

En arbetslöshetskassas kommunikation med sina arbetande och arbetslösa medlemmar

Tanja Airaksinen

Institutionen för svenska och flerspråkighet
Examensarbete 15 hp
Examensarbete för språkkonsulter avseende kandidatexa-
men, 15 hp
Vårterminen 2014
Handledare: Marie Nelson
English title: An unemployment funds communication with
working and unemployed members



Stockholms
universitet

En arbetslöshetskassas kommunikation med sina arbetande och arbetslösa medlemmar

Tanja Airaksinen

Sammanfattning

I uppsatsen undersöks hur en arbetslöshetskassas organisation och de olika roller som förekommer i verksamheten ser ut, samt hur organisationen och de olika rollerna påverkar en utvald del av kommunikationen. Med begrepp och metoder från dialogismen och socialkonstruktionismen undersöker jag om det finns problem i kommunikationen. För att sätta in kommunikationen i ett sammanhang använder jag en modell över ett verksamhetssystem och när resultaten sedan diskuteras tas några begrepp in från sociolingvistik.

Mina resultat visar att arbetslöshetskassan är en verksamhet som är kluven mellan att vara medlemsförening och myndighetsutövare och att det innebär att det finns två skilda normsystem som påverkar de texter som produceras. Vidare visar resultaten att det saknas information riktad till den studerade arbetslöshetskassans arbetande medlemmar om vad ett medlemskap innebär, hur avtalet mellan kassan och dess medlemmar ser ut, hur lagstiftning och föreskrifter påverkar avtalet, samt om vad som krävs för att få ersättning vid arbetslöshet. En analys av några centrala texter visar att en arbetande medlem får positiva roller i arbetslöshetskassans texter medan en medlem som blir arbetslös får mer negativa roller.

Nyckelord

Arbetslöshetsförsäkring, myndighetstext, dialogism, socialkonstruktionism, verksamhetssystem

Innehållsförteckning

1	Inledning	1
1.1	Syfte och frågeställningar	1
1.2	Anonymisering och benämningar	2
1.3	Om arbetslöshetskassorna	2
1.3.1	Arbetslöshetskassornas organisationsform.....	2
1.3.2	Arbetslöshetskassan regleras av lagen.....	2
1.3.3	Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen	2
1.3.4	Samorganisationen	3
1.3.5	Förändringsprocesser.....	3
1.3.6	Kraven för att få arbetslöshetsersättning förändras	3
1.3.7	Arbetslöshetsförsäkringens ekonomi.....	4
1.3.8	AK Arbetslöshetskassa.....	4
2	Teori och tidigare forskning.....	4
2.1	Teori	4
2.1.1	Dialogismens synsätt och begrepp	5
2.1.2	Genre, sociala aktiviteter och läsroller	5
2.1.3	En modell för att beskriva verksamheter	5
2.1.4	Asymmetrisk interaktion och artighetsstrategier	6
2.2	Tidigare forskning	6
2.2.1	Forskning om myndighetstexter	7
2.2.2	Forskning om arbetslöshetskassor, arbetslöshetsförsäkring och arbetslöshet	7
3	Material och metod	8
3.1	Materialinsamlingsmetod	8
3.1.1	Observation och intervjuer	8
3.1.2	Textinsamling från AK Arbetslöshetskassas webbplats och kontor.....	9
3.2	Material	9
3.3	Analysmetoder	9
4	Resultat	10
4.1	Om AK Arbetslöshetskassas kommunikation.....	10
4.1.1	AK Arbetslöshetskassas kanaler för medlemskommunikation	11
4.1.2	Vad AK Arbetslöshetskassa skickar till medlemmarna	11
4.2	Tematisering av intervjuer	11
4.2.1	Medlemmen.....	11

4.2.2 Ersättningshandläggarna.....	13
4.2.3 Kassaföreståndaren.....	14
4.2.4 Kommunikationsansvarig.....	16
4.3 En beskrivning av kassans verksamhet.....	17
4.3.1 Kassaföreståndaren och kommunikationsansvarig i verksamheten	17
4.3.2 Ersättningshandläggarna i verksamheten	18
4.3.3 Medlemmarna i verksamheten	18
4.4 Analys av en möjlig kommunikationskedja	18
4.4.1 Ansökan om medlemskap kan göras på kassans webbplats	19
4.4.2 Läsarens förväntade svar på webbtextern	20
4.4.3 Analys av besluts/välkomstbrev om medlemskap.....	20
4.4.4 Medlemmens förväntade svar på besluts/välkomstbrevet	21
4.4.5 AK Arbetslöshetskassas svar på inbetalade medlemsavgifter.....	21
4.4.6 Medlemmens anmälan till Arbetsförmedlingen	21
4.4.7 Analys av informationsbrev	22
4.4.8 Den arbetslöse medlemmens förväntade svar på informationsbrevet	23
4.4.9 Analys av ett kompletteringsbrev	23
5 Diskussion	24
5.1 Om dialogen mellan AK Arbetslöshetskassa och medlemmen	24
5.1.1 Webbtextern.....	24
5.1.2 Besluts/välkomstbrevet.....	24
5.1.3 Informationsbrevet	25
5.1.4 Kompletteringsbrevet	26
5.2 Om hur organisation, roller och mål påverkar texterna.....	26
5.3 Texternas begriplighet påverkas.....	26
5.4 Ett språkkonsultperspektiv	27
5.5 Om undersökningen och min egen roll i den.....	28
5.6 Avslutande sammanfattning	28
5.7 Fortsatt forskning	29
Referenser.....	30

1 Inledning

I denna uppsats undersöker jag en arbetslöshetskassa och dess kommunikation med sina medlemmar. Under arbetet med min uppsats har jag haft kommunikationsansvarig på arbetslöshetskassan som kontaktperson.

Det fanns en uttrycklig önskan från den studerade arbetslöshetskassans sida att ta in medlemsperspektivet i undersökningen och det sammanfaller med det jag själv upplever som mest intressant. Ett konkret problem som arbetslöshetskassan lyfte fram var att kassans medlemmar ibland har svårt för att förstå det informationsbrev med begäran om intyg och blanketter som arbetslöshetskassan skickar ut till medlemmar som har blivit arbetslösa och anmält sig på Arbetsförmedlingen. Om handläggarna inte får in alla de intyg och dokument som behövs så kan de inte fatta ett beslut och betala ut ersättning. De blir då tvungna att skicka ut nya förfrågningar i så kallade kompletteringsbrev och detta leder till ökad byråkrati och längre handläggningstider. Jag tog med intresse på mig att undersöka vad det var för problem med brevet.

Min kontaktperson är ny som kommunikationsansvarig för kassan och på uppdrag av styrelsen har hen startat en rad projekt för att förbättra kommunikationen mellan kassa och medlemmar. Bland annat har ett klarspråksprojekt satts igång under våren 2014. Detta projekt har dock inte kommit tillräckligt långt för att hinna göra avtryck i min undersökning.

I min analys av kommunikationen använder jag mig av tankar och analysmetoder från dialogismen samt poststrukturalistiska och socialkonstruktionistiska utvecklingar av dessa tankar. När dessa inte riktigt räcker till för att diskutera mina observationer tar jag in några begrepp från sociolingvistik.

1.1 Syfte och frågeställningar

Syftet med denna uppsats är att undersöka hur en arbetslöshetskassas organisation och de olika roller som förekommer i verksamheten ser ut samt hur organisationen och de olika rollerna påverkar en utvald del av kommunikationen mellan kassan och dess medlemmar.

Den del av kommunikationen som jag har valt att undersöka är en möjlig kommunikationskedja mellan arbetslöshetskassa och medlem; från webbplatsens inbjudan till att bli medlem fram till det kompletteringsbrev som en arbetslös medlem får om hen inte har lyckats fylla i blanketten *Anmälan om arbetslöshet* och bifoga de bilagor som krävs.

Eftersom min utgångspunkt är dialogistisk och socialkonstruktionistisk, vilket bland annat innebär att jag ser yttrandena inom ett kommunikativt sammanhang som beroende av varandra (Bachtin 1986:69), och text som ett möjligt uttryck för sociala praktiker i samhället (jfr Fairclough i Winther Jørgensen & Phillips 2000:74-75), faller det sig naturligt att jag undersöker det större sammanhang som kommunikationskedjan är en del av. Mina frågeställningar är:

- Arbetslöshetskassan är en medlemsförening med myndighetsutövning. Hur påverkar det de texter som framställs inom den studerade arbetslöshetskassan? Skriver arbetslöshetskassan som en myndighet eller som en medlemsförening eller som både och?
- Hur påverkar kluvenheten i organisationen kommunikationen med medlemmarna? Påverkas begripligheten i den studerade arbetslöshetskassans texter?

- Hur ser handläggare, kassaföreståndare, kommunikationschef och medlemmar på arbetslöshetskassans identitet och på sin egen roll i verksamheten? Vilka olika mål har de för kommunikationen mellan medlemmar och arbetslöshetskassa? Hur ser de på kommunikationen? Har de önskemål om att kommunikationen ska förbättras? I sådana fall vilka?
- Hur skulle kommunikationen kunna förbättras?

1.2 Anonymisering och benämningar

För att deltagarna i undersökningen ska vara anonyma kallar jag den undersökta arbetslöshetskassan för AK Arbetslöshetskassa och jag avidentifierar mina informanter genom att benämna dem med sina yrkestitlar eller som *medlem*, vilket syftar på medlemskap i AK Arbetslöshetskassa. När jag syftar på alla arbetslöshetskassor i Sverige skriver jag *arbetslöshetskassorna* och menar jag arbetslöshetskassan som verksamhet i allmänhet skriver jag *en arbetslöskassa* eller *arbetslöshetskassan*. Jag använder även kortformen *kassa* och förkortningen *a-kassa* och båda står här för *arbetslöshetskassa*.

1.3 Om arbetslöshetskassorna

Det finns 28 olika arbetslöshetskassor i Sverige (SOB). I november 2013 hade arbetslöshetskassorna 3 447 194 medlemmar (IAF 2014a). Här följer här en bakgrund där jag kortfattat beskriver arbetslöshetskassornas organisation, historia och kopplingar till andra verksamheter.

1.3.1 Arbetslöshetskassornas organisationsform

Arbetslöshetskassorna är inte myndigheter på samma sätt som Försäkringskassan eller Arbetsförmedlingen är myndigheter, utan de är föreningar som har fått mandat av staten att administrera och betala ut arbetslöshetsersättning till personer som är arbetslösa.

En arbetslöshetskassa (a-kassa) är alltså en medlemsförening med myndighetsutövning. Varje kassa har en organisationsform som liknar en ekonomisk förening. Kassans styrelse ansvarar för organisation och förvaltning. Den tillsätts vid en föreningsstämma som är kassans högsta beslutande organ. Styrelsens beslut verkställs genom en kassaföreståndare (SFS 1997:239).

Att vara arbetslöshetsförsäkrad i en arbetslöshetskassa är inte ett krav utan ett frivilligt val. Det är dock bara de som är medlemmar i en kassa och som uppfyller vissa villkor som kan få arbetslöshetsersättning vid arbetslöshet.

1.3.2 Arbetslöshetskassan regleras av lagen

Bland de lagar som reglerar arbetslöshetskassornas verksamhet är lagen (SFS 1997:239) om arbetslöshetskassor (LAK) den viktigaste. Arbetslöshetsförsäkringen regleras i lagen (SFS 1997:238) om arbetslöshetsförsäkring (ALF) (IAF 2014b).

I språklagen står det att språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt (SFS 2009:600). Språklagen bör styra hur arbetslöshetskassorna skriver när de skriver som myndighetsutövare.

1.3.3 Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen

Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen (IAF) är en statlig myndighet som lyder under regeringen. IAF skriver föreskrifter som rör arbetslöshetskassorna och dessa föreskrifter är rättsligt bindande. Vidare granskar IAF hur kassorna följer de lagar som rör försäkringsverksamheten och de fungerar alltså som arbetslöshetskassornas kontrollmyndighet. Om IAF kommer fram till att en kassa har brutit mot reglerna kan IAF förordna att kassan rättar till det. Om arbetslöshetskassan inte gör det kan IAF i förlängningen bestämma att kassan inte ska få statsbidrag (IAF 2014c).

1.3.4 Samorganisationen

Samorganisationen (SO) är arbetslöshetskassornas service- och intresseorganisation. Till organisationens uppgifter hör att företräda arbetslöshetskassorna mot myndigheter och organisationer, att tolka reglerna i arbetslöshetsförsäkringen, att hålla utbildningar för arbetslöshetskassornas medarbetare samt att informera om arbetslöshetsförsäkringen (SOB).

1.3.5 Förändringsprocesser

Arbetslöshetskassorna har en historisk koppling till fackföreningsrörelsen i och med att de grundades av fackförbunden från slutet av 1800-talet och framåt. Arbetslöshetsförsäkringen finansierades från början helt av medlemmarnas avgifter. År 1935 blev arbetslöshetsförsäkringen statsunderstödd och den statliga myndigheten Socialstyrelsen fick rollen som tillsynsmyndighet (SO 2008).

Kassornas verksamhet började regleras med statliga förordningar och med tiden kom också en lagstiftning som efterhand har blivit allt mer detaljerad. Utvecklingen har accelererat under de senaste åren då en mängd nya lagar och regler har införts. Denna process pågår fortfarande (se Claesson 2014). Lagar stiftas av regering och riksdag och det innebär att en stor del av arbetslöshetskassornas verksamhet är politiskt styrd.

Det kassorna kan bestämma om idag handlar i stort sett om deras egen administration, kommunikationen med medlemmarna, hur organisationen ska organiseras på ett praktiskt plan, vissa medlemsfrågor samt i vissa avseenden hur stor avgift kassorna ska ta ut av sina medlemmar. I förlängningen är det dock regering och riksdag som bestämmer även över avgifternas storlek.

En annan process som fortfarande pågår handlar om arbetslöshetskassornas förhållande till fackföreningarna. År 2001 kom arbetslöshetskassans hantering av ersättningsärenden att omfattas av sekretesslagstiftningen och arbetslöshetskassorna blev formellt en organisation med myndighetsutövning (SO 2008). Det innebär att fackförbunden inte längre kunde ha insyn i arbetslöshetskassornas ärenden och samverkan mellan arbetslöshetskassor och fackförbund minskade. När sedan regeringen beslutade att avgifterna till arbetslöshetskassan kraftigt skulle höjas år 2007 upphörde samarbetet nästan helt av ekonomiska skäl eftersom fackförbunden inte längre hade råd att stå som garant för obetalda avgifter. Många medlemmar hade dessutom inte längre råd att vara med i både arbetslöshetskassa och fackförening och i och med det uppstod en schism mellan kassor och fackförbund (intervju med AK Arbetslöshetskassas kassaföreståndare 2014-04-10).

Att arbetslöshetskassan blev en organisation med myndighetsutövning under 2000-talet innebär bland annat att uppgiftsskyldigheten mellan arbetslöshetskassorna, Centrala Studiestödsnämnden och försäkringskassorna blev reglerad. Sedan år 2002 kan uppgifter lämnas mellan dem utan att hindras av sekretess (SO 2008). Sedan länge får arbetslöshetskassorna dessutom underrättelser om arbetslösa medlemmar från Arbetsförmedlingen.

Många arbetslöshetskassor har ännu idag kopplingar till fackliga organisationer trots att det inte finns några formella band kvar. Till exempel förekommer det att fackliga företrädare sitter i arbetslöshetskassornas styrelser (intervju med AK Arbetslöshetskassas kassaföreståndare 2014-04-10).

1.3.6 Kraven för att få arbetslöshetsersättning förändras

De arbetslösa har ända från början varit tvungna att uppfylla vissa kriterier för att få ut arbetslöshetsunderstöd från arbetslöshetskassan. År 1935 var kravet att de skulle vara inskrivna på den offentliga arbetsförmedlingen och de måste söka och anta anvisat arbete (Jeneskog 2008:3).

Dokumentation på att Arbetsförmedlingen och arbetslöshetskassorna har samarbetat finns sen 1945. Samarbetet finns fortfarande kvar, men kraven för att den arbetssökande ska få arbetslöshetsersättning har blivit fler. Idag måste den arbetssökande även delta i arbetsmarknadspolitiska program och medverka till att upprätta en individuell handlingsplan (Jeneskog 2008:4).

Hösten 2013 kom nya detaljerade regler från regeringen om vad en arbetssökande ska göra. Den medlem som inte följer reglerna kan bli avstängd en eller flera dagar eller till och med helt förlora sin ersättning (SO 2013:17).

1.3.7 Arbetslöshetsförsäkringens ekonomi

Arbetslöshetskassorna får statsbidrag men till viss del finansieras arbetslöshetsförsäkringen med de avgifter som arbetslöshetskassans medlemmar betalar. Medlemmarna står via sina medlemsavgifter för uppskattningsvis 35-50 procent av den totala kostnaden för arbetslöshetsförsäkringen. Den resterande delen kommer från en arbetsmarknadsavgift som arbetsgivarna betalar in till staten (SOa). Lönerna påverkas indirekt av arbetsmarknadsavgiften i och med att avgiften påverkar löneförhandlingsutrymmet.

Maxbeloppet som en arbetslös medlem kan få i ersättning är 680 kr per dag vilket innebär att arbetslöshetsersättningen idag ligger på ungefär samma nivå som försörjningsstödet. Ibland kan det till och med vara lägre (Erkers & Berge 2014).

1.3.8 AK Arbetslöshetskassa

AK Arbetslöshetskassa har ungefär 50 000 medlemmar. De 38 anställda är fördelade på tre kontor i Sverige och huvudkontoret ligger i Stockholm.

2 Teori och tidigare forskning

Här börjar jag med att redogöra för den teoretiska bakgrunden till de analysmetoder och teoretiska begrepp som jag använder i undersökningen. Sedan följer ett avsnitt om tidigare forskning som är uppdelat i två delar. I den första delen (2.2.1) tar jag upp två undersökningar om myndighetstext som har relevans på olika sätt för min studie, i den andra delen (2.2.2) tar jag upp forskning och rapporter om arbetslöshetskassor, arbetslöshetsförsäkring och arbetslöshet ur olika perspektiv.

2.1 Teori

Dialogismen är ett språkvetenskapligt synsätt som grundar sig på Mikhail Bakhtins tankar från 1920-talet och framåt. Norman Fairclough har tagit intryck av Bakhtin och bygger också vidare på teorier av bland annat Antonio Gramsci, Michel Foucault och Roland Barthes (Winther Jørgensen & Phillips 2000:23-24) i sina texter från slutet av 1980-talet och framåt. Fairclough har ett socialkonstruktionistiskt¹ synsätt (Winther Jørgensen & Phillips 2000:11).

Ett socialkonstruktionistiskt synsätt (Winther Jørgensen & Phillips 2000:103-104) innebär att man ser mentala aktiviteter, som till exempel den att ta till sig en text, som en social aktivitet och som en produkt av historiska och specifika föreställningar om världen. Även normer ses som förbundna med den verksamhet där de formas och tar sig uttryck (jfr Nord 2011:30).

Engeströms modell för verksamhetssystem är en produkt av ett sociokulturellt synsätt som skiljer sig en smula från socialkonstruktionismen i och med att den lägger tyngdpunkten på att individen är en del av och en produkt av ett socialt system.

¹ Socialkonstruktionismens och socialkonstruktivismens synsätt liknar varandra på många sätt och ibland används begreppen synonymt. Socialkonstruktivismen är en teori som kom fram på 1960-talet inom sociologin och bakom teorin stod Peter L Berger och Thomas Luckman (Nelson 2010:38). Numera kan både lingvister och sociologer kalla sig för socialkonstruktivister och det beror på att delar av språkvetenskapen respektive sociologin har närmast sig varandra. I undersökningen väljer jag att använda termen socialkonstruktionism i linje med Winther Jørgensen & Phillips (2000).

Sociolingvistikens begreppsvärld är enligt min uppfattning enkel att kombinera med dialogism och socialkonstruktionism, eftersom alla tre inriktningarna bygger på att det är i dialog och i sociala aktiviteter som mening skapas. Verksamhetssystemet lämpar sig för att beskriva text och kommunikation som en produkt av ett socialt sammanhang och kan ge ett kompletterande perspektiv i en undersökning som bygger på ett dialogiskt synsätt.

2.1.1 Dialogismens synsätt och begrepp

Enligt Mikhail Bakhtin är all kommunikation dialogisk och den består av enheter i form av yttranden. Yttrandet kännetecknas bland annat av att talaren har en plan eller en vilja med yttrandet och det avgränsas av den andres yttranden och svar. Svaret kan också bestå av den andres aktiva och tysta förståelse, handling eller inre svar (Bakhtin² 1986:68-75).

Varje yttrande är alltså en länk i en komplex kedja av yttranden (ibid s.69). Yttrandena inom ett kommunikativt sammanhang beror av varandra (ibid s.91) och ämnet som en skribent/talare berör har alltid avhandlats tidigare. Men yttrandet är inte knutet bara till föregående yttranden, utan även till de framtida eftersom det konstrueras med tanke på de andras förväntade reaktioner och svar (ibid s.93-94).

Inom olika områden av mänsklig aktivitet och kommunikation har det utvecklats särskilda genrer. Enligt Bakhtin kan genrer beskrivas som normerade typer av yttranden som är relativt stabila tematiskt samt i stil och komposition (ibid s.64, 81). Varje genre har sin egen typiska idé om vem genren riktar sig till (the addressee) och det är detta som definierar genren (ibid s.95). Skribenten/talaren befinner sig i ett kommunikativt sammanhang och väljer 1) genre beroende på vad hen har för plan med sitt yttrande och vilket innehåll hen vill referera till 2) vilket uttryck yttrandet ska ha beroende på hur hen bedömer innehållet emotionellt i förhållande till sammanhanget (ibid s.84). Bakhtins begrepp heteroglossia innebär att språket korsas av olika genrer, sociolekter, stilat etc och att de kan existera samtidigt i till exempel en och samma text (Ajagán-Lester m. fl. 2003:212-213).

2.1.2 Genre, sociala aktiviteter och läsarroller

Norman Fairclough har tagit intryck av Mikhail Bakhtins tankar om genrer och menar att en genre hör ihop med en social aktivitet och att det i varje genre går att precisera en läsarroll. Fairclough bygger vidare på Bakhtins begrepp heteroglossia. Han menar att texter kan vara antingen homogena och ensartade vilket tyder på social stabilitet, eller så kan texter vara heterogena så att element med motsäggelsefulla stilistiska och semantiska värden blandas i en och samma text vilket tyder på social förändring och konflikt. Enligt Fairclough kan språkliga olikheter inom en text spåras till olika genrer och han ser då intertextualiteten som ett normsamspel (Ajagán-Lester m. fl. 2003:221-228).

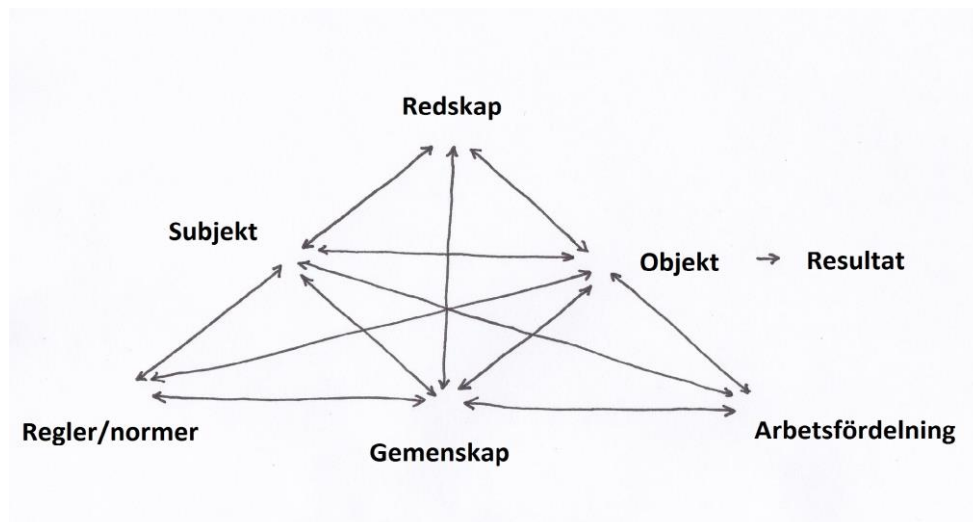
2.1.3 En modell för att beskriva verksamheter

Yrjö Engeströms modell av ett verksamhetssystem grundar sig enligt Andreas Nord (2011) på Lev Vygotskijs och Aleksei Leontievs tankar. Ett verksamhetssystem är en modell som kan beskriva individens målinriktade handlingar som del av en kollektiv verksamhet. Termen redskap står i modellen för de mänskligt formade redskap som vi behöver för att kunna vara verksamma och åstadkomma det objekt som ska leda till det önskade resultatet. Objektet kan vara exempelvis en text. Redskap ska alltså förstås i vid bemärkelse. De dubbelriktade pilarna i den visuella modellen syftar på att alla delarna i systemet är avhängiga av varandra. Ett verksamhetssystem måste inte beskrivas visuellt utan kan även beskrivas språkligt (Nord 2011:31-34).

Modellen för verksamhetssystem lämpar sig för att se en verksamhet så som den ter sig för ett utvalt subjekt i verksamheten. Systemet kan ge en överblick över vilka normer som styr subjektets hand-

² Mikhail Bakhtin kan också stavas Michail Bachtin. I översättningen från det kyrilliska alfabetet till det latinska har två olika stavningar fått fäste.

lande, vilka verktyg subjektet använder, vilken gemenskap subjektet tillhör och vilka mål subjektet strävar mot etc.



Figur 1. Modell över verksamhetssystem efter Engeström i Nord (Nord 2011:31)

Verksamheter där olika gemenskaper och subjekt har få beröringspunkter kan analyseras som åtskilda verksamhetssystem (Nord 2011:188). Det kan ge en möjlighet till att visa på hur motsättningar till följd av till exempel skilda normer, eller mål, kan uppstå mellan interagerande verksamhetssystem (jfr Nord 2011:31).

2.1.4 Asymmetrisk interaktion och artighetsstrategier

Asymmetrisk interaktion är en term som används inom sociolingvistik. Den kan definieras som att deltagarna i en interaktion har olika roller som innebär olika status och makt. När förhållandet mellan deltagarna är jämbördigt kallas interaktionen för symmetrisk (Norrby & Håkansson 2010:152).

Brown och Levinson menar i sin *politeness theory* att vi väljer artighetsstrategi efter grad av maktrelation och social distans. I en asymmetrisk relation med stor social distans väljer vi negativa artighetsstrategier som kännetecknas bland annat av artighetsfraser, nedtoningar och modifierade uttryck och som ska ge uttryck för respekt och hänsyn. I en symmetrisk relation med liten social distans uttrycker vi oss direkt, utan att linda in det vi säger. Det vi använder då är så kallade positiva artighetsstrategier, med dem kan vi visa närhet och engagemang (Brown & Levinson enligt Norrby & Håkansson 2010:323-324).

2.2 Tidigare forskning

Det finns forskning om myndighetstexter och det finns forskning om arbetsmarknadspolitik med fokus på arbetslöshetsersättning bland annat ur ett samhällsekonomiskt, socialt, medicinskt och socioekonomiskt perspektiv.

Det tycks dock inte finnas språkvetenskaplig forskning om hur en kluven identitet i en organisation påverkar språk och kommunikation med organisationens medlemmar. Det tycks inte heller finnas forskning om arbetslöshetskassornas kommunikation med sina medlemmar; varken ur ett historiskt perspektiv om vad som händer med en medlemsförenings kommunikation med medlemmarna när föreningen får ett myndighetsuppdrag, eller ur ett begriplighetsperspektiv där undersökningen handlar om hur begripliga arbetslöshetskassornas texter är.

Här följer ett nedslag i forskningen om myndighetstexter och klarspråk samt några artiklar, rapporter och studier som belyser arbetslöshet, arbetsmarknadspolitik och arbetslöshetskassorna på olika vis.

2.2.1 Forskning om myndighetstexter

I sin rapport *Att göra någon annans text tydlig. Förutsättningar och språkideal vid språkbearbetning av myndighetstext* (2011) undersöker Nord hur språkideal och språkliga normer tar sig uttryck och formas av de kontexter som skribenterna befinner sig i (s.30-33, 188). Nord undersöker i sin studie en myndighet och ett språkföretags verksamhet. Myndighetens texter revideras av externa granskare från språkföretaget och Nord diskuterar de problem och vinster som uppstår till följd av att skribenterna inom myndigheten och språkgranskarna befinner sig i olika verksamhetssystem (s.188). I Nords rapport finns en uttömmande genomgång av den svenska forskningen och debatten om myndighetstexter och klarspråk (s.12-14 och 16-24).

Henrik Rahm och Claes Ohlson undersöker i sin artikel *Klarspråksarbete, myndigheter och mottagare. Exempel från äldrevården i Malmö stad* (2009) en myndighetstext i form av en broschyr som handlar om hur det kan vara att bli gammal. De utgår i analysen av texten från klarspråksidealen om enkelhet, begriplighet och mottagaranpassning och syftet är att kritiskt granska klarspråksidealens giltighet i förhållande till den roll som medborgarna har i samhället idag som "självreglerande subjekt" och kunder (s.28-30). För att sätta in texten i ett större sammanhang analyserar de den även utifrån aspekterna innehåll, funktion och förpackningsformat (s.29) och utgår från begrepp som genre, intertextualitet och hybriditet (s.30). Rahm och Ohlson konstaterar att broschyren inte inbjuder till dialog trots att den kan anses vara en "portalpublikation" för Malmös äldreomsorg och att läsaren inte tilltalas som kund trots att det borde vara relevant med tanke på de val som man idag förväntas göra inom äldrevården (s.39-40).

2.2.2 Forskning om arbetslöshetskassor, arbetslöshetsförsäkring och arbetslöshet

I SO:s medlemstudie (2012) genomförd av Petra Wiik och Karin Bertelman analyseras nöjdhetsindex (NKI) för samtliga arbetslöshetskassor baserat på 5 028 telefonintervjuer med medlemmar i de olika kassorna. Studien visar att 30 procent av de som svarat är missnöjda med arbetslöshetskassorna, 30 procent är missnöjda med arbetslöshetskassornas information, 31 procent med arbetslöshetskassornas blanketter och 33 procent är missnöjda med den skriftliga kommunikationen. Hela 55 procent av respondenterna var missnöjda med försäkringsreglerna och lika stor andel ansåg att arbetslöshetsförsäkringens maxbelopp på 680 kr om dagen inte kan ge en god ekonomisk trygghet åt den som är arbetslös.

I AK Arbetslöshetskassas protokoll från stämman 2012 uppges att 29 procent av AK Arbetslöshetskassa medlemmar är missnöjda med kassan. Där uppges också att endast 4 procent av de arbetslösa medlemmarna får 80 procent av sin tidigare inkomst i ersättning och att 60 procent inte får någon ersättning alls³.

Per Gustafson undersöker i sin artikel *Människors kunskap om arbetslösersättningen* (2004) hur människors kunskaper om arbetslöshetsersättningen påverkar deras möjlighet att ta tillvara sina intressen samt hur kunskaper om arbetslöshetsersättningen påverkar deras attityder till arbetslösa och arbetslöshetsförsäkringens legitimitet. Han utgår från data som baserar sig på en telefonenkät som besvarats av drygt 1800 personer. Det visar sig att 50 procent av respondenterna kände till ersättningsnivån och att endast 15 procent kände till hur högt arbetslöshetsersättningens maxbelopp per dag var. Gustafson konstaterar att det är anmärkningsvärt att det finns så pass lite forskning om människors kunskaper om socialförsäkringssystemen (s.29).

Gonäs m.fl. (2006) utför metaanalyser av forskning om arbetslöshet kopplat till hälsa som utförts 1995-2005. De kommer bland annat fram till att forskningen visar att den självrapporterade psykiska ohälsan i genomsnitt ökar i övergången från arbete till arbetslöshet (s.95).

³ Källa kan inte ges eftersom AK Arbetslöshetskassa är anonym i undersökningen.

I den statliga rapporten *Massuppsägningar, arbetslöshet och sjuklighet* av Marcus Eliason, Petter Lundborg och Johan Vikström (2010) görs analyser av vad arbetslöshet har för effekter på hälsan. Resultaten visar att människor som drabbas av massuppsägningar har en ökad risk för att dö i förtid och att risken är större även för arbetslösa män. Studien bekräftar också resultat från tidigare studier som visar att arbetslösa och massuppsagda oftare drabbas av psykisk ohälsa.

Marcus Eliasons analyserar svenska registerdata i sin rapport *Uppsägningar och alkoholrelaterad sjuklighet och dödlighet* (2014). Resultaten visar att uppsagda män och kvinnor har en förhöjd alkoholrelaterad dödlighet samt förhöjd risk för att drabbas av alkoholrelaterade hälsoproblem. Rapporten är utgiven av Institutet för arbetsmarknads- och utbildningspolitisk utvärdering (IFAU) som är ett forskningsinstitut under Arbetsmarknadsdepartementet.

I rapporten *Hjälpa eller stjälpa? En ESO-rapport om kontrollfunktionen i arbetslöshetsförsäkringen* (2012) av Åsa Olli Segendorf kan man ta del av bakgrunden till de nya, skärpta regler från 2013 som rör arbetslösa medlemmar i arbetslöshetskassan som söker arbetslöshetsersättning. ESO står för Expertgruppen för studier i offentlig ekonomi och de betecknar sig själva som en självständig tankemedja under Finansdepartementet.

3 Material och metod

Jag har gjort en kvalitativ fallstudie och använt mig av textanalys och kompletterat med de kvalitativa metoderna intervju och observation. Fördelen med kvalitativa resultat är man kan få ingående svar på frågor om *hur* och *varför* (Lagerholm 2010:31).

3.1 Materialinsamlingsmetod

Jag har använt mig av etnografiska metoder som observation och intervjuer med informanter samt insamling av texter. Materialet är insamlat januari 2014–maj 2014 vilket kan vara viktigt att ha i åtanke med tanke på de förändringar som den skriftliga kommunikationen på AK Arbetslöshetskassa genomgår.

3.1.1 Observation och intervjuer

I samband med min undersökning har jag periodvis arbetat med mitt material på AK Arbetslöshetskassas huvudkontor. Jag har tagits väl emot på AK Arbetslöshetskassa; till exempel har jag fått disponera ett arbetsrum på huvudkontoret och medarbetarna har avsatt tid för att prata med mig, både i intervjuer och när jag har behövt allmän vägledning om verksamheten. Jag har observerat på plats och gjort fältanteckningar över mina observationer och jag har också gjort fältanteckningar efter intervjuer. Anteckningarna har bearbetats på ett sätt som är intressant för min undersökning. AK Arbetslöshetskassa hade i förväg informerat kontoret om min närvaro, som var sanktionerad av kassaföreståndaren.

De informanter som jag har intervjuat är utvalda på grundval av de roller som de har i verksamheten. Informanterna representerar direkt eller indirekt deltagarna i den möjliga kommunikationskedja som jag undersöker.

I alla intervjuer följde jag riktlinjerna för informerat samtycke (Vetenskapsrådet 2002:9-11). För att följa Vetenskapsrådets etiska riktlinjer (Vetenskapsrådet 2002:6) och för att inte bryta mot personuppgiftslagen var det AK Arbetslöshetskassa som skickade ut min förfrågan om intervju till sina medlemmar. I förfrågan fanns mina adressuppgifter och de medlemmar som var intresserade kunde på så vis kontakta mig direkt och vara anonyma inför AK Arbetslöshetskassa.

Intervjuerna är halvstrukturerade vilket innebär att jag utgick från frågor som grupperats efter teman, och att jag var öppen för att svaren kunde leda vidare till följdfrågor samt att informanterna tilläts utveckla de olika ämnena ganska fritt (Karlsson 2006:155). Fem intervjuer spelades in och i en sjätte

intervju där jag ställde följdfrågor till två av informanterna antecknade jag svaren direkt efter intervju-tillfället. Alla intervjuer ägde rum på AK Arbetslöshetskassas huvudkontor i centrala Stockholm, utom intervjun med den arbetslöse medlemmen som ägde rum på ett offentligt bibliotek i en stockholmsförort.

Under en del av intervjun med den arbetslöse medlemmen bläddrade vi i en pärm där jag hade samlat relevanta brevmallar från AK Arbetslöshetskassa och skärmdumpar från AK Arbetslöshetskassas webbplats. Jag ville få reaktioner på texterna och se vilka skrivna texter som medlemmen kände igen.

3.1.2 Textinsamling från AK Arbetslöshetskassas webbplats och kontor

Eftersom Vetenskapsrådets etiska riktlinjer (Vetenskapsrådet 2002) kräver samtycke för att ta del av och använda arkiverat material som till exempel brev från medlemmar utom i särskilda fall, och det fanns praktiska svårigheter med att komma i kontakt med medlemmar och få samtycke, så är de insamlade texterna standardbrev och brevmallar som används av AK Arbetslöshetskassa samt texter och skärmdumpar från AK Arbetslöshetskassas webbplats. Kommunikationsansvarig på huvudkontoret bistod med standardbrev och brevmallar i form av utskrifter. Texter och skärmdumpar från AK Arbetslöshetskassas webbplats har jag själv hämtat under april 2014.

3.2 Material

Mitt material består av inspelningar och transkriptioner av intervjuer, fältanteckningar samt insamlade texter. Nedan följer en förteckning över insamlat material:

- fem inspelade intervjuer som jag har transkriberat med markeringar för pauser, betoningar och i några passager även för tonfall
- fältanteckningar, däribland anteckningar från intervjuer
- insamlat material i form av standardbrev, mall- och webbtexter samt blanketter.

Jag har intervjuat fem personer. Personerna som jag har intervjuat är kassaföreståndaren, kommunikationsansvarig och två ersättningshandläggare på AK Arbetslöshetskassa samt en arbetslös medlem i AK Arbetslöshetskassa. Fem intervjuer är inspelade och transkriberade:

- Kassaföreståndaren, ca 56 inspelade minuter
- Kommunikationsansvarig, ca 32 inspelade minuter
- Ersättningshandläggare I, ca 23 inspelade minuter
- Ersättningshandläggare II, ca 12 inspelade minuter
- Medlem i AK Arbetslöshetskassa, ca 39 inspelade minuter.

Transkriptionen av intervjuerna är i vissa fall kompletterade med anteckningar från samtal som fortsatt efter det att en intervju avslutats och bandspelaren stängts av. En sjätte intervju, en ca 20 minuter lång uppföljningsintervju med Ersättningshandläggare I och II, spelades inte in. Från denna intervju har jag endast anteckningar.

3.3 Analyismetoder

Jag använder mig av Mikhaïl Bakhtins (1986) analytiska begrepp för att analysera en möjlig kommunikationskedja mellan AK Arbetslöshetskassa och en medlem, och Norman Faircloughs analytiska begrepp (Ajagán-Lester m. fl. 2003) och Per Ledins tablåmodell för Faircloughs genreanalys (Ajagán-Lester m. fl. 2003:227), för att analysera de texter som ingår i den möjliga kommunikationskedjan. Jag använder termen *kommunikationskedja* synonymt med Bakhtins term *kedja av yttranden*.

Uttrycket *möjlig kommunikationskedja* ska förstås som en tänkbar utveckling av kommunikationen mellan AK Arbetslöshetskassa och en person som väljer att bli medlem och så småningom blir arbetslös. Kommunikationskedjan bygger på de texter och mallar som förekommer i en serie av typiska situ-

ationer som en sådan händelseutveckling kan bestå av, samt på Bakhtins tanke om att det till varje yttrande finns förväntade svar och reaktioner från den andre (Bachtin 1986:93-94).

Faircloughs genreanalys kan kritiseras. Den bygger på tanken att texter är heterogena och har spår av olika genrer vilket enligt Ajagán-Lester m.fl. (2003) verkar förutsätta att det skulle finnas homogena texter. Tanken om homogena texter är dock en abstraktion och det är svårt att hitta ett exempel på en homogen text (ibid s.229).

För att undvika den problematiken stöder jag mig på Per Ledins resonemang om hur man i moderna genreteorier betonar att genre förknippas med prototypföreställningar (Ledin 2001:9-16, 26). Jag väljer därför att använda termen genreanknytning i stället för termen genre i analysen.

För att bredda analysen gör jag textanalys, där jag med utgångspunkt från det intryck en första sonderande läsning ger, bland annat undersöker vilka stilmarkörer samt värdeladdade ord och uttryck som förekommer i texterna. Jag utgår också ifrån aspekterna innehåll och funktion (jfr Rahm & Ohlsson 2009:29).

För att strukturera det som mina informanter säger i intervjuerna i förhållande till mina frågeställningar använder jag mig av tematisering (Karlsson 2006:161).

För att tydliggöra och jämföra olika deltagares roller i verksamheten, vilka olika mål de har och vilka normer de följer utgår jag ifrån Yrjö Engeströms modell över verksamhetssystem efter Lev Vygotskijs och Aleksei Leontievs tankar så som det presenteras av Andreas Nord (Nord 2011:30-33). Jag använder dock termen *roll* i stället för *subjekt* när det handlar om vad någon gör i verksamheten och termen *mål* förekommer i stället för termen *resultat* i de fall där det snarare handlar om ett mål för resultatet än om ett givet resultat.

4 Resultat

Avsnittet om resultat består av tre delar. I den första delen redogör jag kortfattat för resultatet av mina observationer av AK Arbetslöshetskassa och hur kassan kommunicerar med sina medlemmar. I den andra delen finns tematiseringar av de intervjuer som jag har genomfört för undersökningen. I den tredje delen analyserar jag den tidigare nämnda möjliga kommunikationskedjan.

4.1 Om AK Arbetslöshetskassas kommunikation

AK Arbetslöshetskassas huvudkontor ligger i centrala Stockholm och huserar på samma våningsplan och delvis i samma korridorer som AK Facket, den fackförening som kassan har en gemensam historia med.

Det är AK Arbetslöshetskassas styrelse som anger målen för AK Arbetslöshetskassas kommunikation. De drar upp riktlinjer för kommunikationsansvarigs arbete och för verksamheten i stort där kassaförestandaren är chef.

Styrelsen har initierat ett projekt som handlar om att AK Arbetslöshetskassa och AK Facket ska samverka för att värva fler medlemmar. I det projektet har kommunikationsansvarig en kommunikations- och samordningsroll. Styrelsen har också gett kommunikationsavdelningen i uppdrag att förbättra den skriftliga kommunikationen vilket bland annat har resulterat i AK Arbetslöshetskassas webbplats nyli- gen har gjorts om. Det arbetet är en process som fortfarande pågår. Vissa brev, som till exempel be- sluts/välkomstbrevet till nya medlemmar, har nyligen skrivits om och ett klarspråksprojekt har inletts under våren 2014.

4.1.1 AK Arbetslöshetskassas kanaler för medlemskommunikation

AK Arbetslöshetskassa kommunicerar med sina medlemmar via flera kanaler, framför allt via telefon, mejl och brev.

Kassan har en webbplats som uppdateras kontinuerligt. Det finns även en medlemsportal på webben som kräver inloggning. I portalen kan medlemmarna bland annat se sin inbetalningshistorik och skicka och ta emot meddelanden och arbetslösa medlemmar kan även använda den för att fylla i och skicka kassakort, följa sitt ersättningsärende och se utbetalningar.

Kassakort för arbetslösa medlemmar som söker ersättning finns även som mobilapp.

4.1.2 Vad AK Arbetslöshetskassa skickar till medlemmarna

AK Arbetslöshetskassa skickar sällan ut brev till medlemmarna på grund av kostnaderna. Bland de brev som förekommer är de som räknas upp nedan typiska.

- Besluts/välkomstbrev. Brev till den som har ansökt och blivit accepterad som medlem.
- Inbetalningsaviser. De skickas ut var tredje månad och någon gång ibland följs avierna av ett brev. Brevet når då inte de medlemmar som använder autogiro.
- Informationsbrev om ansökan om arbetslöshetsersättning. Brevet skickas till medlemmar som har blivit arbetslösa och som har anmält sig på Arbetsförmedlingen.
- Kompletteringsbrev. Saknar handläggaren information när hen utreder ersättnings-, försäkrings- eller medlemskapsfrågor skickar hen ett så kallat kompletteringsbrev och begär fler uppgifter från medlemmen.
- Beslut om ersättnings-, försäkrings och medlemsfrågor.
- Informationsbrev. Vid väldigt speciella händelser, som till exempel den regeländring som infördes under hösten 2013, skickas information ut till alla medlemmar.

4.2 Tematisering av intervjuer

I tematiseringen av intervjuerna har jag tagit fasta på följande frågor: Hur ser handläggare, kassaförestandare, kommunikationschef och medlemmar på arbetslöshetskassans identitet och på sin egen roll i verksamheten? Hur ser de på de arbetslösa medlemmarnas situation? Vilka olika mål har de för kommunikationen mellan medlemmar och arbetslöshetskassa? Hur ser de på kommunikationen? Har de tankar om språket som arbetslöshetskassan använder? Har de önskemål om att kommunikationen ska förbättras? I sådana fall vilka?

Varje tematiserad intervju inleds med en kort presentation av informanten.

4.2.1 Medlemmen

Informanten är i 55-årsåldern, arbetslös och är för tillfället i ”sysselsättningsfas”. Hen har varit medlem i AK Arbetslöshetskassa sen början av 1990-talet. Informanten föredrar att kommunicera med kassan via brev eller mejl och tycks känna igen delar ur de brevmallar och informationsbrev som jag har tagit med mig. Informanten tar inte regelbundet del av information som finns på AK Arbetslöshetskassas webbplats.

Medlemmen om arbetslöshetskassans identitet

Informanten menar att ”det råder stor osäkerhet” angående om arbetslöshetskassan är en organisation eller en myndighet och funderar över ”hur den skiljer sig från facket, åh de förstår man inte. De heter nästan samma”. Informanten menar att arbetslöshetskassan är en ”organisation” men upplever samtidigt arbetslöshetskassan som en myndighet eftersom man ”är skyldig att svara på vissa frågor” och undrar över arbetslöshetskassans relation till staten.

De ska förtydliga sin roll [...]. Jag vet inte, de kanske gör annan nytta också? Eller är det bara det att de existerar om jag eventuellt blir arbetslös, och då är det en försäkring?

Informanten menar att det som motiverar medlemmar att vara med i arbetslöshetskassan, trots de låga ersättningsnivåerna, är att ”det är så stigmatiserande att ha försörjningsstöd”.

Medlemmen om kommunikationen med arbetslöshetskassan

Informanten har haft svårt att komma fram på telefon och tycker att det var ”kinkigt” att söka arbetslöshetsersättning. Hen upplevde kontakten som ”utomordentligt dålig” och ”väldigt byråkratisk”.

Jag fick gång på gång papper tillbaka ”nej, du får inte ersättning därför att du uppfyller inte det villkoret” och då började mitt självförtroende sjunka ganska så rejält.

Informanten berättar att ”man förstår inte syftet med vissa frågor” och ”man kan hamna i moment tjugotvå” till exempel om företaget som man arbetat på har gått i konkurs och det inte finns någon som kan skriva arbetsintyg. Informanten upplever att arbetslöshetskassan ”lämnar medlemmen i sticket” och att man som arbetslös medlem inte får vare sig ”hjälp”, ”råd” eller ”stöd”.

Man får inga råd förstår du. Ett positivt bemötande skulle vara det att ”jag råder dig att göra så och så” (snäll röst) i stället för ”jag kan inte svara på din fråga” (barskt).

Informanten har iakttagit de svårigheter som en arbetsgivare kan ha med att fylla i blanketter som ska in till arbetslöshetskassan som intyg för informanten.

Jag jobbade i en skola i fem veckor och sen blev jag arbetslös igen, så då var det massvis med papper som handläggaren i Stockholm Stad fick [...] det gick säkert flera timmar för hennes del att fylla i papprena.

Att det numera går att fylla i kassakort ”direkt på webben” tycker informanten är ”bra”.

Medlemmen om språket som AK Arbetslöshetskassa använder

Informanten upplever att man ”måste vara jurist och ha läst Sveriges rikes lag” för att förstå vad AK Arbetslöshetskassa ”är ute efter” och hen tycker att texterna är ”väldigt formellt” och ”gammalmodigt” skrivna. Informantens erfarenhet är att arbetslöshetskassan kan vara ”otrevlig” och till och med ”hotfull” i tonen i sina brev och att kassan ibland har en ”obehaglig” attityd.

Medlemmen om att vara arbetslös och söka arbetslöshetsersättning

Informanten beskriver hur svår situationen kan vara när man blir arbetslös.

Alltså man ska ha starkt psyke när man blir arbetslös, man är oerhört sårbar [...] det kan förstöra en alltså. Det går så mycket energi och det är så negativ energi. Det kan påverka ens personliga relationer, familjen kan påverkas.

Medlemmen fortsätter resonemanget med att reflektera över vad det innebär att vara arbetslös.

Måste jag känna mig som en andra rangens medborgare om jag inte har arbete?

Medlemmen om hur kassans kommunikation kan förbättras

Informanten tycker att kassan ska använda ett bättre språk och att kassan ska förtydliga sig, alltså sin roll och sin identitet. Vidare tycker informanten att det skulle vara bra med längre telefontider och hen önskar sig mer information om fackets tilläggförsäkring. En trevligare ton och en mer positiv och uppmuntrande attityd tillhör också det som informanten vill ha.

[...] att få en, liksom uppmuntra en ”men kämpa nu för din rätt, du är inte en sämre person än någon annan och vi hjälper dig i stället för stjalper dig”.

4.2.2 Ersättningshandläggarna

Ersättningshandläggarna är de som får underrättelser från Arbetsförmedlingen, kommunicerar med en medlem som ansöker om ersättning, begär in handlingar om det saknas några, utreder ärenden, räknar och fattar beslut om ersättning när alla handlingar kommit in. Medlemmarnas uppgifter kontrolleras i en så kallad kontrollrutin gentemot andra myndigheter. Handläggarna följer lagparagrafer och föreskrifter från arbetslöshetskassornas kontrollmyndighet IAF. Under de senaste åren har nya regler och föreskrifter kommit tätt, reglerna har blivit stramare och handläggarnas utrymme för att fatta välvilliga beslut till medlemmens fördel har krympt till nära noll.

De två ersättningshandläggare som intervjuats tillhör olika generationer och har olika lång erfarenhet av att arbeta på arbetslöshetskassan. Ersättningshandläggare I är i övre medelåldern och har 25 års erfarenhet i rollen som ersättningshandläggare på AK Arbetslöshetskassa. Ersättningshandläggare II är i trettioårsåldern och har sex års erfarenhet av samma arbete.

Ersättningshandläggare I

Ersättningshandläggare I om a-kassans identitet och den egna rollen

Informanten ser arbetslöshetskassan som en myndighet och sig själv som en ”myndighetsperson” när hen kommunicerar med medlemmar i telefon och när hen skriver brev.

Vi kan hämta mycket uppgifter från Försäkringskassan, för vi samarbetar med vanliga Försäkringskassan [...] och egentligen Arbetsförmedlingen också. [...] Jag tycker vi är mer av en myndighet, liksom Försäkringskassan.

Informanten berättar att vissa medlemmar tycks ”koppla medlemskap” i AK Fackförening till sin rätt till arbetslöshetsersättning.

Då får man förklara att [...] ”jag vet att du har varit med i fyrtio år men vi behöver de här intygen”. Man får förklara syftet [...] det är ju liksom inte bara ”nu kommer pengarna bara för att jag är med i facket”. Det är liksom inte så verkligheten är.

Ersättningshandläggare I om kommunikationen med medlemmarna

Informantens erfarenhet är att många medlemmar inte verkar läsa breven som hen skickat, utan att de hellre ringer och frågar för att få höra vad det handlar om muntligen i stället.

De vill ha den där kontakten. [...] Jag frågar ”Vad stod det i brevet?” och då vet de inte och då känns det som att de inte ens har tittat på det.

Informanten berättar att medlemmarna ibland inte alls verkar förstå ”innebörden i breven”. De förstår inte vad de ska göra och om det hinner gå nio månader så avskrivs ärendet och medlemmen blir utan ersättning.

Ersättningshandläggare I om språket som AK Arbetslöshetskassa använder

Informanten berättar att medlemmarna inte alltid förstår breven som de skickar ut och hen tror att det kan bero på språket som används. Även medlemmarnas arbetsgivare kan ha svårt för att förstå de blanketter som de ska fylla i för medlemmarnas räkning och det kan ta ”mycket tid”.

Ersättningshandläggare I om de arbetslösa medlemmarna

Informanten menar att medlemmarna i allmänhet inte förstår vad det innebär att vara arbetslös förrän det drabbar dem och att det är först då som de tänker efter. Det har hen märkt när hen har varit ute och informerat om arbetslöshetsersättningen på företag där anställda varslats om uppsägning. Informanten

oroar sig över att det är många unga medlemmar som blir arbetslösa och som blir utan inkomstrelaterad ersättning eftersom de inte har varit anslutna till arbetslöshetskassan tillräckligt länge.

Ersättningshandläggare I om vad som kan förbättras i kommunikationen

Informanten tycker att AK Arbetslöshetskassa ska förbättra sitt språk och bli bättre på att nå ut med vad kassan är bra för.

Ersättningshandläggare II

Ersättningshandläggare II om a-kassans identitet och den egna rollen

Informanten ser AK Arbetslöshetskassa ”mest som en myndighet” och sin egen roll som ”myndighetsutövande” men tillägger att hen ”känner ganska mycket med” medlemmarna. Informanten är öppen för att de som arbetar på andra positioner som till exempel ”kommunikations-, ekonomi- eller IT-ansvarig” kan se på arbetslöshetskassan på ett annat sätt; som ”en organisation eller så”.

En sak som informanten har noterat är att medlemmarna i telefon ofta berättar att de är med i facket och tror att det ska ha någon betydelse.

Informanten berättar om det värdegrundarbete som pågår på AK Arbetslöshetskassa. I samband med det har de anställda under ett seminarium fått i uppgift att teckna bilder för att illustrera sin känsla av arbetet på AK Arbetslöshetskassa. Informanten berättar att alla ritade ”sura gubbar” och ”regnmoln” och att det kom fram att alla anställda som var med i diskussionen hade en negativ bild av verksamheten.

Ersättningshandläggare II om kommunikationen med medlemmarna

Informanten tycker att kommunikationen ”i det stora hela” fungerar ”ganska bra” och sammanfattar den som att det finns ”tre olika vägar” för kommunikation med AK Arbetslöshetskassa: brev, mejl och telefon. Ett problem kan vara att alla medlemmar inte känner till de olika kommunikationskanalerna. Om det uppstår problem i kommunikationen är informantens erfarenhet att det oftast har med språket att göra; att medlemmarna ”inte förstår vad som står”. Det kan också handla om att medlemmarna inte förstår ”regelverket”.

[...] vissa grejer går ju inte att förklara på ett bra sätt för det skulle ta tre sidor bara att förklara, och då kanske man undviker att förklara. Så i stället får de något som de inte förstår, och som är kort då.

Ersättningshandläggare II om språket som AK Arbetslöshetskassa använder

Informanten menar att breven ibland kan vara ”lite svårt skrivna” med många facktermer. Några förbättringsförslag tar informanten inte upp men hen noterar att arbetet med att skriva om breven på ett enklare sätt redan är påbörjat.

4.2.3 Kassaföreståndaren

Kassaföreståndaren för AK Arbetslöshetskassa arbetar på styrelsens uppdrag och kan liknas vid en VD. I rollen som kassaföreståndare ska informanten bland annat se till att kassan fattar rätt beslut i enlighet med gällande lagstiftning. Kassaföreståndaren har ett ekonomiskt ansvar och utöver det ett personalansvar för de som är anställda på kassan. Bland de mål som styrelsen har satt upp finns bland annat målen att stoppa minskningen av medlemsantalet, att värva nya medlemmar samt att informationstexterna ska förenklas. AK Arbetslöshetskassas kassaföreståndare har varit på kassan i tre år och arbetade dessförinnan inom en annan arbetslöshetskassa.

Kassaföreståndaren om a-kassans identitet

Informanten ser på AK Arbetslöshetskassa ”först och främst” som en ”förening som består av medlemmar som delar samma intresse, som sen ska stå som garanti för om de blir arbetslösa så ska de kunna försörja sig”. I andra hand ser hen kassan som en organisation som ”har fått ett myndighetsuppdrag”.

Om jag ska vikta det så går det mest åt medlemsorganisation. Medlemsnyttan måste jag se som fokus. Sen att vi ska göra rätt lagstiftningsmässigt, det ska vi alltid göra, men det får inte genomsyra varför vi finns.

Informanten anser att de regelförändringar som kom 2007, då regeringen beslöt att höja arbetslöshetskassans avgifter, ledde till att AK Arbetslöshetskassas och AK Fackets styrelser slutade samverka och över huvud taget kommunicera, och att de i förlängningen har ”glömt bort” vad ”medlemsnyttan” är och ”vad det handlar om egentligen”. Hen menar att det som det handlar om är att ”skulle du råka bli arbetslös så har du a-kassan som hjälper dig” och att det måste finnas en bra arbetslöshetskassa för att ”man ska kunna upprätthålla kollektivavtalen”. Informanten menar att de anställda också har ”tappat historia”.

Varför finns vi? En enkel fråga att ställa sig egentligen, men jag tror alla måste fundera.

Informanten uppfattar att det finns en ”frustration” inom hela ”kassavärlden” på grund av att ”försäkringen inte ser lika bra ut som tidigare” och att de anställda vill göra ”det bästa” för medlemmarna men inte ”kan ge tillbaka” det som de ”skulle ha velat ge”.

Men vi är så extremt beroende av politiska beslut och det är ju den svårigheten tycker jag.

Kassaföreståndaren om kommunikationen med medlemmarna

Informanten tror att en ”vanlig, alltså en som inte är så inblandad i a-kassan” inte är så intresserad av förklaringar om hur arbetslöshetskassan styrs politiskt. Hen tror att det är lättare att kommunicera om ”att det är tryggheten som är det viktigaste, det ska vara tryggt att vara med i en a-kassa”.

Informanten upplever att den som blir arbetslös och söker ersättning blir ”chockad” eftersom den inte vet om ”vad a-kassan är och vad vi behöver ha in” i form av intyg och blanketter. Hen menar att reglerna har blivit så svåra att det inte längre är förutsägbart för en medlem vad för ersättning den har rätt till om den blir arbetslös.

Kassaföreståndaren om språket som AK Arbetslöshetskassa använder

Informanten berättar att när det är nya lagändringar som arbetslöshetskassan kanske inte är så förtjust i, så berättar arbetslöshetskassan om ”vem som fattat det beslutet” och beskriver syftet med lagändringen och då används ett neutralt språk ”så här är det bara”. När man sen skriver om hur medlemmen ska komma i kontakt med arbetslöshetskassan, ”då kommer mer mjuka värden in”.

Ett nytt arbete med klarspråk har satts igång och informanten menar att det också ska leda till ett ”mjukare språk” och att det inte är alldeles enkelt att genomföra.

Kassaföreståndaren om de arbetslösa medlemmarna

Informanten uppfattar att de arbetslösa medlemmarna är ”en utsatt grupp” och att de upplever ”utanförskap”.

Det finns en uppgivenhet, allra helst bland dem som har blivit lite äldre men som ändå har ganska många arbetsår kvar ”Vad ska jag göra nu? Jag får gå på de här mötena men de leder ju inte någonstans.”

Kassaföreståndaren om vad som kan förbättras i kommunikationen

Informanten tänker att det är mycket som måste förbättras och tror att man ”måste börja om från början” i det avseendet att medlemmarna ska känna till sin arbetslöshetskassa redan innan de blir arbetslösa. Hen tänker sig ”broschyrer”, ”lättillgänglig information” och att medlemmarna ska ”få någon form av årsbrev” av AK Arbetslöshetskassa där kassan berättar om vad den gör och ”hur lagen ser ut vid det tillfället”.

Om du sen blir arbetslös efter fem år, då har du fått någon form av information kontinuerligt. Då vet du mer [...].

Informanten tänker sig också att medlemmar som är i arbete på ett enkelt vis, som via ett telefonsamtal eller genom räknestöd på webben, ska kunna ta reda på vad de skulle få i dagpenning om de skulle bli arbetslösa.

Samhällsinformation. ”Vad är det jag betalar för? Vet jag det?” En del vet knappt det ”Jag är med i a-kassan. Jag betalar något i a-kassan. Jag vet inte”.

4.2.4 Kommunikationsansvarig

Kommunikationsansvarig har arbetat ett halvår som chef för kommunikationsavdelningen och var tidigare handläggare inom AK Arbetslöshetskassa. Hen är chef för kommunikationsavdelningen och ansvarar för extern och intern kommunikation inom kassan. Som kommunikationsansvarig har hen bland annat hand om webbsida och intranät samt utgör ett stöd för de andra avdelningarnas kommunikation. Bland många arbetsuppgifter åker kommunikationsansvarig också ut till varslade arbetsplatser och informerar om arbetslöshetsförsäkringen.

AK Arbetslöshetskassas styrelse ger uppdrag och skapar riktlinjer för kommunikationsansvarigs arbete och kassaföreståndaren är chef.

Kommunikationsansvarig om arbetslöshetskassans identitet

Informanten brukar åka ut och informera medlemmar som har blivit varslade och hen försöker då ”framhålla” att arbetslöshetskassan är ”en medlemsförening” som ”bedriver myndighetsutövning” i och med att kassan betalar ut ersättning.

Jag vill att de ska få en bild av att ”vi är verkligen till för dem” och att de ska känna att har de några frågor så ska de vända sig till oss och att de ska känna att de får svar på det och [...] att vi försöker hjälpa dem. Men att vi måste förhålla oss till de lagar och regler som finns, och vi kan ju inte trolla.

Informanten berättar att för vissa medlemmar är det ”oklart” att det är riksdag och regering och ”inte a-kassan” som har beslutat om reglerna.

Kommunikationsansvarig om kommunikationen med medlemmarna

Informanten berättar att hen ”fokuserar mest på” att det ska vara ”enkelt och lätt att få information” för medlemmarna. Det ”största problemet” anser hen är att ”medlemmarna inte riktigt vet vilka handlingar de ska skicka in när de blir arbetslösa”. Hen har erfarenheten att många medlemmar ”upplever det som krångligt att veta” vilka intyg kassan behöver och att de inte förstår ”syftet”; alltså varför kassan behöver intygen.

När informanten arbetade som ersättningshandläggare märkte hen att medlemmarna ”fick en större förståelse” för varför man tog ett visst beslut om de fick förklarat för sig att arbetslöshetskassan är en medlemsförening med myndighetsutövning och att det finns ”lagar och regler” som kassan måste följa, samt att det finns en myndighet som kontrollerar att kassan gör det.

Kommunikationsansvarig om språket som AK Arbetslöshetskassa använder

Informanten berättar att språket i breven som handläggarna skriver varierar ”våldigt mycket” beroende på vem det är som skriver. Till hösten ska det tas fram nya mallbrev med autotexter samtidigt som handläggarna ska skriva mer själva än vad de gör nu. Målet med det är att förklaringarna i varje enskilt ärende ska bli bättre så att medlemmen förstår vad som gäller i hans ärende.

Kommunikationsansvarig om kontakten med de arbetslösa medlemmarna

Hen återger att det är ”många medlemmar som berättar om sitt liv när de ringer” och menar att man får svara något ”enkelt”. Hen förklarar att det inte finns något gemensamt förhållningssätt till hur man ska svara medlemmarna vid sådana här tillfällen. Det finns ingen särskild tidsbegränsning för hur långa handläggarnas telefonsamtal ska vara utan att det är upp till den enskilde handläggaren ”att bedöma, det är ingen som har uttalat något om det”.

Informanten antyder att det värdegrundsarbete som precis påbörjats eventuellt kan komma att få betydelse för hur handläggarna bemöter medlemmarna i telefon.

Informanten berättar att hen inte tror att det finns resurser för att AK Arbetslöshetskassa skulle ta på sig en roll av att i kontakten med medlemmarna stödja dem ut i arbetslivet.

Kommunikationsansvarig om hur kommunikationen ska förbättras

Informanten är ju chef för kommunikationsavdelningen och hen har tydliga planer för hur AK Arbetslöshetskassas texter ska förbättras. Bland annat ska klarspråksarbetet fortsätta. I kompletteringsbrev ska det bli tydligare vilka handlingar som kassan behöver och man ska bli bättre på att förklara varför kassan behöver de handlingar som efterfrågas. Arbetet med att förbättra webbplatsen ska fortsätta och språket där ska bli mindre spretigt.

4.3 En beskrivning av kassans verksamhet

Nedan beskriver jag AK Arbetslöshetskassas verksamhet som ett verksamhetssystem (se 2.1.3 och 3.3) och utgår från det som jag har fått reda på om verksamhet och roller i verksamheten under intervjuer och under min observation samt från sådant som jag har kunnat läsa mig till på AK Arbetslöshetskassas webbplats och i andra texter (främst texter från SO:s och IAF:s webbplatser, se litteraturförteckning). Avsnittet är alltså en syntes av flera, olika delar av mitt insamlade material. Jag beskriver ersättningshandläggaren, kassaföreståndaren, kommunikationsansvarigs och den arbetslöse medlemmens roller i de aspekter som är relevanta för undersökningen.

4.3.1 Kassaföreståndaren och kommunikationsansvarig i verksamheten

När det gäller AK Arbetslöshetskassas kommunikation så arbetar kassaföreståndaren, IT-avdelningen och kommunikationsavdelningen nära varandra och utgör en arbetsgemenskap. Kassaföreståndaren är chef över hela AK Arbetslöshetskassa och har som sådan även många andra roller i verksamheten. Kommunikationsansvarig är chef över kommunikationsavdelningen och har en samordnande roll i satsningen på ett bättre skriftspråk.

De regler och normer som styr AK Arbetslöshetskassas verksamhet är lagstiftningen och IAF:s föreskrifter å ena sidan och praxis för en medlemsförening å andra sidan. Kassaföreståndaren och kommunikationsansvarig beskriver AK Arbetslöshetskassa som en medlemsförening som har ett myndighetsuppdrag och kassaföreståndaren viktat till och med identiteten som medlemsförening och ”medlemsnyttan” som tyngre än lagstiftningen. Det medför att för kassaföreståndaren och kommunikationsansvarig har praxis för medlemsförening en stor betydelse jämte lagstiftningen.

De normer som kassaföreståndaren och kommunikationsansvarig tycks använda för text riktad till medlemmarna är praxis för hur en medlemsförening skriver samt ett klarspråksinspirerat förhållningssätt till skrivande.

Kassaföreståndarens och kommunikationsansvarigs uppgift är att förverkliga AK Arbetslöshetskassas styrelses målsättningar. Styrelsen har beslutat att det skrivna språket ska förbättras och det man vill uppnå med det är att man ska nå ut bättre till medlemmarna, värva nya medlemmar och hejda minskningen av medlemsantalet. Man vill också genom tydligare brev minska återkravssituationerna, alltså de fall när en arbetslös medlem fått för mycket ersättning och blir ålagd att betala tillbaka. Texter, samt normer för textproduktion, som produceras i denna gemenskap är objekt med syftet att nå dessa mål.

4.3.2 Ersättningshandläggarna i verksamheten

Ersättningshandläggarna är de som är myndighetsutövare på AK Arbetslöshetskassa och i och med att de har den funktionen bildar de en egen gemenskap inom kassan.

De regler och normer som styr ersättningshandläggarna är lagen om arbetsförsäkring (ALF) och lagen om arbetslöshetskassor (LAK), IAF:s föreskrifter, SO:s information och utbildning om nya lagar och föreskrifter samt de beslut som styrelsen fattar om hur AK Arbetslöshetskassa ska tolka nya lagar och föreskrifter. Ersättningshandläggarna har inget eget utrymme för att fatta ”snälla beslut”. De redskap i form av normer för text riktad till medlemmarna som ersättningshandläggarna använder när de skriver är praxis för myndighetsskrivande. Det finns ingen praxis för hur telefonsamtal ska genomföras, utan det är upp till den enskilde handläggaren. Redskap som ersättningshandläggarna använder under utredningsarbetet är bland annat brevförfrågningar till medlemmarna om uppgifter saknas, kontrollrutiner av medlemmarnas uppgifter och stöd för uträkning av ersättning.

Det ersättningshandläggarna ska göra är korrekta utredningar och beslut huruvida arbetslösa medlemmar ska få ersättning och de ska också göra korrekta uträkningar om hur stor den eventuella ersättningen ska vara. Målsättningen för deras arbete är att fatta beslut som följer lagar och regler och helst med snabb handläggningstid.

4.3.3 Medlemmarna i verksamheten

En arbetande medlem som följer arbetslöshetskassans regler och betalar sin medlemsavgift, samt arbetar tillräckligt många timmar per månad, blir efter en viss tid försäkrad. Medlemmens mål med försäkringen är ekonomisk trygghet vid arbetslöshet.

De regler och normer som styr den arbetslöse är lagstiftning och föreskrifter som ger sig till känna i Arbetsförmedlingens och arbetslöshetskassans krav. En arbetslös medlem som vill ha arbetslöshetsersättning ska fortsätta att betala in medlemsavgiften till arbetslöshetskassan, anmäla sig hos Arbetsförmedlingen, söka nytt arbete, sammanställa ansökan om ersättning, fylla i och skicka kassakort till Arbetslöshetskassan och aktivitetsrapport till Arbetsförmedlingen, svara på eventuella kompletteringsbrev från arbetslöshetskassan, gå på möten hos Arbetsförmedlingen när det kommer kallelser och delta i arbetsmarknadspolitiska åtgärder. Hen ska kontakta före detta arbetsgivare och ibland även andra berörda som ska fylla i blanketter och intyga.

En arbetslös medlem är inte alldeles självklart en del av någon gemenskap. Om hen är ansluten till en fackförening kan hen få ett visst stöd därifrån.

4.4 Analys av en möjlig kommunikationskedja

De texter som jag har valt ut för analys utgör en möjlig kommunikationskedja, från den inbjudan till att bli medlem som finns på webbplatsen, fram till de kompletteringsbrev som arbetslöshetskassan skickar ut till den medlem blivit arbetslös och inte skickat in alla uppgifter som behövs i ansökan om arbetslöshetsersättning.

Att det är en möjlig kommunikationskedja innebär att kommunikationen mellan arbetslöshetskassa och medlem i praktiken kan ta sig många andra vägar än den jag tecknar upp här, och den måste inte

börja med läsning på en webbsida. Det går till exempel att ringa till AK Arbetslöshetskassa och få medlemsansökan hemskickad på posten. Går man in på AK Fackets webbplats så finns en länk som leder till den webbsida på AK Arbetslöshetskassas webbplats som jag tar som startpunkt i analysen nedan.

4.4.1 Ansökan om medlemskap kan göras på kassans webbplats

Under fliken *Medlem* på AK Arbetslöshetskassas webbplats finns en nedladdningslänk för medlemsansökan och alldeles intill finns en text (se bild 1) som riktar sig till blivande medlemmar. Den återges här i sin helhet.

”Medlem

Välkommen till AK Arbetslöshetskassa!

Medlemskap i vår a-kassa ger dig ekonomisk trygghet om du skulle bli arbetslös.

Du som arbetar inom xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx är välkommen att bli medlem hos oss. Vi kan din bransch och samarbetar även med AK Facket för att ge dig ett så bra stöd som möjligt om du skulle bli arbetslös. Har du frågor om medlemskap eller vill ha mer information om villkoren för att få ersättning, är du välkommen att kontakta oss.”

Nedan följer en analys av texten där Per Ledins tablåmodell efter Fairclough (Ajagán-Lester m. fl. 2003:226-227) används.

Genreanknytning	Läsarroll	Språkliga belägg och exempel
Inbjudan till en medlemsorganisation/förening för medlemmar	En som blir glatt inbjuden till att vara med	Rubriken ”Medlem”, välkomsthälsningen ”Välkommen till AK Arbetslöshetskassa!”
Annons	En som ska övertygas om att bli medlem; en presumtiv kund	”Vi kan din bransch och samarbetar även med AK Facket för att ge dig ett så bra stöd som möjligt om du skulle bli arbetslös.”
Information	En presumtiv samtalspartner som erbjuds att ta kontakt	”Har du frågor om medlemskap eller vill ha mer information om villkoren för att få ersättning, är du välkommen att kontakta oss.”

Tabell 1. Genreanknytning och läsarroller i webbtex (efter Ledin i Ajagán-Lester m. fl. 2003:227)

Man kan notera att ordet ”välkommen” förekommer tre gånger och ”medlem” i olika varianter förekommer fyra gånger i texten samt att medlemskap i arbetslöshetskassan omskrivs med positivt laddade ord som ”trygghet” och ”stöd”.

Vill läsaren få reda på något om villkoren för arbetslöshetsersättningen och medlemskapet måste hen gå till en annan flik på webbplatsen: *Arbetslös*.

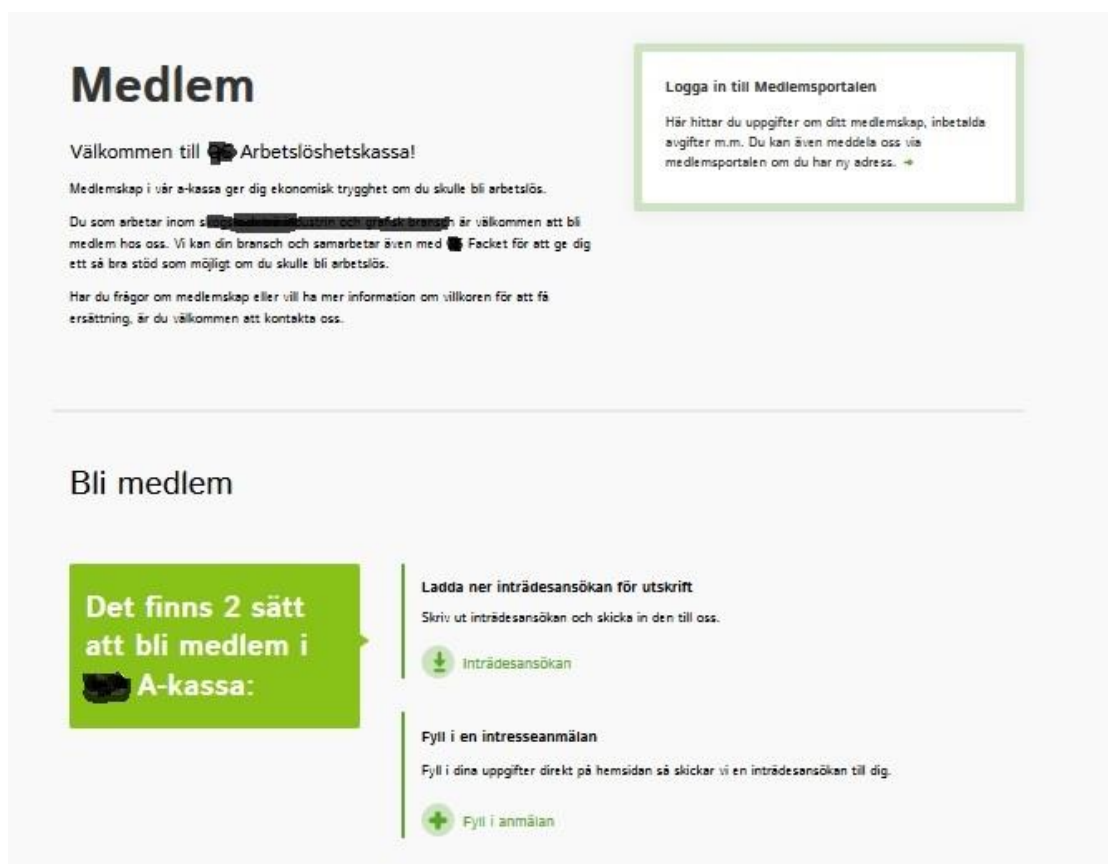


Bild 1. Skärmdump från AK Arbetslöshetskassas webbplats under fliken Medlem (Hämtad 2014-05-12)

Om läsaren är intresserad av arbetslöshetskassans organisation, till exempel på grund av att hen vill veta vem eller vad som styr villkoren för arbetslöshetsersättningen, så kan hen gå till fliken *Om oss* som finns på samma webbplats. Där finns fem inledande rader som beskriver arbetslöshetskassan som en medlemsorganisation med myndighetsutövning som regleras av lagstiftning. Under dessa inledande rader presenteras AK Arbetslöshetskassas interna organisation (med informationstext och med organisationskarta), styrelse (med alla namn), stadgar (med metatext och länk) och stämma (med informationstext och med länk till protokoll).

4.4.2 Läsarens förväntade svar på webbtextern

Om läsaren vill bli medlem är det förväntade svaret (se 2.1.1 och 3.3) att ladda ner en inträdesansökan, skriva ut blanketten, fylla i personuppgifter samt uppgifter om arbetsgivare och eventuellt medlemskap i annan arbetslöshetskassa, skriva under samt skicka in ansökan till AK Arbetslöshetskassa. Alternativet är att fylla i en intresseanmälan direkt på webbplatsen och få blanketten på posten.

4.4.3 Analys av besluts/välkomstbrev om medlemskap

Den medlem som blir accepterad som medlem i AK Arbetslöshetskassa får ett mallbrev som kompletteras med två bilagor: den ena bilagan hänvisar till lagparagrafer som handlar om vem som har rätt att bli medlem i kassan, den andra är en instruktion om hur medlemmen kan betala sin medlemsavgift via autogiro.

Mallbrevet består av sexton rader exklusive datum, personnummer för den det gäller och ärendenummer. En uppgift i brevet skrivs in individuellt av handläggaren och det handlar om bakgrunden till att medlemmen har blivit accepterad som medlem i kassan. Här följer en analys av besluts/välkomstbrevet där Per Ledins tablåmodell används.

Genreanknytning	Läsarroll	Språkliga belägg och exempel
Myndighetsbeslut	En medborgare som måste följa statens lagar och regler	Rubriken ”Beslut” Rubriken på brevets bilaga ”Beslutet är fattat enligt dessa lagbestämmelser – Beslut om inträde enligt 34 § Lagen om arbetslöshetskassor LAK”
Välkomstbrev	En ny medlem i en medlemsförening	”Välkommen som medlem i AK Arbetslöshetskassa”
Instruktion	En som behöver veta hur man går till väga för att betala medlemsavgiften	”Vill du betala på ett enkelt och smidigt sätt kan du betala via autogiro (se bifogad blankett)...”
Information	En som behöver hjälp och vägledning	”Kontakta oss på telefon [...] så hjälper vi dig”
Föreskrift och varning för påföljd om föreskriften inte följs	En ny medlem som ska lära sig vad som gäller och som blir varnad för/hotad med påföljder om hen gör fel	”Observera att det är upp till varje enskild medlem att betala in avgifterna i tid. Vid tre uteblivna betalningar riskerar du att få utträde på grund av obetalda avgifter”
Används i många genrer till exempel i personliga brev	En samtalspartner	”Med vänliga hälsningar...”

Tabell 2. Genreanknytning och läsarroller i besluts/välkomstbrev (efter Ledin i *Ajagán-Lester m. fl.* 2003:227)

Genrerna ”instruktion” och ”information” kan användas i myndighetstexter såväl som i meddelanden från föreningar. Exemplet i genren ”föreskrift och varning” har ett omständligt och byråkratiskt språk som påminner om äldre myndighetspråk, vilket kan exemplifieras med verbalsubstantivet i uttrycket ”få utträde”.

I brevet saknas enkelt formulerad information om vad medlemskapet innebär för medlemmen utöver hur viktigt det är att betala in medlemsavgiften i tid. Medlemmen uppmanas att skriva mejl eller ringa om hen har frågor. Hänvisning till AK Arbetslöshetskassas webbplats saknas.

I brevet finns stilmarkörer som datum, ärendenummer och medlemmens personnummer, namn och adress samt arbetslöshetskassans logotyp samt adress- och kontaktuppgifter. Detta är något som alla brev i den här beskrivna kommunikationskedjan har gemensamt.

4.4.4 Medlemmens förväntade svar på besluts/välkomstbrevet

Medlemmens förväntade svar på yttrandet som besluts/välkomstbrevet utgör, är handlingen att betala in pengar till arbetslöshetskassan varje månad. Det finns ett erbjudande om att ringa eller mejla om medlemmen har ”frågor” vilket möjliggör även en sådan typ av svar.

4.4.5 AK Arbetslöshetskassas svar på inbetalade medlemsavgifter

AK Arbetslöshetskassa svarar på inbetalade medlemsavgifter med att skicka nya avier var tredje månad. Vid enstaka tillfällen kommer ett följebrev med avierna. Har medlemmen valt autogiro skickar kassan ingenting.

4.4.6 Medlemmens anmälan till Arbetsförmedlingen

En medlem i arbetslöshetskassan som blir arbetslös ska anmäla sig på Arbetsförmedlingen. Arbetsförmedlingen meddelar arbetslöshetskassan om att medlemmen har anmält sig och på så sätt blir medlemmens anmälan till Arbetsförmedlingen en handling som utgör ett yttrande i kommunikationskedjan mellan arbetslöshetskassa och medlem.

4.4.7 Analys av informationsbrev

AK Arbetslöshetskassa svarar på medlemmens anmälan till Arbetsförmedlingen med ett brev. Brevet är ett standardbrev som skickas ut automatiskt, och består av tre A4-sidor med text samt två bilagor. Bilagorna är dels ett användaravtal för internetkassan dels kassakort för två veckor.

Texten i brevet är indelad under sju olika rubriker: ”Så här söker du ersättning”, ”Hur betalas ersättningen ut?”, ”Om du får för mycket ersättning”, ”Om du ska betala tillbaka ersättning”, ”Vad händer om du gör ett uppehåll i arbetslösheten?”, ”Medlemskap och avgifter” och ”Sköt din a-kassa via Internet – det är enklare för dig”. Brevet inleds inte med en välkomsthälsning, en huvudrubrik eller en metatext; i stället inleds det utan omsvep med den första av de sju mellanrubrikerna. Nedan följer den text som finns under denna första rubrik.

”Så här söker du ersättning

Arbetsförmedlingen har meddelat AK Arbetslöshetskassa att du har anmält dig som arbetssökande from 2014-02-05. För att ansöka om arbetslöshetsersättning ska du skicka följande handlingar:

x Blanketten ”Anmälan om arbetslöshet” i original

x Om du har varit anställd: blanketten ”Arbetsgivarintyg” i original. Där ska din arbetsgivare redovisa antalet timmar du arbetat de senaste 12 månaderna

x Om du har varit verksam som egen företagare: blanketten ”Arbetsintyg för företagare” i original. Där ska du redovisa antalet timmar du arbetat de senaste 12 månaderna

x Kassakort som du själv fyllt i och skrivit under. Ditt första kassakort finns med i detta utskick. (ett (sic) kassakort består av två veckor) Använd gärna internetkassan, se sista sidan

x Eventuella andra handlingar som intygar vad du gjort de senaste 12 månaderna

Blanketter finns på www.akakassa.se

Handlingar ska du skicka till: AK Arbetslöshetskassa [...] OBS! Personnummer måste finnas på alla handlingar (sic) Du ska skicka dina kassakort till: [...]

Beroende på vad du gjorde innan du blev arbetslös, kan du behöva skicka in fler handlingar. T.ex. om du studerat, sagt upp dig själv, varit sjuk/föräldraledig, haft extraarbete, arbetat utomlands, har jord- och skogsbruk, är deltidsbrandman. Kontakta oss för mer information. När vi fått in alla dina handlingar tar vi ett beslut och skickar ett brev till dig och meddelar om du har rätt till ersättning eller inte.”

Nedan följer en analys av informationsbrevet där Per Ledins tablåmodell används.

Genreanknytning	Läsarroll	Språkliga belägg och exempel
Myndighetstext; informationsbrev	En som det skickas underrättelser om mellan myndigheter	”Arbetsförmedlingen har meddelat AK Arbetslöshetskassa att du har anmält dig som arbetssökande from 2014-02-05.”
Myndighetstext; informationsbrev	En arbetslös som förväntas skicka in ansökan om arbetslöshetsersättning för att sen avvakta handläggarens beslut	”När vi har fått in alla dina handlingar tar vi ett beslut och skickar ett brev till dig och meddelar om du har rätt till ersättning eller inte”.
Myndighetstext; informationsbrev	En medborgare som kan bli kontrollerad av myndigheter som letar efter fuskare	”Arbetslöshetskassorna gör även återkommande kontroller av utbetald arbetslöshetsersättning. Kontrollen sker mot Försäkringskassan och CSN.”
Hotbrev (?)	En som kan bli polisanmäld om den gör fel	”Om du får ersättning du inte har rätt till kommer pengarna krävas tillbaka och det kan i vissa fall leda till en polisanmälan.”

Tabell 3. Genreanknytning och läsarroller i informationsbrev (efter Ledin i Ajagán-Lester m fl 2003:227)

Uttrycket ”att ha rätt till” förekommer tre gånger i texten och alla tre gångerna med medlemmen som subjekt och negerat, alltså tillsammans med ”inte”. I brevet hänvisas vidare till de lagar som arbetslöshetskassan måste följa ”A-kassan är skyldig enligt lag [...]”. Ordet ”skyldig” förekommer två gånger i texten, båda gångerna som predikatsfyllnad i satser där arbetslöshetskassan är subjekt. Ordet ”kontroll” i olika former förekommer tre gånger och ”polisanmälan” en gång. ”Medlemskap” förekommer fyra gånger i texten, varav tre gånger kopplat till vikten av att betala avgifter i tid eftersom medlemmen annars ”blir av med” medlemskapet.

I brevet förekommer uppmaningar med hjälpverbet ”ska” och subjektet ”du” tillsammans sju gånger och imperativ förekommer också sju gånger. Räknar man de fall där ”ska du ” och ”du ska” har fallit bort i ellipser så är det ytterligare sju förekomster i texten. Det finns fyra fall av erbjudanden med hjälpverbet ”kan” och subjektet ”du” tillsammans och i alla fall förekommer de i stycket om ”internetkassan”.

I den del av texten som handlar om ”internetkassan” förekommer sju positivt laddade uttryck som till exempel ”enklare hantering” och ”snabbare kontakt” och brevet avslutas med det fasta uttrycket ”Med vänlig hälsning”. I övriga delar av brevet förekommer endast få tveksamt positivt laddade uttryck.

4.4.8 Den arbetslöse medlemmens förväntade svar på informationsbrevet

Medlemmens förväntade svar på yttrandet som beslutsbrevet utgör är handlingen att noggrant fylla i blanketter och ta fram dokument som efterfrågas och skicka in dem, samt att fortsätta betala in pengar till arbetslöshetskassan varje månad.

De efterfrågade dokumenten kan vara många beroende på vad medlemmen har ägnat sig åt. Det centrala dokumentet är blanketten *Anmälan om arbetslöshet*. Eventuell föräldrapenningförmån, sjukpenning eller plikttjänstgöring ska styrkas med intyg, liksom anställningar, egen verksamhet som företagare, förtroendeuppdrag, politiska uppdrag, studier och tillgång till ordnad barnomsorg. Eventuella beslut om pensionsförsäkring och pension ska också skickas in.

Om medlemmen inte förstår kan hen ställa frågor via brev eller mejl, eller ringa kassan på telefonderna.

4.4.9 Analys av ett kompletteringsbrev

Arbetslöshetskassans handläggare kan inte svara med att ta beslut om ersättning förrän medlemmen har skickat in alla handlingar och blanketter. Saknas intyg eller något annat skickar handläggaren ett kompletteringsbrev till medlemmen och påpekar vad som saknas. Det analyserade exemplet är en brevmall för det brev som skickas till en medlem som inte har fyllt i alla uppgifter på sitt kassakort på ett korrekt vis.

Genreanknytning	Läsarroll	Språkliga belägg och exempel
Myndighetstext	En som snabbt ska förstå vad brevet gäller	Rubriken ”Komplettering av kassakort”
Myndighetstext	En som får hjälp	”Vi skickar med ett nytt kassakort.”
Myndighetstext; instruktion	En som måste få en förklaring så att den gör rätt	”Fyll i hela kassakortet på nytt och skicka in det till adressen som står på baksidan av ditt kassakort så att din utbetalning blir rätt.”

Tabell 4. Genreanknytning och läsarroller i kompletteringsbrev (efter Ledin i Ajagán-Lester m fl 2003:227)

Brevmallen består av sex rader inklusive rubrik och avslutningsfras. Med brevet kommer ett nytt kassakort.

5 Diskussion

I detta avsnitt diskuterar jag den möjliga kommunikationskedja som analyserats ovan, dels utifrån frågeställningen om AK Arbetslöshetskassas organisation har påverkat texterna, dels utifrån frågeställningen om vad som gör dem mer eller mindre begripliga. Sedan sammanfattar jag mina resultat och ger utifrån ett språkkonsultperspektiv förslag på hur kommunikationen skulle kunna förbättras. Avslutningsvis diskuterar jag min egen roll i undersökningen samt undersökningens reliabilitet och validitet och redogör för vad jag tycker att det skulle vara intressant att forska vidare på.

5.1 Om dialogen mellan AK Arbetslöshetskassa och medlemmen

Den som läser på AK Arbetslöshetskassas webbplats kommer inte i kontakt med företeelsen arbetslöshetskassa och arbetslöshetsförsäkring för första gången. Om jag formulerar det med Bahktins begrepp (se 2.1.1) så har andra yttranden föregått de yttranden som finns på webbplatsen och läsaren har någon slags uppfattning om vad arbetslöshetskassa och arbetslöshetsförsäkring är för något.

Arbetslöshetskassans organisation är emellertid komplicerad och det finns forskning som tyder på att många inte vet hur avtalet för arbetslöshetsersättning ser ut (se 2.2.2). Att många arbetande medlemmar inte förstår vad arbetslöshet innebär, vad som krävs för att få ersättning och vilka som styr över ersättningens storlek och villkor bekräftas också i de intervjuer som jag har gjort med AK Arbetslöshetskassas anställda (se till exempel 4.2.2 och 4.2.4).

5.1.1 Webbtexten

När dialogen mellan kassa och läsare tar sin början är relationen symmetrisk (se 2.1.4). Texten riktar sig till ett du som är en samtalspartner och bland de genretypiska dragen (se 3.3) finns *inbjudan till en förening för medlemmar* vilket ger läsaren rollen som inbjuden. Den personliga tonen och de hurtiga erbjudandena gör att texten också kan placeras i annonsgenren vilket ger läsaren rollen av en kund. Den sociala aktivitet (se 2.1.2) som webbtexen handlar om är att arbetslöshetskassan erbjuder medlemskap som ska ge ”stöd” och ”trygghet”. Webbtexten beskriver alltså en potentiell, framtida relation som är asymmetrisk (2.1.4), nämligen den mellan hjälpare och en som behöver hjälp.

Jag ser webbtexen som en huvudsakligen homogen text (se 2.1.2) eftersom en inbjudan till ett positivt sammanhang som en medlemsförening och annons är genrer som kan ligga nära och likna varandra. Det görs inte något försök, vare sig i texten eller i direkt anslutning till texten, att förklara vilka villkor som gäller för arbetslöshetsersättningen eller medlemskapet. Vill man få reda på något om villkoren för arbetslöshetsersättningen och medlemskapet behöver man gå till en annan flik på webbplatsen: *Arbetslös*. Det är alltså läsaren som måste vara aktiv genom att söka på webbplatsen eller ringa AK Arbetslöshetskassa om hen vill få reda på hur arbetslöshetsförsäkringens och medlemskapets villkor ser ut.

Vill läsaren förstå något om arbetslöshetskassans organisation så söker hen sig kanske till fliken *Om oss* på samma webbplats. Där finns fem rader som beskriver arbetslöshetskassan som en myndighetsorganisation med myndighetsutövning som regleras av lagstiftning. I texten görs inga kopplingar till vad detta kan innebära för en medlem.

Under dessa fem rader presenteras AK Arbetslöshetskassas interna organisation, styrelse, stadgar och stämma på ett tämligen ingående sätt. Denna information bedömer jag som huvudsakligen intressant för de som är verksamma inom AK Arbetslöshetskassa. Som information riktad till arbetslöshetskassans medlemmar skulle den kunna vara betydligt mindre framskjuten än vad den är.

5.1.2 Besluts/välkomstbrevet

I besluts/välkomstbrevet uppfattar jag att det uppstår en stor skillnad i genreanknytning mellan de yttranden som härrör från arbetslöshetskassans roll som medlemsorganisation och de yttranden som härrör från arbetslöshetskassans roll som myndighetsutövare. Läsarrollerna skiftar följaktligen mellan

att vara en ny medlem som behöver hjälp och vägledning, till att vara en medborgare som måste följa statens lagar och regler (se 4.4.3). Det besluts/välkomstbrev som går till den som väljer att bli medlem i AK Arbetslöshetskassa är ett heterogent brev vilket enligt Fairclough tyder på social förändring och konflikt (se 2.1.2). Konflikten som får sitt uttryck i brevet handlar förstås om arbetslöshetskassans dubbla identitet som medlemsförening och myndighet. I brevet syns arbetslöshetskassans kluvenhet tydligt.

Välkomstbrevet innehåller ingen information om det avtal som medlemmen ingått och inte heller någon förklaring om vad arbetslöshetskassan är för slags organisation. Kluvenheten mellan rollerna som medlemsförening och som myndighetsutövare har satt sina språkliga spår i brevet, men den kommenteras inte.

5.1.3 Informationsbrevet

Informationsbrevet kommer till en medlem som är i en speciell situation och den situationen är att medlemmen just har blivit arbetslös. När en medlem blir arbetslös förändras relationen till arbetslöshetskassan. Medlemmen går från att vara en som betalar och inte behöver hjälp, till att vara en som behöver ersättning. Från att tidigare endast ha haft kontakt med arbetslöshetskassan genom sin månatliga inbetalning så blir nu medlemmen skyldig att redovisa en stor del av sin ekonomi och skaffa fram intyg från andra på att redovisningen stämmer, intyg som dessutom kontrolleras genom informationsöverföring mellan myndigheter. Relationen mellan arbetslöshetskassa och medlem blir asymmetrisk (se 2.1.4).

Att bli arbetslös innebär en förhöjd risk att drabbas av psykisk ohälsa (se 2.2.2). Svårigheter som är förknippade med arbetslöshet är till exempel att ekonomin kan bli sämre (se 1.3.7), självförtroendet kan sänkas och den arbetslöse riskerar att bli ensam (se 4.3.3).

De läsarroller som medlemmen tilldelas i informationsbrevet är 1) en arbetslös som måste skaffa fram och skicka in olika dokument om hen vill ansöka om arbetslöshetsersättning 2) en som det skickas underrättelser om mellan myndigheter 3) en medborgare som måste följa statens lagar och regler, annars kan hen bli utesluten ur kassan 4) en som kan misstänkas för fusk och till och med bli polisanmäld. Medlemmen får alltså inte längre läsarrollen som medlem i en förening eller som kund; nu är läsarrollerna betydligt mer negativa.

Det ”stöd” och de ”råd” som omtalas i webbtextern karaktäriserar inte informationsbrevets innehåll. Medlemskapet omnämns som något som man ”kan bli av med” om man inte betalar in medlemsavgiften och det finns inget omnämnande av medlemskapet i positiva ordalag. Det enda råd som ges är det om att ansluta sig till internetkassan.

Ordval som ”kontroll”, ”skyldig” och uttryck som ”ha rätt till” ser jag som uttryck för den sociala aktiviteten att utöva myndighet och ange vilka lagar och regler som reglerar läsarens situation. De många imperativen och uppmaningarna som uttrycks med hjälpverbet ”ska” uppfattar jag som ett uttryck för den asymmetriska relationen mellan arbetslöshetskassa och medlem. Med Faircloughs analysbegrepp (se 2.1.2) uppfattar jag informationsbrevet som en huvudsakligen homogen text vilket enligt densamme tyder på social stabilitet. Förhållandet mellan AK Arbetslöshetskassa och medlem uttrycks alltså i brevet som stabilt med kassan som auktoritär myndighetsutövare och medlemmen som arbetslös med mindre status och makt.

Brown och Levinson menar att man i en asymmetrisk relation med stor social distans bör välja artighetsstrategier som artighetsfraser, nedtoningar och modifierade uttryck för att ge uttryck för respekt och hänsyn (se 2.1.4). AK Arbetslöshetskassans informationsbrev innehåller ytterst få artighetsfraser, till exempel saknas en sådan basal artighet som en hälsningsfras eller en huvudrubrik utgör. I brevet används inte nedtoningar och det förekommer få modifierande uttryck och få positivt värdeladdade ord. De som förekommer är med ett undantag kopplade till texten om internetkassan. Den auktoritära tonen i brevet påminner om äldre tiders myndighetsspråk (jfr Rahm & Ohlson 2009:28).

5.1.4 Kompletteringsbrevet

När kompletteringsbrevet kommer till den arbetslöse medlem som inte lyckats genomföra hela sin ansökan om ersättning, är relationen mellan medlem och arbetslöshetskassa fortfarande asymmetriskt. Med Faircloughs analysbegrepp (se 2.1.2) analyserar jag kompletteringsbrevet som en huvudsakligen homogen text, en myndighetstext. Medlemmen får läsroller som en som snabbt ska förstå vad brevet gäller och som får hjälp och förklaringar för att kunna göra rätt, vilket innebär att läsrollerna i kompletteringsbrevet är betydligt mer positiva än de som finns i informationsbrevet. I kompletteringsbrevet finns också mer av det ”stöd” och de ”råd” som omtalas i webbtextern.

Att en interaktion är asymmetrisk behöver inte betyda att makt utövas på ett respektlöst sätt utan det kan också handla om att en som har mer makt hjälper en som har mindre. Kompletteringsbrevet är ett bra exempel på hur respekt och hänsyn kan präglade en asymmetrisk interaktion.

5.2 Om hur organisation, roller och mål påverkar texterna

I tematiseringen av intervjuerna (se 4.2) och i beskrivningen av verksamheten (se 4.3) visar jag hur ersättningshandläggare och kommunikationsansvarig respektive kassaföreståndare har olika syn på vad AK Arbetslöshetskassa är för något, hur de lägger olika stor vikt vid de olika lagar och normer som styr verksamheten och hur de definierar sina roller på olika sätt utifrån det.

Kassaföreståndaren ser AK Arbetslöshetskassa i första hand som en förening för medlemmar och i andra hand som en organisation som har fått ett myndighetsuppdrag (se 4.2.3) medan kommunikationsansvarig uttrycker att hen uppfattar en jämvikt mellan de två delarna (se 4.2.4). Kassaföreståndaren och kommunikationsansvarig har bland annat som mål att värva fler medlemmar. Deras uppfattning om AK Arbetslöshetskassa som en medlemsförening, samt denna målsättning, kan vara det som ligger bakom den analyserade webbtexterns genreanknytningar som inbjudan till en förening för medlemmar och annons.

Ersättningshandläggarna ser AK Arbetslöshetskassa mest som en myndighet och sig själva som myndighetsutövare (se 4.2.2), vilket också är den roll som de har rent formellt. Ersättningshandläggarna följer lagar och regler och deras handläggning är hårt reglerad. Deras mål med kommunikationen är att få underlag för att kunna fatta korrekta beslut och därför skriver de myndighetstexter.

Kassaföreståndaren och kommunikationsansvarig har flera olika roller inom verksamheten och flera olika mål som de arbetar mot. När det gäller den del av kassaföreståndarens och kommunikationsansvarigs verksamhet som rör arbetslöshetskassan som förening och föreningens kommunikation med medlemmarna, så är skillnaderna mellan kassaföreståndarens och kommunikationsansvarigs, respektive ersättningshandläggarnas verksamheter, så stora vad gäller vilka normer som de styrs av och vilka mål de har, så att de kan beskrivas som två olika interagerande verksamhetssystem.

Jag menar att genreanknytning, läsroller och stil i informationsbrevet som skickas till den som har blivit arbetslös är ett uttryck för en förändring i kommunikationen. Medlemmen ska, från att ha kommunicerat med den del av arbetslöshetskassan som har karaktären av en medlemsförening, nu kommunicera med den del av kassan som är en myndighet; det vill säga den del där ersättningshandläggarna utövar myndighet.

5.3 Texternas begriplighet påverkas

En medlem som blivit arbetslös och får AK Arbetslöshetskassas informationsbrev erfar en påtaglig förändring i AK Arbetslöshetskassas kommunikation vad gäller vilken genre som texten är skriven i, hur avsändaren definierar verksamheten och vilka läsroller som ges till läsaren. Den här förändringen förklaras egentligen inte någonstans och det är inte säkert att medlemmen förstår vad som händer när den vänliga medlemsföreningen plötsligt uttrycker sig som en auktoritär myndighet. Medlemmen förflyttas plötsligt från ett normsystem till ett annat. Om medlemmen inte har varit aktiv och sökt själv, eller fått reda på hur arbetslöshetskassan fungerar på något annat sätt, så kan hen inte sätta in det som

händer i ett sammanhang. Med Bakhtins begrepp kan man uttrycka det som att det saknas yttranden i dialogen (se 2.1.1). Den blir otydlig.

Begriplighet handlar inte bara om att ord, fraser och meningar ska vara enkla att förstå. Det handlar också om mottagaranpassning, det vill säga att läsaren ska förstå en text i förhållande till det sammanhang som läsaren befinner sig i, samt att läsaren ska förstå vilken funktion texten har i sammanhanget (jfr Rahm & Ohlsson 2009:39-40).

Relationen mellan AK Arbetslöshetskassa och medlem förskjuts och blir asymmetrisk. I relationen har medlemmen mindre makt och status. I denna situation kan medlemmen uppleva informationsbrevet som respekt- och hänsynslöst. Den plötsliga förändringen i normsystem och attityd drabbar en person som precis har blivit arbetslös och som eventuellt känner sig psykiskt skör (se 2.2.2). Jag menar att också dessa faktorer kan påverka begripligheten i informationsbrevet negativt.

5.4 Ett språkkonsultperspektiv

Ett klarspråksarbete är redan igång på AK Arbetslöshetskassa och det torde förändra den skriftliga kommunikationen till det bättre. Ett vårdat, enkelt och begripligt språk är en bra ledstjärna för arbetslöshetskassans kommunikation.

Vill man överbrygga kluvenheten i arbetslöshetskassans organisation och göra den och arbetslöshetsförsäkringens samt medlemskapets villkor begripliga för medlemmarna, det vill säga arbeta med mottagaranpassning i en vidare betydelse, så tror jag att det krävs en större ansats än vad ett klarspråksarbete vanligtvis har.

De idéer som kassaföreståndaren skissar upp i intervjun som jag återgivit ovan (se 4.2.3), med en ”broschyr” riktad till medlemmarna som ger lättillgänglig information, ”någon form av årsbrev” där kassan berättar om vad den gör och ”hur lagen ser ut” just då och ett ”räknestöd på webben” skulle, om de förverkligades, kunna ge medlemmarna den information som krävs för att de ska kunna förstå vad medlemskapet innebär. Det är bra idéer.

Om jag utgår ifrån den kommunikation som jag har undersökt i uppsatsen så ser jag det som viktigt att AK Arbetslöshetskassa i sin information på webbplatsen vänder sig till blivande medlemmar och på ett tydlig och lättillgängligt sätt förklarar vad medlemskapet handlar om, hur villkoren ser ut och vad som skulle kunna förändra villkoren.

När kassan hälsar en ny medlem välkommen tror jag att det är viktigt att skilja på myndighetsbeslut om medlemskap å ena sidan och föreningens välkomsthälsning och information å andra sidan. Det gör man kanske enklast genom att ge beslutet formen av ett brev, och välkomsthälsning och information formen av en broschyr. Information till arbetande medlemmar om hur det går till att söka arbetslöshetsersättning ger medlemmen en möjlighet att förbereda sig på det regelsystem som hen kommer att möta om det skulle bli aktuellt.

Att informationsbrevet till den medlem som blivit arbetslös bör präglas av respekt, hänsyn och hjälpsamhet torde framgå av min analys ovan.

En gemensam hållning till hur AK Arbetslöshetskassa ska möta sina medlemmar skulle vara ett stöd för handläggarna. Det kan till exempel handla om att hitta gemensamma strategier för hur ett telefonsamtal kan präglas av respekt och hänsyn.

Den kluvenhet som finns i arbetslöshetskassans organisation går inte att göra hel med en förändrad kommunikation. Men genom att vara tydlig och öppen och använda gemensamma riktlinjer så tror jag att kommunikationen kan bli bra nog.

5.5 Om undersökningen och min egen roll i den

När jag i samband med den här undersökningen kom i kontakt med AK Arbetslöshetskassa hade jag ingen tidigare erfarenhet av arbetslöshetskassor i den meningen att jag själv aldrig hade varit ansluten till någon kassa. Jag har inte heller några personer i min närhet som har arbetslöshetsersättning. Det medlemsperspektiv som dominerar i undersökningen bygger på AK Arbetslöshetskassas önskemål om att få reda på mer om hur medlemmarna uppfattar AK Arbetslöshetskassas kommunikation och hur den kan förbättras.

Jag har gjort en kvalitativ undersökning. För att få god reliabilitet och validitet i undersökningen har jag använt mig av triangulering av materialet: kvalitativa data från intervjuer och observation, textinsamling samt kvantitativa resultat från tidigare forskning. Att komplettera dessa resultat med kvantitativa undersökningar av AK Arbetslöshetskassas anställda och medlemmar skulle göra resultaten mer generaliserbara och ge högre validitet. Detta har dock inte rymts inom ramen för min undersökning.

Min utgångspunkt i undersökningen är socialkonstruktionistisk. Väljer man en socialkonstruktionistisk utgångspunkt bestämmer man, med de teoretiska och metodiska valen, vad som kommer att framhävas i det som studeras och vad som kommer att ignoreras (jfr Winther Jørgensen & Phillips 2000:141-142). Winther Jørgensen & Phillips påpekar att det med en sådan utgångspunkt inte går att påstå att den vetenskapliga kunskapen är sannare än andra former av kunskap (ibid s.154). Det jag kan bidra med är andra perspektiv.

5.6 Avslutande sammanfattning

Min undersökning visar att AK Arbetslöshetskassas kommunikation med sina medlemmar har olika karaktär beroende på social aktivitet. En arbetande medlem är i en symmetrisk relation med arbetslöshetskassan och får positiva läsroller i kassans texter, men när en medlem blir arbetslös blir relationen asymmetrisk och medlemmen får negativa läsroller. I den fortsatt asymmetriska interaktionen mellan kassa och arbetslös medlem tycks medlemmen få mer positiva läsroller.

Olika avdelningar inom verksamheten har hand om olika sociala aktiviteter och min undersökning tyder på att det finns en skiljelinje i verksamheten mellan de som uppfattar AK Arbetslöshetskassa främst som en myndighet och de som uppfattar kassan främst som en medlemsförening. Denna skiljelinje tycks gå mellan handläggarna, som ju faktiskt är myndighetsutövare, och övriga anställda. Vidare visar min undersökning att det tycks saknas information riktad till AK Arbetslöshetskassas arbetande medlemmar om vad ett medlemskap innebär, hur avtalet mellan kassan och dess medlemmar ser ut och hur lagstiftning och föreskrifter påverkar det, samt om vad som krävs för att få ersättning vid arbetslöshet.

Min analys tyder på att det finns flera faktorer som bidrar till att informationsbrevet som går ut till den som har blivit arbetslös är svårt att förstå. Arbetslöshetskassans regler för ersättning vid arbetslöshet är komplicerade och kan vara svåra att förstå och följa. Reglerna är något som arbetslöshetskassan inte kan påverka, däremot har kassan möjlighet att sätta in reglerna i ett sammanhang så att de blir begripliga för medlemmen. Brist på information om reglerna i dialogen med arbetande medlemmar gör dock medlemmarna oförberedda på informationsbrevets innehåll.

I informationsbrevet saknas de artighetsstrategier som bör användas vid asymmetriska interaktioner med stor social distans vilket kan vara ytterligare en orsak till att brevet är svårbegripligt. Det kan också vara svårt för den medlem som har blivit arbetslös att förstå det nya mer negativa tilltal som finns i brevet med tanke på att det inte har funnits särskilt mycket i dialogen med AK Arbetslöshetskassa som kan ha förberett medlemmen på en förändring i tilltalet. Brevet anländer dessutom till medlemmen i en situation då genomsnittet för upplevd psykisk ohälsa ökar (se 2.2.2).

Genom att arbeta med bland annat gemensamma riktlinjer och för en tydlig och lättillgänglig information skulle AK Arbetslöshetskassas kommunikation kunna förbättras (se 5.4).

Varför är min forskning viktig? Jag har ju bara forskat på en enda arbetslöshetskassa, men det kan ju hända att det jag beskriver gäller flera kassor och att det går att generalisera mina resultat.

5.7 Fortsatt forskning

Arbetslöshetskassornas kommunikation med sina medlemmar tycks inte vara särskilt beforskad och jag kan se många intressanta spår för fortsatt forskning.

En kvantitativ studie över vilken kunskap människor har om arbetslöshetsförsäkringen och arbetslöshetskassorna skulle kunna utgöra ett bra underlag för arbete med att göra arbetslöshetskassornas kommunikation begripligare.

En jämförande studie över flera arbetslöshetskassors kommunikation skulle kunna ge en bredare bild än vad jag har kunnat göra i den här undersökningen.

Det fanns inte utrymme inom ramen för denna uppsats för att undersöka hur stor medvetenhet det finns bland arbetslöshetskassorna om språklagen, men i fortsatt forskning skulle det vara ett intressant ämne att undersöka.

I ett historiskt perspektiv skulle det vara intressant att jämföra Kooperativa förbundets och arbetslöshetskassornas kommunikation då och nu. Konsumentföreningarna växte fram under ungefär samma tid som arbetslöshetskassorna, men de två typerna av medlemsföreningar har utvecklats åt helt olika håll. En sådan undersökning skulle kunna ge ett bra underlag för att se om och hur arbetslöshetskassornas myndighetsutövning har gjort avtryck i språket.

Referenser

- Ajagán-Lester, Luis; Ledin, Per & Rahm, Henrik. 2003. Intertextualiteter. I: Englund, Boel & Ledin, Per (red.), *Teoretiska perspektiv på sakprosa*. Lund: Studentlitteratur.
- Bachtin, Michail Michajlovic. 1986. The problem of speech genres. I: *Speech genres and other late essays*. (Red. Caryl Emerson & Michael Holquist.) Austin: University of Texas Press.
- Claesson, Kerstin M. 2014. *Underlagspromemoria om regler för myndighetsutövning, intern styrning och kontroll samt hantering och överföring av personuppgifter hos arbetslöshetskassorna*. IAF (Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen). <http://www.psfu.se/uploads/files/regler_for_myndighetsutovning_och_akassorna.pdf> (Hämtad 2014-05-16)
- Eliason, Marcus. 2014. *Uppsägningar och alkoholrelaterad sjuklighet och dödlighet*. Rapport från IFAU (Institutet för arbetsmarknads- och utbildningspolitisk utvärdering). Uppsala: IFAU. <<http://www.ifau.se/Upload/pdf/se/2014/r-2014-02-uppsagningar-och-alkoholrelaterad-sjuklighet-och-dodlighet.pdf>> (Hämtad 2014-05-10)
- Eliason, Marcus, Lundborg, Petter och Vikström, Johan. 2010. *Massuppsägningar, arbetslöshet och sjuklighet*. SOU 2010:102. Sociala rådet. <<http://www.regeringen.se/content/1/c6/15/82/11/de6bfe75.pdf>>
- Erkers, Heike & Berge, Ursula. 2014. "A-kassan är nu på samma nivå som försörjningsstödet". Debattartikel från Akademikerförbundet SSR. *Dagens Nyheter*. 7 april. <<http://www.dn.se/debatt/a-kassan-ar-nu-pa-samma-niva-som-forsorjningsstodet/>> (Hämtad 2014-04-09)
- Gonäs, Lena, Hallsten, Lennart och Spånt, Roland. (2006). *Uppsagdas och arbetslösas villkor och hälsa – en översikt av forskningen 1995–2005. Arbetsliv i omvandling: 2007:15*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.
- Gustafson, Per. 2004. Människors kunskap om arbetslöshetsersättningen. I: *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, årg 10, nr 1. Karlstad universitet. Karlstad. <<http://www2.ibf.uu.se/PERSON/perg/arblers.pdf> >
- IAF (Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen). 2014a. *Arbetslöshetsförsäkringen i siffror*. <http://www.iaf.se/> (Hämtad 2014-02-05)
- IAF (Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen). 2014b. *Lag & rätt*. <http://www.iaf.se/Lag-ratt/> (Hämtad 2014-05-18)
- IAF (Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen). 2014c. *Om IAF*. <<http://www.iaf.se/Om-IAF/>> (Hämtad 2014-02-15)
- Jeneskog, Rikard. 2008. *Sextio år av underrättelser – Historik, utveckling och analys över underrättelser 1945-2007*. Promemoria från IAF (Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen). <<http://www.iaf.se/Global/Tillsyn/Rapporter-pm/FaktaPm/FaktaPM1-2008UnderrHistorisk.pdf>> (Hämtad 2014-02-15)
- Karlsson, Anna-Malin. 2006. *En arbetsdag i skriftsamhället. Ett etnografiskt perspektiv på skriftanvändning i vanliga yrken*. Skrifter utgivna av Språkrådet. 2.

- Lagerholm, Per. 2010. *Språkvetenskapliga uppsatser*. Lund: Studentlitteratur.
- Ledin, Per. 1996. Reviderad 2001. *Genrebegreppet – en forskningsöversikt*. Rapport nr 2 från projektet Svensk sakprosa. Institutionen för nordiska språk, Lunds universitet.
<https://www.studentlitteratur.se/files/sites/svensksakprosa/Ledin_rapp02.pdf >
- Nelson, Marie. 2010. *Andraspråkstalare i arbete. En språkvetenskaplig studie av kommunikation vid ett svenskt storföretag*. Uppsala: Institutionen för nordiska språk, Uppsala universitet.
<<http://uu.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2:337852>>
- Nord, Andreas. 2011. *Att göra någon annans text tydlig: Förutsättningar och språkideal vid språkbehandling av myndighetstext*. TeFa 48. Uppsala: Uppsala universitet.
- Norrby, Catrin & Håkansson, Gisela. 2010. *Introduktion till sociolingvistik*. Stockholm: Norstedts Förlag.
- Rahm, Henrik och Ohlson, Claes. 2009. Klarspråksarbete, myndigheter och mottagare. Exempel från äldrevården i Malmö stad. I: Nyström Höög, Catharina (red.), *Medborgare och myndigheter*. TeFa nr 47. Uppsala universitet. Uppsala
- Segendorf, Åsa Olli. 2012. *Hjälpa eller stjälpa? En ESO-rapport om kontrollfunktionen i arbetslöshetsförsäkringen*. ESO. <<http://eso.expertgrupp.se/rapporter/20126-hjalpa-eller-stjalpa-en-eso-rapport-om-kontrollfunktionen-i-arbetsloshetsforwakringen/>> (Hämtad 2014-05-08)
- SFS 1997:238. Lag om arbetslöshetsförsäkring. Stockholm: Arbetsmarknadsdepartementet.
- SFS 1997:239. Lag om arbetslöshetskassor. Stockholm: Arbetsmarknadsdepartementet.
- SFS 2009:600. Språklag. Stockholm: Kulturdepartementet.
- SO (Arbetslöshetskassornas Samorganisation)a. *Arbetslöshetsförsäkringen*. Webbartikel.
<<http://www.samorg.org/om-arbetsloshetsforsakringen/Sidor/default.aspx>> (Hämtad 2014-05-18)
- SO (Arbetslöshetskassornas Samorganisation)b. *Om SO*. Webbartikel.
<http://www.samorg.org/om_so/Sidor/default.aspx#.U4O_UCh9L7E > (Hämtad 2014-05-18)
- SO (Arbetslöshetskassornas Samorganisation). 2008. *Historik över Arbetslöshetsförsäkringen från 1885*.
<http://www.samorg.org/omarbetsloshetsforsakringen/Documents/Historik%20C3%B6ver%20arbetsl%C3%B6shetsf%C3%B6rs%C3%A4kringen%20sedan%201885.pdf> (Hämtad 2014-05-11)
- SO (Arbetslöshetskassornas Samorganisation). 2013. *Så fungerar arbetslöshetsförsäkringen*. Broschyr, uppdaterad i april 2014.
<http://www.samorg.org/opinion/Documents/Sa_fungerar_arbetsloshetsforsakringen_april2014_webb.pdf> (Hämtad 2014-05-17)
- Vetenskapsrådet. *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. 2002. Stockholm: Vetenskapsrådet.
<<http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>> (Hämtad 2014-04-04)
- Wiik, Petra & Bertelman, Karin. 2012. *SO:s medlemsstudie (NKI) 2012*. SO (Arbetslöshetskassornas samorganisation).
<<http://www.samorg.org/opinion/Documents/Akassorna%20h%C3%B6jer%20sitt%20NKI%20men%20missn%C3%B6jet%20f%C3%B6r%20reglerna%20C3%B6kar%20E2%80%93%20medlemsunders%C3%B6kning%202012.pdf>> (Hämtad 2014-05-20)

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

Muntliga källor: intervju med AK Arbetslöshetskassas kassaföreståndare 2014-04-10

Stockholms universitet/Stockholm University
SE-106 91 Stockholm
Telefon/Phone: 08 – 16 20 00
www.su.se



**Stockholms
universitet**

Bilaga 1. Intervjufrågor till kassaföreståndaren på AK Arbetslöshetskassa

Om arbetet som kassaföreståndare:

- Så här står det på webbplatsen: ”Styrelsens beslut verkställs genom en kassaföreståndare, som svarar för kassans löpande förvaltning enligt de riktlinjer och anvisningar som styrelsen meddelar.” Kan du kort berätta med egna ord om vad du gör i ditt arbete och vad din position innebär? Vad är ditt viktigaste ansvar? Kan du säga något om målen för verksamheten?
- Hur länge har du jobbat här? I nuvarande position?
- Hur uppfattar du arbetsbelastningen? Hög/medel/låg?
- Har du något samarbete med Arbetsförmedlingen? Hur ser det ut i så fall?
- Har du något samarbete med AK fackförening? Hur ser det ut i så fall?
- Har du någon uppfattning om det är något som kärvar i kontakten mellan AK Arbetslöshetskassa och medlemmarna?
- Ser du på AK Arbetslöshetskassa mest som en organisation eller mest som en myndighet?

Om AK Arbetslöshetskassas historia:

- Kan du berätta om AK Arbetslöshetskassas historia i korta drag?
 1. Fack och a-kassa har skilts åt? Vad var bakgrunden? Hur har det påverkat er verksamhet?
 2. Jag har förstått att xxxxxxxxxxxx a-kassa slogs ihop med xxxxxxxxxxxx för några år sen, vad var bakgrunden till detta? Var det problem vid sammanslagningen? Har den varit positiv?

Tankar om a-kassans organisation och kommunikation:

- Är det svårt att hitta en balans mellan rollen som medlemsorganisation och rollen som myndighetsutövare? Jag förstår att regeringen ibland ändrar sina villkor för arbetslöshetsersättning, är det svårt att hantera (och kommunicera till medlemmarna)?
- Jag har läst i media att ett antal a-kassor gick samman och valde att inte följa de nya direktiven från regeringen som kom i höstas⁴. Det är svårt att tänka sig fem arbetsförmedlingar som slår sig ihop och inte följer regeringens föreskrifter. Man kan ju fundera över vad a-kassan är och hur den uppfattas utifrån den här händelsen. Har du tankar och kommentarer kring detta?
- Vad ser du som viktigast att förbättra i kommunikationen med medlemmarna?

Övrigt:

- Är det något som du vill tillägga? Något som jag borde veta som jag inte tagit upp?

⁴ Frågan syftar på en artikel i *Dagens Industri* publicerad 2013-11-03.

(<http://www.di.se/artiklar/2013/11/4/trotsande-a-kassor-spelar-hogt/?> hämtad 2014-02-05)

Bilaga 2. Intervjufrågor till ersättningshandläggare I på AK Arbetslöshetskassa

- Kan du kort berätta om vad du gör i ditt arbete?
- Hur länge har du jobbat här?
- Hur uppfattar du arbetsbelastningen? Hög/medel/låg?
- Finns det något som kärvar i kontakten mellan AK a-kassa och medlemmarna?
- Vilka är de vanligaste problemen som medlemmarna hör av sig om? Vad har medlemmarna svårt att förstå? Kan du ge exempel?
- När det gäller kompletteringsbrev, vilka är de vanligaste problemen som medlemmarna har när det gäller att svara på dem?
- Nämns Arbetsförmedlingen ofta i telefonsamtal som du har med medlemmar? På vilket sätt?
- Nämns AK fackförening ofta i telefonsamtal som du har med medlemmar? På vilket sätt?
- Ser du på AK Arbetslöshetskassa mest som en organisation eller som en myndighet? När du talar med medlemmar i telefon? När du skriver brev?
- Märker du att medlemmar tvekar att skicka in uppgifter ibland? Vad tror du det kan bero på i så fall?
- Är det något som du vill tillägga?

Bilaga 3. Intervjufrågor till ersättningshandläggare II på AK Arbetslöshetskassa

- Kan du kort berätta om vad du gör i ditt arbete?
- Hur länge har du jobbat här?
- Hur uppfattar du arbetsbelastningen? Hög/medel/låg?
- Finns det något som kärvar i kontakten mellan AK Arbetslöshetskassa och medlemmarna?
- Vilka är de vanligaste problemen som medlemmarna hör av sig om? Vad har medlemmarna svårt att förstå? Kan du ge exempel?
- Nämns Arbetsförmedlingen ofta i telefonsamtal som du har med medlemmar? På vilket sätt?
- Nämns AK fackförening ofta i telefonsamtal som du har med medlemmar? På vilket sätt?
- Ser du på AK Arbetslöshetskassa mest som en organisation eller som en myndighet? När du talar med medlemmar i telefon? När du skriver brev?
- Är det något som du vill tillägga?

Bilaga 4. Intervjufrågor till kommunikationsansvarig på AK Arbetslöshetskassa

- Kan du kort berätta med egna ord om vad du gör i ditt arbete och vad din position innebär? Vad är ditt viktigaste ansvar?
- Hur länge har du jobbat här? I nuvarande position?
- Hur uppfattar du arbetsbelastningen? Hög/medel/låg?
- Har du någon uppfattning om det är något som kärvar i kontakten mellan AK a-kassa och medlemmarna? Kan du säga något om vilka mål du arbetar mot? Vad ser du som viktigast att förbättra i kommunikationen med medlemmarna?
- Ser du på AK Arbetslöshetskassa mest som en organisation eller som en myndighet?
- Är det svårt att hitta en balans mellan rollen som medlemsorganisation och rollen som myndighetsutövare? Jag förstår att regeringen ibland ändrar sina villkor för arbetslöshetsersättning, är det svårt att hantera (och kommunicera till medlemmarna)?

Övrigt:

- Är det något som du vill tillägga? Något som jag borde veta som jag inte tagit upp?

Bilaga 5. Intervjufrågor till medlem i AK Arbetslöshetskassa

Om informanten:

- Arbetar du nu eller är du arbetslös, eller gör du något annat?
- Hur länge har du varit medlem i AK Arbetslöshetskassa? Hur gick det till när du blev medlem?
- Hur brukar du kommunicera med AK Arbetslöshetskassa? (Brev, telefon, mejl, medlemsportalen, internetkassan.) Använder du webbplatsen för att söka information om AK Arbetslöshetskassa?

Om kommunikationen:

- Finns det något som kärvar i kontakten mellan AK a-kassa och medlemmarna?
- Vilka är de vanligaste problemen som du har haft med AK a-kassa?
- Vad är svårt att förstå i det AK a-kassa skriver? Kan du ge exempel?
- Vad tycker du om det bemötande som du får om du ringer? Om du skriver?
- Vad tänker du om intygen och blanketterna som a-kassan vill få in när en medlem blir arbetslös? Kräver de mycket/medel/lite arbete att fylla i? (Visar exempel.)
- Hur ser du på uppgifterna som AK Arbetslöshetskassa vill ha av den som blir arbetslös och som vill ha arbetslöshetsersättning – är det krav att lämna in dem eller något som man ”helst” ska göra?
- Har du tvekat att skicka in uppgifter till AK Arbetslöshetskassa bland? Vad kan det bero på i så fall?

Om AK Arbetslöshetskassas identitet:

- Ser du på AK Arbetslöshetskassa mest som en organisation eller som en myndighet?
- Tänker du på AK Arbetslöshetskassa som att den hör ihop med Arbetsförmedlingen eller AK Facket, eller att den är fristående?
- Tycker du att AK Arbetslöshetskassa har ändrats under din tid som medlem? På vilket sätt?

Slutfrågor:

- Vad skulle du vilja förbättra i kontakten mellan AK Arbetslöshetskassa och medlemmarna?
- Är det något som du vill tillägga?

Bilaga 6. Följdfrågor till samma två ersättningshandläggare som tidigare intervjuades

- Hur gör ni om det inte går att få tag på arbetsgivarintyg till exempel för att arbetsgivaren har gått i konkurs?
- Hur stort utrymme har ni som handläggare för att fatta ”snälla” beslut till exempel om inte alla handlingar går att få tag på?
- Kan den som har eget företag få arbetslöshetsersättning?
- Varifrån får ni veta hur ni ska tillämpa de nya reglerna?
- Har ni fått instruktioner om hur ni ska bemöta medlemmar som ringer?
- Berättar ni aktivt om fackets tilläggsförsäkring? Hur gör ni om en medlem som ringer undrar över att någon annan får 80 % av lönen?
- Du berättade tidigare om hur ni var på kurs i samband med det nya värdegrundsarbetet, och att det kom fram att alla hade en väldigt negativ bild av verksamheten/arbetet på kontoret/GS A-kassas identitet. (På förfrågan ritade medarbetarna verksamheten på kontoret som ledsna gubbar och regnmoln etc.) Diskuterade ni om det är en ny bild som har uppstått i och med de nya reglerna eller om det är något som har funnits hela tiden?
- Det är en hybrid, a-kassan, eftersom det samtidigt som det är en försäkring som medlemmarna betalar för är en myndighet som stämmer av a-kasseersättningen med alla andra typer av inkomster och det går inte att få t ex sjukpenning samtidigt som a-kassa. På det viset så skiljer sig arbetslöshetsförsäkringen från andra försäkringar. Finns det några undantag från detta?
- Har medlemmarna svårt att komma fram i telefon?

Bilaga 7. Brevförfrågan

Hej!

Du får det här brevet eftersom du är medlem i XX Arbetslöshetskassa.

Vi arbetar aktivt på olika sätt för att bli bättre i kommunikationen med våra medlemmar. Som ett led i detta arbete genomför nu Tanja, språkkonsultstudent vid Stockholm universitet, en studie hos oss. Hur du som medlem uppfattar XX Arbetslöshetskassas kommunikation är viktigt.

Kan du tänka dig att ställa upp på en intervju? Vi uppskattar om du vill göra en insats och som tack för din medverkan får du en biocheck.

Vänligen

XX Arbetslöshetskassa

Kan XX A-kassa skriva tydligare?

Hur fungerar din kommunikation med XX A-kassa? Jag vill gärna träffa dig och lyssna på dina synpunkter.

Under våren 2014 skriver jag kandidatuppsats för Språkkonsultprogrammet vid Stockholms universitet.

Ämnet som jag undersöker är XX A-kassas kommunikation med sina medlemmar.

Jag vill undersöka hur kommunikationen fungerar och om det finns problem så vill jag ta reda på vad de handlar om.

För att få reda på det vill jag gärna träffa dig som är medlem i XX A-kassa och som någon gång har ansökt om arbetslöshetsersättning.

Min undersökning sker i samverkan med XX A-kassa och resultaten väntas få betydelse för utformningen av XX A-kassas brev och webbplats.

Alla som ingår i studien kommer att vara anonyma och den enda som kommer att ha tillgång till de medverkandes personuppgifter är jag som skriver uppsatsen.

Din medverkan kommer alltså inte att påverka din arbetslöshetsersättning eller din kontakt med XX A-kassa. Jag beräknar att intervjun kommer att ta cirka en timme.

Vill du medverka och på så sätt bidra till att XX A-kassas kommunikation med medlemmarna blir bättre i framtiden? Det finns det två sätt att delta i studien:

- du träffar mig och berättar om din kommunikation med XX A-kassa i en intervju
- du ger din tillåtelse till att jag studerar dina brev som finns arkiverade på XX A-kassa.

Mejla eller skicka ett sms så kontaktar jag dig.

Skriv till: taai3643@student.su.se eller 073-6741585.

Hör av dig senast den måndagen den 14 april!

Med vänlig hälsning

Tanja Airaksinen

Student vid Språkkonsultprogrammet, Stockholms universitet

