

Klarspråk.

BULLETTIN FRÅN SPRÅKRÅDET | NUMMER 2023|3

Viktigt jobb i kommuner och regioner

Vilket viktigt arbete som görs i landets kommuner och regioner! Och vad mycket kommunikation mellan invånare och tjänstepersoner som sker där. Det här blev jag påmind om nyligen när jag hade kontakt med både vårdcentralen och en biståndshandläggare för en anhörig. Jag blev uppringd på telefon och uppskattade att kunna ställa följdfrågor och försäkra mig om att vi förstätt varandra rätt. Jag bad om skriftlig information som komplement och fick både ett trevligt bemötande och tydlig information.

I det här numret har vi vänt oss till några personer som arbetar med klarspråk i kommuner och bett dem berätta om hur de gör och resonerar.

Att klarspraksarbete leder till begripligare texter vet vi redan. Det kan också leda till enklare processer, exempelvis genom att onödiga blanketter tas bort. Men det är hittills ganska få som mätt de ekonomiska vinsterna av klarspraksarbete. I Norge har organisationen KS, motsvarigheten till SKR, låtit ekonomer göra en utvärdering av två kommuntexter som har klarspraksbearbetats. Resultaten visar att det är oerhört lönsamt att investera i klarspråk: avkastningen ligger på 30–300 procent.

Hoppas att du som läser får både inspiration och fler argument för klarspråk!

Gabriella Sandström,
redaktör



Digitalisering och klarspråk hänger tätt ihop

Som vd för SKR, Sveriges Kommuner och Regioner, ägnar jag mycket tid åt att stötta våra medlemmar att använda digitaliseringens möjligheter för att skapa en mer effektiv och tillgänglig välfärd.

Välfärden ska erbjuda tjänster som utgår från invånarnas behov och förväntningar, och dagens användare förväntar sig tillgängliga och smidiga tjänster. Sådana tjänster är ofta digitala i dag. Se bara på 1177, för att ta ett exempel, som gör det lätt för oss alla att få information och råd om hälsa och sjukdomar.

Digitaliseringen innebär också en möjlighet att effektivisera välfärdens verksamheter, vilket bidrar till att lindra den brist på personal som finns i kommuner och regioner. Därför är välfärdens digitalisering en av SKR:s viktigaste frågor.

För mig hänger digitaliseringen tätt ihop med klarspråk. Åtminstone är ambitionerna desamma – kommuners och regioners digitala tjänster ska vara lätta att förstå och använda. Tillgänglighetsperspektivet, som är en central del av klarspraksarbetet, måste genomsyra digitaliseringen. Det handlar om att förenkla för invånarna. Det är dem vi finns till för. Därför är både digitalisering och klarspråk så viktigt.

Klarspråk handlar inte bara om att skriva begripligt för att följa språklagen, även om det är nog så viktigt. Det handlar faktiskt om demokrati och rätts-säkerhet, om att alla har rätt att förstå vad offentliga verksamheter, som kommuner och regioner, säger i både talat och skrivet språk.



Palle Lundberg

FOTO: LENA EVERTSSON

Att uttrycka sig enkelt, värdat och begripligt minskar dessutom risken för att missuppfattas, och ökar tilliten till den som står bakom. Det finns även ekonomiska skäl att använda klarspråk. Om läsaren förstår meddelanden blir handläggningen snabbare, och avsändaren slipper lägga dyrbar tid på att hantera följdfrågor.

Alla vill kunna förstå vad de läser och hör. Det är en självklarhet. Alla vi som någon gång kämpat med en text full av krångliga formuleringar och irrelevant information vet hur det känns. Det är ingen bra upplevelse att känna sig utestängd av en text. Och vad är egentligen syftet med en text som bara vissa kan förstå?

Jag vill avsluta med en uppmaning. Varje vår delar Språkrådet ut Klarspråkskristallen – ett pris för ett klart och begripligt offentligt språk. Kanske är det 2024 dags för din kommun eller region att ta hem utmärkelsen? Så se till att skicka in er nominering!

Palle Lundberg, vd för Sveriges
Kommuner och Regioner





FOTO: GERARDO POBLETE

3 FRÅGOR TILL ...

... **Anna Holm Vågsland**, projektledare vid Programmet for klart språk i kommunesektoren i Norge, som undersøkt de økonomiske vinsterna av klarspråk.

Hur gjorde ni for å måle vinsterna?

– Vi målte effekten av klart språk i før- og etter-versjoner av fakturer for helse- og omsorgstjenester og søknadsskjema for å få kommunal bostøtte. Bland annet registrerte vi antall telefonhenvendelser. Vi har kun tallfestet gevinsten på saksbehandlersiden i kommunen. I tillegg kan vi anta at omskrivingen til klart språk gir positive brukeropplevelser og økt tillit til kommunene.

Vad kom ni fram till?

– Det er svært lønnsomt å investere i klart språk! Vi kan med stor sikkerhet slå fast at vi får en avkastning på 30 til 300 prosent. Det betyr at for hver krone investert i klart språk får du 1,3–4 kroner tilbake.

Vad är ditt bästa klarspråkstips till svenska kommuner och regioner?

– Det burde ikke være nødvendig å tallfeste gevinsten av klarspråk i kroner og øre når vi vet at de fleste foretrekker tekster i klart språk. Samtidig er det mange som etterspør målinger. Vårt tips er å prioritere klart språk og språkarbeid i alle prosesser der det er relevant, ikke minst innen digitalisering. I digitale tjenester handler det både om å sikre at språket blir klart i den digitale løsningen, men også sørge for klart språk i alle tekstene som henger sammen med den.

SKRIVRÅDET

Tålmod är en dygd i kommuners språkarbeite

”Tålmod är en dygd”, ett lite slitet uttryck jag ofta fikk høre som barn. Varje gång var det lika tråkigt att høre. Men, när det handlar om klarspraksarbeite ligger det mycket sanning i det.

●●● Trots att det sedan 2009 är lag på att använda klarspråk for oss som jobbar i kommuner är språkvård en fråga som lätt hamnar i skymundan. Så kallade viktigare frågor puttar liksom undan klarspraksaspekten. Det vill säga något så viktig som att offentlig verksamhet ska använda ett begripligt språk. Något som sparer tid och pengar, øker fortroendet og styrker demokratin og rettssikkerheten.

Sjælv arbeitar jeg som kommunikatør på Sundsvalls kommun. I en kommun finns det sjællan resurser for en person att arbeta heltid med språkvård. Oftast ingår det som en del av en annan tjenst. Därför är det viktig att ta små steg framåt som både personen og organisasjonen mår med.

Det är där tålmodet – og en stor portion envishet – kommer in. Og kanskje lite galne gerillatankar, som den jeg en gång hade om att beställa toapapper till kommunens alla toaletter med ord från *Svarta listan* over ord og fraser att undvika. En idé som tyvärr aldrig blev verklighet, mest beroende på en kompliserad distribution av rullarna.

Visst är det en härlig känsla att tillsammans skriva en text så att den blir så begriplig for mottagaren som möjligt? I stället for att utgå från gamla mallar for att det är enklare, eller använda texten som bevis for hur många fina ord man sjælv kan.

Oavsett vilka resurser klarspraksarbeite har är det grunnleggande att ha stöd av ledningen. När ledningen forstår hur viktig det är med klarspråk kan de fatta beslut som underlættar. Beslut om ansvar, tid og pengar.



Anna-Karin Magnusson-Åström

FOTO: EMMA BERGSTRÖM

En del grunder är relativt lætta att få till utan att det krævs så mycket tid:

- Använd intranätet for klarspraks-tips, språkhædledning og nyheter om språk.
- Skapa korta digitale utbildningar, gärna återkommande for att fånga opp nye medarbeitere.
- Ordna obligatoriske klarspraks-utbildningar for nyanställda.
- Se till att det finns opphædledede externa språkkonsulter att beställa tjenester ifrån.
- Nätverka, inte bara inom den egne organisationen utan även med andra. Ta del av varandras erfaringer, såväl lyckade som mindre lyckade.
- Førsøk ta fram ulike sætt att måle klarspraksarbeite, till exempel genom att användartesta med hælp av medborgare.
- Ta del av allt bra som redan finns, till eksempel på Språkrådets webbplats.

Og du, kom ihåg att många små, ofta forekommende steg är lættare att gjennomföra än mer sporadiske store kliv.

*Anna-Karin Magnusson-Åström,
kommunikatør i Sundsvalls kommun*

Mindre krångel i Helsingborg

För fyra år sedan beslutade politikerna i Helsingborg att införa en krångelombudsman. Hur har det gått? Som Sveriges första "Krånglo" kan jag berätta om både utmaningar och framgångar.

●●● En invånare försöker ansöka om bygglov men upplever processen och informationen på webben som mycket krånglig. En annan invånare försöker lämna kön för hyra av parkeringsplats. Det visar sig att det bara går om man kontaktar den person som förvaltar systemet. En pappa ställer till rabalder då han kontaktar chefer, politiker och media samt överklagar beslutet om skolplacering. I skolvalet har hans dotter inte fått någon av de önskade skolorna. Om han hade förstått hur placeringarna görs, hade han listat sina val annorlunda.

Det trillar in tre-fyra krångelärenden i månaden, de flesta från privatpersoner. Ärendena skulle kunna vara fler om vi hade marknadsfört tjänsten mer. Men det är inte fler ärenden vi behöver, utan effektfulla åtgärder i de ärenden som Krånglo driver. En sådan här tjänst är ett kaxigt initiativ och det förpliktigar.

De allra flesta ärenden leder inte hela vägen till avkrångliggöring. Ibland kan de som hör av sig klara sig vidare själva efter lite rådgivning. Men när det finns förbättringar att göra i rutiner, system, arbetssätt eller kommunikation så siter förenklingsarna ofta långt inne. Vi är duktiga på att ställa saker till rätta för invånaren i den enskilda situationen. Men alltför sällan mäktar vi med att titta på orsakerna till att det blev krångel från första början.

Läs mer om Krånglo här:

helsingborg.se/krangelombudsmannen



Malin Johnsson FOTO: MARIE WALTHER

En del avkrångliggöring har det ändå blivit. På webben kompletterades beskrivningarna av bygglovsprocessen med en ny flik med stöd inför en bygglovsansökan, och det finns information om hur man gör för att lämna parkeringskän. På skol- och fritidsförvaltningen brottas de nu med att på ett enkelt sätt formulera hur skolplaceringarna sker.

För att få mer att hända måste våra verksamheter se på sina tjänster med ett utifrånperspektiv och se till helheten. Parallellt med en stor satsning på innovation tränar vi därför medarbetare i både klarspråk och tjänstedesign. I utbildningarna får de lära sig att kartlägga invånarnas upplevelser, behov och förväntningar för att skapa lösningar som möter behoven.

Så - kompetens och intresse finns inom kommunen, men för att mer ska hända krävs också resurser. Ska vi få fram resurser till de viktiga förenklingsprojekten måste vi förstå hur mycket det kostar att låta bli. Onödiga frågor, upprepade kontakter, klagomål och överklaganden kostar oss tusentals arbetstimmar. Jag är övertygad om att vi skulle kunna räkna hem mer av det viktiga utvecklingsarbetet.

Malin Johnsson, projektledare och krångelombudsman i Helsingborg

SPRÅKFRÅGAN

Ska vi twittra, exa eller posta?

Den nya ägaren Elon Musk meddelade i somras att Twitter skulle döpas om till X, möjligen i linje med namnen på hans företag X.com och SpaceX. Så vad ska vi nu säga i stället för de inarbetade *twittra*, *tweeta*, *retweeta* och *tweet*? Ska vi börja *exa* eller *X:a* och *skicka en x*? Nja, sådana ordbildningar får en alltför tydlig koppling till namnet X (och ja, det är förstås själva det nya namnet som är grundproblemet).

Twittra och *tweet* kan nog fortsatt fungera under en övergångsperiod för den som vill. Namnet Twitter förekommer trots allt fortfarande inom tjänsten, till exempel i webbadressen *twitter.com*. "X, tidigare Twitter" kan också vara ett bra förtydligande att göra i texter en period framåt.

Men såvida inte Musk ändrar namnet igen, eller skrotar tjänsten X, behöver vi snart andra ord. Och då är det enklast att använda de beskrivande och lite tråkiga uttryck som företaget själva anammat: *En tweet* blir då *ett X-inlägg* eller *ett inlägg på X*. Inläggen kan förstås även benämnas *notiser*, *poster* och *meddelanden*, som vi *skriver*, *postar*, *publicerar* eller *återpublicerar* (för *retweeta*) på X.

Samma omständliga ord använder vi ju för andra sociala medier, som att *skriva på Facebook*. Så kanske var det korta och språkligt snärtiga *twittrandet* bara ett roligt men övergående undantag.

Ola Karlsson, Språkrådet

NOTISER



Lena Lind Palicki

FOTO: ISOF

Välkommen Lena!

Den 1 augusti fick Språkrådet en ny avdelningschef: Lena Lind Palicki. Hon kommer närmast från en tjänst som lektor och ämnesansvarig på Stockholms universitet. Lena skriver också språkspalter i Svenska Dagbladet och är en av författarna till *Viktig svenska*.

ISO-standard för klarspråk

Nu är den internationella ISO-standarden för klarspråk äntligen klar! Den tar upp styrande principer och riktlinjer för klarspraksarbete. Själva standarden är skriven på engelska men är tänkt att fungera för alla språk. Den finns att köpa från Svenska Institutet för standarder, sis.se.

Har ni en kontaktperson för klarspråk?

Språkrådet har ett nätverk över kontaktpersoner i klarspraksfrågor runt om i landet. Tanken är att ni som arbetar med klarspråk enkelt ska kunna samarbeta, exempelvis regionalt. Kolla gärna så att din organisation har en kontaktperson, och att namn och kontaktuppgifter är uppdaterade! Listorna finns under *Nätverka och samarbeta* i vägledningen *Arbeta med klarspråk* på isof.se.

Ny utgåva av Språklagen i praktiken

Språkrådets vägledning *Språklagen i praktiken* har kommit ut i en ny utgåva. Den klargör hur språklagens paragrafer bör tolkas i praktiken och ger konkreta tips och råd. Här finns också intervjuer där myndighetsanställda delar med sig av goda exempel och beskriver hur de hanterar språklagens utmaningar. Den finns att ladda ner på isof.se/spraklagenipraktiken.



Får man säga svart?

Hur kan man prata om rasism och föreställningar kopplade till hudfärg och etnicitet på ett inkluderande sätt? I boken *Får man säga svart?* benär statsvetaren Barakat Ghebrehawariat ut språkliga uttryck och ger förslag på benämningar.



Ta del av klarspråkskonferensen i efterhand

Föredragen på den nordiska klarspråkskonferensen 2023 med temat informationsförmedling i kristider går att se i efterhand på klarsprog2023.arnastofnun.is/optagelser-fra-konferencen/.

Goda råd inför tolkning och översättning

Utrikesdepartementet har släppt en ny utgåva av *Tala för att tolkas, skriv för att översättas*. Den ger råd till svenskspråkiga som ska tala och skriva i flerspråkiga sammanhang, exempelvis inom EU. Publikationen finns på [regeringens webbplats](https://regeringens.webbplats).



Webbinarium om goda exempel

På internationella klarspraksdagen 13 oktober bjuder Språkrådet in till ett webinarium. Det är gratis att delta. Vi får ta del av goda exempel från Folkhälsomyndigheten och Västerås stad, och får dessutom en presentation av den nya ISO-standarden. Länk finns på isof.se/231013.

Se föredragen från Språkrådsdagen 2023

Missade du Språkrådsdagen med temat Finns det rätt och fel i språket? Ingen fara, nu finns filmerna från föredragen publicerade på isof.se/sprakradsdagen2023.

Vill du prenumerera på Klarspråk?

Anmäl din e-postadress på:

isof.se/bulletinen. Det kostar inget.



Årets vinnare Folkhälsomyndigheten.

FOTO: ISOF

Klarspråkskristallen 2024

Är det er tur att vinna Klarspråkskristallen 2024? Redan nu kan du skicka in en nominering genom att berätta om hur ni jobbar med klarspråk. Formuläret finns på isof.se/kristallen.

UR KALENDERN

27–29 september 2023: *Plain 2023*, Buenos Aires, Argentina

13 oktober 2023: Språkrådets webinarium på internationella klarspraksdagen, distans

20 oktober 2023: *Språkforum*, Stockholm

10 november 2023: Språkrådets seminarium *Ta klarspraksarbetet ett steg till*, Stockholm

17 november 2023: *Lättlästdagen*, Stockholm

17 november 2023: Ess-konferensen *Att arbeta med text i en digital värld*, Stockholm

24 november 2023: Konferensen *För svenska i tiden*, Stockholm

Klarspråk.

En tidning från Språkrådet, Institutet för språk och folkminnen. Box 20057, 104 60 Stockholm

Ansvarig utgivare: Lena Lind Palicki

Redaktör: Gabriella Sandström

Telefon (växel): 0200-28 33 33

E-post: klarsprak@isof.se

Webbplats: isof.se/klarsprak



Institutet för språk och folkminnen