

Dansk Sprognævn

Hvad mener du, SKAT? Modtageranalyser af breve fra SKAT

Nordisk klarspråkskonferens i Helsingfors 21-22.11.2013

Anne Kjærgaard, Dansk Sprognævn

Disposition

- Baggrund for projektet
- Forskningsspørgsmål
- Materiale - de tre brevversioner
- Metode - præsentation af spørgeskema
- Foreløbige resultater og hypoteser til videre arbejde (streg under foreløbige!!)

retskrivning sb., -en, -er, l
sms. retskrivnings-, fx ret-
skrivningssystem.
retslig (el. retlig) adj., -t.
retslæge sb., -n, -r.
retslægeråd sb., -et, rets-
lægeråd, bf. pl. -ene.
retslærd adj., itk. d.s.
retsløs adj., -t.

Baggrund for projektet

Klarsprog på dansk?



etableret term for ”klarsprog”



bestræbelse på at få offentlige myndigheder til at skrive anderledes (= skrive ”godt”, ”forståeligt”, ”klart”, ”imødekommende”...)

retskrivning sb., -en, -er, l
sms. retskrivnings-, fx ret-
skrivningssystem.
retslig (el. retlig) adj., -t.
retslæge sb., -n, -r.
retslægeråd sb., -et, rets-
lægeråd, bf. pl. -ene.
retslærd adj., itk. d.s.
retsløs adj., -t.

Baggrund 1: sproglig rådgivning (= "klarsprogsarbejde" og forholdet mellem praksis og forskning

Masser af praksis

Mindre forskning

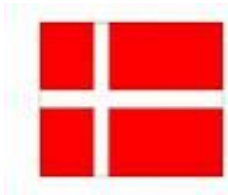
(og dermed forskningsmæssigt belæg for praksis)

retskrivning sb., -en, -er, /
sms. retskrivnings-, fx ret-
skrivningssystem.
retslig (el. retlig) adj., -t.
retslæge sb., -n, -r.
retslægeråd sb., -et, rets-
lægeråd, bf. pl. -ene.
retslægeråd adj., itk. d.s.
retslig adj., -t.

Baggrund 2: (mere specifikt) sparsomt fokus på modtagerperspektivet

”Den aspekt av myndigheters texter som vi i dag känner minst väl till utifrån forskning, är hur myndighetstexter uppfattas i faktisk läsning.”

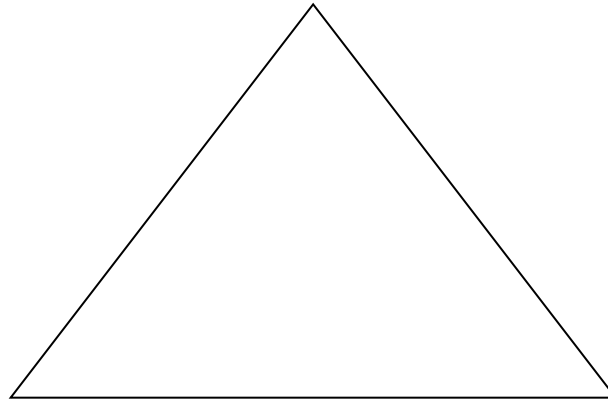
Myndigheterna har ordet (2012: 29)



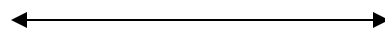
Tilsvarende i Danmark (se Sørensen (1994), Pedersen (2004))

Baggrund 2: traditionelle modtagertyper

Faktisk læser



Intenderet læser



Modellæser

= den læser der burde være i stand til at forstå teksten (typisk "fru Jensen")

= "ideel læser med ideelle forudsætninger", udledes på grundlag af tekstanalyse

retskrivning sb., -en, -er, f
sms. retskrivnings-, fx ret-
skrivningssystem.
retslig (el. retlig) adj., -t.
retslæge sb., -n, -r.
retslægeråd sb., -et, rets-
lægeråd, bf. pl. -ene.
retslærd adj., itk. d.s.
retsløs adj., -t.

Forskningsspørgsmål og definition af ”forståelse”

Forskningsspørgsmål

- Virker revisionsarbejdet i danske offentlige institutioner efter hensigten?
 1. Er de reviderede tekster lettere for faktiske læsere at forstå?
 2. Giver de reviderede tekster i højere grad de faktiske læsere et billede af afsenderinstitutionen der er i overensstemmelse med hvad afsenderinstitutionen gerne vil signalere?

Case:



Så hvad undersøger jeg når jeg snakker ”læseres forståelse”?

- Kan modtageren uddrage det som SKAT vil have de skal uddrage?

→ Afsenderintentioner:

1. Faktuelle oplysninger (kan de forstå de fakta de skal forstå?)
2. Billede af afsenderen (får de et billede af SKAT der er i overensstemmelse med SKATs intentioner?)

retskrivning sb., -en, -er, f
sms. retskrivnings-, fx ret-
skrivningssystem.
retslig (el. retlig) adj., -t.
retslæge sb., -n, -r.
retslægeråd sb., -et, rets-
lægeråd, bf. pl. -ene.
retslærd adj., itk. d.s.
retsløs adj., -t.

Materiale - de 3 brevversioner

Materiale - de 3 brevversioner

Autentiske tekster:

- SKAT har selv skrevet de 3 versioner

”Lønindeholdelsesbrevet” - situation:

- Borgeren har gæld til det offentlige (fx ubetalt børnebidrag, parkeringsbøder, restskat).
- → SKAT vil tilbageholde noget af borgerens indkomst.
- → SKAT skriver brevet for at informere borgeren om at de snart begynder at trække penge.

Hvorfor lønindeholdelse?!?

- Erhvervsprogsprisen

retskrivning sb., -en, -er, sms. retskrivnings-, fx retskrivningssystem.
 retslig (el. retlig) adj., -t.
 retslægeråd sb., -n, -r.
 retslægeråd sb., -et, retslægeråd, bf. pl. -ene.
 retslærd adj., itk. d.s.
 retsløs adj., -t.

De tre brevversioner - tilblivelseshistorier

SKAT

Varsel om lønindeholdelse til dækning af parkeringsafgift m.fl.

Da har ikke svareet på vores tidligere henvendelse, og vi skal derfor meddele dig, at vi agter at foretage lønindeholdelse hos dig.

Regnskab på din parkeringsafgift udgør 1.010,00 kr. pr. dag/ude.

Rentebeløb på din restance udgør på 5.665,00 kr. pr. dag/ude.

Lønindeholdelsesprocent
 Vi kan foretage lønindeholdelse hos dig med 10 % efter reglerne i kapitel 5 i beskattelsesloven nr. 1365 af 19.12.2008 om indtækt af gæld til det offentlige (indtæktbeskatningen) (B. i 10 i lov nr. 1333 af 19.12.2008 om indtækt af gæld til det offentlige (indtæktbeskatningen)).

Lønindeholdelsesprocenten vil blive lagt oven i din trækprocent på dit skattekort, og lønindeholdelse betalt bliver indbetalt til SKAT samtidig med indbetalingen af din A-skat.

Forsættelse af lønindeholdelsesprocent
 Din beskatning er fastsat på baggrund af din årsindkomst, som er opgjort til 180.888,00 kr. Det er oplysninger fra indkomstregeret for februar 2012 på 15.073,00 kr. som er omregnet til en årsindkomst.

Da kun med denne indkomst betale 12 % af den tillige særtillægget. Da lønindeholdelsen foretages over dit skattekort med en procentdel af din A-indkomst for skat, har vi foretaget en omregning af procenten til en lønindeholdelsesprocent på 10 %. Herefter sikres, at den lønindeholdelse det beløb, som du efter disse særtillæggsforhold skal betale.

Beregningen af din lønindeholdelsesprocent er skat i henhold til § 5, stk. 1 i indtæktbeskatningsloven (beskatningsloven) nr. 1365 af 19. december 2008 om indtækt af gæld til det offentlige.

Hvis dine indkomstholdninger ændres sig, for eller efter overførselsretten af lønindeholdelsen, kan vi ændre lønindeholdelsesprocenten. En forklaring vil først ske efter et nyt varsel.

Budgørelse
 Hvis du mener, at lønindeholdelsen ikke giver dig og din eventuelle hustru et rimeligt rådighedsbeløb, skal du inden 15 dage udfylde og returnere det ydte budgørelse. Sammen

SKAT

SKAT vil trække i din løn som betaling på din gæld

Vi har tidligere skrevet til dig, at du har en gæld. Da du ikke har betalt beløbet, forbereder vi dig på, at vi vil trække en del af din løn som betaling på gælden. Hvis du mener, at du ikke har et rimeligt beløb til rådighed, når vi trækker i din løn, kan du inden 15 dage udfylde og sende os det budgørelse, vi har udfyldt.

Da skylder følgende beløb:

Gæld	Beskrivelse	Periode	Mødtager i SKAT	Beløb
Rentebeløb	Forsæt	1.10.2012	05.11.2012	5.725,00
Rentebeløb		17.11.2012	17.11.2012	140,00
Parkingsafgift	Parkering 145677	07.08.2012	15.11.2012	910,00
	Opfølgingsafgift			100,00
I alt				6.675,00

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

Da kun finde reglerne i indtæktbeskatningslovens kapitel 5 og indtæktbeskatningsloven § 10.

Da kan sende et budgørelse inden 15 dage
 Hvis du mener, at du ikke har et rimeligt beløb til rådighed fremover, skal du udfylde det budgørelse, vi har udfyldt, og sende det til os inden 15 dage. Sammen med budgørelsen skal du sende dokumentation for dine indtægter og udgifter. Dokumentationen for dine indtægter kan være kopier af lønslip for de seneste tre måneder for dig selv og dem, du eventuelt lever sammen med. Dokumentationen for dine udgifter kan være de regninger, du senest har betalt.

Når du har sendt materialet, vurderer vi igen, om vi vil trække i din løn. Vi sender dig herefter et nyt brev med vores afgørelse. Hvis du ikke sender os budgørelsen inden 15 dage, trækker vi den procent af din løn, som vi har varslet i dette brev.

Sådan fastsætter vi, hvor stor en procentdel af din løn vi trækker

SKAT

SKAT vil trække i din indkomst som betaling på din gæld

Vi har tidligere skrevet til dig, at du har en gæld. Da du ikke har betalt beløbet, forbereder vi dig på, at vi vil trække en del af din indkomst som betaling på gælden. Det drejer sig om din gæld på 6.675,00 kr. Se den opgørelse, vi har udfyldt. På opgørelsen kan du se, hvilken gæld, der løber renter på.

Hvis du betaler hele gælden på 6.675,00 kr. inden 15 dage fra datoen på dette brev, undgår du, at vi trækker i din indkomst.

Den procent, vi vil trække i din indkomst
 Vi kan trække 10 % af din indkomst. Procenten bliver lagt oven i trækprocenten på dit skattekort, og beløbet bliver betalt til SKAT sammen med din A-skat.

Sådan fastsætter vi, hvor stor en procentdel af din indkomst vi vil trække
 Vi har beregnet, hvor meget du skal betale til for din årsindkomst, som er opgjort til 180.888,00 kr. Det er oplysninger om din indkomst for februar 2012 på 15.073,00 kr. fra indkomstregeret, som er omregnet til denne årsindkomst.

Da kun med denne indkomst betale 12 % af den tillige særtillægget efter skat. Det svarer til 1.800,00 kr. om måneden og 10 % af din A-indkomst for skat. Reglerne om beregningen står i § 5, stk. 1 i indtæktbeskatningsloven.

Det beløb, som vil blive trukket, afhænger dog af din månedlige indkomst og det fradrag, og derfor kan beløbet være større eller mindre.

Da kan finde reglerne om, at vi kan trække i din indkomst (lønindeholdelse) i kapitel 5 i beskattelsesloven om indtækt af gæld til det offentlige (indtæktbeskatningen) og i § 10 i lov om indtækt af gæld til det offentlige (indtæktbeskatningen).

Da kan sende et budgørelse
 Hvis du mener, at indtæktbeskatningen af din indkomst for at betale, skal du inden 15 dage udfylde og sende os det budgørelse, vi har udfyldt. Sammen med budgørelsen skal du sende dokumentation for dine lønindtægter. Dokumentationen for udgifterne kan være de regninger, du og din eventuelle ægtefælle eller samlever senest har betalt. Du kan sende skattemed dokumentation elektronisk via Tæstbely på skat.dk.

Når du har sendt materialet, indgår dine oplysninger i vores vurdering af, om vi kan trække i din indkomst og med hvilken procent. Hvis vurderingen af dit budgørelse viser, at du kan betale mere med

Version 1:

Version 2

Version 3

”Oprindelig” version

Erhvervsprogsprisen

”Endelig version”

retskrivning sb., -en, -er, /
sms. retskrivnings-, fx ret-
skrivningssystem.
retslig (el. retlig) adj., -t.
retslæge sb., -n, -r.
retslægeråd sb., -et, rets-
lægeråd, bf. pl. -ene.
retslærd adj., itk. d.s.
retsløs adj., -t.

De tre brevversioner - tekstlige karakteristika (hurtigt overblik!)

	LIX	Sætningslængde	Fundamentfeltslængde (forfelt)	Tekstlængde (antal ord)
Brevversion 1	53	19,9	4,6	624
Brevversion 2	40	16,4	3,7	497
Brevversion 3	39	17,5	4,9	779

De tre brevversioner - andre forskelle

- Perspektiv i love. Fra domstolsperspektiv (kontrollerende funktion) → medborgerperspektiv (handlingsdirigerende funktion) (Gunnarsson 1983)
- Høflighed (Brown og Levinson, 1994)

Eksempler på brevoverskrifter

Version 1:

Varsel om lønindeholdelse til dækning af parkeringsafgift m.fl.

Version 2:

SKAT vil trække i din løn som betaling på din gæld

Generel kommentar til revisionsarbejdet

- Sprogligt revisionsarbejde: ikke så "naivt" som det kan være fristende at antage ("tacit knowledge, "viden der ikke sættes så mange ord på")

retskrivning sb., -en, -er, l
sms. retskrivnings-, fx ret-
skrivningssystem.
retslig (el. retlig) adj., -t.
retslæge sb., -n, -r.
retslægeråd sb., -et, rets-
lægeråd, bf. pl. -ene.
retslærd adj., itk. d.s.
retsløs adj., -t.

Metode - præsentation af spørgeskema

Hvorfor spørgeskema?

1. Grundlæggende antagelse i traditionen for sproglig rådgivning:

Sproglige og tekstlige træk gør en forskel for forståelsen og for afsenderinstitutionens image

2. Relevant spørgsmål:

Er det sandt? Gør de reviderede tekster ALT ANDET LIGE (= alle andre variable end tekstinput holdes konstante) sådanne forskelle for faktiske læsere?

Kontrolleret eksperiment: IKKE autentisk kommunikationssituation, ikke ”reelle” modtagere af brevet

Spørgeskemaets opbygning

Samme spørgeskema til alle 3 brevversioner

→ Afhænger besvarelsen af hvilken brevversion man får?

- Baggrundsvariable
- Forståelse af brevet fra SKAT
- Holdninger til brevet
- Holdninger til SKAT på grundlag af brevet

BaggrundsvARIABLE

Formål: at sikre at sammenlignelige grupper (ikke repræsentativt udsnit af befolkningen)

Fx:

- Køn
- Alder
- Konstateret ordblind?
- Sproglig baggrund
- Erfaringer med breve fra SKAT
- Læsefærdigheder

retskrivning sb., -en, -er, f
sms. retskrivnings-, fx ret-
skrivningssystem.
retslig (el. retlig) adj., -t.
retslæge sb., -n, -r.
retslægeråd sb., -et, rets-
lægeråd, bf. pl. -ene.
retslærd adj., itk. d.s.
retsløs adj., -t.

Forståelsesspørgsmål - faktaforståelse i de 3 breve (evt. via inferenser)

3.8 Hvor meget skylder du ifølge brevet SKAT?

Skriv svaret her:

3.13 Hvad kan der ske hvis du begynder at få mindre i løn end du gør for øjeblikket?

(Sæt kun 1 kryds)

- Det vil aldrig have nogen betydning for hvor meget du skal betale af på din gæld
- SKAT kan forhindre dig i at modtage penge fra det offentlige, fx kontanthjælp og SU
- SKAT kan begynde at trække et mindre beløb, men først når de har givet dig besked
- SKAT kan begynde at trække et mindre beløb uden at give dig besked
- Ved ikke/andet _____

retskrivning sb., -en, -er, f
sms. retskrivnings-, fx ret-
skrivningssystem.
retslig (el. retlig) adj., -t.
retslæge sb., -n, -r.
retslægeråd sb., -et, rets-
lægeråd, bf. pl. -ene.
retslærd adj., itk. d.s.
retsløs adj., -t.

Holdninger til de 3 brevversioner

4.2 Hvad synes du om brevet?

Skriv med dine egne ord hvad du synes om brevet.

Skala 3

(Sæt kun 1 kryds)

Jeg synes brevet er

svært at forstå						let at forstå
-----------------	--	--	--	--	--	---------------

__ Ved ikke/forstår ikke

Holdning til SKAT på grundlag af de 3 breve

4.1 Hvilket indtryk får du af SKAT i brevet? – Sæt ring

SKAT vil gerne signalere nogle bestemte ting til modtageren. Sæt ring om de sætninger som du synes passer på det billede man får af institutionen SKAT når man har læst brevet. Du må selv bestemme hvor mange sætninger du vil sætte ring om.

- SKAT tænker retssikkerhed ind i alt hvad SKAT laver.
- SKAT behandler alle lige.
- SKAT tager udgangspunkt i borgernes og virksomhedernes behov.

4.3 Hvilket indtryk får du af institutionen SKAT i brevet?

Skriv med dine egne ord hvad dit indtryk af institutionen SKAT er på grundlag af brevet. Hvad synes du om institutionen SKAT på baggrund af det her brev?

Status for undersøgelsen

Status: 717 besvarede spørgeskemaer

Indtastet i database

Skal nu analyseres...

Respondenter

- Seminariestuderende
- HF- og gymnasieklasser (primært VUC → unge og ældre voksne)
- AVU-kursister (8., 9., 10. klasse)

→ Ikke repræsentative for den danske befolkning, men sammenlignelige faktiske læsere

Foreløbige resultater - og hypoteser til videre arbejde

Med udgangspunkt i resultater fra pilottest

- Der er grund til at antage at brevversionen GØR en forskel for læserne.
- Men hvilken forskel?

Foreløbige resultater - og hypoteser til videre arbejde

Spørgsmål på grundlag af dataindsamling (baseret på efterfølgende øvelser med respondenter)

Version 1:

Varsel om lønindeholdelse til dækning af parkeringsafgift m.fl.

Version 2:

SKAT vil trække i din løn som betaling på din gæld

Spørgsmål

- Hvordan spiller forståelse og holdninger til brevet/SKAT sammen? I hvilket omfang bidrager de nyere versioner positivt til SKATs imagepleje?
- Er høflighed/imødekommenhed en faktor der opleves som relevant for respondenterne?

retskrivning sb., -en, -er, f
sms. retskrivnings-, fx ret-
skrivningssystem.
retslig (el. retlig) adj., -t.
retslæge sb., -n, -r.
retslægeråd sb., -et, rets-
lægeråd, bf. pl. -ene.
retslærd adj., itk. d.s.
retsløs adj., -t.

Spørgsmål