korzynski, P., Mazurek, G., Krzypkowska, P., & Kurasinski, A. 2023. Artificial intelligence prompt engineering as a new digital competence: Analysis of generative AI technologies such as ChatGPT. *Entrepreneurial Business and Economics Review* 11(3), 25–37.

DOI: 10.15678/EBER.2023.110302

Nord, A. 2011. *Att göra någon annans text tydlig. Förutsättningar och språkideal vid språkbearbetning av myndighetstext.*

<https://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:uu:diva-188755>

Ooi, K.B. m.fl. 2023. The potential of generative artificial intelligence across disciplines: Perspectives and future directions. *Journal of ComputerInformation Systems* 1–32.

DOI: 10.1080/08874417.2023.2261010

OpenAI. 2022. *Introducing Chat GPT.* <https://openai.com/index/chatgpt/> (hämtad 2024-04-22)

OpenAI. 2023. *GPT-4.* <https://openai.com/research/gpt-4> (hämtad 2024-04-24)

Pettersson Svärd, J. 2023. *Morgondagens kommunikation i dag: Chat GPT och den AI-faciliterade skrivprocessen.* Kandidatuppsats. Mälardalens universitet.

<https://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:mdh:diva-64272>

SFS 2009:600. Språklag.

Språkrådet. 2019. *Språklagen och medborgaren – en undersökning av medborgarmejl.* Stockholm: Institutet för språk och folkminnen.

<http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:sprakochfolkminnen:diva-1691>

Språkrådet. 2023. *Språklagen i praktiken: En vägledning från Språkrådet.* Stockholm: Institutet för språk och folkminnen.

<https://www.isof.se/lar-dig-mer/publikationer/publikationer/2023-08-31-spraklagen-i-praktiken---en-vagledning-fran-sprakradet> (hämtad 2024-05-20)

UBS. 2023. *Let's chat about ChatGPT.*

<https://www.ubs.com/global/en/wealth-management/who-we-serve/marketnews/article.1585717.html> (hämtad 2024-04-15)

Zewe, A. 2023. Explained: Generative AI. *MIT News.* 9 november.

<https://news.mit.edu/2023/explained-generative-ai-1109> (hämtad 2024-04-11)

## **Bilaga 1: Klarspråksråden**

### **1. Sätt dig i läsarens stol**

Om det var du själv som skulle läsa texten, vad skulle du då först och främst vilja veta? Se till att svara på läsarens frågor först.

#### **Skriv så här**

*Ska du välja skola? Här kan du läsa om de olika alternativen för dig som bor i Solköping. Gör ditt val senast den 1 februari.*

Börja inte med att förklara ärendet ur avsändarens synvinkel:

#### **Skriv inte så här**

*Enligt § 3 i skollagen har vårdnadshavare rätt att välja skola. Kommunen riktar årligen i januari en förfrågan till vårdnadshavare som ...*

Skriv enkelt och rakt på sak:

#### **Skriv så här**

*Hej!*

*Vi har noterat att ditt barn inte har varit i skolan sedan terminen startade. Har ditt barn bytt skola? Ring eller skriv till oss på utbildningsförvaltningen. Vi behöver veta var ditt barn går i skolan, eftersom alla barn enligt skollagen har skolplikt, det vill säga måste gå i skolan.*

*Med vänlig hälsning*

Citat eller referat ur lagtext kan göra texten tung:

#### **Skriv inte så här**

*Om en skolpliktig elev inte fullgör sin skolgång och detta beror på att elevens vårdnadshavare inte har gjort vad denne är skyldig att göra för att så ska ske, får hemkommunen förelägga elevens vårdnadshavare att fullgöra sina skyldigheter. Ett föreläggande får förenas med vite (skollagen 2010:800. 7 kap. 20§ och 23§). Om ditt barn inte längre bor kvar i kommunen ber vi dig att ta kontakt med skattemyndigheten för att göra ändring i folkbokföringen. I annat fall ber vi dig*

*kontakta utbildningsförvaltningen snarast och informera om vilken skola ditt barn går i.*

## 2. Skriv *du* till läsaren

Använd tilltal i stället för omtal när du skriver till någon.

### **Skriv**

*I din redogörelse saknas bilaga 4. Vänligen fyll i och skicka in den.*

### **Skriv inte**

*I den sökandes redogörelse saknas bilaga 4. Ansökan bör kompletteras.*

## 3. Tala om avsändaren som *vi* eller *jag*

När du skriver i tjänsten är det den myndighet, kommun eller organisation du arbetar på som är avsändare. Ibland är det extra viktigt att det framgår tydligt. I ett beslut måste det framgå vem som fattat beslutet. Men det blir tjatigt att upprepa namnet många gånger i texten. När du väl har skrivit ut organisationens namn går det bra att skriva *vi* i den fortsatta texten.

### **Skriv**

*Solköpings kommun satsar i år på tillgänglighet. Därför kommer vi att ...*

## 4. Dela in texten i lagom långa stycken

Texten blir lättare att överblicka om den är indelad i lagom långa stycken. Det här är bra för alla läsare, men särskilt viktigt för dem som har lässvårigheter.

Det är innehållet som ska styra styckeindelningen. Har du stycken som är alltför långa? Leta då efter ställen där du byter spår eller infallsvinkel – där passar det bra att göra nytt stycke. (Men alltför korta stycken kan också göra texten svårläst, eftersom sambanden kan bli svåra att se.)

## 5. Börja meningen med det viktigaste

Särskilt när du skriver lite längre meningar (15 ord eller fler), är ett bra råd att börja med det viktigaste. Vad är då det viktigaste? Oftast har det med en handling att göra; därför är en tumregel att se till att verbet kommer tidigt i meningen. Vänta däremot gärna med "för att", "eftersom", "mot bakgrund av", "när det gäller" och liknande.

#### **Skriv så här**

*Kronofogdemyndigheten kan göra utmätning hos er omedelbart, om ni trots detta beslut betalar ut lön och inte betalar in det avdragna beloppet.*

#### **Skriv inte så här**

*Om ni trots detta beslut betalar ut lön och inte betalar in det avdragna beloppet, kan Kronofogdemyndigheten göra utmätning hos er omedelbart.*

## 6. Använd punktlister

Punktlister är ett enkelt sätt att göra texten luftigare och framhäva viktig information. Så fort du har någon form av uppräkningslista eller en instruktion i flera steg gör du klokt i att använda en punktlista. De underlättar för alla – särskilt för läsare med kognitiva funktionsnedsättningar. Det finns flera typer av punktlister, men gemensamt för dem är att raderna ska vara formade på samma sätt. Var konsekvent, så blir det lätt att läsa!

## 7. Förklara fackord

"Undvik facktermer" är ett vanligt råd på skrivkurser och i checklistor. Det är en förenkling, för självklart passar termer och annat fackspråk utmärkt i rätt sammanhang. Men det är viktigt att läsarna får en förklaring av termer som de kanske inte är bekanta med. Då blir kommunikationen effektiv – även med fackord.

#### **Förklara fackordet i en bisats**

*Föräldrarna var i genomsnitt lediga obetalt, det vill säga utan att ta ut föräldrapenning, 39 procent av tiden.*

#### **Förklara först och sätt sedan fackordet inom parentes**

*Som företagare är du skyldig att ta ut moms av dina kunder och betala den till staten (utgående moms).*



### **Nämn fackordet först och ge förklaringen sedan**

*Med utgående moms menas den moms som företagare tar ut av sina kunder och betalar till staten. Momsen är ...*

## **8. Använd aktiva verb**

Hur vet läsarna vem som är aktören när det står att något har kontrollerats? Med aktiva verb som vi har kontrollerat blir det tydligt vem som gör vad. Ofta är det bästa att ta det säkra före det osäkra och använda aktiva verbformer. Det kan vara avgörande för att läsarna ska hänga med i texten. Det gäller särskilt när du vill få läsarna att göra något.

### **Skriv så här**

*I en rapport från 2021 uppmärksammar Riksrevisionen att många som är berättigade till bostadstillägg inte ansöker om förmånen.*

### **Skriv inte så här**

*I en rapport från 2021 uppmärksammas att många som är berättigade till bostadstillägg inte ansöker om förmånen.*

## **9. Skriv rubriker som speglar innehållet**

Håller rubriken vad den lovar, eller säger den för mycket eller för lite om texten? Skriv informativa rubriker som speglar innehållet i texten som följer. De får gärna innehålla avsnittets huvudbudskap. Rubrikerna kan med fördel utformas som påståenden, uppmaningar eller frågor.

### **Skriv så här**

*Fisket i Östersjön minskade år 2021 trots ökade kvoter*

### **Skriv inte så här**

*Fisket 2021*

*Råden är hämtade från Isof:s Klarspråkshjälpen.*

## **Bilaga 2: Texten**

### **Skyddad folkbokföring**

Den som av särskilda skäl kan antas bli utsatt för brott, förföljelser eller allvarliga trakasserier på annat sätt kan ansöka om att få vara folkbokförd på en annan folkbokföringsort än där personen är bosatt. Åtgärden ska med hänsyn till den enskildas förmåga och övriga förutsättningar kunna antas tillgodose behovet av skydd.

#### **När kan en person medges skyddad folkbokföring?**

Skyddad folkbokföring innebär att en person folkbokförs på en annan folkbokföringsort än där hen är bosatt. Det kan användas om personen av särskilda skäl kan antas bli utsatt för brott, förföljelser eller allvarliga trakasserier på annat sätt ([16 § första stycket FOL](#)).

Personen måste själv ansöka om skyddad folkbokföring.

Skyddad folkbokföring ersätter den tidigare skyddsåtgärden kvarskrivning ([prop. 2017/18:145 s. 45](#)).

#### **Åtgärden ska antas kunna tillgodose behovet av skydd**

Vid en bedömning av om skyddad folkbokföring ska medges ska Skatteverket ta hänsyn till den enskildas förmåga och övriga förutsättningar ([16 § första stycket FOL](#)). Vid prövningen av om skyddsåtgärden kan förväntas ge tillräckligt skydd måste Skatteverket beakta den enskildas förmåga att leva med de krav som åtgärden medför. En person som inte är beredd, eller som saknar förmåga, att anpassa sig till vad som krävs för att skyddad folkbokföring ska få avsedd effekt bör alltså inte medges denna skyddsåtgärd. Det är också nödvändigt att beakta förutsättningarna för familjemedlemmar och andra i den enskildas närhet att respektera de inskränkningar som skyddet innebär ([prop. 2017/18:145 s. 129](#)).

För att behovet av skydd ska kunna tillgodoses krävs bl.a. att personens adress eller andra uppgifter som kan bidra till att avslöja var personen bor, t.ex. medlemskap i lokala föreningar, inte kan hittas via internet eller på annat sätt ([prop. 2017/18:145 s. 129](#)).

Olika åtgärder som kan vidtas för att skydda en hotad eller förföljd person ska kunna kombineras så att personen får ett skydd som är utformat efter vars och ens specifika situation. Det finns därmed inte något hinder för den som har exempelvis kontaktförbud eller personlarm att också ansöka om skyddad folkbokföring ([prop. 2017/18:145 s. 53](#)).

### **Bilaga 3: Prompt**

Du har rollen som språkkonsult. Jag behöver din hjälp för att klarspråksanpassa text nedan. Texten är avsedd att kommunicera information om skyddad folkbokföring till personer som ska få skyddad folkbokföring. Jag skulle vilja att du använder klarspråksråden från den bifogade PDF:en för att göra klarspråksanpassningen.

Efter att du har klarspråksanpassat texten ska du målgruppsanpassa texten till målgruppen personer som ska få skyddad folkbokföring.

Text att klarspråksanpassa: