



LUNDS  
UNIVERSITET

# Svårigheter och strategier i skrivprocessen

## Intervjustudie på kommunal förvaltning

Svenska, Språk- och litteraturcentrum

Handledare: Anna W. Gustafsson

Datum: 5 juni 2026

Sara Dahlgren

Språkkonsultprogrammet

SVEK63 Examensarbete

# Sammandrag

Den här studien är ett svar på Nords (2017) slutsatser om yrkesskribenters behov på arbetsplatsen. Studien kartlägger vilka svårigheter yrkesskribenter på kommunal förvaltning upplever när de skriver och vilka strategier de använder för att hantera dem. Materialet består av åtta intervjuer med deltagare från tre svenska kommuner, tematiskt analyserade utifrån Flower och Hayes (1981) kognitiva skrivprocessteori. Resultatet visar att svårigheter framför allt upplevs i samband med komplex mottagaranpassning eller när skribenten får ett uppdrag som saknar syfte. Även innehåll är svårt, men det hanteras med generöst tilltagna och väletablerade strategier. En annan svårighet är att få ro i en stressig arbetsmiljö samt att veta när texten är färdig. Strategierna som skribenterna använder inkluderar bland annat flödesskrivning eller att utgå från rubriksättning, mallar, inklippta delar av andra offentliga texter, kollegial respons, samskrivning med AI och kvalitetsgranskning av grindvakter eller chefer. Sist diskuteras hur arbetsplatsens sociala konventioner och hierarkier påverkar skribenters förutsättningar och hur AI som verktyg bör värderas för att bäst gagna skribenterna.

**Nyckelord:** skrivprocess, yrkesskribent, kollektivt skrivande, AI, generativ artificiell intelligens, språkkonsult, skriva, kognition

# Innehåll

<b>1 Inledning</b> .....	<b>1</b>
<b>2 Syfte och frågeställningar</b> .....	<b>2</b>
<b>3 Teori</b> .....	<b>2</b>
3.1 Den kognitiva skrivprocessen.....	3
3.2 Motivation, arbetsminne och mottagaranpassning .....	4
3.3 Ett nätverk av syften.....	5
<b>4 Tidigare forskning</b> .....	<b>6</b>
4.1 Attityder till skrivande på arbetsplatsen .....	6
4.2 Kollektivt skrivande .....	7
4.3 AI – verktyg eller kollega? .....	8
<b>5 Material och metod</b> .....	<b>8</b>
5.1 Kvalitativa forskningsintervjuer .....	8
5.2 Etiska överväganden.....	10
5.3 Deltagarna .....	10
<b>6 Resultat – svårigheter och strategier</b> .....	<b>11</b>
6.1 Deltagarna och deras genrer .....	11
6.2 Komma i gång och få ro .....	13
6.3 Skapa syftet åt någon annan .....	15
6.4 Anpassa texten till en komplex mottagare.....	17
6.5 Hitta rätt innehåll och strukturera.....	20
6.6 Redigera och bli färdig .....	22
6.7 Hantera myndigheters krav på transparens.....	24
<b>7 Diskussion</b> .....	<b>25</b>
7.1 Diskussion av resultat.....	25
7.1.1 Börja skriva och bli färdig.....	25
7.1.2 Syfte, kognition och arbetsmiljö.....	26
7.1.3 Mottagaranpassning och krav på transparens .....	28
7.1.4 Innehåll och kollektivt skrivande .....	29
7.2 Reflektioner – skrivande, AI och framtiden.....	30
<b>8 Litteratur</b> .....	<b>32</b>
<b>Bilaga 1 – texttyper som deltagarna arbetar med</b> .....	<b>34</b>
<b>Bilaga 2 – intervjuguide</b> .....	<b>35</b>

# 1 Inledning

I dag är det svårt att veta vart skrivande som hantverk är på väg för yrkesskribenten på kommunal förvaltning. Kraven har alltid varit höga och skrivandets komplexitet stor, men arbetsmiljö och verktyg ändras hela tiden. I sin forskningsöversikt *Klarspråksarbete och yrkeslivsskrivande* konstaterar Nord (2017:38) att skrivande i yrkeslivet är svårt, mer komplext än andra arbetsuppgifter, men ofta banaliseras som något som bara ska göras.

”Medvetenheten om förutsättningarna för skrivandet” behöver ökas, skriver Nord (2017:38). Delvis handlar det om att som språkkonsult kunna skapa bättre utbildningar för yrkesskribenter, men också om att förstå hur stort inflytande arbetsplatsens förutsättningar och krav har på skribenten och vilka resurser som hen behöver eller förväntas använda.

Metoderna för att klara av skrivandets alla krav är många och beror givetvis också på texten som ska skrivas. Många verktyg är tekniska och kanske inte ens något vi tänker på längre, som att vi skriver på dator i ordbehandlingsprogram. Vissa metoder förblir desamma som de varit sedan före datorn, som exempelvis flödesskrivning – det vill säga att under begränsad tid skriva oavbrutet utan att gå tillbaka eller redigera. Ofta är det en metod som används för att komma igång med en text. Det senaste och mest omtalade tillskottet i skrivprocessen är generativ artificiell intelligens (härifrån förkortat AI). Precis som symaskinen förändrade skrädarens hantverk under industrialiseringen, ställer AI skribentens roll och förutsättningar i nytt ljus. Vi hör rapporter om myndighetsledning som kräver att alla medarbetare ska ställa om till att använda AI, men hur och på vilket sätt som det är lämpligt är fortfarande oklart.

Språkteoretiker och språkkonsulter, som är av övertygelsen att alla texter är repliker i långa kedjor av mänsklig dialog, skulle kunna hävda att frågan om skrivhantverket börjar bli existentiell. Om dialogen inte innehåller en mänsklig avsändare, vad händer då med samtalet? Om skribenter inte behövs längre, vad händer med de många yrkesroller som idag sysslar med skrivande i en skriftburen demokrati? Vad händer med mottagaren, medborgaren?

AI är onekligen en viktig komponent i dagens diskussion om skrivande som hantverk, men frågan börjar varken med verktygen eller teknologin, utan med människorna som omger dem och skapar konventioner kring dem. Det har, till exempel, sedan långt före AI funnits ganska avancerade skribenter som inte betraktar sig som skribenter och som inte betraktar sitt skrivande som skrivande, än mindre ett hantverk.

Som språkkonsulter är det meningen att vi ska hjälpa yrkesskribenter leva upp till de lagkrav som ställs på skribenterna och deras texter, oavsett vilka metoder och verktyg som de använder. Det kan vi dock bara göra om vi har fortsatt insikt och förståelse för deras arbetssituation. Den här uppsatsen är därför ett svar på Nord uppmaning om att öka medvetenheten om yrkesskribentens förutsättningar, framför allt i en tid när praktiken förändras snabbt i och med den snabba etableringen av AI på arbetsmarknaden. Genom att undersöka åtta skribenters upplevelse om svårigheter och strategier i sitt skrivande 2026, hoppas jag lägga en pusselbit i den helhet som språkkonsulter, skribenter och myndigheter behöver för att fortsatt bidra till ett demokratiskt rättvist skriftsamhälle.

## 2 Syfte och frågeställningar

Den här studien syftar till att kartlägga vilka svårigheter och utmaningar olika yrkesskribenter stöter på i sin skrivprocess på arbetsplatsen och vilka strategier som de använder för att hantera dem. Frågeställningarna är

- Vad kan yrkesskribenterna på kommunal förvaltning uppleva som svårt i skrivprocesser kopplat till deras arbetsuppgifter?
- Vilka metoder, verktyg och vilket stöd använder de sig av för att hantera sådana svårigheter?

Förhoppningen är att en undersökning av skribenternas utmaningar, och strategierna som de använder, kan bidra till en uppdaterad realistisk bakgrund för fortsatt kompetensutveckling av skrivande i offentlig verksamhet.

## 3 Teori

En viktig bakgrund för den här studien är den psykolingvistiska teorin om den kognitiva skrivprocessen, som publicerades av Flower och Hayes (1981). Detta avsnitt kommer först beskriva deras ursprungliga modell följt av ett par av författarnas senare kompletteringar till modellen. Sist i avsnittet ges teoretiska förklaringar till varför mottagaranpassning respektive att bestämma syfte kan vara kognitivt belastande.

### 3.1 Den kognitiva skrivprocessen

Flower och Hayes (1981) teori om den kognitiva skrivprocessen skapades för att förklara vilka tankemässiga komponenter som är aktiva när vi skriver. Teorin utgår från flera års undersökningar med observationsprotokoll under 70-talet, där skribenter fick kommentera vad de gjorde och tänkte medan de skrev. Utifrån sina observationer konstruerade författarna en modell som visar följande fyra principer.

Den första principen är att skrivprocessen inte är, som namnet antyder, *en* process utan många olika processer. Den andra principen är att processerna är hierarkiskt ordnade samtidigt som de hela tiden bakas in i varandra. För att bäst förstå detta kan man säga att det finns tre övergripande processer:

- att anpassa sig till den yttre miljön
- att hämta kunskap ur långtidsminnet
- att skriva.

Dessa tre processer är hierarkiskt överordnade andra tankeprocesser som innefattas i dem och skribenten växlar hela tiden mellan samtliga överordnade och underordnade processer (Flower och Hayes 1981:366).

Den tredje principen är att skrivprocesserna styrs av målsättningar, men i stället för en enda målsättning hanterar skribenten snarare ett nätverk av dem. Slutligen är den sista och fjärde principen att dessa målsättningar både överordnas och underordnas varandra och tillsammans representerar skribentens förståelse för textens syfte (Flower och Hayes 1981:366), vilket förklaras ytterligare i avsnitt 3.3.

Till den övergripande processen *anpassning till yttre miljö* hör allting som händer utanför skribentens kropp. Det innefattar både det *retoriska problemet* (anpassning till mottagare, skrivsituation inklusive tekniska hjälpmedel och sociala konventioner) och den *text* som redan har blivit skriven (Flower och Hayes 1981:369).

Till den övergripande processen att *hämta kunskap från långtidsminnet* hör att skribenten ska kunna avgöra vad i hens ofta omfattande kunskap om ämnet som är relevant för det som ska skrivas. Till processen hör också uppgiften att begränsa ämnesurvalet och att veta var hen kan hitta mer information, exempelvis vilka kollegor som vet mer eller vilka källor som är relevanta (Flower och Hayes 1981:371–372).

Till den övergripande processen att *skriva* hör flera mindre processer: planera, överföra och revidera. I *planeringsprocessen* av dessa inkluderas att skapa idéer, organisera, och skapa mål, medan processen *överföring* handlar om att överföra tanke till läsbara formuleringar (fördjupning i avsnitt 3.2). Ännu en process i skrivandet är *revidering*, vilket kan ske närsomhelst, och till sist processen *övervakning* som inbegriper att skribenten måste ta beslut om de andra processerna som nämnts ovan (Flower och Hayes 1981:366–375).

Det finns enligt Flower och Hayes (1980:41–44) olika sätt att ”jonglera” de naturliga svårigheter som uppstår under skrivprocessen och alla handlar om att avlasta arbetsminnet kognitivt. Metoder som de nämner är att tillfälligt *kasta bort* ett problem (exempelvis ignorera att texten har en mottagare), *skapa delmål* av något komplext, *prioritera och nöja sig*, *planera* med mer.

Varför vill man då se på skrivande ur det här, tillsynes mycket krångliga, perspektivet och inte ett enklare sådant? För språkkonsulter och andra som strävar efter att förstå och utveckla en skrivkompetens som redan finns, bland annat på arbetsplatser, kan alltför förenklade synsätt på skrivande resultera i direkt felanpassade insatser (se avsnitt 4.1). För att till exempel lära ut klarspråk eller ge någon respons måste vi förstå vilka kognitiva bördor som den specifika skribenten står inför. Teorier om den kognitiva skrivprocessen hjälper oss att göra det.

### **3.2 Motivation, arbetsminne och mottagaranpassning**

Flower och Hayes modell kompletterades senare med fördjupande teorier och nya modeller. Femton år efter deras första modell kom Hayes med en ny variant, i vilken han valde att beskriva framför allt arbetsminnet och skribentens motivation som centrala komponenter (Hayes 1996:4).

Hayes (1996:9) menar att en skribents *motivation* inte bara handlar om det som sker i skrivande stund, utan också har att göra med skribentens identitet och tidigare erfarenheter. Om hen har lärt sig att vissa personer är medfött skickliga skribenter men inte själv ser sig som en sådan, är risken stor att misslyckande döljs och att skrivförmågan därför inte kan utvecklas. Om hen däremot har lärt sig att skrivande är ett hantverk som kräver övning, kommer skribenten be om hjälp och se misslyckande som den lärandeprocess det är (Hayes 1996:9). Det är alltså viktigt att skrivförmåga ses som något som alltid utvecklas, inte som en medfödd skicklighet.

Hayes (1996:8) ville även beskriva *arbetsminnet* eftersom det hanterar allt arbete som skribenten ännu inte har automatiserat. En van skribent behöver till exempel inte tänka på fingersättningen på tangentbordet, medan en ovan skribent både har det och resten av skrivprocesserna att hantera samtidigt. I arbetsminnet repeteras information som skribenten arbetar med i nuet, oftast i form av en inre röst eller representationer (visuella eller semantiska).

Överföringsförmågan, eller *överföring* som process som nämndes i avsnitt 3.1, är förmågan att omvandla representationer i arbetsminnet till meningar och ord. En av de som studerat just överföring är Kellog (2008). Han menar att nivån på en skribents överföringsförmåga beror på hur mycket skribenten behöver hålla i arbetsminnet samtidigt och hur länge hen har tränat på överföring. Ju fler automatiserade processer skribenten har, desto bättre kan hen överföra tanke till ord och i förlängningen ta hänsyn till läsarens eventuella behov (Kellog 2008:6–8). Överföring är alltså avgörande för reell mottagaranpassning.

Under de första tio åren (från det att vi lär oss att skriva i skolan) övar skribenten upp förmågan att med ord formulera *det hen vet* till skrift. Under de nästkommande tio åren övar skribenten upp förmågan att skriva *det hen vet på ett sätt som hen själv kan ta till sig* till skrift. Först när skribenten har uppnått den nivån av överföringsförmåga, menar Kellog (2008:3), kan hen börja öva upp förmågan att skriva *på ett sätt som är anpassat efter en annan läsare*. Det tar alltså ungefär tjugo år innan vi verkligen börjar lära oss mottagaranpassning, vilket gör det lättare att förstå varför det anses vara så svårt.

Mottagaranpassning är dessutom kopplat till en annan svår process: att förstå eller bestämma syftet med texten.

### **3.3 Ett nätverk av syften**

Som nämndes tidigare styrs textens syfte av skribentens målsättningar. Synen på vad ett syfte är skiljer erfarna skribenter från oerfarna, menar Flower (1988:533). Mindre erfarna skribenter vill gärna kunna sammanfatta syftet med en mening, medan mer erfarna skribenter förstår att det snarare handlar om ett internt, kognitivt och föränderligt nätverk av syften, som i sin tur består av målsättningar, planer och kriterier (Flower 1988:533). Ett byggbeslut, till exempel, kan antas ha syftet att ge medborgaren ett ja eller nej till om de får bygga något, men i själva verket ska det förklara vad som godkänns eller inte, varför, byggnadens historik, miljömässiga och tekniska förutsättningar, lagkraven som beslutet grundas på, medborgarens rättigheter i situationen och mycket mer.

Nätverket av syften förändras under skrivandets gång allteftersom frågor besvaras och nya skapas som bättre svarar mot den växande texten. Nackdelen är att ett nätverk av syften är mycket svårare att hantera kognitivt än en förenklande mening, vilket innebär att erfarna skribenter kan ha mycket svårt för syftesdelen, trots sin skicklighet. På så vis kan de uppleva ett mycket större retoriskt problem. Detta hanteras bäst genom att utveckla en god förmåga att skapa delmål och utnyttja olika skrivstrategier, menar Flower (1988:534).

## **4 Tidigare forskning**

Det finns en hel del studier som kan ses som relevanta för att utforska svårigheter och strategier i skrivande på arbetsplatsen. I det här avsnittet har jag valt att lyfta framför allt studier som handlar om skriftbruk för yrkesskribenter och som säger något om skribentens yttre miljö (alltså det retoriska problemet, sociala konventioner och verktyg som skribenten har att tillgå). Först går jag igenom två studier om attityder till skrivande respektive skribentrollen, sedan två studier om kollektivt skrivande och hierarkiska roller och sist en studie om hur skribenter samarbetar med AI kompletterat med en datavetenskaplig åskådning om AI:s potentiella roll för yrkesskribenter.

### **4.1 Attityder till skrivande på arbetsplatsen**

I teoriavsnittet nämndes hur motivation bidrar till skribentens syn på sin skrivförmåga och i det här avsnittet har två studier valts ut för att illustrera kopplingen mellan sociala konventioner och motivation.

Det första exemplet är Söderlundhs (2012) studie av skribenterna på Försäkringskassan, där hon intervjuade och observerade skribenter och handläggare som arbetade med klarspråk. Söderlundh konstaterade att skribenterna definierade sig själva olika beroende på vilka roller de hade. De som skapade och ansvarade för mallarna som användes som stöd i skrivprocessen räknades som ”skribenter”, medan de som använde mallarna inte gjorde det (Söderlundh 2012:60–61). Söderlundh beskrev också handläggarnas upplevelse av att mallarna inte fick ändras av någon annan än de ansvariga och hur flera av handläggarna hade så låga tankar om sitt skrivande att en av dem kallade sina texter för ”floskler”.

Det andra exemplet är Janssens (2001) studie av skrivutbildningars effekt på arbetsplatser. Han jämförde två nederländska utbildningsinsatser och fick se att skrivutbildningar sällan ger

någon självklar effekt på skribenternas förmågor (Janssen 2001:107–108). En anledning till det är att skribenter inom offentliga arbeten inte tycker att skrivkompetens känns så viktigt. Janssen (2001:120–121) upptäckte också att skribenterna inte tyckte att deras texter behövde förbättras, eftersom de ändå skulle godkännas, och godkändes, av cheferna. Vidare upplevde de varken att skrivkurserna kändes kopplade till deras arbete, eller att deras behov förstods av cheferna. Resultatet visade även att skribenterna inte ville förändras om de inte upplevde att de hade fullt stöd från ledningen på arbetsplatsen.

Exempel som Söderlundhs och Janssens visar alltså att hierarkier och sociala konventioner spelar stor roll för skribenters syn på sig själv och deras motivation att utvecklas, vilket kan vara relevant för att skribenten ska fortsätta utsätta sig för olika utmaningar som den kognitiva skrivprocessen innebär. Det visar också att språkkonsulternas tradition att anpassa skrivutbildningar till respektive grupp är högst nödvändig för att de ska få effekt.

## 4.2 Kollektivt skrivande

Exemplen från avsnitt 4.1 kan även ses som exempel på kollektivt skrivande och hierarkiska mönster. Nord och Helgesson (2025) definierade begreppet *kollektivt skrivande* i sin studie av tjänsteskrivelser. Författarna konstaterade att tjänsteskrivelser ofta är baserade på mallar och tidigare texter och därför går igenom en kedja av skribenter och granskare (Nord och Helgesson 2025:145–148). Nord (2026) beskrev även det kollektiva skrivandets dimensioner och reflekterade över att det finns en hierarkisk struktur i vem som ger och tar emot respons på texter. Nord (2026:143) konstaterar att det, precis som i Janssens studie, oftast är chefen eller någon annan slags ”grindvakt” (person som avgör vad som når läsarna) som godkänner dokumentets innehåll. Ju högre upp i hierarkin skribenten befinner sig, desto viktigare verkar dokumentet och godkännandet av det vara. Detta skriver även Söderlundh om (2012:60–61).

Men en text måste inte delas av flera personer eller ingå i en process på det vis som tjänsteskrivelserna gör för att bli ett resultat av en kollektiv process. I Leijten, Schriver och Hayes (2014) fallstudie följdes en kommunikatör genom hela skrivprocessen för ett skrivprojekt. Syftet med deras studie var att undersöka hur kommunikatören konstruerar sina dokument och resultatet visade i likhet med Nord och Helgessons tjänsteskrivelser att texten baseras både på egna och andras texter (Leijten, Schriver och Hayes 2014:322). Med andra ord kan man säga att även om skribenten skriver en text själv, är den texten ibland eller ofta en konstruktion som på olika sätt är uppbyggd av ett kollektiv, om än indirekt.

### 4.3 AI – verktyg eller kollega?

Relevant för den här uppsatsens frågeställning, och fortfarande relativt nytt inom forskning om skrivande, är AI som verktyg i skrivprocessen. Hellström (2024), som är verksam inom vetenskapsfältet för datavetenskap, problematiserar i sin artikel *AI and its consequences for the written word* samhällsdiskussionerna kring AI i samband med skrivande. I artikeln diskuterar Hellström hur AI kan påverka hur mycket vi skriver, vår skrivkompetens, hur vi värderar skrivkompetens och vår tilltro till det skriva ordet, idag och i framtiden.

Diskussionen är teoretisk och utgår från tidigare resonemang om språk och intelligens och metoder för att skapa och kommunicera genom text. Hellström (2024:3) spekulerar om att det mänskliga skrivandet inom vissa domäner snart kan komma att ses som lyxvara på grund av den ekonomiska pressen från arbetsplatsers ledning att skriva med AI.

Pettersson Svärd (2023) är en av de få som har undersökt just detta fenomen. Hans kandidatuppsats baseras på intervjuer med kommunikatörer som använder AI i sin skrivprocess. Resultatet i studien visar bland annat att samtliga av studiens deltagare upplever att deras skrivprocesser helt förändras med verktyget. De upplever också att den kognitiva börda som krävs för att hämta information (ur långtidsminne och yttre källor), generera idéer och planera helt eller delvis försvinner (Pettersson Svärd 2023:38). Det är en intressant aspekt för språkkonsulter att förhålla sig till i framtida arbete med skrivkompetens på arbetsplatser.

## 5 Material och metod

I det här avsnittet presenteras studiens material och metod. Först presenteras metoden för insamling, bearbetning och analys av materialet som består av intervjuer, sedan de etiska avväganden som tagits i beaktning under insamlingen. Sist presenteras urvalet av deltagare, vilket leder vidare till första avsnittet om deltagarnas bakgrund i resultatdelen.

### 5.1 Kvalitativa forskningsintervjuer

Materialet för den här studien utgörs av inspelningar och transkriptioner av åtta intervjuer som är 45–60 minuter långa. Till stöd för intervjuernas upplägg och genomförande användes Kvale och Brinkmanns (2009:118) metodik för kvalitativa forskningsintervjuer. Förutom bakgrundsfrågor som personens yrkestitel och arbetsuppgifter som besvarades före intervjun, ställdes nio frågor som baserades på teman utifrån Nords (2017) slutsatser i *Klarspråksarbete och yrkeslivsskrivande*. Nord sammanfattade att yrkesskribenter behöver tre komponenter för

att svara mot alla krav på arbetsplatsen: ämneskunskap (jfr avsnitt 3.1), retorisk kunskap och kunskap om gemenskapens normer (som båda går under det som kallas för det *retoriska problemet*, avsnitt 3.1) (Nord 2017:28–29). Frågorna utformades efter dessa komponenter för att fånga så mycket av skribenternas potentiella svårigheter, och strategier för att övervinna dem, som möjligt.

Intervjuerna var semistrukturerade i enlighet med Patel och Davidssons (2019:105) beskrivning, med syfte att låta deltagarna tala så fritt de ville om ämnet. Intervjuguiden (se bilaga 2) innefattade även potentiella stödfrågor för de fall då intervjupersonen tyckte någon fråga var för svår att besvara.

Samtliga intervjuer spelades in med telefon och transkribering utfördes med SveaGPT, som är ett AI-verktyg för offentlig sektor. Materialet analyserades med induktiv ansats, där man låter upptäckterna styra resultatet istället för att ha en hypotetisk-deduktiv ingång (Patel och Davidsson 2019:26–27). Inspelningarna lyssnades igenom i flera omgångar: först direkt efter respektive intervju och sedan mer ingående i samband med läsning av transkriptionerna. Vid analysen identifierades teman med hjälp av Kvale och Brinkmanns (2009:221) beskrivning av meningskoncentrering, alltså genom att sammanfatta innehållet i intervjudeltagarnas yttranden till kortare formuleringar som kan representera teman. Denna process utfördes i enlighet med Kvale och Brinkmanns (2009:221–223) fem steg, som går ut på att

1. läsa igenom hela intervjun för att få en överblick
2. fastställa vilka uttalanden som kan formuleras om till teman
3. formulera om uttalanden till de teman som dominerar
4. ställa frågor kring uttalandena utifrån studiens syfte
5. skriva samman alla teman i alla intervjuer till en deskriptiv utsaga.

Framförallt hade jag hela tiden med mig studiens frågeställningar: å ena sidan skribenternas upplevda svårigheter, å andra sidan metoder, stöd och verktyg (i resultatet kallat strategier) som deltagarna använder för att hantera skrivprocessen. I resultatet presenteras svårigheter och strategier under samma tematiska rubrik när de sammanfaller (avsnitt 6.2–6.5) och citat som är representativa eller intressanta har valts ut och redigerats för ökad läsbarhet för att illustrera de olika uttalandena som gjorts.

## 5.2 Etiska överväganden

För att upprätthålla god forskningssed (Vetenskapsrådet 2024) gjordes etiska överväganden inför och under studiens genomförande. Kvale och Brinkmann (2009:84–93) listar de fyra etiska riktlinjer som bör tas i beaktande inför bland annat intervjuer. Det första är *informerat samtycke*. Varje samtal inleddes med en presentation av mig och kortfattad information om studiens syfte. Deltagaren tillfrågades vid initial kontakt och återigen vid intervjun om godkännande för att spela in samtalet och transkribera med hjälp av AI.

I enlighet med den andra riktlinjen, *konfidentialitet*, försäkrades deltagaren om att all data raderas efter studiens slut och att inga personuppgifter tas med i något av studiens material. I samband med detta förklarades även begrepp, såsom *yrkesskribent* (någon som måste skriva för att utföra sina arbetsuppgifter) och *genre/texttyp*, för att genom samförstånd trygga den interpersonella relationen under samtalet. Deltagaren informerades även om sitt frivilliga deltagande och rätten att närsomhelst avbryta intervjun. Deltagarnas identitet är också fingerade.

Den tredje riktlinjen, *studiens konsekvenser*, har hela tiden funnits med i utformandet av frågor inför intervjun – både i förfrågan som skickades ut eller gjordes muntligt och i analysen av resultatet. Min avsikt med studien är att den ska få positiva konsekvenser genom att bidra med konstruktiv information för fortsatt arbete med skrivkompetens på arbetsplatser.

Den fjärde och sista riktlinjen, *forskarens roll*, har genomsyrat framför allt urval av deltagare och mitt uppförande före, under och efter respektive intervju. Till exempel fick jag kontakt med deltagarna delvis genom bekanta, men valde att inte intervju de som jag har en närmare bekantskapsrelation med. Jag var också noggrann med att uttalat berätta för deltagaren att det var hens upplevelser och val av ämnen som var relevanta och att det inte fanns några rätt eller fel. På så vis har samtalet förhoppningsvis inte färgats av mig som privatperson.

## 5.3 Deltagarna

Intervjudeltagarna valdes med bekvämlighetsurval (Patel och Davidsson 2019:141) från tre svenska kommuner, vars omnämnande helt har exkluderats ur materialet. Kontakten med deltagarna etablerades via tre olika mellanhänder: genom tidigare bekantskaper från praktik i min utbildning, genom en vän som arbetar på förvaltning och genom samtal med ett kommunalt kontaktcenter. Alla dessa kunde rekommendera namn på personer som hade tid att

delta i studien. Åtta av tio kontaktförsök gav ett jakande svar och åtta intervjuer kunde genomföras, sju på plats och en i telefon.

Inför intervjun fick deltagarna svara på några bakgrundsfrågor om ålder, arbetsuppgifter, vilken utbildning de gått och om de har något ledningsansvar. Frågan om utbildning ställdes baserat på Nords (2017:32–33) påstående att skrivande på arbetsplatsen skiljer sig mycket från skrivande i skola och sällan är något som personer på förvaltning har förberetts för i sin utbildning. Svaren presenteras i avsnitt 6.1.

## **6 Resultat – svårigheter och strategier**

Vid analysen av intervjuerna kunde sex gemensamma teman kring svårigheter i skrivandet identifieras, svårigheten att

- komma i gång och få ro
- skapa ett syfte åt någon annan
- anpassa texten till en komplex mottagare
- hitta rätt innehåll och strukturera det
- bli färdig med texten
- hantera myndigheters krav på transparens.

Resultatdelen inleds med ett avsnitt om deltagarna och de genrer som de uppgett att de arbetar med, följt av flera avsnitt som behandlar varsitt tema, där omständigheter, exempel på svårigheter och skribenternas strategier presenteras tillsammans där det är möjligt.

### **6.1 Deltagarna och deras genrer**

Inför intervjuerna fick deltagarna frågan om vilken utbildning de gått och de berättar följande om sin bakgrund:

- Hanna är byggnadsinspektör och har gått flera specifika yrkesutbildningar för det. Hon jobbar med tekniskt samråd, arbetsplatsbesök, slutsamråd och anmälan av ärenden.
- Erik och Anders är utvecklingssekreterare och har båda högskoleutbildning (socialantropologi och statsvetenskap respektive rättssociologi). De arbetar främst med att skriva beslutsunderlag till sina nämnder i form av utredningar och besvaranden av politiska initiativ. Erik skriver även för sin förvaltnings ledningsgrupp.

- Maria är avdelningschef och har högskoleutbildning som landskapsarkitekt. Hon jobbar som chef för andra chefer, har personal- och arbetsmiljöansvar för hela avdelningen och verkställer den politiska viljan.
- Lena är civilförsvsarssamordnare och har specifik yrkesutbildning för sitt arbete i form av trygghets- och säkerhetskoordinator. Hon samordnar säkerhet, trygghet och brottsförebyggande arbete.
- Magnus är socialsekreterare och har högskoleutbildning som socionom. Han följer upp vård för barn och ungdomar som är placerade utanför hemmet.
- Johan är utvecklingsledare och har högskoleutbildning i statsvetenskap. Han jobbar bland annat som nämndsekreterare, registrator, arkivansvarig och ansvarar även för styrdokument och ärendehantering.
- Astrid är projektledare och har yrkesutbildning, men ingen som är relevant för arbetet hon gör, vilket innefattar att driva olika innovativa kommunala projekt, bland annat för personer som står långt ifrån arbetsmarknaden.

Tre av deltagarna berättar att de har yrkesutbildning, varav Hanna och Lena berättar att de har specifika utbildningar för arbetet som de gör och att de har fått öva på genrespecifika texter för arbetet i sina utbildningar, till exempel hur man använder sig av lagparagrafer. Astrid, som är projektledare och inte har någon specifik utbildning för sitt arbete, tycker inte att svenskkunskaperna från gymnasiet kändes så relevanta i arbetets skrivuppgifter. Erik, Maria, Magnus, Johan och Anders har högskoleutbildning. De berättar att de inte har fått någon specifik förberedelse för genrerna som de arbetar med, men Erik, Johan och Maria tycker att vissa texter som de skriver liknar akademiska uppsatser i struktur och saklighet. Erik tycker att *förslag till yttrande* påminner om en argumenterande text. Maria tyckte inte alls att hon fick förbereda sig för arbetets genrer på högskola, men hade däremot en nitisk första chef som lärde henne mycket.

I början av intervjun fick deltagarna även frågan om vilka textgenrer som de arbetar med och alla som har nämnts listas i bilaga 1. Totalt nämndes 34 olika textgenrer, men då de inte har granskats i den här studien kan flera av dem ha likheter, även om de kallas för olika saker. De genrer som mer ingående nämndes under intervjuerna var tjänsteskrivelse, byggbeslut, protokoll, journal, utredning, uppdragsdirektiv, rapporter, grunddokument, artiklar med mer. I bilagan har jag valt att skriva ihop genrerna tjänsteskrivelser och tjänsteutlåtanden baserat på Nord och Helgessons (2025:137) definition, men har två punkter för mejl (som alla deltagare nämner), då mejl i sig kan innehålla många undergenrer med stora skillnader: exempelvis

avslag på begäran av handling till en medborgare jämfört med socialsekreterarens konversation med ett barn som ska journalföras. Även genrer som grunddokument, policyer och instruktioner skulle kunna innehålla likheter, men eftersom personerna som nämnt dessa har valt att benämna dem olika samt även arbetar med vitt skilda saker, har jag inte godtyckligt skrivit ihop dem. En oväntad genre var recept, vilket nämns i samband med de projektarbeten som Astrid arbetar med.

Även om denna uppsats fokuserar på svårigheter med skrivande, kan det vara värt att nämna att sex av personerna självmant nämner att de tycker det är roligt att skriva även om det är svårt. De flesta av skribenterna skriver ofta längre texter från grunden. Erik och Maria beskriver skrivande som ett hantverk som kräver mycket övning och som tar lång tid att bli bra på. Bland annat Hanna lyfter att hon alltid tycker det är svårt, men att det blir roligt ibland när hon måste förklara något med berättande ton på ett sätt som gör att läsaren förstår. Hon förklarar hur hon då brukar tänka:

Det handlar om ritningar eller underlag, varför ska de lämna in detta och hur då? Då måste det vara lite mer såhär kort och i en berättelse liksom och det kan jag känna är väldigt lätt.

## 6.2 Komma i gång och få ro

De flesta av deltagarna behöver någon gång eller ofta skriva texter från grunden. Det kan exempelvis handla om beslutsunderlag, utredningar, manualer eller tjänsteutlåtanden. Fyra av personerna beskriver att det kan vara svårt att börja skriva en sådan text och Maria, Johan och Astrid tycker att man måste få ro till det. Johan menar att han behöver sitta i lugn och ro och tänka ut varför texten ska skrivas och upplever att han lägger mycket tid på syfte och mål. Maria tycker mer att det handlar om tid. Hon berättar:

Som chef, man springer, man är överallt. Det är så mycket möten och man kastas in i den ena frågan efter den andra och ska ställa om så här. [...] jag behöver liksom kunna avsätta tid. Helst skulle man ta en promenad innan. Det utrymmet finns inte riktigt [...] och då blir det ju ett stressmoment. Det är ingenting som man bara haspar ur sig på den där halvtimmen man har mellan de här mötena.

Såväl Maria som Johan och Astrid vill kunna sitta oavbrutna ett tag med sin text och inte ta några pauser. Astrid säger:

Om jag ska skriva något längre så har jag jättesvårt att ta pauser. För att mitt huvud är inte där nästa gång jag sätter mig. Då känns det som att börja om. Att plocka upp det tycker jag är svårt.

Deltagarna använder olika strategier för att hantera början på skrivandet. Hanna, Erik, Maria, Johan och Anders berättar att de använder flödesskrivning för att komma i gång, alltså att de bara skriver på utan att stanna upp eller redigera. Sedan fortsätter de lite olika. Vissa menar att de bygger på texten allteftersom de får något att gå på. Andra skriver ner det mesta direkt och får sedan redigera.

Anders menar att han tycker det kan vara svårt att börja från noll när han ska skriva något. Därför tar han ofta en mening som någon annan har skrivit och använder den som den första byggstenen i sin text (jfr ”klippa/klistra” i avsnitt 6.5). Maria och Astrid berättar att de ibland eller ofta använder AI som ett bra sätt att komma i gång. Då börjar de med att skriva det som de själva kommer på. Maria berättar att hon exempelvis skriver till AI vilken typ av text det är som hon ska skriva och vad det ska bli. Ibland ber hon också om en struktur eftersom hon tycker att det är skönt att ha något att utgå från:

Sen brukar jag inte köpa den rakt av. [Men] det är som att man kommer tre steg fram i processen ganska snabbt.

Eriks strategi handlar mer om att utgå från en struktur. Han börjar alltid med att skapa rubriker och att punkta upp vilket innehåll som ska finnas under varje rubrik:

Så att man får någon helhet ganska snabbt på vad är det jag ska göra för någonting och vad ska det här innehålla och vad ska jag leverera.

Astrids strategi för att komma i gång börjar redan med att hon måste hantera alla egna idéer. Under alla sina projekt får hon många idéer som dyker upp dygnet runt och som måste skrivas ner på lappar, mejlas till henne själv, läggas in i planeringsverktyg eller dikteras. När hon ska börja skriva en rapport, ansökan eller andra långa texter berättar hon att hon använder AI. Både för att hjälpa henne skapa något från idéerna likaväl som för att förstå hur hon ska forma texten för de genrer som är nya eller känns onaturliga för henne:

Jag gjorde en tjänsteskrivelse för ett par veckor sedan. Det var min första och då var jag också såhär... Vad är det? Hur ska den se ut? [...] Jag googlar ju. Först och främst. Och så hittade jag Nacka kommun. En otrolig hemsida. [...] Så sa jag det till någon annan som bara, ja men vi går in där hela tiden och hämtar kunskap. Jag bara, what? Och då kunde man ju, och då med det här otroliga AI, då kan man ju också liksom plutta in alla deras riktlinjer. Och sen så kan man liksom: kan du hjälpa mig att strukturera om min text efter de här klarspråksriktlinjerna? [i många steg] [...] Men precis, strukturen kan vara svår innan man vet den. Jag är ju ganska så, jag har mycket tankar och jag spottar ur mig idéer och sen behöver ju det processas om för att det ska bli sammanhängande.

Astrid arbetar alltid fram och tillbaka i många steg med AI och beskriver det som ett samskrivande och en dialog:

Jag vill jobba fram det här. Kan du ställa frågorna som jag har här en och en till mig? Så att jag kan svara på dem.

Svaren som hon skriver på frågorna matar hon sedan tillbaka till AI och så arbetar de fram en text tillsammans. När hon under intervjun tillfrågas om det trots metoden känns som hennes text, berättar hon att hennes personlighet ändå inte ska höras i förvaltningens texter och då blir upplevelsen av skrivandet det här:

Alltså jag... Jag är ju ingen skribent. Vilket gör att jag känner inte, och det tänker jag också är i förhållande till den offentliga rollen. [...] Jag är ju här för att leverera ett resultat. Och sen tar det alla möjliga olika vägar och former. Men för mig är det resultatet som är viktiga. [...] [texten] är ju ett verktyg för att [...] kommunicera något.

Sammanfattningsvis tycker deltagarna att det kan vara svårt att börja skriva en text. Både för att det är svårt att få ro till det i en stressig arbetsmiljö där de inte alltid hinner ta sig tid och stänga in sig i ett ”tyst rum”, men också för att själva skrivandet kan vara svårt att påbörja. För att hantera det senare används bland annat flödesskrivning, att utgå från rubriker, internetsökning (för att förstå en genre) eller olika typer av samskrivning med AI – exempelvis för att få en struktur eller att bolla idéer som skribenten redan har.

### **6.3 Skapa syftet åt någon annan**

En återkommande omständighet som ger upphov till svårigheter, enligt Erik, Lena, Johan och Astrid, är när de av någon anledning behöver skapa ett syfte för texten som de ska skriva, i stället för att skriva den utifrån ett bestämt syfte. Ofta har det att göra med att syftet ska komma från någon annan, som en chef, eller godkännas av en chef som inte heller riktigt vet vad texten ska handla om. Lena och Astrid beskriver att uppdragsgivaren (eller den som äger idén, som en arbetsgivare för ett projekt eller en politiker för ett uppdrag till förvaltningen) ibland kan ge dem uppdraget utan att egentligen ha tänkt ut vad tanken med det är. Då är till och med texten som ska förklara syftet svår att ta fram och skribenten kan inte ens själv besluta om hen är på rätt spår, men måste ändå skriva en text om det. Astrid berättar att det blir extra frustrerande när idéägaren inte heller har tid att ge feedback på syftesidéerna.

Jag är ju projektledare där i ett projekt utan egentlig projektplan.[...] Det är ju väldigt svårt att jobba med någon annans vision, hur mycket man än beskriver sin vision, om den inte finns på prant.

En strategi för att hantera situationen med syftet har systematiserats i form av uppdragsdirektiv, menar Erik. Direktivet är en situationsspecifik genre som de använder på hans arbetsplats när beställaren av ett uppdrag kanske inte har tänkt igenom vad hen vill. Då tar skribenten som fått uppdraget ofta fram ett uppdragsdirektiv, som formulerar vad skribenten tror att uppdraget ska gå ut på, varpå beställaren först får bekräfta det som direktivet säger innan skribenten går vidare med själva uppdraget:

Men när vi får ett uppdrag – vi skriver ju även om det kommer en önskan om ett uppdrag – så brukar vi försöka definiera uppdraget själva och sen gå tillbaka till den som är beställare då och stämma av: är det så här du menar? För vi upplever ofta att man som beställare kanske inte riktigt har tänkt igenom vad man vill, syfte och mål och sådana saker. Så det vill vi gärna göra och då tar vi ofta fram ett uppdragsdirektiv. Så det är den som får uppdraget som tar fram ett eget uppdragsdirektiv.

Lena har däremot ingen lika tydlig strategi att tillgå inför samma problem. En stor del av hennes arbete består av att skapa dokumentation för grundrutiner i kommunen. Hon upplever ofta att hon förväntas göra något, men inte får något riktigt ”vad” eller ”varför”. Problemet består inte bara i bristen på ett konkret uppdrag utan även av att det på hennes arbetsplats inte finns någon tydlig tradition av att dokumentera. Hon har därför ingen dokumentation från liknande arbete att utgå ifrån.

Så då börjar jag luska lite grann, vad ställer KF [kommunfullmäktige] för krav på verksamheterna? Men det fanns liksom ingenting. Det finns en lag som säger vad vi ska göra och den följer man.

Lena måste alltså börja identifiera vad bristen är, vilka olika krav från styrelser och verksamheter som finns och ställa frågor till sig själv att besvara, som: Vad gör vi? Vad är likt mellan verksamheterna? Vad säger vår tillsynsmyndighet? Varför ska vi ha den här texten? När texten är skriven lämnas den över till uppdragsgivaren som då tar över allt ansvar och ägarskap för den. Även om processen är besvärlig innebär det alltså åtminstone att Lena får en slags ”ansvarsfrihet” i slutskedet.

På de flesta andra deltagarnas förvaltningar verkar det finnas en oskriven regel att skriva ner allting – en regel som saknas på Lenas arbetsplats. Hon uttrycker att hon önskar att det var norm även där hon arbetar, så att hon inte måste göra allting från grunden hela tiden. Tyvärr har hon haft svårt att få kollegorna att börja skriva ner vad de gör. Svaret blir ofta att *de* redan vet vad de håller på med.

Sammanfattningsvis upplever flera av deltagarna att de kan få uppdrag och beställningar på texter från någon som inte vet vad de vill uppnå med uppdraget eller texten. Det skapar svårigheter framför allt när skribenten inte äger idén, ska forma ett syfte kring den och måste invänta godkännande på det hen har kommit fram till. I vissa fall finns det färdiga mallar för att hjälpa uppdragsgivaren ta fram syftet, men många gånger måste skribenten ”uppfinna hjulet”. Än värre blir det utan tidigare dokumentation från liknande uppdrag.

## 6.4 Anpassa texten till en komplex mottagare

Något som samtliga deltagare påtar är svårigheten med mottagaranpassning. Erik, Maria och Johan nämner som första exempel kombinationen av att skriva för förvaltning och politisk nämnd. Många gånger är då förvaltningen en ”osynlig” mottagare eftersom tjänstepersoner är så vana vid texterna och då är det politikerna som är svåra att anpassa till. Men ibland kan kombinationen vara klurig. Erik menar att det är svårt att balansera behoven mellan förvaltning och politiker, framför allt i de fall där förvaltningens grunduppdrag och expertis krockar med politikernas önskemål:

Alltså hur ska vi förmedla att vi inte håller med om det här fast man kanske vet att politikerna vill någonting. Det där kan ju vara en knivig fråga för det är ju också ett demokratiskt perspektiv i det där som ibland är svårt.

En annan anpassning som är svår är att tjänstepersonen alltid måste göra sig förstådd för politikerna, som är en heterogen mottagargrupp med varierande erfarenhet av tjänstemannatexter. Skribenten måste ha i åtanke att politikerna både ska orka läsa många texter för ett möte (vilket kräver korthet) och basera informerade beslut på dem (vilket kräver tillräcklig information). Samtidigt är det inte säkert att den heterogena mottagargruppen uppfattar övergripande fel med en text. Ett exempel på det är att Johan en gång av misstag skickade fel ekonomiska rapport till en nämnd utan att någon av politikerna märkte något.

En gammal, som de redan hade sett. Det var ingen som upptäckte det. Det upptäckte jag när jag skulle expediera protokollet sen. [...] Vi sa sist att vi kanske ska ha en liten Kahoot på ett ärende varje gång så vi ser att de verkligen har läst det.

Samtliga deltagare som skriver texter som ska upp ”till politiken” berättar om de strategiska processer som texterna går igenom för att i största möjliga mån hålla bra kvalitet och bli förstådda. Både Johan och Maria har ansvar i sitt arbete som innebär att de kvalitetsgranskar allt som ska ut till politikerna. Texten blir då del av ett slags kollektivt skrivande där de kommer in som sista länken i kedjan av skribenter, som grindvakter med det slutgiltiga

ansvaret. Ett sådant exempel är ett protokoll som består av delar från tjänsteskrivelser. Sådana texter bygger nästan alltid på andra texter där varje text kanske har olika skribenter. Förutom att vara grindvakt skapar Johan också själv mallar för skribenterna som arbetar med sådana texter. Han tycker att den största fördelen med dessa kedjedokument är att informationen från mallarna till tjänsteskrivelser automatiskt läggs in i protokollen.

Alltså som det fungerar idag så hämtas ju mycket information från de här mallarna [som vi har]. Informationen från mallarna till tjänsteskrivelser poppar in automatiskt i protokollen. Så när jag skapar protokollssidorna så trillar ju informationen ut. Så under förutsättning att jag har haft bra tjänsteskrivelser som handläggarna har gjort eller jag själv, det beror på vad det är, men oftast någon annan, så är det ju ganska så klart när jag ska skriva protokollet.

Johan uttrycker att han känner ansvar för all text som ska till politikerna, även om hans namn inte står i dokumentet. Som sist i kedjan av skribenter ser han till att texten är lättläst, lagom lång, inte innehåller något ”vi” och är juridiskt korrekt. På så vis gör det inte så stor skillnad att texten inte är hans.

Maria som är chef har ett liknande ansvar. Hon berättar om hur det går till på tjänstemannaberedningen när hon och andra huvudansvariga ska granska de tjänsteskrivelser som medarbetarna har skrivit:

Då sitter jag med utifrån att det är medarbetare på min avdelning som har ärenden [...] Då sitter ju både jag där, min chef sitter där, kanslichefen sitter där och nämndsekreteraren sitter där. Så det är verkligen inför att det ska upp politiskt.

Texterna till politikerna går med andra ord igenom mycket granskning av ansvariga och chefer för att mottagaranpassningen ska fungera, men granskningen kan också ske på en mer kollegial nivå. Erik berättar att han och kollegorna alltid granskar varandras texter före de nämndsmöten som de är skrivna inför.

Ett annat exempel på svår mottagare är när en text ska riktas till *alla*, eller flera väldigt olika mottagare. Det kan handla om att texten som man skriver är beställd som underlag åt en chef, berättar Lena. I vissa fall har då chefen lovat att arbeta vidare med materialet, som Lena skriver ihop, och anpassa det mer efter specifika målgrupper. I stället används texten så som hon har skrivit den, oavsett vilka mottagarna är. Implicit framgår att Lena då får ansvaret för den mottagaranpassningen, även om hon inte behöver stå som ansvarig skribent senare.

Ett sätt som hon hanterar mottagaranpassningen på, för att se till att texten är tillräckligt lätt, är att lägga in den i AI och fråga vilka förbättringar som hon kan göra. Det är också en metod

som projektledaren Astrid använder för att göra texter lättlästa när hon arbetar med människor som står långt från arbetsmarknaden. Då kan texterna ibland vara recept eller instruktioner som ska kunna läsas av personer med funktionsnedsättning. Hon matar då in respektive text i AI och ber programmet anpassa språket och tonen. I andra fall kanske hon i stället har en text som behöver en mer formell ton.

Ett tredje exempel på svår mottagaranpassning, som Hanna, Magnus och Johan nämner, är att skriva för vanliga, individuella medborgare. (För Johan handlar detta ofta om mejl, vilket jag skriver mer om i avsnitt 6.7). Hanna och Magnus lyfter den mänskliga relationen och hur vissa saker lätt kan misstolkas eller bli känsliga i samband med texter riktade mot individer. Båda två förebygger så många känsliga situationer som möjligt genom att prata med individerna före de ger dem texten. För Hanna kan det vara fråga om ett protokoll från ett möte med en medborgare om en byggnation, eller en text i form av ett byggbeslut. Hon pratar då direkt med mottagaren och förklarar innehållet först. Även Magnus nämner protokoll från möten med barn och deras familjer som känsliga texter. Magnus menar att ett mötesprotokoll dessutom kan få konsekvenser i hans fortsatta relation med barnet och föräldrarna.

Det svåra är ju [möten] där man vet att här finns motsättningar och spänningar och det finns en jätterisk att detta verkligen kommer att dras fram, att granskas i ljuset. Ett ord kan ju bli så fel.

Texten ska dessutom vara anpassad till att barnet växer upp och en dag i framtiden väljer att läsa journalen om sig själv, där protokollet ingår. Samtidigt kan samma text begäras ut av föräldrar, som själva kan ha individuella lässvårigheter, eller användas i förvaltningsrätten.

Förutom att förebygga missförstånd eller oförståelse med muntliga samtal, arbetar både Hanna och Magnus mycket med mallar. Inom byggenheten finns mallar för nästan alla texter som ska skrivas och inom socialtjänsten finns ett nationellt system med mallar som Magnus har att tillgå: BIC och IBIC (Barns/individens behov i centrum). Något Magnus gillar skarpt är sammanfattningen på vissa av utredningsmallarna, som tillåter och uppmuntrar den som skriver att anpassa extra mycket efter barnets ålder och deras personliga möten:

Då tänker jag såhär, barnet är åtta år och då skriver jag såhär. Och barnet är sjutton år och då blir det såhär. Så den [sammanfattningen] jag tycker jättemycket om den. Och den ger sån, lite kreativitet liksom i det. [...] Och sen bara hoppas jag så att barnen läser den någon dag.

Magnus tar också hjälp genom respons från kollegor när en anpassning känns svår.

Sammanfattningsvis upplever alla deltagare att mottagaranpassning är svårt, men i olika sammanhang. Framför allt uppstår svårigheten när skribenten skriver för en heterogen grupp

med väldigt olika behov, för individer vars liv och integritet påverkas eller en kombination av dessa. Svårigheten hanteras på olika sätt. Delvis är det kollektiva skrivandet, responsgivning och kvalitetskontroller i slutet av en textkedja viktigt. Där ser man också till att texten följer förvaltningens sakliga ton och genrens form. Ett annat sätt är att kontrollera textens begriplighet med AI efter att den känns relativt färdig, men i fallet med individen verkar det muntliga samtalet och relationen mellan avsändare och mottagare viktigast.

## 6.5 Hitta rätt innehåll och strukturera

En annan svårighet som fyra av deltagarna, Lena, Magnus, Johan och Anders, påtalar är att välja rätt innehåll. De tycker att det är svårt att veta när det är tillräckligt och relevant information för mottagaren och upplever oftast att det är avgränsningen som är svår. Det gäller speciellt om texten handlar om ett ämne som de kan bra. En attityd som flera av deltagarna verkar dela är att de inte vill att deras texter ska ta mer tid eller resurser av andra människor än vad som är nödvändigt. Risken blir då att texterna inte läses överhuvudtaget.

När det gäller att hitta information samt formulera och strukturera innehåll till sina texter, tycker Erik, Lena, Johan och Anders att kollegorna är en stor resurs. Det kan handla om att kunna fråga om saker i olika nätverk, bolla idéer och hämta mer formell information från sakkunniga ur ett verksamhetsperspektiv, till exempel vid statliga utredningar. Anders berättar också att hans kollegor hjälpte honom att ta bort ungefär 80 procent av innehållet i en av hans texter när han var ny.

Hanna, Magnus, Johan och Anders nämner även metoden ”klippa/klistra” och menar att information i en text kan lånas in från andra källor ganska fritt i all offentlig verksamhet. Då kan skribenten klippa ut olika textsjok eller helt enkelt titta runt och låta sig inspireras av vad andra har gjort. Texterna kommer i det fallet både från kollegor, andra kommuner eller exempelvis statliga myndigheter. Johan säger:

Jag tog fram en ny delegationsordning för inte så länge sedan och då får man ju googla runt och titta på andras och jämföra. [...] Det är ju det fina med att jobba i offentlig verksamhet, att alla delar ju faktiskt med sig av sånt. [...] Sen får man ju ändå vara lite kritisk för att det är ju inte någon som har gjort någon perfekt text.

Att titta på andras texter är också ett bra sätt att lära sig en genre, menar Anders. Han läste igenom många tjänsteskrivelser och yttranden när han var ny och använde ”väldigt mycket copy-paste också, direkta meningar i liknande ärenden och klistrade in”.

I vissa sammanhang finns all information för en text som ska skrivas redan nerskriven i tidigare dokument för sammanhängande ärenden. Magnus berättar att det till exempel kan handla om informationen som ska in i ett nytt dokument, som redan existerar i barnets journal. Då är det naturligt att klistra in saker därifrån.

Hanna upplever också att det är många som klipper och klistrar inom byggenheten, men att det finns nackdelar med det när det sker i vissa mallar. Hon tycker då att kollegor ofta missar saker, som att texten de klistrar in består av gammal lagtext. Hon tycker också att ändringarna i dokumenten gör att de ser för olika ut. Tanken med mallarna är ju att beslut och andra texter ska likna varandra, menar hon.

Mallar är något som samtliga deltagare i studien vid något tillfälle nämner att de använder. Flest och mest detaljerade mallar använder troligtvis Hanna som bygginspektör. Hon tycker att det är ett skönt verktyg, speciellt var det bra när hon var ny på arbetsplatsen, men också för att hon inte vill glömma någon av de många olika laghänvisningar som måste vara med:

Jag kände [...] att det var mycket lättare när man väl kom till en arbetsplats, för alla hade redan förenklat det och skrivit färdiga mallar och protokoll. Så jag fick själv en uppfattning när allting ligger såhär i följd, vad som ska vara med.

Ett problem med mallarna för Hanna är att det inte finns så mycket frihet. Texten blir inte direkt hennes egen, men det kan också vara en fördel eftersom hon tycker att dokument som byggbeslut ska se likadana ut för alla. Att förlita sig så mycket på mallar som de gör på hennes enhet, ställer också stora krav på att innehållet är uppdaterat. Eftersom lagarna ändras mycket händer det ofta att laghänvisningarna i dokumenten inte stämmer.

Deltagarna från de andra förvaltningarna, som skriver något längre texter än Hanna och ofta från grunden i stället, verkar också använda mallar till viss del men med mindre detaljerat innehåll. Ofta handlar det om att mallen innehåller några rubriker och att text fritt kan läggas in under dem, eller att rubriker helt kan plockas bort.

Magnus berättar mer om socialtjänstens två nationella mallsystem: BBIC och IBIC. Avsikten med systemen är att kommuner ska arbeta och dokumentera så likt som möjligt men han tror att det varierar om kommunerna använder dem. Ett problem kan vara att välja rätt mall.

Samma ärende kan innebära olika mallar beroende på var i processen skribenten är och vilken frågeställning hen har. Han beskriver hur överväldigande det kan vara att behöva välja mall:

Alltså ibland är de så omfattande så man blir jättematt bara man öppnar den här. Det är så många rubriker. Sen så får man ju välja.

När man väl har valt är det bra mallar. Magnus gillar att det finns rubriker, manual för vad som ska finnas under rubrikerna och vad man ska tänka på. Han tycker att mallarna blir som ens egen text som ger mycket spelutrymme.

Ett annat verktyg för att välja ut och formulera information, som Erik, Maria, Lena, Johan och Astrid använder, är AI. Det kan handla om att ta fram en mötesagenda (Lena), sammanfatta minnesanteckningar (Erik), eller formulera negerande mejlsvar till en medborgare (Johan) när någon har begärt ut en handling.

Maria, som chef på sin avdelning, uppmuntrar sina medarbetare att använda AI som ett bollplank för att få idéer eller strukturera sitt innehåll, även om man inte måste göra det. Astrid lägger gärna in sin text i AI för att få hjälp att förhålla innehållet och strukturen till en viss genre på arbetsplatsen. Hon påpekar också att texten som hon skriver med AI som verktyg ändå blir unik, eftersom varje person ger olika promptar och är olika bra på det:

Om någon annan hade gjort samma text i samma AI-verktyg så hade den ändå inte blivit likadan. För att jag har ju liksom... Mina resonemang kommer ju med och mina frågeställningar och så bygger vi någonting runt det.

Något AI inte är verkar så bra på vad gäller innehåll, enligt Erik, är att sammanfatta Statens offentliga utredningar (SOU) åt skribenterna på ett bra sätt. Det, menar han, hade varit ett bra användningsområde för AI, men han tycker inte att verktyget har kommit så långt att det är möjligt ännu, eftersom det missar för mycket. Lena har också märkt att AI är för nytt för att processa stora befintliga dokument, även om det är intressant att testa mindre dokument.

Sammanfattningsvis kan innehållet förstås som en svårighet i skrivandet som inte alltid uppfattas som en svårighet av skribenterna, eftersom det finns en väletablerad och accepterad kultur kring att basera sin text på andra texter från offentlig förvaltning och att använda det som tidigare visat sig fungera. En risk med exempelvis mallarna, inklistrade texter eller liknande stöd är att innehållet måste kontrolleras kontinuerligt, så att mallar innehåller rätt information och materialet är anpassat efter situationen.

## **6.6 Redigera och bli färdig**

Fyra personer (Erik, Lena, Astrid och Anders) nämner att det kan vara svårt att redigera och bli färdig med sin text. Till viss del handlar det om att det inte känns lika intressant när man redan har gjort det mesta, menar Erik och Anders, men det handlar också om att det kan vara

svårt att se vad som är fel när man redigerar. Anders berättar om när en kollega var tvungen att hjälpa honom förstå att hans text saknade samband och röd tråd:

Och så tittade jag på det och läste det och kände att jag inte kan ta till mig av någonting jag har skrivit. Men jag kan inte reda ut varför egentligen.

Lena tycker att det kan vara svårt att bli färdig när personen inte vet hur mottagaren kommer ta emot texten, eller när man vet att de inte ens kommer svara. Då blir det lätt att man vänder och vrider på det för länge, menar hon.

För att få färdigt sin text använder deltagarna i studien olika strategier, bland annat för att få respons och bearbeta texten. Astrid tycker om kommentarsfunktionen i ordbehandlingsprogrammen, eftersom hon ofta upplever att ett möte för respons är väldigt ineffektivt. Hon beskriver att hon inte vill lägga tid på att diskutera ordval utan hellre tar det i raka kommentarer direkt i dokumentet. Sedan handlar det bara om att ”traggla redigering”, menar hon, och brukar också be kollegor om respons.

Erik, Maria, Johan och Anders pratar om att man måste få en känsla av att vara klar, och kanske kommer den för att man ibland är less på texten. Sedan ber man sina kollegor om respons och då upptäcker man att det inte alls var klart. Hanna är den enda som säger att hon inte använder respons alls. De av deltagarna som skriver för nämnd har månatliga responsmöten, andra får fråga kollegor om respons sporadiskt. Anders påpekar också att det underlättar med deadlines. Efter responsen och korrigeringsarna brukar texten vara klar. Eller, säger flera stycken, åtminstone *good enough*. Maria utvecklar:

Så där som jag tänker att alla behöver jobba med *good enough* och vilka texter eller vilka uppgifter arbetet i stort, kan man väl nästan säga, är viktiga att lägga krut på. Och vilka är inte så viktiga? Och vilka räcker det med liksom *good enough*? Att hitta den balansen och lägga tiden på rätt saker, att det hela tiden alltid handlar om prioriteringar i det. Annars hade man kunnat arbeta hur mycket som helst med allt. Det är väl snarare det att vissa texter är viktiga att lägga jättemycket tid på. Tills det känns så här. Nu är det bra. Andra är *good enough*. Det är bara att släppa.

Sammanfattningsvis tycker deltagarna att det kan vara svårt att veta när en text är färdig eller inte och att själva identifiera brister med texten så att de kan åtgärda dem. Detta hanteras ofta med respons, från kollegor, chefer eller AI, men det handlar också om att veta vilka texter som ska hålla högre kvalitet och vilka som bara behöver vara *good enough*.

## 6.7 Hantera myndigheters krav på transparens

Det finns en annan svårighet som inte riktigt uttrycks som en sådan, men som tydligt påverkar skrivprocessen hos flera av deltagarna. Det är den övergripande skrivkulturen att de som arbetar på myndighet inte ska vara individer eller privatpersoner utan i stället är en del av förvaltningens röst. De måste också hela tiden svara mot kravet på transparens.

Transparensen handlar delvis om att allting ska finnas nerskrivet så att förvaltningen kan fortsätta sitt arbete utan en specifik individ. Detta är visserligen inte vad Lena upplever på sin arbetsplats, men bland de andra deltagarna verkar dokumentation vara en självklarhet. Det säger framför allt Erik och Magnus. Delvis är det viktigt för att någon som tar över ett arbete inte ska behöva ”uppfinna hjulet” igen, men också för att dokumentation är ett sätt att skydda individer i exempelvis socialtjänstens system. Magnus berättar att det kan kännas svårt att skriva ner något känsligt om en händelse som skett när han varit i kontakt med ett barn eller en familj. Det kan också handla om att en kollega har hört något från familjens grannar men inte skriver ner det utan bara säger det till en annan kollega. Samtidigt menar Magnus att det måste finnas nerskrivet om det kan drabba ett barns välmående, annars ”finns det inte”. Han har hört talas om medarbetare som vägrat skriva ner saker, men ändå pratar om dem, vilket komplicerar läget för alla inblandade:

Och så har vi båda en uppfattning om en sak som har hänt, som egentligen aldrig har hänt för att vi liksom inte får in det i texten. Och det har jag väldigt svårt för.

Transparensen handlar också delvis om att kunna svara mot offentlighetsprincipen, vilket gör sig påmint i sättet som studiens deltagare ser på sin arbetsmejl. Alla deltagare verkar arbeta med en stark medvetenhet om att arbetsmejl inte bör användas för privata meddelanden eller vara plats för informella konversationer. Mejlen ska närsomhelst kunna begäras ut som handling om det handlar om konversationer som inte är interna. Men även interna konversationer kan lätt bli externa om mejlet vidarebefordras till fel person. Magnus och Johan beskriver arbetsmejl som ett viktigt verktyg där man alltid måste väga orden noga. Allting de skriver ska tåla granskning och vara professionellt. Magnus:

Förhåll dig till din arbetsmejl. Det är ett verktyg som du använder i ditt arbete. Det kan begäras ut när som helst av vem som helst. [...] inte kränka, att inte säga för mycket, att absolut inte gå ut med personuppgifter eller namn [...]

Johan hanterar många förfrågningar från olika medborgare, bland annat där han behöver hänvisa personer vidare till andra instanser eller hantera begäran om utlämning av handlingar.

Han säger att de är duktiga på förvaltningen att inte skriva sådant de tänker i mejlen och verkar mena att det kan skapa onödiga konsekvenser.

Alla nämner att det är viktigt att vara saklig och objektiv och Astrid säger att texten ska kunna leva kvar utan henne – den är något som förvaltningen alltid ska kunna stå för.

Sammanfattningsvis finns det några gemensamma drag i arbetskulturen för alla deltagare. De ska som en del av den kommunala förvaltningen kunna vara transparenta i sitt arbete, gärna genom dokumentation. När dokumentationen inte fungerar försvaras också arbetet för den som skriver nästa text och ska försöka utföra sina arbetsuppgifter. Deltagarna i studien uttrycker också att de som en del av kommunal förvaltning helst ska vara icke-personliga och sakliga och att texterna de skriver ska fungera utan dem.

## 7 Diskussion

Den här studien har undersökt vilka svårigheter yrkesskribenter upplever när de skriver och vilka strategier de använder för att hantera sådana svårigheter. Resultatet visar att det framför allt är det *retoriska problemet* (Flower och Hayes 1981:369), att *hämta kunskap från långtidsminnet* (Flower och Hayes 1981:371–372) och att bestämma *syftet* som skapar problem för skribenterna. En övergripande svårighet är även mängden genrer som varje skribent kan komma att arbeta med och anpassningen till det.

Strategierna som skribenterna använder är i sin tur inte bara kognitiva, tekniska och kollektiva utan handlar om att skapa förutsättningar i miljön. I det första av de kommande två avsnitten diskuterar jag studiens resultat i förhållande till teori och tidigare forskning. I det avslutande stycket diskuterar jag AI som verktyg ur ett den här studiens teoretiska utgångspunkt: den kognitiva skrivprocessen.

### 7.1 Diskussion av resultat

I det här avsnittet går jag igenom fyra aspekter av studiens resultat med diskussion om möjliga teoretiska kopplingar och anknytning till framtida uppgifter för språkkonsulten.

#### 7.1.1 Börja skriva och bli färdig

En aspekt som säger något om den yttre miljön för skribenterna är hur de upplever början och slutet av skrivprocessen. Flera av deltagarna nämner svårigheten att sitta ner tillräckligt länge

för att få ro att börja skriva en text. I Janssens (2001:120–121) studie framkom att cheferna inte förstod skribenternas behov, vilket skulle kunna förklara upplevelsen för den här studiens skribenter. Intressant nog nämns denna svårighet framför allt av de personer i min studie som har något högre ansvar (chef, grindvakt/mallansvarig, projektansvarig). Framför allt verkar skribenterna möta oförståelse för sina behov när det handlar om stadier i skrivandet som kanske inte ser ut som skrivande (planeringsprocess, idéskapande, syftesskapande, eller övergången från dessa till själva skrivandet). Frågan är om personernas yrkesroller påverkar deras upplevelse, eller om de reflekterar över ett problem som alla skribenter upplever.

Förutom den yttre miljön tycker deltagarna även att det är svårt att inleda den övergripande processen *att skriva*. Framför allt är det *överföring* från tanke till ord när en text ska börja skrivas som verkar kräva en del kognitiv teknik av studiens skribenter. För att komma förbi den initiala svårigheten beskriver de olika strategier, som att skriva rubriker först, eller flödesskriva. Kognitivt handlar sådana metoder om att tillfälligt avlasta arbetsminnet (Flower och Hayes 1980:41–44). Nyare metoder, som att bolla sina idéer med AI eller be AI att skapa en struktur att arbeta efter, kan enligt min tolkning passas in som nya varianter av samma kognitiva strategier.

Deltagarna nämner också att det kan vara svårt att redigera och bli färdig. Denna del av processen löser de oftast på ett kollektivt sätt, antingen med respons av kollegor eller AI. Om texten är extra viktig eller känslig får den genomgå en striktare granskning högre upp i hierarkin, vilket även var fallet för texterna i Nord och Helgessons studie (Nord 2026:143). Detta skulle kunna tolkas som att det finns ett kollektivt ansvarstagande på förvaltningarna där ledningarna ser till att avlasta skribenterna genom att ta det slutgiltiga ansvaret. Även om det kan antas vara krävande att som skribent svara mot en sådan granskning så kanske ett minskat slutgiltigt ansvar också kan bidra till att avlasta arbetsminnet. Skribenten kan då tänka att ansvaret slutar när slutprodukten accepteras enligt arbetsplatsens gemensamma normer. Det kan alltså finnas en stor fördel med att i likhet med Janssens (2001) studie gå igenom ett sådant godkännande. Andra texter ska bara bli *good enough*, vilket jag tolkar som att skribenten använder den kognitiva strategi som Flower och Hayes (1980: 41–42) kallar för att *nöja sig* – ett beslut att sluta arbeta med texten fast mer skulle kunna göras.

### **7.1.2 Syfte, kognition och arbetsmiljö**

En annan aspekt som uppdagades under intervjuerna – och enligt mig studiens mest intressanta sådana – var problematiken med *syftet* som Erik, Lena, Johan och Astrid beskrev.

Svårigheten nämndes självmant av skribenter som inte känner varandra, som arbetar i olika kommuner och har olika yrkesroller. Det talar för att syfte är ett återkommande, reellt och djupgående problem i skrivprocesser på kommunal förvaltning.

Svårigheten med textens syfte har två sidor. Delvis beskrev Flower (1988:533) det som ett kognitivt problem: att syftet blir mer belastande ju större erfarenhet skribenten har. Denna svårighet kan skribenten hantera med hjälp av delmål, menar Flower, vilket exempelvis Lena gör när hon besvarar sina egna frågor om textens syfte. Det som också framkommer är att svårigheten med syftet förstärks av den yttre miljön, närmare bestämt att uppdragsgivaren ger skribenten ett uppdrag utan syfte och utan fullkomlig frihet att själv skapa ett. Erik beskrev uppdragsdirektivet som en rutinmässig lösning på några av dessa situationer, men Lena och Astrid har inga sådana lösningar.

Min tolkning av deras beskrivningar är att bristen på tydligt syfte från uppdragsgivaren är mycket betungande, inte bara kognitivt utan även arbetsmiljömässigt. Återigen är jämförelsen med Janssens (2001) studie lämplig eftersom det handlar om att ställa krav på skribenten utan att tillgodose de behov som hen har.

Frågan är vilka strategier som kan underlätta sådana situationer och vad språkkonsulten kan tänkas ha för funktion när problematiken med syfte blir så omfattande. En möjlig ingång skulle kunna vara att utgå från Hayes (1996:9) tankar om motivation och att arbeta med skribentens syn på sig själv som skribent. Hur upplever hen problemet? Känner hen sig motiverad att lösa det? Här kan det finnas ett starkt behov från skribenten av att få förståelse och uppmuntran från sin yttre miljö, helst från cheferna, gärna kollegorna men allra minst språkkonsulten. Ur ett kognitivt perspektiv kan delmål vara ett stort steg på vägen till att ta reda på syftet, men högst troligt behöver någonting göras åt den yttre miljön i första hand och kommunikationen mellan uppdragsgivare och skribent. Problemet med syftet enligt skribenterna var ju också att det inte är de som äger idén, så en möjlig utväg är att diskutera ägarskap kring texten med skribent och uppdragsgivare, vilket skulle kunna ge skribenten mer auktoritet att lösa problemet snabbare. En annan lösning skulle kunna vara att ta fram mallar likt uppdragsdirektivet, men som är anpassade efter andra specifika yrkens omständigheter.

I sina försök att förstå vad uppdragsgivaren är ute efter arbetar både Lena och Astrid med frågor som de antingen ställer till sig själva eller ber AI ställa. Sedan bollar de fram och tillbaka med svaren, ofta utan input från uppdragsgivaren. Även om det visserligen är en väg framåt under omständigheterna, visar det att de krav som myndighetsledningarna ofta ställer på

effektivisering hos sina anställda kanske först och främst behöver ställas på ledningarna själva. Ett sätt att förbättra förhållandena skulle kunna vara att uppdragsgivare (exempelvis chefer och till och med politiker) går en utbildning med fokus på att ta fram syfte för sina uppdrag, eftersom det troligtvis är lika svårt för dem som för skribenterna. En sådan utbildning har språkkonsulter möjlighet att konstruera med anpassning till arbetsplatsens behov. Ett av uppdragsgivaren genomtänkt syfte är trots allt avgörande eftersom det är hen som ska godkänna texten (Nord 2026:143; Söderlundh 2012:60–61; Janssen 2001:120–121).

### **7.1.3 Mottagaranpassning och krav på transparens**

En tredje aspekt som framkom av intervjuerna var att mottagaranpassning är en övergripande gemensam svårighet för alla deltagare i studien, framför allt vad gäller komplexa mottagarkombinationer där olika läsare har olika intressen, eller där mottagarna är individer och situationerna känsliga. Kellog (2008:3) menar att det tar många år för skribenten att anpassa sitt skrivande efter någon annan än sig själv; det är en process som blir lättare ju fler andra processer som automatiseras. En del av svårigheten med mottagaranpassningen kan kanske också antas vara det gemensamma kravet på transparens och objektivitet som nämndes i avsnitt 6.7. Detta krav gör sig påmint när deltagarna pratar om hur de ser på sin arbetsmejl. Det gör sig också påmint i hur grindvakter och responsgivare berättar om vikten av kvalitetskontroll före en text skickas ut till politiken eller kommunala instanser, eller när Magnus och Hanna berättar att de alltid talar med personen innan hen tar del av texten så att alla är med på vad som står i den.

Att kommunicera mer muntligt med mottagaren skulle kanske de flesta skribenterna kunna tjäna på, men frågan är hur accepterad strategin skulle bli i yrkessituationer där distans och professionalism verkar vara extra viktiga komponenter, exempelvis i nämndsarbetet.

Att frivilligt använda olika former av respons kollegor emellan, indikerar att skribenterna är motiverade att utveckla sina texter och förmågor, åtminstone om man utgår ifrån Hayes (1996:9) som menade att en motiverad skribent inte döljer sina misstag. För att responsarbete ska få en positiv effekt är det dock viktigt att de som ger och tar respons gör det på ett konstruktivt och relevant sätt. Anders berättade exempelvis hur svårt det var att förstå vad som saknades med hans text innan kollegan påpekade att den saknade samband. En annan kollega hade kanske inte gett en så träffande beskrivning av vad som var fel. Här tror jag att det finns potential för språkkonsulter att utveckla, inte bara skribenternas skrivförmåga utan framför allt, förmågan att ge bra respons.

### 7.1.4 Innehåll och kollektivt skrivande

En fjärde aspekt som framkom var att det finns en stark acceptans för kollektiva arbetsmetoder vad gäller att hitta och strukturera innehåll. Detta måste enligt mig räknas som en av kommunal förvaltnings (och offentlig verksamhets) absolut största styrkor i skrivarbetet. En av de tre övergripande processerna i Flower och Hayes (1981:371–372) skrivprocess är att hämta information från långtidsminnet, vilket både inbegriper att ta fram kunskap ur det egna minnet och att söka rätt på information från andra källor. Kognitivt kan detta vara ett av de största problemen, menar Flower och Hayes (1980:34–40), men att hitta och strukturera innehåll verkar inte betraktas som någon större svårighet av deltagarna i studien. För dem är det nämligen tillåtet att klippa/klistra, använda mallar, ta andras idéer eller erfarenheter från många olika platser samt att man i förlängningen samskriver i olika konstellationer, vare sig det är med kollegor, med andra texter eller i vissa fall med AI. Detta visar både på den typen av kollektivt skrivande som Nord och Helgessons (2025) beskriver med sina tjänsteskrivelser, men även den typen av kollektivt skrivande som Leijten, Schriver och Hayes (2014:322) beskriver i kommunikatörens skrivprocess.

Det finns dock både nackdelar och fördelar med denna väletablerade kultur av att låna in material i så många olika former. Å ena sidan uppstår problemen när innehållet inte kontrolleras av den som till exempel klipper/klistrar in något i sin text eller i en befintlig mall. Hanna menade att hon både ser att metoden kan resultera i felaktiga lagparagrafer och att formen på texten ändras så att den blir för olik den form som den borde ha. Å andra sidan visar det också att skribenterna som arbetar med mallar på Hannas jobb betraktar sig som skribenter som har *rätt* att göra ändringar i arbetsplatsens mallar, vilket inte var fallet i Söderlundhs (2012:60–61) studie.

En ytterligare strategi för att få fram innehåll kan vara att rådfråga AI. Pettersson Svärd (2023:38) konstaterade att deltagarna i hans studie använde AI för att hämta innehåll till texter, vilket inte verkar vara särskilt vanligt på kommunal förvaltning. Delvis kan det bero på den tillåtande miljön vad gäller att låna in material från andra, men det kan också bero på att den typen av innehåll som kommunikatorerna i Pettersson Svärds studie behöver skiljer sig mycket från den typen av innehåll som skribenterna på förvaltning behöver.

Socialsekreteraren och byggingpektören kan till exempel i princip inte alls hämta innehåll som är tillräckligt branschspecifikt för deras texter och de som arbetar med politisk nämnd har ännu inte sett framgångsrika sammanfattningar av exempelvis SOU:er, vilket givetvis kan komma att ändras när alltmer branschspecifika AI-modeller utvecklas.

## 7.2 Reflektioner – skrivande, AI och framtiden

För att ge en heltäckande bild av skribenternas omständigheter i skrivprocessen finns det i dag även ett behov av att kommentera närvaron av AI som verktyg. Det finns inga tvivel om att AI är ett användbart verktyg vars utveckling vi bara har sett början på, men eftersom användningsområdet redan nu är så brett måste verktyget i framtida forskning kontinuerligt granskas med domänspecifika och situationsspecifika glasögon. AI är inte ensidigt positivt eller negativt. Vi ser exempelvis redan nu skillnader mellan AI:s användningsområden för den här studiens skribenter jämfört med Pettersson Svärds (2023) studies skribenter.

Före en mer djuplodande diskussion om AI vill jag stipulera två insikter som den här studien har förstärkt hos mig som språkkonsult. Den första är att skrivande är ett utmärkt sätt för människor att kommunicera, oavsett hur svårt vi tycker att det är. Svårigheter och strategier för att lösa dem kräver eftertanke som utvecklar kompetensen hos skribenten och förändrar och fördjupar texten och budskapet som skrivs fram. Det gäller åtminstone om skribenten är motiverad att utvecklas.

För det andra är skrivandet ett hantverk som kräver många års erfarenhet och som bör fortsätta utvecklas även i yrkeslivet. Kanske är det framför allt då som vi börjar se de riktigt intressanta förmågorna växa fram, åtminstone om man utgår från Kellogs (2008) teori om överföring. Eftersom vårt samhälle och vår demokrati dessutom ännu är skriftbaserade system, kräver det att alla måste kunna använda skrivandet som verktyg, med eller utan AI. Här blir duktiga yrkesskribenter som skriver för offentlig förvaltning en viktig del av det systemet.

På denna grund, tillsammans med studiens resultat, är min slutsats att AI som skrivverktyg måste värderas utifrån den kognitiva skrivprocessen och den långsiktigt positiva utveckling som skribenten genomgår när hen utsätts för olika kognitiva utmaningar. Att öva på någon del av skrivprocessen brukar resultera i att den delen så småningom automatiseras (Hayes 1996:6–8; Kellog 2008:6). Ju fler processer skribenten automatiserar desto större förståelse får hen för ämnets komplexitet likaväl som en större förmåga att anpassa texten efter mottagaren. Det är förmågor som behövs på kommunal förvaltning. Om kravet på övning, och utmaningarna i skrivande som många yrken idag innefattar, tas bort kommer inte skribenterna bli lika skickliga. Detta är något även Hellström (2024:3) förutspår i sin artikel. Med det sagt bör vi också vara medvetna om att AI skulle kunna snabba på utvecklingen vad gäller

välbehövd tillgänglighetsanpassning inom offentlig verksamhet, både för skribenten och för textens mottagare (exempelvis vid neuropsykiatrisk funktionsnedsättning).

De med chefsroller och stort inflytande på skribenternas arbetsmiljöer behöver dock förstå att AI är ett verktyg, inte en skribent, och att den mänskliga komponenten spelar roll. Ett sätt att försäkra sig om att utvecklingen går åt rätt håll är enligt mig att fokusera på att nya tekniska hjälpmedel hjälper oss att *öka* det mänskliga deltagandet, inte minska det. Hur det ska gå till är en fråga för respektive verksamhet.

Även om skribenten helt skriver sin text med AI måste hen ha god förståelse för sin egen skrivprocess och god kännedom om vad som fungerar eller inte, som individ, avsändare och del av gemenskapen på arbetsplatsen, vilken hen bara får av att öva. Skribenten behöver alltså en arbetsmiljö som skapar utrymme för skrivprocessen.

Av den här studiens resultat kan vi även ana att det är arbetsplatsens sociala konventioner som avgör vilken effekt olika strategier får. Här spelar även språkkonsulten en viktig roll. Våra rekommendationer för hur man använder AI måste baseras på de unika kognitiva och arbetsmiljömässiga omständigheter som gäller. Jag upplever att samtliga skribenter i den här studien har ett gott eget omdöme som gör att de kan avgöra om hjälpen från AI är rätt för deras unika situation, men andra skribenter kanske inte har samma utgångsläge. Frågan blir då när det är lämpligt att uppmuntra skribenter att göra något som känns besvärligt (skriva) trots att det finns sätt att kringgå problemet (AI) och när det är lämpligt att uppmuntra dem att effektivisera sitt arbete med hjälpmedel.

Om framtida forskning enbart fokuserar på att skriva eller inte skriva med AI riskerar vi att missa helheten. Min åsikt är att fler studier behövs som fokuserar på yrkesskribenters kognitiva skrivprocess i dag, eftersom det fångar alla aspekter. Även om den kognitiva processen inte förändras märkvärt, gör våra yttre omständigheter det. En bild av dem skapar bättre förutsättningar att effektivt utnyttja strategier och medvetet välja vilka utmaningar som gagnar skribenterna.

## 8 Litteratur

- Brinkmann, S. & Kvale, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Studentlitteratur.
- Flower, L. & Hayes, J. R. (1980). The Dynamics of Composing: Making Plans and Juggling Constraints. I Gregg, L. W. & Steinberg, E. R. (red.). *Cognitive Processes in Writing*. Routledge, s. 31–50
- Flower, L. & Hayes, J. R. (1981). A cognitive process theory of writing. *College Composition & Communication*, 32(4), s. 365–387. doi:10.2307/356600
- Flower, L. (1988). The construction of purpose in writing and reading. *College English*, 50(5), s. 528–550. doi:10.2307/377490
- Hayes, J. (1996). A new framework for understanding cognition and affect in writing. I Levy, C. M. & Ransdell, S. (red.) *The Science of Writing: Theories, Methods, Individual Differences and Applications*. Routledge, s. 1–27
- Hellström, T. (2024). AI and its consequences for the written word. *Frontiers in Artificial Intelligence*, 6, 1326166. doi:10.3389/frai.2023.1326166
- Janssen, D. (2001). Improving the Quality of Public Documents: Or: Why training public writers often doesn't work. I Janssen, D. & Neutelings, R. (red.). *Reading and Writing Public Documents: Problems, Solutions and Characteristics*. John Benjamins Publishing, s. 105–124
- Kellogg, R. T. (2008). Training writing skills: A cognitive developmental perspective. *Journal of writing research*, 1(1), s. 1–26. doi:10.17239/jowr-2008.01.01.1
- Leijten, M., Van Waes, L., Schriver, K. & Hayes, J. R. (2014). Writing in the workplace: Constructing documents using multiple digital sources. *Journal of writing research*, 5(3), s. 285–337. doi:10.17239/jowr-2014.05.03.3
- Nord, A. (2017). *Klarspråksarbete och yrkeslivsskrivande: En forskningsöversikt*. Språkrådet. <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:sprakochfolkminnen:diva-8>
- Nord, A. & Helgesson, K. (2025). Illröda texter, ärvda skrivningar och utrymmen för professionellt tyckande: Dialogiska perspektiv på yrkesskrivande i kommunal förvaltning. *Språk och stil*, 35, s. 128–160. doi:10.61965/sos.2025.62936

Nord, A. (2026). ”Det är ju mina ord, men...” Dimensioner av kollektivt skrivande – exempel från kommunal förvaltning. I Andersson, G. (red.) *Årsbok 2024–2025*. Kungliga Humanistiska Vetenskapssamfundet i Uppsala, s. 137–164.

Patel, R. & Davidson, B. (2019). *Forskningsmetodikens grunder: att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. 5 uppl. Studentlitteratur.

Pettersson Svärd, J. (2023). *Morgondagens kommunikation i dag: Chat GPT och den AI-faciliterade skrivprocessen*. Kandidatuppsats. Akademin för utbildning, kultur och kommunikation. Mälardalens universitet. <https://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:mdh:diva-64272> [2026-04-19]

Söderlundh, H. (2012). Myndigheters textproduktion – skribenter och texter vid Försäkringskassan. I Nyström Höög, C., Söderlundh, H. & Sörlin, M. (red.). *Myndigheterna har ordet: om kommunikation i skrift*. Språkrådet. s. 39–66

Vetenskapsrådet (2024). *God forskningsed*. <https://www.vr.se/analys/rapporter/vara-rapporter/2024-10-02-god-forskningssed-2024.html> [2026-05-07]

## Bilaga 1 – texttyper som deltagarna arbetar med

1. Startbesked bygglov
2. Slutbesked bygglov
3. Protokoll (flera olika typer)
4. Mejl (interna/externa/myndighet/grupp/individ)
5. Beslutsunderlag
6. Förslag på yttrande
7. Tjänsteutlåtande/-skrivelse
8. Verksamhetsplaner
9. Budgettext
10. Resultatuppföljning
11. Projektdirektiv
12. Powerpointpresentationer,
13. Rapporter/delrapporter
14. Riktlinjer
15. Policyer
16. Lathundar
17. Instruktioner
18. Omskrivna instruktioner (lättläst)
19. Rutiner
20. Grunddokument
21. Risk- och sårbarhetsanalyser
22. Utredningar
23. Journal (sociala anteckningar)
24. Mejl och sms (journal)
25. Överväganden
26. Vård-, genomförande- och umgängesplaner
27. Registreringar i ärendehanteringssystemet
28. Delegationsordning
29. Mallar för tjänsteskrivelser
30. Ansökningar för projekt
31. Artiklar
32. Matlagningsrecept (lättläst)
33. Nyhetsbrev om projekt
34. Fullmakt

## Bilaga 2 – intervjuguide

1. Vilka texttyper arbetar du med?
2. Fick du öva på att skriva den typen av texter som du arbetar med nu i din utbildning?
3. Minns du vad som kunde kännas svårt med texterna på arbetsplatsen när du var ny?  
Berätta.
4. Finns det normer eller oskrivna regler på arbetsplatsen när det kommer till skrivande?  
*Finns det något som alla gör?*  
*Finns det något som ingen gör?*  
*Får du respons? Av vem?*  
*Brukar du ge respons? Vad handlar den om?*  
*Vilka krav, förväntningar och behov upplever du att arbetsplatsen har?*
5. Vad känns lätt med att skriva?
6. Vad känns svårt med att skriva?  
*Varför? På vilket sätt?*  
*Vem skriver du till?)*  
*Vad är textens syfte?*  
*Hur ser kontakten ut med mottagaren?*  
*Hur väljer du vad som ska vara med?*  
*Varifrån hämtar du ditt innehåll?*
7. Använder du några verktyg, metoder eller något stöd i ditt skrivande?  
*Vilka? På vilket sätt?*  
*När i din process?*  
*Kan du beskriva vad som är bra med det?*  
*Hur upplever du att andra använder det?*
8. Behöver du någonsin skriva en text från grunden?  
*Hur ser din skrivprocess ut?*  
*Hur kommer du i gång?*  
*När är texten färdig?*
9. Finns det texter som du upplever att du producerar men inte skriver? Berätta!  
*Gör det någon skillnad för hur du förhåller dig till texten?*  
*Hur skulle det vara att skriva den från grunden?*  
*Känner du att du kan bearbeta den fritt?*  
*Är den din eller någon annans?*  
*Hur tycker du relationen med läsaren bli i sådana texter?*

Avslutning: Har du något mer att tillägga? Hur upplevde du intervjun?