

# Klarspråk

BULLETTIN FRÅN SPRÅKRÅDET NUMMER 2011 | 4

## Nordisk språkfellesskap

FÖRSTÅElsen av skandinavisk har blivit därligare i Norden de siste 30 årene viste undersøkelsen "Internordisk språkforståelse i en globalisert tid" 2005. Forståelsen av engelsk er god og bedre enn forståelsen av skandinavisk.

I 2006 undertegnet de nordiske regjeringene en deklarasjon om nordisk språkpolitikk. Særlig viktig er målsetningene om at alle nordboere skal kunne kommunisere med hverandre på et skandinavisk språk, og at alle nordboere skal ha all-



menne kunnskaper om hva språk er. I Norden ser vi på språk som sentrale i identitetsdannelsen. Å bevare det nordiske kommunikasjonsfellesskapet er et ledd i det å bygge nordisk identitet. Det nordiske perspektivet i dansk-, norsk- og svenskfaget bidrar dessuten til å lære elevene språklæringsstrategier og språklig entreprenørskap. De kan gjennom det komparative nabo-språkperspektivet få et nytt blikk for språknyanser, språkbekpraksiser og en forståelse av muligheter i språknormering osv. Språkundervisning og ordbøker speiler samfunnets syn på språkene de omhandler. Med Skolverkets nye nettressurser for grunnspråkundervisning ([www.skolverket.se/nordiska\\_sprak](http://www.skolverket.se/nordiska_sprak)) og nye nettdordbøker som ([www.islex.se](http://www.islex.se)) tar vi det nordiske språkfellesskapet på alvor.

Bodil Aurstad,  
leder af Nordisk Sprogkoordination

## Ögonen avslöjar krångelspråk

Mottagaranpassning är ett viktigt klarspråksbegrepp. I det förra numret av *Klarspråk* argumenterade till exempel Lena Ekberg för att vi skulle tänka på mottagaren oavsett språk och kanal. Det är en spännande utmaning att fundera över vem mottagaren är och hur han eller hon läser texten.

När det gäller myndighetstexter kan vi i de flesta fall anta att de läses av såväl unga som gamla, av personer med olika utbildning och olika yrken, av personer med svenska som förstaspråk och personer med svenska som andraspråk, av personer med och utan syn- och hörselskador, dyslexi och intellektuella funktionshinder etc. Listan på variation i bakgrundsfaktorer kan göras oändlig. Visst vet vi att personer med dyslexi oftast har svårigheter med ordigenkänning, att många med intellektuella funktionsnedsättningar kan ha svårt att läsa mellan raderna och att personer med svenska som andraspråk kan ha svårt med en del svenska ord, men även inom de här grupperna finns det självklart en stor variation.

Ett sätt att ta reda på hur myndighetstexter läses är att göra systematiska användarstudier. En forskningsmetod som använts inom läsforskningen under lång tid är ögonrörelsemätning, där man tittar på hur läsarens öga flyttar sig över texten. Ögat hoppar fram (och ibland tillbaka) över texten, och genom att mäta hur länge ögat står still mellan hoppen kan man få en uppfattning om hur mycket information läsaren måste processa på det stället. Ett ord som uppfattas som svårt kan leda till att ögat står stilla längre vi det ordet.

Ögonrörelseforskningen har visat att det finns texter som generellt kan uppfattas som svårare än andra. Till exempel kräver facktexter inom naturvetenskap mer processning än skönlitterära texter och dagstidningar. Det är kanske inte så förvånande i sig. Mer intressant är att några av de faktorer

### DANS, KÖN OCH JAG-PROJEKT

På jakt efter ungdomars kroppsspråk och den "synkretiska dansen", en sammansmältning av olika kulturells dans, har jag i mitt arbete under hösten röjt mig på olika arenor inom skolans värld. Nordiska, afrikanska, syd- och östeuropeiska ungdomar ger sina röster hörd genom sång, musik, skämt och gestaltar känslor och uttryck med hjälp av kroppsspråk och dans.

som påverkar läsningen allra mest är läsarens förkunskaper inom området och målet med läsningen. Det påverkar såväl läshastighet och lässtrategier som läsförståelse. Den läsare som klarar läsningen bäst är den som klarar av att bedöma om han eller hon uppnår tillräcklig förståelse utifrån sitt läsmål och att anpassa sina lässtrategier efter det.

Två spännande frågor uppkommer här. Den ena är hur vi kan lära oss mer om hur läsare angriper myndighetstexter. Att vi behöver mer forskning på området är klart. Den andra frågan är vad kunskaper om läsprocessen innebär för anpassning av texter. Kan vi till exempel erbjuda olika textgångar för personer med olika förförståelse?

Åsa Wengelin,  
språkforskare vid Göteborgs och  
Lunds universitet

● ● "Mer forskning behövs om hur läsare angriper myndighetstexter."



## Skrivrådet

# Hur ger man flerspråkig information på webben?

**M**inoritetslagen och språklagen ställer krav på offentliga organ att nå ut med information på andra språk än svenska. Men vad ska man översätta, och till vilka språk? Svaret får du i *Vägledningen för flerspråkig information – praktiska riktlinjer för flerspråkiga webbplatser*, som Språkrådet nyligen gett ut.

De nationella minoriteterna har särskilda rättigheter till sina språk, även om de har mycket goda kunskaper i svenska. Alla myndigheter och kommuner bör därför översätta viss grundläggande information, som kontaktuppgifter och samhällsinformation. Kommuner och myndigheter som verkar inom särskilda förvaltningsområden för finska, meänkieli och samiska bör dessutom så långt möjligt översätta den viktigaste och mest efterfrågade informationen på webbplatsen. Vad som ska översättas, och till vilka språk, bör beslutas i samråd med översättare och med de lokala minoriteterna själva. Tänk också på att t.ex. samiska består av flera språk – nordsamiska, sydsamiska, lu-

lesamiska m.fl. – som är olika vanliga i olika förvaltningsområden. Återge så långt möjligt de aktuella språkens främmande tecken (č, ŋ etc.).

Svenskt teckenspråk är inte ett nationellt minoritetsspråk men har i språklagen ett likvärdigt skydd. Det är ett helt eget språk och många döva har just teckenspråk som modersmål, inte svenska. Myndigheter bör därför publicera information också i form av teckenspråksfilmer. Det är viktigt att filmerna håller god teknisk kvalitet, så anlita professionell hjälp.

För de allra flesta i gruppen svenskar med utländsk bakgrund räcker det med information på klar och begriplig svenska. Grupper med svagare svenskkunskaper eller särskilda behov kan behöva särskilt lättlästa texter, tal-syntes och stöd i form av bilder och filmer.

Men många människor med annat modersmål än svenska har också behov av information på sitt eget modersmål, inte minst nyanlända invandrare. Myndigheter som vill eller måste nå ut på andra språk bör där-

för göra en analys av sina målgrupper och i samråd med dem översätta grundläggande information. Det kan gälla invandrarspråk som persiska och somaliska, men också stora språk som engelska, franska och spanska. Samarbeta med andra myndigheter och utnyttja gemensamma grundtexter.

Översättningarna kan behöva anpassas språkligt och innehållsligt till målgruppen och ska även de vara skrivna på klarspråk. Språklagens krav på begriplighet gäller alla språk. Det innebär också att du måste prioritera språklig kvalitet framför lågt pris när du anlitar översättare. Automatiska översättningstjänster som Google Translate, som kan vara lockande att använda, ger normalt för dålig översättningskvalitet för myndighetstexter som måste vara innehållsligt korrekta.

Ola Karlsson

*Vägledningen för flerspråkig information är gratis. Skickas mot expeditionsavgift. Finns även för gratis nedladdning på Språkrådets webbplats.*

## Så talar finska tjänstemän vid EU-förhandlingar

### ● Vilket språk förhandlar finländarna på?

– Finska tjänstemän använder vanligtvis engelska när de deltar i förhandlingar i EU:s arbetsgrupper. De som använder finska har dock blivit fler de senaste åren, och ganska många säger att de skulle välja finska om det fanns tolkning.

### ● Varför är det så?

– Tolkning kan inte alltid ordnas, och antalet finskkunniga tolkar är få. Finland sparar också in på tolkning. Om man inte använder hela sin tolkningskvot, kan pengarna användas till annat, exempelvis resekostnader. För det tredje är tjänstemännen vana vid att använda engelska i EU-samman-

hang och tycker att det känns lättare och säkrare att använda engelska än att uttrycka sig på finska.

### ● Hur ska man få tjänstemännen att använda finska?

– Staten borde fastställa en policy för tolkning. Vi på Forskningscentralen har föreslagit att tolkning bör ingå vid förberedningen av rättsakter. Då skulle tjänstemännen bättre kunna bidra med sin sakkunskap till formuleringen av den finska texten.

*Aino Piehl, forskare och EU-språkvårdare vid Forskningscentralen för de inhemska språken i Finland (Focis).*



Aino Piehl. Foto: Markku Ojala



# Et sprogprojekt kan ikke stå alene

● ● SKATTEMINISTERIET i Danmark (SKAT) har noget, som vist nok er usædvanligt – et sprogprojekt, der fungerer. En af årsagerne til succesen er, at timingen var rigtig. Sprogpolitikken i ministeriet blev født på et tidspunkt, hvor ledelsen ønskede at ændre sprogtonen, signalværdi og image i den daglige drift. Den var et naturligt led



Birgitte Agerholm

i en større omstillingsproces, og den blev en del af en ny strategi med de ændrede opgaver. Den blev introduceret over for alle medarbejdere, medlemmende og andre interessenter, og den blev ikke markedsført som "en god ide", men som en nødvendighed for at nå de nye mål.

I 2005 blev skatteforvaltningen i Danmark totalt omorganiseret. Virksomhedsstrategien blev også ændret, og forvaltningen gik fra at være en kontrolmyndighed til at være mere vejledende og informativ i det daglige arbejde.

Allerførst etableredes en projektgruppe, som besøgte medarbejderne og forklarede om nødvendigheden af at skrive godt og direkte i breve og vejledninger, både eksternt og internt. Det var inden selve arbejdet med at rette kancellisløjfer og passivformer

for alvor gik i gang, og inden der blev tilbudt skrivekurser.

Projektgruppen begyndte også at måle på effekten af omformulerede breve. Efterhånden indså medarbejderne, at det sparer resurser, giver færre telefonopkald, øger kundernes tilfredshed og optimerer retssikkerheden for borgerne, når myndigheden skriver ligefremt, imødekommende og med modtageren i fokus.

Derefter gik det egentlige sprogarbejde i gang. Alle standardbreve, juridiske vejledninger m.m. blev omskrevet i skrivegrupper, der bestod af forfattere med forskellig faglig baggrund (sagsbehandlere, jurister og kommunikatører). Samtidig skete en kvalitetssikring af indholdet sideløbende med omskrivningen.

De relevante faggrupper (brugere) blev hørt, og det var en af nøglerne til projektets succes.

Skatteministeriets sprogpolitik lever fortsat i bedste velgående, men naturligvis er alt ikke lutter lykke. Nogle områder har været svære at skrive om, andre kunne være skrevet bedre om, og flere mangler stadig at blive omskrevet. Men sagsbehandlerne er blevet åbne for sproglige forandringer, og lederne erkender, at sprogarbejdet rummer effektiviseringer og sparer resurser.

Og vigtigst af alt: Medarbejdere og ledere respekterer nu, at sprogarbejdet er en løbende proces. Selv om sprogarbejde er "blødt, organisk" arbejde, bliver det nu betragtet som en "hard-core" del af dagligdagen på Skatteministeriets område, alene fordi det er forretningsmæssigt fornuftigt!

Birgitte Agerholm,  
specialkonsulent, cand.jur. i  
Skatteministeriet i Danmark

Læs mer: [www.skat.dk](http://www.skat.dk) → Om  
koncernen.

## Språkfrågan

### Namn på utländska myndigheter

Det finns ingen officiell lista över vad andra länders myndigheter ska kallas på svenska. Ofta räcker en beskrivande formulering, som *norska försäkringskassan*. Men den funktion som fylls av t.ex. den svenska försäkringskassan kan ibland motsvaras av mer än en myndighet i ett annat land. Då blir det viktigt att läsaren kan avgöra vilken myndighet det är som avses. Ofta finns det en vedertagen förkortning på originalspråket: *norska arbetsförmedlingen och försäkringskassan (NAV)*.

Om textens huvudämne är just myndigheten bör man vara ännu mer explicit. Första gången man nämmer den utländska myndigheten skriver man ut hela namnet. Eftersom många myndighetsnamn är långa kan man samtidigt introducera en förkortning. Den använder man sedan i resten av texten: "Nya produkter granskas av Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte (BfArM), som är den tyska läkemedelsmyndigheten. BfArM bedriver också medicinsk forskning."

Söker man däremot svenska benämningar på EU- och EG-organ finns svaret i skriften *Redaktionella och språkliga frågor i EU-arbetet*. Skriver man om svenska myndigheter på engelska, tyska, franska, spanska, finska eller ryska finner man många av dem översatta i *Utrikes namnbok*. Båda skrifterna finns som pdf på [www.regeringen.se](http://www.regeringen.se).

Susanna Karlsson



## Klarspråkskristallen 2012

ARBETAR NI med språkvård inom myndigheten, kommunen eller landstinget? I så fall har ni chansen att vinna Klarspråkskristallen – priset för ett klart och begripligt offentligt språk. År 2012 är temat

*Klarspråk inte bara för majoriteten – hur vi når ut med information på andra språk än svenska.*

Språklagens krav på ett vårdat, enkelt och begripligt språk omfattar även andra språk än svenska. Den centrala frågan för Klarspråkskristallen 2012 är därför: Hur når vi ut med information på andra språk än svenska? Ge gärna konkreta exempel och beskriv utförligt hur ni tänker och hur ni arbetar, med utgångspunkt i exempelvis följande frågor:

- Vilka mottagargrupper är särskilt viktiga för er? Vilken information väljer ni ut?
- Hur anpassar ni kommunikationen för att nå ut till era olika mottagargrupper?
- Vilka kanaler väljer ni för kommunikationen – trycksaker, webbplatsen eller något helt annat?
- Hur mäter ni om kommunikationen är begriplig?
- Hur säkerställer ni att era över-satta texter håller god kvalitet?

Beskriv alltså hur ni resonerar, hur ni organiserar arbetet och hur resultatet ser ut. Vi vill ha ert bidrag senast måndagen den 13 februari 2012. Nomineringsblanketten kommer att finnas från årsskiftet på [www.sprakradet.se/kristallen](http://www.sprakradet.se/kristallen).

## Notiser

### Granspråksundervisning och språkvård

*Språk i Norden* är de nordiska språkvårdsorganisationernas årsskrift. Temat för 2011 är granspråksundervisning och språkvård. Jørn Lund skriver i ett debattinlägg riktat till nordiska politiker om vikten av att satsa på undervisning i granspråken. Lena Ekberg berättar om språklagstiftningen i Sverige. Ny språklitteratur från de nordiska länderna presenteras också.

Boken kan beställas via <[expedition@sprakradet.se](mailto:expedition@sprakradet.se)>. Pris 90 kr plus porto.

### Internetguider från .SE

STIFTELSEN för Internetinfrastruktur, .SE, har i uppdrag att ansvara för internets svenska toppdomän .se med registrering av domännamn bland annat. De ger också ut en rad internetguider, som kan beställas kostnadsfritt eller läsas online.



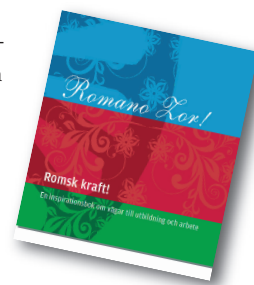
Det finns ett tjugotal praktiska guider utgivna om bloggning, omvärldsbevakning, regelverk m.m. Den senaste i raden heter *Domännamn – allt du vill veta om din adress på nätet* och är skriven av frilansjournalisten Fredrik Wass. Läs mer på [www.iis.se/guider](http://www.iis.se/guider).

### Nya böcker om nationella minoriteter

TVÅ NYA BÖCKER, *Nationella minoriteters rättigheter. En handbok för kommuner, landsting och*

*regioner och Romano Zor! Roms kraft! En inspirationsbok om vägar till utbildning och arbete*, har nyligen getts ut av Länsstyrelsen i Stockholms län. Länsstyrelsen har ett nationellt uppdrag, tillsammans med Sametinget, att följa upp hur minoritetspolitiken genomförs. Kunskaperna om minoritetslagen och om vilka krav den ställer behöver förbättras hos kommuner och myndigheter. Syftet med böckerna är därför dels att informera om nationella minoriteters rättigheter, dels att ge konkreta råd om hur man kan tillämpa lagen.

Böckerna kan beställas här: [www.lansstyrelsen.se/stockholm](http://www.lansstyrelsen.se/stockholm). Sök under Publikationer.



## Ur kalendariet

- **3 maj 2012:** *Språkrådsdagen*, Språkrådets årliga konferens med kristallprisutdelning.
- **21–23 maj 2012:** *Clarity*, internationell klarspråkskonferens, i Washington, USA.

## Klarspråk.

Ett informationsblad från Språkrådet, språkvårdsavdelningen inom Institutet för språk och folkminnen.

Box 20057, 104 60 Stockholm  
Ansvarig utgivare: Lena Ekberg

Redaktör: Eva Olovsson

Tfn (växel): 08-442 42 00

Fax: 08-640 80 30

E-post: [klarsprak@sprakradet.se](mailto:klarsprak@sprakradet.se)

Webbplats: [www.sprakradet.se](http://www.sprakradet.se)

Tryck: Katarina tryck AB.

INSTITUTET FÖR SPRÅK OCH FOLKMINNEN  
 Språkrådet