

Klarspråk.

BULLETIN FRÅN SPRÅKRÅDET NUMMER 2011 | 2

Håll utkik efter Språklagen i praktiken

SEDAN SPRÅKLAGEN trädde i kraft för snart två år sedan har Språkrådet fått många frågor om hur lagen ska tolkas. Frågor om allt från rätten till undervisning i teckenspråk till tolkningen av ordet "begripligt". Många frågor handlar också om användningen av engelska.

Ibland går det att ge kortfattade svar. Ett tydligt ja eller nej med hänvisning till en paragraf i språklagen.

Andra frågor handlar mer om lämplighet i förhållande till språklagen. Att då hänvisa till enskilda paragrafer räcker inte utan man måste även våga in språklagens intentioner, så som de kommer fram i förarbetena till lagen.

Att gräva utredningar om språklagen är inte ett arbete som varje enskild myndighet eller kommun förväntas göra. Det är däremot Språkrådets uppgift att upplysa om hur språklagen ska tolkas och tillämpas. I augusti dimper en skrift med färgglatt omslag, *Språklagen i praktiken*, ner i brevlådorna hos alla myndigheter och kommuner. Den är tänkt att vara en hjälp i tillämpningen av lagen (läs mer på s. 4).

När det handlar om att omsätta språklagens innehåll i praktiken är det däremot de som arbetar med språk och språkanvändning som ska se till att det görs. Det är i myndigheterna och kommunerna som den verkliga språkpolitiken förs.

Jennie Spetz, utredare,
Språkrådet



Klara besked från Riksbanken

Säg så lite som möjligt och säg det skrytsamt. Så lät det tidigare på många håll i centralbanksvärlden. Riksbanken tänkte tvärtom och inledde 2007 en satsning på klarspråk. Målet har varit att tala och skriva så att människor förstår hur vi tänker och resonerar, till exempel varför vi höjer eller sänker räntan.

För två år sedan fick Riksbanken Klarspråkskristallen. Vi hade lyckats skapa rapporter som var överskådliga och relativt lätta att förstå för en intresserad allmänhet, bland annat genom att sammanfatta materialet på flera nivåer med korta och längre sammandrag och informativa rubriker. Viktigt var att vi hade eldsjälarna som övertygat ledningen om vinsterna med att skriva klarspråk och fått ledningens stöd. Dessutom satte vi upp både kvantitativa och kvalitativa mål. Att kunna visa hur språk och struktur hade förbättrats var viktigt för att motivera fortsatta ansträngningar. Slutligen lyckades vi vända rädslan för att inte ha med allt till lust att få folk att förstå.

Det svåra var när projektet skulle övergå till löpande verksamhet. Snabbare än man tror är man tillbaka i de krångliga orden, de långa meningarna och de otydliga tankegångarna. Därför har vi försökt göra klarspråk till en integrerad del i allt textarbete.

Även om vi ännu inte hittat den optimala klarspråksmodellen, tror vi att vi har några viktiga grundstenar att bygga språkvårdsarbetet på. Alla nyanställda erbjuds träffar med en språkkonsult. Vidare får de som till exempel skriver rapporter och tal löpande utbildning och deras texter

klarspråksgranskas alltid. Klarspråksgranskning finns inlagt i schemat för all textproduktion. Vi öronmärker pengar i budgeten för språkvård. Nu tar vi ytterligare ett steg i klarspraksarbetet genom att anställa en "klarspråksgeneral" på heltid.

Att få klarspråk att sätta sig i vägarna är ingen "quick fix". Det är ett evighetsjobb, lite som motion – om



Riksbankens direktion talar inte längre i gåtor.

man inte planerar in det i sitt schema så är det just det som får stryka på foten när tiden blir knapp. Till slut har man inte sprungit på några veckor och då blir konditionen därefter.

Riksbanken är en av världens öppnaste centralbanker då vi offentliggör i stort sett allt som inte är sekretessbelagt. Att vara öppen är dock inte samma sak som att vara tydlig och förutsägbar. Här har klarspråket varit till oerhörd nytta. Först med klarspråkets hjälp har vi närmat oss verklig öppenhet.

Pernilla Meyersson,
informationschef
Sveriges riksbank

● ● "Klarspråksgranskning finns inlagt i schemat för all textproduktion."

Frågor till juryns ordförande

● Varför utsåg kristalljuryn två vinnare i år?

– Vi hade två bra bidrag som båda visar hur man skapat ett arbetssätt för webbutveckling som gynnar såväl medborgarna som den egna organisationen. Lösningarna är olika, vilket är naturligt mot bakgrund av att förutsättningarna är så olika. Helsingborgs stad är en stor kommun med många organisatoriska enheter och mycket bred verksamhet. De behöver arbeta på ett annat sätt än VHS, som är en betydligt mindre statlig myndighet med ett mer begränsat uppdrag.

● Var det ett medvetet val att välja en kommun och en myndighet?

– Nja, snarare handlade det om att vi ville poängtera att lösningarna måste bli olika när förutsättningarna är olika.

● Vad var utmärkande, vad var det som stack ut med just dessa två bidrag?

– Att man så tydligt tänker på helheten, på hela processen och att man tänker långsiktigt. Båda organisationerna har fastställt mål för sitt klarspraksarbete, och man gör målgruppsanalyser och andra tester med det övergripande syftet att skapa genomtänkta, funktionella webbtexter. Allt till nytta för medborgarna!

*Mats Sjöstrand,
generaldirektör och utredare*



Design och språkvård tillsammans



En av de två kristallvinnarna 2011: Verket för högskoleservice (VHS)

Under utvecklingen av en ny webbplats skapas förutsättningar för det dagliga klarspraksarbetet med webbplatsen efter att den har tagits i bruk. Ett integrerat arbetssätt där text och design tas fram parallellt är ett effektivt sätt att främja klarspråk på en webbplats, även på lång sikt.

● ● På Verket för högskoleservice (VHS) arbetar vi med att ta fram en ny webbplats för anmälan till högskolestudier, Antagning.se. Användarna ska kunna gå igenom hela processen för anmälan till högskolestudier – från att skapa ett användarkonto, söka fram utbildningar och göra anmälan till att ta del av urvalsresultatet – utan att göra fel och utan att behöva ringa eller skicka e-post till vår kundtjänst för att få hjälp. Webbplatsen måste alltså vara välstrukturerad och lättanvänd.

Utgångspunkten för arbetet med Antagning.se är att klarspråk är en självklar del av anmälningstjänstens användbarhet. Därför jobbar en användbarhetsspecialist, en designer och en språkvårdare nära tillsammans med att utveckla webbplatsen. Användbarhetsspecialisten och designern bidrar med att mottagaranpassa form och utseende så att användarnas uppmärksamhet dras till de texter som är viktiga i varje steg. Språkvårdaren väljer innehåll, disposition och formulering med hänsyn till det vi vet om användarnas förkunskaper och behov. Resultatet blir en användarvänlig webbplats där texterna med stöd av designen svarar på användarnas tänkta frågor.

En annan viktig del av arbetssättet är att vi stegvis förbättrar text och design genom att arbeta i cykler. I varje cykel ingår gemensamma arbetspass

med designer, språkvårdare och användbarhetsspecialist samt tester med användare. Användarnas reaktioner och synpunkter bildar sedan basen för ytterligare förbättringar.

Förutom att jobba med siktet inställt på lanseringen av webbplatsen i september 2011, arbetar vi även med ett långsiktigt mål för klarspråk. Det gör vi genom att bygga ett redigerings- och publiceringsverktyg som ger skribenter möjlighet att på ett enkelt sätt arbeta med texterna insatta i sitt sammanhang. När de granskar eller redigerar en text, ser skribenter-



Högskolestudenter. Bild: Olle Melkerhed.

na texten precis som användarna ser den med webbsidans alla olika delar på plats. Det gör det lättare för skribenterna att sätta sig in i användarnas situation och skriva mottagaranpassat. Möjligheten att granska och skriva texter i sitt sammanhang ger oss bra förutsättningar att fortsätta att skapa texter som på ett genomtänkt sätt samspelar med anmälningstjänstens utseende och funktionalitet.

*Karin Hansson, språkvårdare,
Verket för högskoleservice (VHS)*



Kristallvinnarna 2011: Helsingborgs stad till vänster och Verket för högskoleservice till höger

En tydligare kommunwebb



En av de två kristallvinnarna 2011: Helsingborgs stad

Självrannsakan kan ge goda resultat. För webbarbetet i Helsingborgs stad handlade det om följande insikt: Ingen vill frivilligt använda en kommunal webbplats. Besökarna surfar till helsingborg.se för att de måste.

● ● Besökarna vill ha information, snabbt och enkelt. Målet när vi gjorde om Helsingborgs stads webbplats under 2010 var därför att skriva så att besökarna hittar det de söker och begriper vad de läser. Då ger vi också ökad service till medborgaren.

Detta innebär att man måste göra en målgruppsanalys innan en text, en bild eller ett dokument publiceras: Vem är intresserad av att läsa det här? Varför? Hur kan budskapet förenklas eller förklaras så att det uppfyller besökarens behov?

Fokusgrupper, enkäter och workshoppar lärde oss snabbt att ingen slösurfar på en kommuns webbplats. Målgruppen "den allmänt intresserade" existerar inte. Den som besöker en kommunwebb har nästan alltid ett mål för sitt besök, ett syfte. Det är därför vår uppgift att hjälpa besökaren, oavsett vilken förvaltning som har hand om ärendet eller vem som jobbar

med det. Det bryr sig besökaren inte om – allt man vill är att få ett svar på sin fråga. Och fort ska det gå.

Vi insåg att våra texter på gamla helsingborg.se inte skulle duga. Texterna var svåra, tråkiga – och de var inte målgruppsanpassade. Vi bestämde oss för att slänga ut alla de 30 000 sidorna – och ersätta dem med cirka 7 000 nya.

Arbetet med nya helsingborg.se krävde också något mer, något helt nytt – nämligen ett efterlängtat samarbete över förvaltningsgränserna.

Resultatet blev inte bara en ny webbplats, utan också en ny webborganisation. Webbredaktörer och informatörer träffas minst en gång i månaden för att diskutera hur vi kan förbättra innehållet på webbplatsen. Hur kan vi skriva så att handläggarna får färre telefonsamtal? Vad är viktigt? Finns det svåra ord eller meningar som kan bytas ut mot enklare, eller förklaras tydligare? På varje möte deltar nyckelpersoner från verksamheterna. De kan sina ämnen, men jobbar inte med webben till vardags.

Den nya organisationen innebär också att 300 redaktörer har blivit 60. Målet är att varje webbredaktör ska jobba minst 25 procent av sin tid med webben. Varför? För att ha tid och kunskap att fortsätta utveckla helsingborg.se till en webbplats där besökarens behov alltid sätts i centrum.

Louise Larsson, webbsamordnare, Helsingborgs stad

Språkfrågan

Använd termer på svenska!

Den som skriver rapporter och andra texter för en myndighet konfronteras ofta med referensmaterial på olika språk. Det kan vara svårt att veta hur man ska hantera engelska fackord och termer. Ofta leder det till att man behåller termen på originalspråket.

Men många engelska uttryck är modeord i svenskt allmänspråk, och är dessutom ofta vaga även på källspråket. Då är det bra att databasen Rikstermbanken.se finns! Där har många svenska myndigheter och organisationer lagt upp sina termlistor, på totalt tjugo språk. De största språken är engelska och svenska.

Man kan exempelvis hitta förklaringar till *empowerment* (bemyndigande inom utvecklingspsykologi), *NGO* (frivilligorganisation) och *hearing* (utskottsutfrågning). Sedan måste förstas var och en bedöma om förklaringen passar i sammanhanget – många av orden används ju inom flera olika områden.

Naturligtvis går det bra att nämna termen på originalspråket första gången den förekommer, samtidigt som man presenterar den svenska motsvarigheten. Termer på svenska är lättare för läsaren att förstå och enklare för skribenten att hantera. En sökning i Rikstermbanken.se kan göra din rapport eller utredning klarare och begripligare.

Anna Antonsson



Notiser

Riktlinjer från Språkrådet

SPRÅKRÅDET HAR tagit fram riktlinjer för hur språklagen ska tillämpas, *Språklagen i praktiken*, och en vägledning för myndigheter som publicerar information på flera språk, *Flerspråkig information på webben*. De båda skrifterna kommer att distribueras till samtliga myndigheter, kommuner och landsting i augusti.

I *Språklagen i praktiken* kan du läsa om vilka skyldigheter som myndigheter,

kommuner och andra offentliga organ har. De centrala paragraferna i språklagen tas upp och kommenteras. Skriften innehåller

också en mängd konkreta råd om vad myndigheter kan och bör göra för att tillämpa

språklagen. I intervjudelen berättar en rad personer om hur de arbetar konkret på sin myndighet eller i sin kommun

inom de olika områden lagen omfattar.

Den som behöver praktisk vägledning i vad man som myndighet eller kommun ska tänka på vid publicering av information på olika språk, särskilt på webben, kan läsa om detta i *Flerspråkig information på webben*. Skriften tar upp frågor om val av språk, översättningar och information på de nationella minoritetsspråken. Vägledningen vänder sig till alla som har behov av att publicera flerspråkig information: myndigheter, organisationer och företag.

Ordning och reda

FACKKOMMUNIKATION ställer andra krav på språket än allmänspråklig kommunikation. Hur skapar man ordning och reda bland fackbegrepp? Hur ska begrepp benämnas? Och hur bildas nya termer? I boken *Ordning och reda – terminologilära i teori och praktik* (Norstedts 2010) presenterar Anita Nuoppnen och Nina Pilke terminologisk analys och redskap och modeller för deskriptivt och normativt analysarbete. Teori och praktik ses som parallella aktiviteter som stöder varandra och går in i varandra.

Avsikten med boken är att beskriva terminologins teori på ett sådant sätt att olika målgrupper kan använda boken som inspirationskälla när de behöver reda ut sina begrepp och termer. Den vänder sig till såväl studenter och forskare som till praktiker som arbetar yrkesmässigt med terminologiska frågor.



Kryptiska myndighetsnamn

I Finland har man under senare år noterat stora förändringar i de namn som ges myndigheter och andra offentliga organ. Namnen börjar mer och mer likna företagsnamn, och man använder ofta engelska eller något slags blandspråk för att ge intryck av "dynamik" och "modernitet". Svårtydda förkortningar används också ofta, till exempel Destia (f.d. Vägafärsverket), Evira (Livsmedels säkerhetsverket) och Itella (f.d. Posten Finland). Detta är inte förenligt med den finska språklagen och inte heller

med god namnsed, skriver namnforskaren Sirkka Paikkala i senaste numret av *Språkbruk* (1/2011).

Tendensen är densamma i Sverige. Vi har exempelvis VHS, CSN, LFV och PTS, förkortningar som inte är självklart begripliga för alla.

Myndigheternas namn bör vara enkla att uttala och att stava. Därför är det viktigt att man också när man skapar namn följer etablerade skrivregler. Ett grafiskt uttryck som avviker från allmänspråkets regler stör mer än det väcker intresse (exempelvis TraFi i Finland och tidigare JämO i Sverige).

Namnen är en del av språket. Till ett klart myndighetsspråk hör också att se till att namnen är välvalda, att de är enkla att lokalisera och att de är språkligt korrekta. Ett bra namn är enkelt att komma ihåg, förstå, skriva och uttala. Utifrån namnets språkliga form och innehåll ska det dessutom vara enkelt att kunna skilja ett myndighetsnamn från ett kommersiellt namn.

Ur kalendariet

- 9–11 juni 2011: Plain 2011, internationell klarspråkskonferens i Stockholm.
- 11–12 oktober 2011: nordisk klarspråkskonferens på Island.

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: 08-455 42 26

E-post: klarsprak@sprakradet.se

Webbplats: www.sprakradet.se

Tryck: Katarina tryck AB.



Institutet för
språk och folkminnen
SPRÅKRÅDET