

Rapport om klarspråksverksamheten 2011

Sammanfattning

Språkrådets bedömning

Språkrådets klarspråksverksamhet är omfattande och instruktionens punkt 8 uppfylls på en rad sätt. Verksamheten är också framgångsrik och når ut till allt fler myndigheter, kommuner och landsting.

För att institutet på allvar ska kunna leva upp även till punkt 9 i instruktionen behövs dock ytterligare satsningar, på t.ex. klarspråksforskning, systematisk dokumentation om klarspråksarbete runt om i landet, utveckling av seminarieverksamheten, rikligare dokumentation på webben och uppföljning av olika insatser.

Verksamhet under 2011

- Språkrådets nätverk av kontaktpersoner vid statliga myndigheter, kommuner och landsting uppgår nu till 381 personer, vilket är en ökning med 41 personer jämfört med 2010.
- *Klarspråkskristallen*, priset för ett klart och begripligt myndighetsspråk, delades mellan Helsingborgs stad och Verket för högskoleservice.
- *Klarspråk – bulletin från Språkrådet* kom ut med fyra nummer och distribuerades till drygt 4 000 prenumeranter.
- Språkrådet gav ut skriften *Språklagen i praktiken – riktlinjer för tillämpning av språklagen*, som distribuerades till samtliga myndigheter, kommuner och landsting.
- Språkrådets klarspråksansvariga
 - föreläste hos statliga myndigheter, kommuner och landsting vid 15 tillfällen
 - anordnade tre heldagsseminarier för inbjudna kontaktpersoner
 - var medarrangörer av den nordiska konferensen *Juridisk sprog i Norden*, i Reykjavik
 - besvarade språkfrågor och andra frågor om myndighetskommunikation
 - deltog i konferenser i Sverige och utomlands.
- Den rådgivande klarspråksnämnden hade fyra sammanträden under året.

Innehåll

Språkrådets bedömning	3
En bred och framgångsrik verksamhet.....	3
Viktigt att också följa och utvärdera klarspråksarbetet	3
Resurserna räcker inte till allt.....	3
Verksamhet under 2011	3
Ett nätverk av kontaktpersoner	3
Rådgivning	4
Heldagsseminarier	4
Föreläsningar och konferensmedverkan	4
Klarspråkskristallen.....	4
Webbsidorna Klarspråk	4
<i>Klarspråkstestet</i>	5
<i>Utbildningsmaterial för myndigheter</i>	5
Publikationer från Språkrådet	5
<i>Nyhetsbladet Klarspråk</i>	5
<i>Riktlinjer för tillämpning av språklagen</i>	5
Skrivuppdrag.....	5
Kunskapsinhämtning	5
<i>Deltagande i seminarier och konferenser</i>	5
<i>Språkvårdsföreningar</i>	6
Klarspråksnämnden	6
Personal med klarspråksansvar	6
Bilaga 1: Föreläsningar, seminarier och konferenser 2011 – kronologi.....	7
Bilaga 2: Klarspråkskristallen 2011 – tema, vinnare, jury.....	8
Bilaga 3: Klarspråk 2011 – innehåll i årets fyra nummer	9
Bilaga 4: Arbetsplan för klarspråksverksamheten 2012	10

Språkrådets bedömning

Klarspråksverksamheten på Språkrådet bedrevs under 2011 huvudsakligen på samma sätt som under tidigare år. Detta är både en styrka och en svaghet.

En bred och framgångsrik verksamhet

Språkrådets klarspråksarbete är omfattande och uppfyller på många sätt punkt 8¹ i instruktionen för Institutet för språk och folkminnen. Vi ser flera tecken på att verksamheten också är framgångsrik och når ut till allt fler, t.ex. genom att nätverket av kontaktpersoner hos statliga myndigheter, kommuner och landsting fortsätter att växa, liksom att nyhetsbladet *Klarspråk* ständigt får nya prenumeranter.

Viktigt att också följa och utvärdera klarspråksarbetet

För att institutet på allvar ska kunna leva upp även till punkt 9² i instruktionen behövs dessutom ytterligare satsningar, t.ex. på forskning om klarspråk, systematisk dokumentation om klarspråksarbete runt om i landet, utveckling av seminarieverksamheten, rikligare dokumentation på webben och uppföljning av olika insatser.

Resurserna räcker inte till allt

En sådan ambitionsnivå förutsätter dock ytterligare språkvårdartjänster med klarspråksinriktning, eller en kraftig avlastning av de två språkvårdare som ansvarar för klarspråksverksamheten. På grund av begränsade resurser har dessa i dagsläget arbetsuppgifter även inom Språkrådets övriga verksamhet.

Verksamhet under 2011

Klarspråksverksamheten på Språkrådet omfattar sedan länge en mängd uppgifter, för att vi på olika sätt ska nå ut med information och kunskap om klarspråk.

Ett nätverk av kontaktpersoner

Språkrådet har ett stadigt växande nätverk av kontaktpersoner hos statliga myndigheter, kommuner och landsting, som i nuläget (januari 2012) består av totalt 381 personer, varav 218 på statliga myndigheter, 145 i kommuner och 18 i landsting. Kontaktnätet uppdateras fortlöpande, och under 2011 tillkom 78 nya kontaktpersoner, samtidigt som 37 personer ströks ur registret.

Många nya kontaktpersoner tillkom i samband med att vi, via brev, informerade samtliga myndighets- och kommunchefer om språklagen och uppmanade dem att utse en kontaktperson i klarspråksfrågor.

¹ Institutet för språk och folkminnen ska "verka för att den offentliga förvaltningen använder ett vardat, enkelt och begripligt språk" (§2, punkt 8).

² Institutet för språk och folkminnen ska "följa och utvärdera klarspråksarbetet inom den offentliga förvaltningen" (§2, punkt 9).

Rådgivning

Många myndigheter, kommuner och landsting, liksom andra offentliga organisationer, kontaktar oss med frågor, om språk eller om hur man kan lägga upp klarspråksarbetet.

Många kontaktar oss också för att fråga om vi kan hjälpa dem med att utbilda personalen, granska rapporter, föreläsa eller ge råd osv. Att hålla regelrätta utbildningar eller åta oss granskningsuppdrag ingår dock inte i våra uppgifter. Däremot åtar vi oss kortare föreläsningar, och vi arrangerar seminarier på Språkrådet.

Heldagsseminarier

Sedan 2008 anordnar Språkrådet återkommande heldagsseminarier med rubriken *Att starta och driva klarspråksarbete*, särskilt riktade till våra kontaktpersoner hos statliga myndigheter, kommuner och landsting.

Under 2011 arrangerade vi tre sådana seminarier, med sammanlagt 36 deltagare, den 1 september, den 8 september och den 10 november.

Föreläsningar och konferensmedverkan

En viktig del av verksamheten är Språkrådets föreläsningar om klarspråk, dels på plats hos statliga myndigheter, kommuner och landsting runt om i landet, dels i samband med konferenser och seminarier.

Under 2011 höll vi sammanlagt 15 föreläsningar, för bl.a. Rättsmedicinalverket, riksdagens ledningsgrupp, Skatteverkets rättschefer, kammarrätten i Göteborg, Akademikernas a-kassa och Göteborgsregionens kommunförbund.

Vi medverkade också med föredrag vid den internationella konferensen *Plain 2011* (i Stockholm) och vid ett par seminarier i regi av Centrum för lättläst. I samband med den nordiska konferensen *Juridisk sprog i Norden* (i Reykjavik) var vi medarrangörer och medverkade som moderator under en del av konferensen.

För en komplett, kronologisk förteckning över årets föreläsningar, seminarier och konferensengagemang, se bilaga 1.

Klarspråkskristallen

Klarspråkskristallen – priset för ett klart, enkelt och begripligt offentligt språk – delas ut en gång om året till en myndighet, en kommun eller ett landsting som utmärkt sig genom sitt klarspråksarbete.

Priset delas ut på konferensen *Språkrådsdagen*, som denna gång var den 12 maj 2011. Prisutdelare var kulturminister Lena Adelsohn Liljeroth.

För en närmare presentation av årets tema, vinnare och jury, se bilaga 2.

Webbsidorna Klarspråk

Språkrådets klarspråkssidor uppdateras fortlöpande med information om vår verksamhet, tips om konferenser, utlysning av Klarspråkskristallen, lästips m.m. Listor över våra kontaktpersoner hos statliga myndigheter, kommuner och landsting ligger också där.

Klarspråkstestet

På Språkrådets webbplats finns *Klarspråkstestet*, ett webbaserat hjälpmedel för att bedöma textkvalitet. Testet finns i två varianter: ett test för beslut, brev och liknande kortare texter, och ett test för rapporter och längre texter.

Utbildningsmaterial för myndigheter

På Språkrådets webbplats finns även ett utbildningsmaterial för myndigheter, bestående av en lärarhandledning, ett övningshäfte och ett bildspel.

Utbildningsmaterialet, som är fritt att använda, har tagits fram av en grupp språkvårdare från Bolagsverket, Försäkringskassan, Skatteverket och Tullverket.

Publikationer från Språkrådet

Nyhetsbladet Klarspråk

Det fyrsidiga nyhetsbladet *Klarspråk – bulletin från Språkrådet* (tidigare *Klarspråksbulletinen*) kom ut med fyra nummer under 2011. *Klarspråk* trycks i 4 500 exemplar och distribueras till drygt 4 000 prenumeranter och till andra intresserade, främst vid statliga myndigheter, kommuner och landsting. Av prenumeranterna är det cirka 700 personer som vill ha *Klarspråk* i digital form. Prenumerationen är gratis.

För en förteckning över innehållet i årets fyra nummer, se bilaga 3.

Riktlinjer för tillämpning av språklagen

Under året publicerades *Språklagen i praktiken – riktlinjer för tillämpning av språklagen*. Skriften innehåller en genomgång av språklagens bestämmelser och ger råd och tips om hur lagen ska tolkas och tillämpas. I en separat del finns intervjuer med tjänstemän i myndigheter, kommuner och landsting som berättar om hur de tillämpar språklagen inom sina områden.

Skrivuppdrag

En av Språkrådets klarspråksansvariga skrev en artikel om klarspråksarbetet i Sverige, till en festskrift för Tiiu Erelt, tidigare chef för det estniska språkrådet *Eesti Keele Instituut*.

Kunskapsinhämtning

Språkrådets klarspråksansvariga ägnar sig sammantaget främst åt kunskapsspridning, men strävar även efter att bygga på sina kunskaper och knyta kontakter med andra språkvårdare. Vi deltar därför i relevanta konferenser och är med i ett par föreningar.

Deltagande i seminarier och konferenser

Vi deltog i flera betydelsefulla klarspråkskonferenser under 2011:

10 mars	<i>Klar, men aldrig ferdig</i> , anordnad i Oslo av norska Språkrådet.
9–11 juni	<i>Plain 2011</i> , anordnad i Stockholm av den internationella klarspråksorganisationen Plain.
11–12 oktober	<i>Juridisk sprog i Norden</i> , anordnad i Reykjavik av det nordiska klarspråksnätverket.
21 oktober	<i>Begriplex</i> , anordnad i Stockholm av föreningen Examinerade språkkonsulter i svenska.

Språkvårdsföreningar

Språkrådets klarspråksansvariga är medlemmar i *Samspråk*, samarbetsorganet för språkvårdare inom statlig förvaltning. Föreningen hade två möten under 2011, den 31 maj och den 14 november.

Språkrådets klarspråksansvariga är även medlemmar i *Clarity*, en internationell förening för jurister och andra med intresse för klarspråksfrågor. Föreningen anordnar internationella klarspråkskonferenser vart annat år.

Klarspråksnämnden

Institutets rådgivande klarspråksnämnd sammanträdde på Språkrådet vid fyra tillfällen under året: den 23 februari, den 16 maj, den 28 september och den 30 november.

Klarspråksnämnden ska (enligt instruktionen) ”bistå institutet i arbetet med att verka för att den offentliga förvaltningen använder ett vårdat, enkelt och begripligt språk och med att följa och utvärdera klarspråksarbetet inom den offentliga förvaltningen”.

Dessutom ska nämnden ”bidra till ökad förståelse för vikten av klarspråksarbete, förmedla erfarenheter från den offentliga förvaltningen och fungera som kontaktlänk mellan olika offentliga organ”.

Fyra av nämndens nio ledamöter är utsedda av regeringen:

1. Barbro Ehrenberg-Sundin, språkexpert och tidigare ämnesråd i Justitiedepartementet
2. Kathrin Flossing, riksdagsdirektör, Sveriges riksdag
3. Dag Mattsson, rättschef, Justitiedepartementet
4. Per Virdesten, justitieråd, Högsta domstolen.

Fem ledamöter är utsedda av generaldirektören för Institutet för språk och folkminnen:

1. Monica Björklund Aksnes, kommunikationsdirektör, Sveriges Kommuner och Landsting
2. Inger Dunér, informationschef, Försäkringskassan
3. Lena Ekberg, avdelningschef för Språkrådet, Institutet för språk och folkminnen
4. Jonas Lindgren, verksamhetschef, Migrationsverket
5. Catharina Nyström Höög, professor, Högskolan Dalarna.

Personal med klarspråksansvar

Ansvariga för klarspråksarbetet på Språkrådet är språkvårdarna Eva Olovsson och Nathalie Parès.

Bilaga 1:

Föreläsningar, seminarier och konferenser 2011 – kronologi

Här följer en kronologisk förteckning över de tillfällen under 2011 då vi antingen föreläst hos statliga myndigheter, kommuner och landsting runt om i landet, arrangerat egna heldagsseminarier på Språkrådet, eller medverkat på andra konferenser och seminarier.

10 januari	Föreläsning för Rättsmedicinalverkets ledningskansli.
4 februari	Föreläsning för Göteborgsregionens kommunförbund.
7 mars	Föreläsning för Miljöförvaltningen i Göteborg.
12 april	Föreläsning för Trafikverkets klarspråksnätverk.
13 april	Föreläsning för kammarrätten i Göteborg.
29 april	Föreläsning för Akademikernas a-kassa.
30 maj	Föreläsning för riksdagens ledningsgrupp.
10–11 juni	Föreläsningar och medverkan som moderatorer på den internationella konferensen <i>Plain 2011</i> , i Stockholm.
1 september	Heldagsseminarium för inbjudna kontaktpersoner från statliga myndigheter.
6 september	Föreläsning för Kulturrådet.
6 september	Föreläsning på temadag för Skatteverkets rättschefer.
8 september	Heldagsseminarium för inbjudna kontaktpersoner från kommuner och landsting.
5 oktober	Föreläsning för språkkonsultstudenter från Stockholms universitet.
11–12 oktober	Medverkan som medarrangör och en av flera moderatorer på konferensen <i>Juridisk språk i Norden</i> , i Reykjavik.
13 oktober	Föreläsning på konferensen <i>Lättlästdagarna 2011</i> , anordnad av Centrum för lättläst.
21 oktober	Bokbord på konferensen <i>Begriplex</i> , anordnad av Examinerade språkkonsulter i svenska.
26 oktober	Föreläsning på tvådagarsseminarium för Skatteverket, i Ludvika.
10 november	Heldagsseminarium för inbjudna kontaktpersoner från statliga myndigheter, kommuner och landsting.
17 november	Föreläsning för studenter från Tammerfors yrkeshögskola.
23 november	Föreläsning på frukostseminarium, anordnat av Centrum för lättläst.

Bilaga 2:

Klarspråkskristallen 2011 – tema, vinnare, jury

Klarspråkskristallen – priset för ett klart, enkelt och begripligt offentligt språk – delas ut en gång om året till en myndighet, en kommun eller ett landsting som utmärkt sig genom sitt klarspråksarbete. Temat för priset växlar från år till år (det kan t.ex. vara olika texttyper som beslut, domar eller webbtexter).

Tema 2011: Klarspråksarbete

Temat för 2011 års kristall var *klarspråksarbete*. Språkrådet efterlyste goda exempel på hur man kan arbeta – t.ex. långsiktigt och systematiskt, så att klarspråk blir en självklar del i rutinerna, eller innovativt, vilket kanske ännu inte gett tydliga resultat, men ändå medfört ett nytt och effektivt arbetssätt.

Vinnare 2011: Helsingborg och VHS

Priset delades mellan Helsingborgs stad och Verket för högskoleservice (VHS), som bägge skapat ett arbetssätt för webbutveckling som gynnar såväl medborgarna som den egna organisationen. Deras innovativa arbete kan inspirera och vägleda inom hela den offentliga förvaltningen.

- *Helsingborgs stad* hade antagit en stor organisatorisk utmaning och skapat samarbete över förvaltningsgränserna. Den egna synen på kommunens webbplats hade vänts från ett inåtvänt arkivperspektiv till ett mottagaranpassat medborgarperspektiv. Deras klarspråksarbete byggde på mätbara mål och målgruppsanalyser, och användarnas behov fick styra både webbstruktur och språk.
- *Verket för högskoleservice (VHS)* drev ett klarspråksarbete med mätbara mål, målgruppsanalyser och regelbundna användbarhetstester. Ett cykliskt arbetssätt utmärkte det genomtänkta och systematiska upplägget, med ett nära samarbete mellan myndighetens användbarhetsspecialist, webbdesigner och språkvårdare. Utvecklingen av ett användarvänligt webbredigeringsverktyg skapade också förutsättningar för god kvalitet även på framtida webbtexter.

Juryledamöter 2011

Vinnarna utsågs av en jury, bestående av sex ledamöter:

- *Mats Sjöstrand* (juryns ordförande), ordförande i E-delegationen, särskild utredare i utredningen om översyn av statlig regional förvaltning m.m. och tidigare generaldirektör i Skatteverket
- *Barbro Ehrenberg-Sundin*, språkexpert och ledamot i Språkrådets rådgivande klarspråksnämnd
- *Olle Josephson*, professor vid institutionen för nordiska språk, Stockholms universitet
- *Helle Klein*, skribent, debattör och präst
- *Martina Lowden*, författare och litteraturkritiker
- *Mikael Sjöberg*, generaldirektör i Arbetsmiljöverket.

Juryn sammanträdde måndagen den 28 mars 2011.

Bilaga 3:

Klarspråk 2011 – innehåll i årets fyra nummer

Här följer en kortfattad presentation av innehållet i 2011 års fyra nummer av nyhetsbladet *Klarspråk – bulletin från Språkrådet*.

Klarspråk nr 1/2011

- Trevande start för minoritetspolitiken.
- Flerspråkiga anställda en resurs.
- Webbtexter i översättning: begripliga grundtexter och professionella översättare.
- Skilda referensramar den största utmaningen när man ska nå ut till många, enligt Migrationsverket.
- Försäkringskassan erbjuder service per telefon på tio olika språk.
- Moderniserat språk i den nya socialförsäkringsbalken.
- Språkfrågan: *kommunanställd* eller *kommunalanställd*?

Klarspråk nr 2/2011

- Riksbankens klarspråksarbete permanentas.
- Vinnarna av Klarspråkskristallen 2011:
 - Verket för högskoleservice integrerar design och språkvård på webben.
 - En tydligare kommunwebb var målet för Helsingborgs stad.
- Varför två kristallvinnare i år? Kristalljuryns ordförande ger besked.
- Språkfrågan: vikten av att använda termer på svenska.

Klarspråk nr 3/2011

- Webben ställer nya krav på skribenterna, och på användarna.
- På klarspråksfronten i världen:
 - Australien: "Plain Language in Emergency warnings".
 - USA: "Plain Language and Health Literacy".
- Hur når myndigheter och kommuner ut med krisinformation? Myndigheten för samhällsberedskap ger besked.
- Språkfrågan: förkortningen *ehec*.
- Nu har även Island fått en språklag, som slår fast att myndigheters språk ska vara vårdat, enkelt och klart.

Klarspråk nr 4/2011

- Ögonen avslöjar krångelspråk – om ögonrörelsemätningar.
- Vad händer på klarspråksfronten i Norden?
- Skrivrådet: Hur ger man flerspråkig information på webben?
- Språkfrågan: namn på utländska myndigheter.
- Internetguider från .SE – den senaste om domännamn.
- Två nya böcker från Länsstyrelsen i Stockholms län: handbok om nationella minoriteters rättigheter och bok om romer.

Bilaga 4:

Arbetsplan för klarspråksverksamheten 2012

Klarspråksarbetet kommer att bedrivas i stort sett likadant under 2012 som under tidigare år. Utöver den löpande verksamheten tillkommer dock tillfälliga projekt, som växlar från år till år.

Löpande verksamhet

- Bygga ut, uppdatera och underhålla nätverket av kontaktpersoner hos myndigheter, kommuner och landsting.
- Arrangera heldagsseminarier på Språkrådet, för kontaktpersoner i nätverket.
- Skicka ut nyhetsbrev via e-post till kontaktpersonerna i nätverket.
- Besvara språkfrågor och andra frågor om myndighetskommunikation.
- Hålla föredrag hos myndigheter, kommuner och landsting, liksom på konferenser.
- Organisera arbetet med Klarspråkskristallen (val av tävlingskategori, annonsering, tillsättande av juryledamöter, nomineringsadministration, juryarbete m.m.).
- Uppdatera klarspråkssidorna på webben.
- Ge ut bulletinen *Klarspråk*, med fyra nummer per år.
- Arrangera fyra möten i den rådgivande klarspråksnämnden.

Viktiga projekt 2012

- Ge ut forskningsrapporten *Myndigheterna har ordet – om kommunikation i skrift*.
- Ge ut en uppdaterad, omarbetad version av handboken *Klarspråk lönar sig*.
- Ge ut en uppdaterad, omarbetad version av *Myndigheternas skrivregler*.
- Fördjupa satsningen på klarspråksnätverket:
 - Satsa särskilt på att få fler kontaktpersoner från kommuner, liksom från varje myndighet som har kontakter med allmänheten.
 - Undersöka möjligheten att utveckla ett webbforum e.d. för kontaktpersonerna.
- Bedriva uppsökande verksamhet: kontakta myndighetschefer, kommunchefer, ledningsgrupper och informera om språklagarna och skyldigheten att arbeta med klarspråk. (Bland annat kommer vi att skicka ut ett brev undertecknat av klarspråksnämnden.)
- Utveckla nya seminarier, ev. riktade till enbart chefer, för att förankra klarspråkstanken hos dem som har makt att påverka och besluta.
- Skicka ut en enkät om klarspråk till alla myndigheter, kommuner och landsting.
- Planera arbetet med den kommande rapport i Språkrådets rapportserie som ska handla om klarspråksarbete (publiceras 2013).
- Medverka i den internationella klarspråkskonferensen *Clarity*, den 21–23 maj, i Washington DC.