

En bomb i brevlådan eller ett blad bland andra? En receptionsstudie av *Om krisen eller kriget kommer*

Shirley Näslund, Astrid Skoglund & Peter Ström¹

Inledning

I myndigheters uppdrag ingår det att utöva inflytande på invånares beteende, vilket i huvudsak sker via språket. Myndigheternas informerande, instruerande och uppmanande röster ljuder på hemsidor och i pappersutskick. Mötet med en sådan röst bidrar till att invånare bildar sig en uppfattning om myndigheten i fråga. Samtidigt ger myndighetstexter också uttryck för myndigheters egen självbild, för dess bild av den tänkta mottagaren – det vill säga allmänheten – samt för dess bild av relationen dem emellan (jfr Hedlund 2013:13). Med andra ord är interaktionen mellan invånare och myndighetstext mångfacetterad. Vidare aktualiserar denna interaktion frågan om den enskilda personens ansvar, solidaritet och handlingsutrymme i förhållande till staten. Inte minst är detta fallet i myndigheters kris- och beredskapskommunikation.

Broschyrer till allmänheten om krigsberedskap har distribuerats 1943, 1952, 1961, 1983 och 1987 (Mral & Vigsø 2018: 23). I och med det kalla krigets slut upphörde denna distribution. Fram till 2018. Då skickade Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) ut broschyren *Om krisen eller kriget kommer* i pappersformat till alla svenska hushåll. Broschyren anknyter till sina föregångare men skiljer sig också från dessa i och med att den är mindre präglad av ideologisk retorik och mindre auktoritär i tilltalet (Mral & Vigsø 2018).

Genmålet i internationell media blev stort. Bland annat uttryckte journalister i tidningar som *The Guardian* och *Washington Post* sin förundran över att svenska staten ville rusta sina invånare för krig (se Henley 2018; Noack 2018). Men hur reagerade broschyrens faktiska mottagare, det vill säga gemene man i vars hem utskicket med det orangeflammande omslaget hamnade? Uppfattades broschyren som en ”bomb” i brevlådan som ryckte mottagaren ur sin föreställning om en trygg tillvaro, som en angelägen påminnelse om att beredskap kan behövas eller som ett blad bland andra att lägga i pappersinsamlingen? Syftet med denna studie är att undersöka hur mottagare reagerat på innehåll i och utformning av *Om krisen eller kriget kommer* och hur de hanterat broschyren som fysisk artefakt.

¹ Peter Ström är huvudförfattare. Shirley Näslund och Astrid Skoglund är medförfattare. Tack till Claes Ohlsson som har ordnat med tekniska aspekter av enkäten.

New Literacy Studies och receptionsteori

Studien ansluter till den skriftbruksorienterade forskningsinriktningen *New Literacy Studies* (NLS), vars fokus ligger på textanvändning i ett givet sammanhang (Barton & Hamilton 1998; Karlsson 2006; Gee 2015). Inom den skriftbruksorienterade forskningen betonas att läsande och skrivande är färdigheter och förmågor som framför allt kan härledas till socialt betingade kompetenser snarare än till psykologiska (Barton 2007: 34–35; Gee 2015: 35). Enligt perspektivet förutsätter läs- och skrivförmågor alltså i första hand förtrogenhet med *hur* texter är avsedda att användas i givna sammanhang. Samhället omfattar en mängd olika verksamheter och praktiker, och inom dessa olika praktiker utvecklas olika skriftkulturer, det vill säga socialt och kulturellt etablerade normer för hur texter läses, skrivs och används. Därmed anläggs nya perspektiv på vilka förmågor och färdigheter som läsning och skrivning kräver. Att vara läs- och skrivkunnig har traditionellt förknippats med förmåga att avkoda och kombinera ord på papper. I ett högteknologiskt och skriftbaserat samhälle är dock skriftkompetens, det vill säga kunskap om hur texter i ett visst sammanhang tolkas, används och produceras – bortom mekaniska aspekter av att kombinera bokstäver och ord till satser – lika relevant som läs- och skrivkunnighet. Den skriftbruksorienterade forskningen riktar alltså fokus mot de mer kulturella och sociala aspekterna av hur texter läses, skrivs och används i sociala praktiker. Detta tydliga fokus på textanvändning i det sociala sammanhanget och skriftbruksforskningens anknytning till kommunikationsetnografi (jfr Karlsson 2006:22) innebär att etnografiska metoder som intervjuer och observationer är viktiga metodologiska ansatser för den här forskningen.

En specifik inriktning inom *New Literacy Studies* är den som fokuserar på det folkliga läsandet och skrivandet som utförs av helt vanliga personer i deras vardag, så kallad *vernacular literacy* (se t.ex. Barton & Hamilton 1998; Edlund m.fl. 2014). Inom andra inriktningar av NLS betonas inte bara läsande och skrivande utan också själva användningen av texter: ”People do not just read and write texts; they *do* things with them” (Gee 2015:36). I föreliggande studie aktualiseras förvisso inte skrivande men dock den vanliga människans läsande och hantering av samt förhållningssätt till myndighetstext. Dessa aspekter av litteracitet motsvarar det som vi avser med begreppen mottagande av och interaktion med texter.

Vidare ansluter den här studien till receptionsteori, som utgår från att det är läsaren som realiserar en texts betydelse (Iser 1972). Teorin anknyter till hermeneutik, det vill säga läran om texttolkning, och det centrala är alltså att texters betydelse mejslas fram i mötet mellan text och läsare. På så vis bestäms texters betydelse delvis av den individuella läsarens personliga erfarenhet, kunskap och förståelse. För varje läsare finns en så kallad *tolkningshorisont* (Gadamer 2004; Hellspong & Ledin 1997:226) som avgör vilka tolkningar en viss läsare kan göra av en text. Det innebär att texters betydelse kan variera beroende på vilken läsare som tolkar texten. Viktiga

aspekter av tolkningshorisonter är att de både är strikt individuella och tydligt föränderliga i relation till läsarens utgångspunkt eller förförståelse.

Tidigare forskning om myndighetstexter

Åtskilliga myndighetstexter har varit föremål för språkvetenskaplig forskning. Till exempel har diskursanalyser gjorts av Försäkringskassans texter om föräldrapenning (Lassus 2010; Lind Palicki 2010) och Statens folkhälsoinstituts broschyrer om rökavvänjning (Skoglund 2014). Därtill kommer ytterligare undersökningar av diverse myndighetstexter som alla är av diskursiv och lexikogrammatisk karaktär (se t.ex. Ohlsson, 2007; Tolvanen, 2016; Helgesson 2017; Ström 2017). Gemensamt för dessa studier är att de sätter texten som sådan i fokus.

Det finns dock relativt få svenska studier om myndighetstexter ur ett mottagarperspektiv, och inom textlingvistik har textreception ofta vinklats mot frågor om förståelse av texter snarare än upplevelse, reaktion på och hantering av texter. Den textlingvistiska forskningen med ett mottagarperspektiv går tillbaka till 1960-talet, då texternas ytskikt fokuserades (se t.ex. Björnsson 1968). På senare år har den språkvetenskapliga receptionsforskningen närmast sig skriftbruksorienterade perspektiv, bland annat genom att ha tillämpat etnografiska metoder. Ett exempel på det är Sörlin (2012) som studerar mottagares upplevelser av ett brevutskick från Skatteverket med uppmaningen till boende i lägenheter att rapportera in sitt lägenhetsnummer till folkbokföringen. Sörlin gjorde en enkätundersökning för att undersöka mottagarnas läsning av texten, deras upplevelser av språket och innehållet samt deras reparationer i kommunikationen, det vill säga deras agerande när de inte förstod texten i fråga. Av enkätundersökningen framgick att många bara hade läst delar av brevutskicket. Detta resultat är i linje med tidigare forskning om att mottagare är mycket selektiva i sin läsning av personligt adresserad post och ställer höga krav på den; så fort de påträffar ett avsnitt som verkar ointressant avslutar de läsningen av hela texten (Bell 2007). Andra resultat från enkätundersökningen var att de flesta mottagare tyckte att Skatteverkets text var begriplig, men en fjärdedel av dem hade ändå inte kunnat utläsa om det var valbart eller tvingande att rapportera in sitt lägenhetsnummer. Ett annat anmärkningsvärt resultat var att ”så gott som alla” mottagare tolkade den fyrsidiga foldern som instruerande snarare än informerande, vilket den i själva verket var (Sörlin 2012:143). Det framstår som ett ganska stort misslyckande från myndighetens sida att så många mottagare av deras utskick inte lyckas med denna tolkning. Vidare fann Sörlin att av de personer som uppfattat informationen i utskicket som bristande, var det bara ett fåtal som agerat för att reparera kommunikationen genom att kontakta myndigheten och be om förtydligande. Ett mer experimentellt angreppssätt på reception ur ett förståelseperspektiv av myndighetstext återfinns i en dansk studie. Pedersen (2002) lät försökspersoner läsa tre olika versioner av en viss text: en originalversion, en med manipulerad lexiko-

grammatik i enlighet med klarspråksrekommendationer och en med ytterligare ingrepp för att underlätta läsvänligheten. Därpå fick försökspersonerna redogöra för sin tolkning och förståelse av respektive version. Resultatet av undersökningen är att försökspersonerna föredrar att läsa de manipulerade texterna framför originaltexten, men de framhåller också att innehållet i alla tre texterna är detsamma och att de inte är mer hjälpta av de manipulerade texterna, även om de är trevligare att läsa.

Språkvetenskaplig forskning med ett mottagar- och förståelseperspektiv har också utförts på en text med anknytning till kris- och beredskap. I en receptionsstudie (Göransson & Ledin 2009) av läsares förståelse av en lärobok för internetutbildning inom räddningstjänsten görs 19 intervjuer med brandmän. Resultatet är att informanterna har svårt att ta till sig innehållet, främst på grund av att läroboken intar ett för brandmännen främmande sätt att representera betydelse och kunskap.

Slutligen ska det nämnas att broschyren *Om krisen eller kriget kommer* varit föremål för en mer allmän receptionsundersökning. Den skedde i Demoskops regi på uppdrag av MSB en månad efter att broschyren skickats ut till Sveriges hushåll. Demoskop genomförde då 5 760 intervjuer i syfte att följa upp hur broschyren mottagits. Av resultatrapporten framgår att informanterna i stor utsträckning mindes vad broschyren handlade om och att mottagandet generellt sett var bra, med två av tre som uttalat positivt inställda till broschyren. Dock lyckas broschyren inte direkt engagera sina mottagare. Det tydligaste intrycket som broschyren gjorde på sina mottagare var att förmedla att individer skulle ta ansvar för sig själva i fall av en eventuell kris- eller krigssituation (Demoskop 2018b). Denna mottagarupplevelse ligger i linje med en slutsats om broschyrens huvudbudskap som dras i en textfokuserad analys av samma broschyr: ”ledordet är inte så mycket ’plikt’ som individens ansvar för sin egen situation, att själv bedöma situationer, att förebygga och förbereda sig för kriser i vardagen” (Mral & Vigsø 2018:23).

Föreliggande studie avser att ge en mer kvalitativ bild än Demoskopundersökningen av hur läsare uppfattar och interagerar med en samhällsinformerande myndighetstext. Studien svarar mot ett behov av receptionsstudier av svenska texter i allmänhet och av svenska myndighetstexter i synnerhet (jfr Nyström Höög m.fl. 2012: 164; Nord 2017:18).

Närmare beskrivning av broschyren *Om krisen eller kriget kommer*

Broschyren *Om krisen eller kriget kommer* är enligt MSB avsedd att ”hjälpa oss att bli bättre förberedda på allt från allvarliga olyckor, extremt väder och it-attacker till militära konflikter” (MSB 2018a:3). I samband med postutskicket till alla svenska hushåll i maj 2018 publicerade MSB också en informationsfilm på internet (MSB 2018b). Därtill finns broschyren tillgänglig i digital form på flera olika språk på myndighetens hemsida.

Den tryckta versionen av *Om krisen eller kriget kommer* består av 20 sidor i A5-format. På framsidan anges broschyrens titel samt textraden: ”Viktig information till Sveriges invånare”. Av innehållsförteckningen på s. 2 framgår att broschyrens huvudsakliga innehåll organiseras i tre ämnesområden: krisberedskap, totalförsvar och varningssystem. Dessa ämnesområden ges ett utrymme på fyra sidor vardera. Utöver dessa 12 sidor och innehållsförteckningen tillkommer följande: en sida med ett meddelande till läsaren (rubrik: ”Till Sveriges invånare”), två sidor med rubriken ”Tips för din hemberedskap”, en sida om var läsaren kan finna mer information om ämnet, en sida med utrymme för läsarens anteckningar och slutligen broschyrens fram- och baksida. Rubriken på baksidan är ”Viktiga telefonnummer och webbplatser” och där under visas fyra telefonnummer och två webbplats-adresser. Sammantaget består broschyren alltså av en inledning (s. 1–3), en huvuddel (s. 4–17) och en avslutning (s. 18–20).

Nästan alla sidor i broschyren innehåller avbildande illustrationer eller illustrationer i form av symboler. Fram- och baksida präglas av en iögonfallande dramatisk färgsättning med tre breda ränder i orange, vitt och rött (samt grått på baksidan). Övriga sidor domineras av färgerna svart (text), grått och i vissa fall orange (illustrationer) och vitt (bakgrund), men alla sidor utom 3, 18 och 19 har detaljer eller delar av bakgrunden i färg. Se figur 1 för exempel.

Figur 1. Exempel på utformning och illustrationer i *Om krisen eller kriget kommer* (MSB 2018a: 4–5)



De två textrutorna som syns på uppslaget i figur 1 har huvudsakligen grå bakgrund, men de vänstra delarna av textrutorna är i orange färg.

Parallellt med att broschyren informerar om olika former av hot mot samhället och samhällsberedskap i allmänhet uppmanar den också indirekt till ett visst agerande. Därmed är broschyren inte bara informerande utan tillhör en grupp ”*retoriska texter*” i den meningen att sändaren söker övertyga och påverka befolkningen att agera ändamålsenligt enligt myndigheternas direktiv” (Mral & Vigsø 2018: 2, vår kursivering). Trots det benämner vi broschyren *informerande myndighetstext*, eftersom det är så MSB själva presenterar texten på broschyrens framsida: ”Viktig information till Sveriges invånare”.

Metod: Enkätundersökning

Föreliggande receptionsstudie har genomförts med hjälp av en enkät som distribuerats digitalt till informanter på basis av ett bekvämlighetsurval (jfr Perry 2011:66; Norrby & Nilsson 2015:40). Enkäter som metod har många likheter med intervjuer, vilka är frekvent förekommande i studier med grund i NLS (se t.ex. Barton & Hamilton 1998). De tydligaste skillnaderna mellan enkäter och intervjuer ligger i att intervjuer ger bättre möjligheter för respondenter att ge grundligare och mer subjektivt präglade svar på forskares frågor (Denscombe 2000:161–162), medan enkäter – även med begränsade resurser – kan nå ut till och därmed inhämta svar från fler informanter. Utformningen av enkäter spelar också stor roll för vilka möjligheter de ger. Enkäter som besvaras genom att respondenterna väljer något av ett antal förutbestämda svarsalternativ skapar goda förutsättningar att kvantifiera svaren och ställa olika svarsalternativs frekvens mot varandra (Denscombe 2000: 123). Enkäter som besvaras genom att respondenterna själva formulerar sina svar ger istället möjligheter till en djupare förståelse för hur respondenterna mer förutsättningslöst förhåller sig till de ämnen som enkäten aktualiserar. Den enkät som vi använder består av relativt många fritextsvar som möjliggör för respondenterna att ge utvecklade svar trots att det är fråga om en enkät. De relativt många fritextsvaren innebär att enkäten fångar upp informanternas egna röster och eventuella oväntade perspektiv, vilket varit viktigt för studien eftersom syftet är att belysa kvalitativa aspekter av mottagande av och förhållningssätt till broschyren.

I enkäten uppmanas informanterna att svara på frågor om broschyrens innehåll, språk, illustrationer och layout samt om hur de har interagerat med broschyren som text och som fysisk artefakt. Enkäten består av två delar (A och B). I del A har informanterna fått svara på frågor om dem själva (till exempel ålder), eftersom dylika variabler kan medföra olika tolkningshorisonter (se avsnitt 2). I denna del har informanterna vidare fått besvara frågor om sina minnen av broschyren och om hanteringen av den som artefakt. I del B har de först fått läsa broschyren och därefter fått svara på frågor om sin läsning och sina upplevelser av texten. Totalt består enkäten av

18 frågor, varav 7 kräver fritextsvar, 10 kräver ifyllande av alternativsvar och 1 fråga kan besvaras genom en kombination av ovanstående (se vidare nästkommande avsnitt).

Vi har skickat enkäten till studenter inom humaniora och till personliga kontakter. Dock har den inte skickats till kolleger, eftersom vi tänker att professionella språkvetares läsning av *Om krisen eller kriget kommer* kan avvika från broschyrens typiska mottagare. Totalt har enkäten distribuerats till cirka 100 personer. Det begränsade antalet tillfrågade grundar sig i att studien är tänkt att fungera som en pilotundersökning för ett större forskningsprojekt om mottagande av myndighetstexter. Enkäten var möjlig att besvara mellan den 5 oktober och den 30 november 2018. Det var alltså ungefär ett halvår efter att MSB skickat ut broschyren till Sveriges invånare. Sammanlagt genomfördes enkäten av 33 personer, vilket innebär en svarsfrekvens på ungefär 30 procent.

Med alla metoder finns det problem eller brister. Ett inneboende problem med enkäter är att de är självrapporterade, vilket innebär att respondenter själva avgör vilka svar de vill lämna, och forskare som använder sig av enkäter, intervjuer eller fokusgruppsamtal kommer aldrig ifrån det här problemet. Det finns alltså alltid en risk att empiri som samlas in på detta sätt inte överensstämmer med verkligheten, eftersom personer som lämnar svaren exempelvis kan minnas fel eller vara ovilliga att svara på ett visst sätt. För vissa forskningsprojekt kan det vara värdefullt att komplettera med andra materialinsamlingsmetoder, till exempel observationer av faktiskt agerande. Dock är fenomen som upplevelser och åsikter inte observerbara. Om forskningens syfte är att studera den typen av fenomen är självrapporterade svar det lämpligaste alternativet.

En av den här studiens begränsningar kommer sig av respondentgruppens storlek. Med tanke på att det är fråga om en enkätundersökning är antalet informanter relativt få. Det ringa antalet svarande beror inte på ett massivt svarsbortfall utan snarare på det begränsade antalet tillfrågade. En annan aspekt som också förtjänar att diskuteras är respondentgruppens sammansättning. Broschyren *Om krisen eller kriget kommer* gick ut till alla hushåll i Sverige, vilket innebär att mottagargruppen är starkt heterogen, med mottagare i olika åldrar, med olika erfarenheter och olika social och kulturell bakgrund. För mottagandet av den här broschyren tänker vi att just personers ålder och erfarenheter av textens tema (kris och krig) är av särskild betydelse. Genom enkätsvaren känner vi till informanternas ålder, och bland de svarande finns en åldersmässig heterogenitet. Dock har vi inte någon insyn i respondenternas mer specifika erfarenheter av kris och krig.

Resultat: Mottagandet av *Om krisen eller kriget kommer*

I det här avsnittet presenteras resultaten av enkätundersökningen. Sammanfattningsvis kan vi utifrån enkäten konstatera att den dominerande inställningen till broschyren är positiv bland informanterna och att de har en

samsyn med myndigheten om vad som är relevant för Sveriges invånare ur ett kris- och beredskapsperspektiv. Dock har merparten av informanterna ändå bara läst broschyren delvis. I nedanstående beskrivning behandlar vi svaren med utgångspunkt i fyra huvudteman som enkäten belyser, nämligen innehållsliga aspekter, verbalspråkliga aspekter, multimodala aspekter och mottagares interaktion med texten och broschyren som artefakt. Dessutom väljer vi att kontrastera svaren från två informantkategorier, nämligen en grupp som kan kallas *yngre personer* (15–35 år) och en som kan kallas *äldre personer* (36–85 år). Denna indelning gör vi på grund av att vi utgår från att informanternas tolkningshorisonter varierar mot bakgrund av deras ålder, eftersom den äldre gruppen kan förväntas ha tagit del av broschyrens föregångare som distribuerades under andra halvan av 1900-talet och därmed ha en förförståelse som påverkar deras mottagande av broschyren, medan den yngre gruppen kan vara främmande för den här typen av myndighetskommunikation.

Enligt vår uppdelning av enkätsvaren utgörs den yngre gruppen svarande av 9 och den äldre gruppen av 24 personer. Andelsmässigt motsvarar den äldre gruppen ca 72 procent av de svarande. Att antalet informanter är ojämnt fördelat i de två grupperna innebär att kvantitativa jämförelser mellan grupperna måste anges andelsmässigt. Vi är medvetna om att generaliseringar av resultat som framkommer ur ett material som vårt, som både till storleken är begränsat och som samlats in enligt de principer som vi tillämpat, inte är möjliga. I den här begränsade studien är generaliserbarhet inte något mål. Vår strävan är snarare att undersöka på vilka kvalitativt olika sätt som broschyren mottas, vilket är en anledning till att enkäten utformats med relativt många fritextsvar. Att vi främst är intresserade av kvalitativa aspekter hindrar oss dock inte från att söka efter mönster i informanternas svar. Det gör vi genom att organisera svaren med utgångspunkt i läsarnas ålder.

Informanternas helhetsupplevelser av broschyrens innehåll

Samtliga 33 informanter har besvarat frågan *Uppfattar du broschyrens innehåll som relevant för dig?* En klar majoritet (28) av de svarande beskriver innehållet som ganska eller mycket relevant för dem. Det är 5 deltagare som gör bedömningen att innehållet inte är så relevant eller inte alls relevant för dem. De personer som gör denna bedömning hör alla till den äldre åldersgruppen. Två äldre informanter har svarat att innehållet inte alls är relevant för dem, och samma informanter verkar också ha uppfattat innehållet som alltför dramatiskt och politiskt vinklat, vilket vi återkommer till i några exempel på fritextsvar nedan.

En annan fråga i enkäten handlar om hur informanterna uppfattar broschyrens information. Denna fråga besvarades med fritextsvar, men för att minimera risken att informanter inte ger något svar gav vi några exempel på möjliga adjektiv. Exempel som gavs var följande: *viktig*, *oviktig*, *partisk*, *neutral* och *skrämmande*. Med tanke på att denna typ av påbjudna ord riskerar

att påverka hur informanter svarar har vi medvetet angett ord i form av motsatspar i de fall det varit möjligt. I tabell 1 redovisas centrala adjektiv och adverb som förekommer i minst två informanternas fritextsvar.

Tabell 1. Omdömen som förekommer i minst två fritextsvar på frågan: Hur uppfattar du informationen i broschyren?

| Adjektiv/adverb | Antal belägg |
|------------------------|--------------|
| Viktig/viktigt | 14 |
| Skrämmande | 7 |
| Neutral | 4 |
| Informativ/informativt | 3 |
| Bra | 3 |
| Partisk | 2 |

De beskrivande ord som förekommer mest frekvent i deltagarnas svar är *viktig/viktigt* och *skrämmande*. Resultatet stämmer väl överens med Demoskopundersökningen (2018a), där en majoritet av de svarande också lyfte fram innehållet som viktigt men skrämmande. Andra omdömen som förekommer i fler än ett fritextsvar är *neutral*, *informativ/informativt*, *bra* och *partisk*. De två personer som har beskrivit innehållet som partiskt är samma personer som angett att innehållet ej är relevant för dem. Båda hör till den äldre åldersgruppen. I fritextsvaren är samma adjektiv som vi gav som exempel de mest framträdande, men orden *informativ/informativt* och *bra* är också återkommande.

Vid en närmare granskning av hur svarande under respektive över 35 år väljer att beskriva innehållet syns en tydlig skillnad. De yngre framstår överlag som mer positivt inställda till innehållet, och de tenderar att beskriva innehållet som informativt och nytt. De ger också generellt sett kortare svar utan fokus på känslomässiga reaktioner. De äldre tenderar att ge längre och kritiska beskrivningar av innehållet, och beskrivningar om hur innehållet får dem att reagera känslomässigt. Några av de äldre informanterna associerar spontant innehållet till fenomen från kalla krigets dagar via ord som ”propaganda” och ”rysskräck”. Nedan citeras några fritextsvar från informanter över 35 år:

Som sagt upplever jag den hotfull och skrämmande. Onödigt information som de flesta ändå inte läser men äldre eller sjuka, som kan ha en oro tidigare, blir ännu oroligare. Det känns som att myndigheten sätter sig över mig som individ och på folket generellt, att behöva få denna information med regler och tillrättavisanden. Det är väldigt likt obehaglig propaganda från öststaterna. Jag reagerade väldigt starkt, negativt. (Kvinna 36–45 år)

Rätt naiv och partisk i den mening att den syftar till att skapa eller hålla liv i vår rysskräck. (Man 46–55 år)

Lite anmärkningsvärt att få en sådan broschyr utan att säkerhetsläget har förändrats. Väcker tankar om att Sverige riskerar att hamna i krig inom en nära framtid, utan att man vet vad hotet består i och vem som hotar. (Kvinna 46–55 år)

De yngre informanterna verkar inte få samma starka associationer till propaganda och krigsretorik, utan tenderar istället att fokusera på innehållet ur en nyttoaspekt. Några röster från yngre svarande citeras nedan.

Fick lära mig om ganska mycket saker jag aldrig ens hört talas om tidigare. (Kvinna 15–25 år)

Jag uppfattar informationen som nyttig och ganska odramatisk. (Kvinna 15–25 år)

Som en viktig påminnelse om att oförutsedda händelser kan inträffa. Känns också som att den är ett typexempel på s.k. nudging från staten. (Man 26–35 år)

En yngre man nämner att texten kan ses som ett exempel på ”nudging från staten”, det vill säga ett exempel på hur staten försöker påverka beteenden hos befolkningen (jfr Wikipedia 2018). Det verkar dock inte som att informanten ser detta som något negativt; samma person beskriver i ett annat fritextsvar texten som ”viktig och informativ”.

Informanterna har även fått fylla i fritextsvar om hur de uppfattar broschyrens huvudbudskap. Även i fritextsvaren på denna fråga märks en skillnad i hur yngre respektive äldre personer har svarat. De äldre tenderar att betona ett drastiskt huvudbudskap om att kriget är nära, medan de yngre istället lyfter fram att huvudbudskapet är att förbereda befolkningen inför en kris. Exempel på svar från personer över 35 år:

Att skrämna oss för ryssen. (Man 46–55 år)

Var hela tiden på din vakt. Var förberedd på det värsta. (Kvinna 36–45 år)

Att man ska bunkra mat om kriget kommer. (Kvinna 46–55 år)

Exempel på svar från personer under 35 år:

Förberedelse och förebyggande ifall vi hamnar i en kris någon gång. Det pratas praktiskt om hur man ska tänka och göra ifall något händer. (Kvinna 26–35 år)

Att ge ett så brett och grundligt informationsstöd som möjligt om hur kriser kan uppkomma och hur medborgare kan skydda sig och vara förberedda. (Kvinna 26–35 år)

Att detta är information som alla bör känna till, oavsett hur nära krisen eller kriget är. Jag blir inte så skrämmd av broschyren utan det känns mer som allmänt nyttig information. (Kvinna 15–25 år)

Enligt Demoskopmätningen (2018a) är äldre personer mest positiva till innehållet i broschyren, men vår studie pekar snarare på att de äldre är mer kritiska till innehållet än de yngre. Det framstår också som att de äldre uppfattar texten som mer skrämmande, argumenterande och politiskt laddad än de yngre. De äldre tenderar i sina svar att fokusera mer på krigstemat i broschyren än på kristemat, och i de äldres svar är det också möjligt att utläsa en ironisk ton om att Sverige hotas av krig. Informanter under 35 år lutar mer åt att uppfatta broschyren som en sakligt handlingsinstruerande text om hur allmänheten kan förbereda sig inför kriser av olika slag.

Informanternas upplevelser av språket

På frågan *Hur uppfattade du språket i broschyren?* har informanterna fått fylla i två skalor: en skala från *enkelt* till *svårt* respektive en skala från *tydligt* till *otydligt*. Vi noterar att det är ett relativt stort svarsbortfall på båda frågorna. Av totalt 33 informanter har 24 fyllt i den första skalan från *enkelt* till *svårt*. Skalan från *tydligt* till *otydligt* har endast 15 av de 33 personerna besvarat. Svarsbortfallet går att koppla till deltagare över 55 år, vilket kan tolkas som att de äldre deltagarna inte velat ge uttryck för sina åsikter om broschyrens språk. En annan förklaring kan ligga i hur frågorna om språket är utformade i den elektroniska enkäten. För att besvara frågorna måste den svarande dra en markör över två graderade skalor. Funktionen kan ha missuppfattats av informanter med begränsad datorvana.

Av de 24 personer som markerat på skalan från *enkelt* till *svårt* markerar en klar majoritet (20 svarande) att språket är *enkelt* eller i närheten av den polen. Tre personer markerar i mitten på skalan mellan polerna *enkelt* och *svårt*. Endast en person sätter markören mellan mitten av skalan och skalans ytterpol *svårt*. Ingen anger att språket är *svårt*. Att språket upplevs som enkelt går hand i hand med att språket också upplevs som tydligt. Av de 15 som har fyllt i skalan om språkets tydlighet är det en person som placerar markören mittemellan ytterpolerna *tydligt* och *otydligt* och en som placerar markören mellan mitten och ytterpolen *otydligt*. Ingen uppfattar språket som *otydligt*. Övriga placerar markören vid ytterpolen tydligt eller nära den polen. Resultaten är i linje med hur informanterna i Demoskopundersökningen har svarat. I den undersökningen ställdes förvisso inga specifika frågor om språket, men majoriteten av de svarande i den studien beskrev broschyren som tydlig (Demoskop 2018a:27).

I vår enkät har informanterna även fått fylla i fritextsvar om hur de uppfattar broschyrens språk och tonfall. Fritextsvaren är övervägande positiva och lyfter fram att texten mestadels är uppbyggd av enkla ord och relativt korta meningar. Intrycket av tydlighet kopplas till att broschyren har en enkelt överblickbar struktur med bland annat innehållsförteckning och vägledande

rubriker. De enstaka kritiska synpunkter som förekommer fokuserar på att vissa ord framstår som gammalmodiga och svåra att förstå, inte minst för personer som har svenska som andraspråk. Som exempel på svåra ord nämns *trossamfund* och *fredstida lagar*.

Det framträder inte någon stor skillnad i hur personer under respektive över 35 år uppfattar tonfallet i broschyren. En beskrivning som återkommer i fritextsvar från både yngre och äldre är att tonen är ”formell”. Möjligen går det att ana en skillnad i hur yngre respektive äldre svarande uppfattar textens du-tilltal. En person ur den äldre åldersgruppen beskriver tilltalet som ”trevligt”, medan de yngre informanterna verkar se du-tilltalet som en mer självklar del av samtida, svenskt myndighetsspråk. En yngre informant beskriver stilnivån som att ”man har skrivit i klartext”, och en annan av de yngre informanterna beskriver stilen som ”typiskt myndighetsspråk” utan att lägga någon tydlig värdering i det.

Informanternas upplevelser av illustrationer och multimodalitet

Angående bilder och färgsättning i broschyren är en tydlig majoritet av informanterna positivt inställda, i likhet med deras inställning till den språkliga utformningen. Det är bara ett fåtal (2) informanter som har negativa upplevelser av de illustrativa inslagen i broschyren. Något vanligare är en varken positiv eller negativ upplevelse, medan en positiv upplevelse som sagt dominerar (19 informanter är positivt inställda). Några informanter utvecklar sina fritextsvar och beskriver då färgsättningen som ett tydliggörande inslag i broschyren. Mot bakgrund av att olika avsnitt i broschyren genomgående och på ett enhetligt sätt relateras till en viss färg underlättar färgsättningen mottagarnas läsning och möjlighet att överblicka innehållet. Bidragande orsaker till de mestadels positiva upplevelserna uppges vara att flera färger (orange, grå och vit) är neutrala och lugna medan den röda färgen drar till sig läsarens uppmärksamhet och signalerar allvar, vilket informanter kopplar samman med vissa delar av broschyrens budskap.

Vidare beskrivs valet av tecknade illustrationer som bra, i jämförelse med om det istället skulle vara foton i broschyren. Någon informant menar att foton av människor i krissituationer vore alltför påträngande, men genom att bilderna är tecknade avdramatiseras budskapet samtidigt som bilderna beskrivs som underlättande för tolkningen av broschyren. Mral och Vigso (2018:25) noterar också att broschyren från 2018 inte har några foton, till skillnad från vissa av de äldre broschyrerna på samma tema, och även dessa forskare framhåller den distansskapande effekten som tecknade illustrationer har.

Bland de kritiska rösterna är det en respondent som talar om stereotypa bilder av kärnfamiljer och misstänkliggörande av ungdomar i huvtröjor. Det är ingen informant som kommenterar de paratextuella semiotiska resurserna, till exempel punktuppställningar och andra förklarande illustrationer som kombinerar text och illustration. Att döma av enkätsvaren som berör

illustrationer och färgsättning i broschyren framstår det som att myndigheten har lyckats utforma broschyren och kombinera text med andra semiotiska resurser på ett sätt som tilltalar mottagare.

Informanternas hantering av broschyren och deras agerande utifrån den

I enkäten får informanterna med egna ord beskriva vad de har gjort med broschyren, det vill säga hur de har hanterat den. De flesta svarar att de har sparat broschyren, men av de 33 informanterna är det sex personer som slängt eller tappat bort sin broschyr. Bland dessa personer är det två som tillhör gruppen yngre personer, och resterande fyra tillhör alltså gruppen äldre. Eftersom över 70 procent av deltagarna tillhör den äldre gruppen finns inga tydliga skillnader i andelsförhållandet mellan de två gruppernas svar ifråga om de har kvar broschyren eller inte. Av svaren framgår också att det är 16 personer som vet exakt var någonstans de har sparat broschyren, varav 5 personer tillhör den yngre kategorin. Det finns alltså inte heller i detta avseende något tydlig andelsmässig skillnad mellan de två grupperna. Någon informant har svårt att minnas vad hon har gjort med broschyren och en kvinna i kategorin äldre säger sig ha gömt broschyren. Vem eller vilka som kvinnan i fråga velat gömma broschyren för framgår inte av enkätsvaret, men kvinnan lever tillsammans med barn i hushållet, och det ligger nära till hands att göra tolkningen att agerandet är ett sätt att undanhålla broschyren för barnen. Samma person beskriver också att hon uppfattar broschyren som "hemsk", vilket förstärker ett incitament att inte exponera broschyren för barnen.

Det är bara två informanter som på frågan om vad de har gjort med broschyren förklarar att de har läst den. Exempel på andra svar som ges är att broschyren har hängts på anslagstavlan, att den har kastats ut eller att den har sparats. Flera andra frågor berör specifikt läsningen av broschyren, och i svaren på dem framkommer att de flesta personerna har läst någon eller några delar av broschyren. Det är 20 personer som anger att de antingen har läst den *översiktligt* eller *mycket översiktligt*, och fördelningen mellan dessa alternativ är helt lika (10 svar i respektive kategori). Vidare har 7 personer läst den *ganska noga*. Av de svarande är det endast 4 personer som anger att de har läst *noga*, medan 2 personer inte besvarar frågan. Bland de som läst *noga* tillhör två personer gruppen yngre informanter och två tillhör gruppen äldre. Eftersom de yngre personerna utgör ungefär en tredjedel av informanterna kan det här anas en viss andelsmässig övervikt för de yngre informanterna bland de som har läst *noga*, men på grund av det begränsade antalet deltagare ska det inte dras några stora växlar på det. Bland de som läst *mycket översiktligt* finns dock också en andelsmässig övervikt bland de yngre informanterna. Hälften av de yngre personerna anger att de har läst *mycket översiktligt*, medan motsvarande grupp bland de äldre bara utgör ungefär en fjärdedel. Sammantaget ger dessa resultat en splittrad bild som det är svårt att

dra några slutsatser av om skillnader mellan de yngres och de äldres läsning. Sett på det stora hela finns det dock en överensstämmelse mellan våra resultat och tidigare studier som säger att myndighetsinformation läses selektivt (Sörlin 2012; Bell 2007).

Av de yngre personerna är det 80 procent som anger att de har talat med någon om broschyren. Motsvarande andel för den äldre informantgruppen är 60 procent. Bland enkätens yngre informanter tycks alltså broschyren varit ett större samtalsämne än bland de äldre. Beror det på att broschyren mottagits med större förvåning av de yngre informanterna? Det är större sannolikhet att de äldre informanterna känner igen den här typen av myndighetskommunikation, medan den yngre målgruppen kanske inte varit medveten om att sådan här myndighetsinformation har en historia i Sverige, vilket skulle kunna vara en anledning till att de yngre upplever större förvåning över att myndigheter distribuerar den här typen av text. Det skulle i sin tur leda till att de i större utsträckning än de äldre upplever broschyren som främmande och därmed diskuterar den mer med personer i sin omgivning. En annan förklaring skulle kunna vara att kommunikationsmönster och omfattningen av kommunikation i allmänhet varierar med avseende på ålder. Det finns exempelvis studier som visar att yngre kommunicerar mer än äldre via sociala medier (Davidsson & Thoresson 2017:9 ff.), men vi känner inte till någon forskning som jämfört äldre och yngre personers mer allmänna kommunikationsmönster.

Vi betraktar som sagt broschyren som i första hand informerande, men den kan också ses som rådgivande och uppmanande. En av enkätens frågor riktar in sig på i vilken utsträckning som informanterna vidtagit åtgärder för att öka sin hemberedskap, i linje med hur broschyren ger råd om och uppmanar till sådan beredskap. Även denna fråga (*I vilken utsträckning har du vidtagit åtgärder?*) besvarades genom att informanterna markerade på en skala mellan ytterpolerna: *inte alls* och *i stor utsträckning*. Det är 30 (av 33) informanter som har besvarat frågan, och enkätsvaren visar en tydlig övervikt för ett mer passivt förhållningssätt till broschyrens råd. Av de 30 svarande är det 8 personer som anger att de inte vidtagit några sådana åtgärder alls, och det är detta svarsalternativ som samlar flest antal informanter. Vi noterar att alla informanter som anger detta tillhör gruppen äldre personer.

Gruppen informanter som placerar markören i närheten av ytterpolen *inte alls* är nästan lika stor (7 personer). Tillsammans utgör dessa informanter hälften av de svarande. De som markerar nära ytterpolen *inte alls* fördelar sig nästan jämnt över de två åldersgrupperna. En grupp som vidtagit åtgärder i en något större utsträckning utgörs av 4 informanter. Vidare finns 7 personer som placerar sig nära skalans mittpunkt. Dessa har alltså i varken liten eller stor utsträckning följt råden och uppmaningarna i broschyren. Övriga svarande kan beskrivas som mer aktivt agerande i linje med myndighetens indirekta påstötningar. Det är 4 personer som har satt sin markering på den mer positiva halvan av skalan. Slutligen är det inte någon av de svarande som säger sig ha vidgat åtgärder *i stor utsträckning* för att öka sin hemberedskap.

Utöver att indirekt uppmana till aktivt agerande uppmanar broschyren mottagaren direkt att spara broschyren. Enkätsvaren visar att ca 70 procent av informanterna har följt denna anvisning. Detta förhållande kan tolkas som att mottagare i någorlunda stor utsträckning kan tänka sig att agera i linje med myndighetens uppmaningar under förutsättning att agerandet inte kräver någon direkt aktiv handling. En annan tolkning av detta förhållande är att mottagare anammar explicita uppmaningar i mycket större utsträckning än implicita. På tydlig plats på sida 3 i broschyren uppmanas mottagare explicit till (en relativt passiv) handling, nämligen att ”Spara broschyren!”, men uppmaningarna om att öka sin hemberedskap görs indirekt i form av påståendesatser snarare än uppmaningssatser.

Diskussion: några svar och nya frågor

Med utgångspunkt i enkät svar ger den här studien några insikter i hur invånare hanterar och interagerar med informerande och uppmanande myndighetstext, samt vilka faktorer i texter som enligt mottagare bidrar till ökad läsbarhet av myndighetstext. Mottagarreaktionerna på broschyren *Om krisen eller kriget kommer* stämmer enligt vår studie i flera avseenden överens med resultaten i Demoskops stora intervjuundersökning (Demoskop 2018a, 2018b). I likhet med den tidigare studien får broschyren ett övervägande positivt mottagande. En majoritet av de svarande i vår studie är också positivt inställda till broschyrens språk, illustrationer och färgsättning. Innehållet beskrivs som tydligt och viktigt men också som skrämmande.

Ett anmärkningsvärt resultat i den här studien är att trots att innehållet i broschyren beskrivs som viktigt är det inte många som har vidtagit de konkreta åtgärder för krisberedskap som föreslås i broschyren. Även i detta avseende är resultaten i linje med Demoskopundersökningen (jfr Demoskop 2018a:20). Även om direkta jämförelser mellan den här studiens resultat och Demoskops undersökning inte är lämpliga med tanke på den här studiens kvantitativt begränsade empiri är det svårt att inte notera de likheter och skillnader som framträder. En slutsats från Demoskopundersökningen är att det främst är äldre som tenderar att reagera på broschyren, men en sådan tendens går inte att utläsa i vår studie. En annan slutsats i Demoskopundersökningen är att det finns ”en tydlig generationsskillnad där de yngsta i minst utsträckning kan erinra sig att de fått den och sparat den” (Demoskop 2018a:9). Denna generationsskillnad i hur invånare i olika åldrar hanterat broschyren som fysisk artefakt går inte heller att utläsa i vår studie. Däremot märks i vår studie skillnader i hur yngre respektive äldre informanter uppfattar broschyrens budskap. Enligt Demoskop (2018a:27) är äldre personer mer positiva till innehållet än yngre, medan vår studie snarare pekar på ett motsatt resultat. De äldre informanterna, som troligtvis har tagit del av äldre myndighetstexter på samma tema, är mer kritiska till innehållet. I vår studies fritextsvar framgår det att några av de äldre informanterna associerar innehållet till propaganda och i jämförelse med de yngre talar de äldre mer

om de krigsteman som aktualiseras i broschyren. Informanter under 35 år fokuserar istället mer på vad broschyren säger om hur allmänheten kan behöva förbereda sig på samhällskriser av olika slag. De yngre informanterna verkar i större utsträckning än de äldre uppfatta broschyren som saklig och handlingsinstruerande information snarare än politiskt motiverad och propagerande myndighetskommunikation.

Skillnaderna i svaren mellan de yngre och de äldre personerna i vår studie kan vara ett uttryck för att personer som tillhör olika ålderskategorier uppfattar texter på olika sätt. Det är kanske särskilt relevant i det här fallet eftersom sannolikheten att de äldre respondenterna har mött den aktuella broschyrens föregångare måste sägas vara stor. De äldre har således en förståelse av den historiska kontext och den texttradition som broschyren ingår i samt erfarenhet av hur texter av detta slag har hanterats av mottagare tidigare. Det är fråga om olika former av socialt och kulturellt förankrad kunskap om texttypen. De äldre har sannolikt minnen av de tidigare broschyrerna på samma tema, vilka utgör relevanta referenspunkter att utgå från i läsningen av broschyren från 2018. Sannolikt påverkas också den äldre gruppens tolkning av broschyren mot bakgrund av deras förförståelse och erfarenheter av kalla krigets propaganda, vilket kan prägla deras tolkningshorisonter i läsningen (jfr Gadamer 2004). Det skulle kunna förklara att den äldre gruppen är mer benägen att inta ett kritiskt förhållningssätt till broschyren.

Slutligen kan vi konstatera att många av informanterna i vår studie endast har läst broschyren översiktligt eller mycket översiktligt, trots att de i enkäten anger att de uppskattar broschyren och håller med om det mesta av dess innehåll. Samtidigt är det inte många som har tagit intryck av innehållet på ett sätt som fått dem att mer aktivt agera i linje med textens intentioner. Resultatet kan jämföras med Sörlins enkätstudie från 2012 (jfr även Bell 2007). Hos Sörlin framgår att informanterna uppfattade ett utskick från Skatteverket som språkligt tillfredsställande, men många hade endast läst utskicket delvis och utan att fullt ut förstå om textens syfte var informerande eller om den krävde ett konkret agerande (Sörlin 2012:123–151).

Det framstår som en svår uppgift att engagera mottagare av allmänt riktad myndighetsinformation till en mer aktiv och handlingsinriktad interaktion med texter av det här slaget. Vår studie visar att många har sparat broschyren från MSB, vilket kan beskrivas som passiv interaktion, men betydligt färre informanter har vidtagit åtgärder som på ett mer konkret sätt ökar deras egen beredskap för krissituationer. Det kan tolkas som att mottagare kan tänka sig att agera i enlighet med broschyren under förutsättning att agerandet inte kräver någon direkt aktiv handling, men med tanke på att de flesta anser att innehållet i broschyren är relevant för dem framstår det som förvånande att inte fler har agerat aktivt i linje med broschyrens indirekta uppmaningar. Något som kan ha betydelse för detta förhållande är den språkliga utformningen av broschyren. Uppmaningen att spara broschyren formuleras

som en direkt uppmaning (i form av en uppmaningssats), men uppmaningarna om att öka sin beredskap formuleras som indirekta uppmaningar (i form av påståendesatser). Valet mellan uppmaningssatser och påståendesatser får konsekvenser för hur texten kommunicerar med sin läsare, och i detta avseende säger språket något om hur sändaren ser på relationen mellan sändare och mottagare. Mer direkta uppmaningar innebär att språkbruket blir mer auktoritärt och att sändaren, det vill säga myndigheten, intar en mer auktoritär roll i relationen till mottagare. Auktoritära drag i svenskt myndighetsspråk är numera relativt sällsynt (jfr Mral & Vigsø 2018; Tolvanen 2014), och auktoritärt språk går stick i stäv med rådande klarspråksideal (jfr Hedlund 2013). Kriskommunikation är dock beroende av att budskapet ska innehålla klara och tydliga instruktioner (Vigsø 2016:69). En utmaning för MSB och andra myndigheter som utformar krisinformation ligger alltså i ett behov av konkreta och direkta anvisningar, samtidigt som kommunikationen helst inte ska ha auktoritära drag eller skrämman invånare. Vår studies resultat indikerar att textens utformning med avseende på ett direkt och indirekt språkbruk spelar roll för om mottagare väljer att agera i linje med texten eller inte.

Avslutningsvis kan det sägas att den här studien väcker fler frågor som är angelägna att utforska. En särskilt relevant fråga är hur myndigheter kan utforma sin kommunikation för att förankra sitt budskap på ett sätt så att mottagare också mer aktivt agerar i enlighet med myndighetens intentioner. Och den frågan kan relateras till frågor om vad som är orsaker till att mottagare inte agerar mer aktivt på broschyrens indirekta uppmaningar. Bottnar det i ett allmänt motstånd till att agera aktivt eller i en upplevelse av att redan vara väl förberedd på en krissituation? Vilken roll spelar den språkliga utformningen för mottagares interaktion med texter av detta slag och var går gränsen för hur auktoritärt en svensk myndighet kan kommunicera med invånare utan att relationen dem emellan tar skada? Detta är frågor som är angelägna att undersöka vidare, och för det behöver mottagares hantering, interaktion och förhållningssätt till myndighetstexter belysas ytterligare av den språk- och kommunikationsvetenskapliga forskningen.

Litteratur

- Barton, David (2007). *Literacy: an introduction to the ecology of written language*. Malden, MA: Blackwell.
- Barton, David & Hamilton, Mary (1998). *Local literacies: reading and writing in one community*. London: Routledge.
- Bell, Susan (2007). "Improving our writing by understanding how people read personally addressed household mail", *Clarity* 57: 40–42.
- Björnsson, Carl-Hugo (1968). *Läsbarhet*. Stockholm: Liber.
- Davidsson, Pamela & Thoresson, Anders (2017). *Svenskarna och internet 2017: undersökning om svenskarnas internetvanor*. Stockholm: IIS,

- Internetstiftelsen i Sverige. Tillgänglig: https://www.iis.se/docs/Svenskarna_och_internet_2017.pdf [2019-01-03]
- Demoskop (2018a). *Rapport: Uppföljning av broschyren – Om krisen eller kriget kommer*. Tillgänglig: <https://www.msb.se/sv/Forebyggande/Krisberedskap/MSBs-krisberedskapsvecka/Studier-och-uppfoljning/> [2018-10-15]
- Demoskop (2018b). *Kampanjuppföljning: Utskick av "Om krisen eller kriget kommer"*. Tillgänglig: <https://www.msb.se/sv/Forebyggande/Krisberedskap/MSBs-krisberedskapsvecka/Studier-och-uppfoljning/> [2018-10-15]
- Denscombe, Martyn (2000). *Forskningshandboken – för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur.
- Edlund, Ann-Catrine, Edlund, Lars-Erik & Haugen, Susanne (2014), *Vernacular Literacies – Past, Present and Future*. Umeå: Institutionen för språkstudier, Umeå universitet & Kungl. Skytteanska Samfundet.
- Gadamer, Hans-Georg (2004). *Truth and method*. London: Continuum.
- Gee, James Paul (2015), "The New Literacy Studies", i Jennifer Rowsell & Kate Pahl (red.), *The Routledge handbook of literacy studies*. New York: Routledge, s. 35–48.
- Göransson, Anna-Lena & Ledin, Per (2009). "Räddningstjänsten och kunskapsamhället: en fallstudie", i Catharina Nyström Höög (red.), *Medborgare och myndigheter*. Uppsala: FUMS, Institutionen för nordiska språk, Uppsala universitet, s. 63–84.
- Hedlund, Anneli (2013). *Klarspråk lönar sig: handbok för ett effektivt klarspråksarbete*. Stockholm: Norstedts juridik.
- Helgesson, Karin (2017). "'Sortera smart'. Legitimering i kommunala informationsmaterial om sopsortering", i: Karin Helgesson, Hans Landqvist, Anna Lyngfelt, Andreas Nord & Åsa Wengelin (red.), *Text och kontext: perspektiv på textanalys*. Malmö: Gleerups, s. 111–126.
- Hellspång, Lennart & Ledin, Per (1997). *Vägar genom texten: Handbok i brukstextanalys*. Lund: Studentlitteratur.
- Henley, John (2018). "Sweden distributes 'be prepared for war' leaflet to all 4.8m homes", i *The Guardian* 2018-05-21. Tillgänglig: <https://www.theguardian.com/world/2018/may/21/sweden-distributes-be-prepared-for-war-cyber-terror-attack-leaflet-to-every-home> [2018-12-18]
- Iser, Wolfgang (1972). *Der implizite Leser: kommunikationsformen des Romans von Bunyan bis Beckett*. München: W. Fink.
- Karlsson, Anna-Malin (2006). *En arbetsdag i skriftsamhället: ett etnografiskt perspektiv på skriftenvändning i vanliga yrken*. Stockholm: Språkrådet.
- Lassus, Jannika (2010). *Betydelser i barnfamiljsbrochyrer: systemisk-funktionell analys av den tänkta läsaren och institutionen*. Avhandling. Helsingfors: Helsingfors universitet.
- Lind Palicki, Lena (2010). *Normaliserade föräldrar: en undersökning av Försäkringskassans brochyrer 1974–2007*. Avhandling. Örebro: Örebro universitet.
- Mral, Brigitte & Vigsø, Orla (2018). "'Om kriget kommer' – beredskapsretorik då och nu", i *Retorik Magasinet blogg*, 2018-05-21. Tillgänglig:

- <https://www.retorikforlaget.se/om-kriget-kommer-beredskapsretorik-da-och-nu/> [2018-11-01]
- MSB [Myndigheten för samhällsskydd och beredskap] (2018a). *Om krisen eller kriget kommer*, E-resurs publicerad 2018-05-28. Tillgänglig: <https://www.msb.se/sv/Produkter--tjanster/Publikationer/Publikationer-fran-MSB/Om-krisen-eller-kriget-kommer/> [2018-08-20]
- MSB [Myndigheten för samhällsskydd och beredskap] (2018b). *Broschyren "Om krisen eller kriget kommer"*. Film publicerad 21 maj 2018. Tillgänglig: https://www.youtube.com/watch?v=-yqq8WxLF_8 [2018-10-15]
- Noack, Rick (2018). "Government leaflets tell swedes to be prepared for war", i *The Washington Post* 2018-05-22. Tillgänglig: https://www.washingtonpost.com/gdpr-consent/?destination=%2fnews%2fworld%2fwfp%2f2018%2f05%2f22%2fnew-government-leaflets-tell-swedes-to-be-prepared-for-war%2f%3f&utm_term=.1842fc0c6d5c [2018-12-18]
- Nord, Andreas (2017). *Klarspråksarbete och yrkeslivsskrivande: en forskningsöversikt*. Stockholm: Språkrådet.
- Norrby, Catrin & Nilsson, Jenny (2015). "Enkät", i Sally Boyd & Stina Ericsson (red.), *Sociolingvistik i praktiken*. Lund: Studentlitteratur, s. 37–55.
- Nyström Höög, Catharina, Söderlundh, Hedda & Sörlin, Marie (2012). *Myndigheterna har ordet: om kommunikation i skrift*. Stockholm: Norstedt.
- Ohlsson, Claes (2007). *Folkets fonder? En textvetenskaplig studie av det svenska pensionssparandets domesticering*. Avhandling. Göteborg: Göteborgs universitet.
- Pedersen, Karsten (2002). "Communicating to heterogeneous target groups", i 23rd Conference and General Assembly, IAMCR, Barcelona 21–26 July 2002. Tillgänglig: https://rucforsk.ruc.dk/ws/portalfiles/portal/57418678/D_P016_PEDER.pdf [2018-09-23]
- Perry, Fred Lehman (2011). *Research in applied linguistics: becoming a discerning consumer*. London: Routledge.
- Skoglund, Astrid (2014). *Kommunikativa strategier i texter om tobaksavvänjning: innehåll, argumentation och modellläsare*. Avhandling. Växjö: Linnéuniversitetet.
- Ström, Peter (2017). *Utredning inleds: språk, genredrag och ansvar i barnavårdsutredningar*. Avhandling. Växjö: Linnéuniversitetet.
- Sörlin, Marie (2012). "När texten lämnat myndigheten – mottagarupplevelser av ett Skatteutskick", i Catharina Nyström Höög, Hedda Söderlundh & Marie Sörlin (red.), *Myndigheterna har ordet: om kommunikation i skrift*. Stockholm: Norstedt, s. 123–154.
- Tolvanen, Eveliina (2014). "Auktoritet i finlandssvenska och sverigesvenska myndighetstexter: En studie av lexikogrammatiska val och ergativa roller", i *Språk & Stil* 24: 166–196.
- Tolvanen, Eveliina (2016). *Myndighetsinformation på två språk: pensionstexter på svenska och finska i Finland och Sverige i ett systemisk-funktionellt perspektiv*. Avhandling. Åbo: Åbo universitet.
- Vigsø, Orla (2016). *Kriskommunikation*. Lund: Studentlitteratur.

Wikipedia (2018). sökord ”Nudging”. Tillgänglig: <https://sv.wikipedia.org/wiki/Nudging> [2018-12-03]