

Klarspråk.

BULLETIN FRÅN SPRÅKRÅDET NUMMER 202014

Vi blickar ut i världen

Vi är duktiga på klarspråk i Sverige – det vet vi bland annat genom en stor undersökning som vi gjorde 2019. Drygt 80 procent av myndigheterna svarade att de jobbat med klarspråk de senaste två åren. En imponerande andel!



Men det händer också massor av spännande saker utomlands. I det här numret gör vi några nedslag och fångar upp särskilt intressanta ämnen. Vi i

redaktionen har bett klarspråkare från USA, Ungern, Danmark, Norge och Finland att skriva.

På den internationella konferensen *Access for all* i oktober mötte jag Stacy Robison första gången. Trots det digitala formatet kändes det som om vi möttes ”på riktigt”. Hennes föredrag om empatins betydelse inom hälsokommunikation var verkligen tankeväckande.

Kresten Bjerg presenterar överraskande resultat från en undersökning om vad läsare tycker om att läsa texter digitalt och på papper. Vera Gergely berättar om arbetet med att ta fram en internationell ISO-standard för klarspråk.

Du får du också tips om hur du enkelt kan testa texter på läsare utan att behöva lämna soffhörnan, där du kanske har din arbetsplats nu för tiden. Vi får även veta hur finlandssvenska språkvårdare arbetar med klarspråk.

Trevlig läsning!

Gabriella Sandström,
redaktör

Empati behövs för meningsfull kommunikation

Skriv som du talar är ett vanligt klarspråkråd. Då är det större chans att du använder välbekanta ord och skriver aktivt. Men det finns en annan, lika viktig, anledning att skriva dialogiskt: det skapar en relation mellan skribenten och läsaren.

För att skapa meningsfull kommunikation behöver vi förstå våra mottagare och bry oss om deras liv. Med andra ord: vi behöver empati.

Detta är särskilt viktigt inom mitt område, hälsokommunikation. Folk som arbetar i sjukvården är generellt dåliga kommunikatörer. När vi pratar om hälsolitteracitet i USA hänvisar vi ofta till att 90 procent av alla vuxna har svårt med komplicerad hälsoinformation. Även om siffran är korrekt, antyder det att det är individens problem. Om vi i stället utgår från empati, kan vi tänka att om ”problemet” berör 90 procent av befolkningen, så kanske det inte är *de*... Det kanske är *vi*!

Empati är väl inte det hetaste modeordet bland företagsledare och marknads-gurus. Men det finns forskning som visar ett samband mellan empati och alltifrån lycka till att vara mer nöjd med sitt förhållande. Inom sjukvården har empati visat sig förbättra såväl patienternas psykiska hälsa som deras symptom och fysiska tillfrisknande, och det gör dem mer benägna att följa medicineringen.

Sambandet mellan empati och att följa rekommendationer är särskilt intressant.



Stacy Robison.

Att känna sig sedd och hörd gör människor mer benägna att följa råd. Varför det? Jo, för att empati skapar förtroende. Och för att negativa känslor som rädsla och skam kan göra att vi känner oss osynliga och hindra oss från att tänka klart och fatta informerade beslut.

Hur påverkar då detta vårt skrivande? Ett av de bästa sätten att uttrycka

empati är genom språket. Att använda ord som läsaren känner igen, att bekräfta känslor och att använda ett inkluderande språk, hjälper till att skapa förtroende. Vi skriver ju inte in i ett tomrum. Det är människor på andra sidan! Låt oss, i stället för att tala ner till dem, möta dem där de är, använda deras språk och försöka sätta oss in i deras situation.

När vi avfärdar stereotypen om den motsträviga patienten, när vi vägrar att stigmatisera eller när vi byter ut ett pronomen i en text, skickar vi ett starkt budskap till våra läsare. Ett starkare budskap än den mest övertygande statistiken eller den tjugigaste marknadsföringskampanjen. Budskapet är: jag ser dig.

Stacy Robison,
CommunicateHealth, USA

● ● **Att känna sig sedd och hörd gör människor mer benägna att följa råd.**

Slik brukertester du tekster fra hjemmekontoret

Mange lurer på hvordan de skal få testet om språket fungerer, og enda flere trenger enkle metoder de kan bruke fra hjemmekontoret. Her er tre effektive metoder for å teste tekstene dine fra stuebordet eller sofaen.

1. Avslør hva som er viktigst på fem sekunder. Nielsen Norman Group sier at brukere bestemmer seg om de skal bli på nettsiden din i løpet av bare ti sekunder. Derfor er det viktig å formidle sidens funksjon og verdi for brukeren med én gang.

Metoden er pinlig enkel: Vis hele løsningen din, eller bare tittel og ingress på en artikkel, i fem sekunder og still spørsmål som:

- Hva handler denne siden om?
- Hva husker du?
- Hva kan du gjøre her?
- Hva forventer du å få svar på?

Slik får du sjekket om strukturen fremhever de viktigste budskapene dine. Gjør testen i et videointervju, et spørreskjema eller med digitale verktøy som Chalkmark.

2. Finn tonen med tusj! Det er ofte vanskelig å få brukere til å beskrive tonen

vår som mer enn ”hyggelig” eller ”ikke så hyggelig”. Det kan også være vanskelig å sette fingeren på hvilke ord som vekker riktige assosiasjoner. Det hemmelige verktøyet er ... tusj!

Slik går du frem:

- Vis teksten i et digitalt format brukerne kan redigere.
- Gi dem to markeringsfarger, og be dem markere ord de liker med en farge, og ord de ikke liker med den andre fargen.
- Etter at de har markert, kan du gi dem en liste på omtrent 25 beskrivende ord som er negative, positive og nøytrale. Be dem sette et ord ved hver markering.

Det viser deg hvilke følelser og assosiasjoner teksten vekker. Metoden er videreutviklet fra Microsoft Desirability Toolkit av UX-skribenten Bobbie Wood. Gjør testen i et videointervju eller ved å sende brukerne en skisse sammen med noen enkle instruksjoner.

3. Mål intuisjon med en navigasjons-test. I navigasjon er det spesielt viktig at ordene dere velger er intuitive for bru-



Andrea Othilie Rognan. Foto: Thomas Brun, NTB.

kerne. Vi vil jo at de skal finne frem til riktig sted, uten nøling eller bomturer. Da gjelder det å sette hvert ord på prøve. Slik går du frem:

- Skriv ned alle menypunktene og sorter dem i nivåene de skal ligge i menyen.
- Gi brukeren et scenario og spør dem hvor de forventer å finne svar på oppgaven.
- La brukerne finne frem i hierarkiet ditt og velge menypunktene de tror leder til riktig sted.

Det viser hvilke grupperinger brukerne dine opplever som logiske. Gjør testen i digitale verktøy som Twine.

Andrea Othilie Rognan, språkkonsulent på NTB Arkitekt, Norge

Liten norsk-svensk ordliste

Slik = så; spørreskjema = spørreformular; mål = mät; sted = plats, nøling = tvekan

Tre frågor till ...

Vera Gergely, klarspråksexpert i Ungern. Vera är ordförande för International Plain Language Federation, ett samarbetsorgan för klarspråksorganisationerna Plain och Clarity, som bland annat arbetar med att ta fram en internationell ISO-standard för klarspråk.

● Varför ska vi ha en internationell standard för klarspråk?

”Först och främst för att få en gemensam referens att hänvisa till för alla som arbetar med klarspråk runt om i världen. En referens som har tagits fram, diskuterats och antagits internationellt. En referens som vi alla kan bygga vidare på – på samma sätt som standarden bygger vidare på den definition av klarspråk som Plain och Clarity antog 2013.



ISO-standarder är frivilliga – varje land, organisation och enskild person kan själv välja att använda dem. Att hänvisa till standarden kan öka din trovärdighet. Man tar dig mer på allvar om du kan säga ’det är inte jag som har hittat

på alla de här reglerna om klarspråk, de står i ISO-standarderna.’”

● När kommer standarden att bli klar?

”Om allt går som det ska kommer den att antas under andra halvan av 2021.”

● Hur kan vi använda standarden i vårt svenska klarspråksarbete?

”Nästa steg bör vara att lokalisera den internationella standarden.

Hur ni lokaliserar standarden är det ni svenskar som bestämmer, ni kan anpassa den efter era behov. Den internationella standarden är så språkneutral som möjligt, men ni kan (och bör) ändra den så att den fungerar för svenska språket.”

Den digitale læser foretrækker papir

●●● Kan du huske dengang, hvor vi alle sammen troede, at fremtiden ville blive papirløs? Det er vel ikke mere end 10-15 år siden? Vi forestillede os, at inden for få år – måske allerede i 2020 – ville vi læse alle tekster digitalt.

Det blev ikke tilfældet. I dag taler vi om de unge som ”den digitale generation” eller ”de digitalt indfødte”, og vi forestiller os, at de foretrækker at læse digitalt, fordi de er vokset op med digitale medier. Nye undersøgelser viser, at det heller ikke er tilfældet. De unge er digitale ja, men hvis de skal læse en fagtekst, foretrækker de papir – ligesom alle andre aldersgrupper.

En ny befolkningsundersøgelse viser, at et stort flertal af danskerne foretrækker at læse fagtekster på papir fremfor på en skærm. 67 procent foretrækker papir, hvis teksten er kort (en til tre sider), og hele 81 procent foretrækker papir, hvis teksten er længere end tre sider.

Flertallet foretrækker analoge tekster af to grunde: Papir er nemmere at koncentrere sig om, og papir er bedre, når man skal tage noter. Det er i hvert fald de styrker, som flest fremhæver ved papir fremfor skærm (se figuren).

Digitale præferencer er altså ikke blot et spørgsmål om generationer og vaner, det er også et spørgsmål om måden, vi koncentrerer os og arbejder på. Det giver stof til eftertanke i en tid, hvor vi digitaliserer alle uddannelser. Og ikke mindst under den igangværende Coronapandemi, hvor mange arbejder og studerer digitalt fra deres egne hjem.

De unge foretrækker digital læsning i højere grad end andre, når det handler om at arbejde med teksten på andre måder end at læse koncentreret. For eksempel mener unge i højere grad, at skærm er bedre, når de skal tage noter, søge i en ikke-læst tekst eller dele en tekst. Undersøgelsen tyder således på, at de unge i højere grad end andre har forskellige præferencer for digitale fagtekster, alt efter hvordan de skal arbejde med dem.

Jeg gætter på, at de unge er bedre end andre aldersgrupper til at vælge medie efter formål? De unge kender de analoge styrker – og de digitale.

Undersøgelsen er med til at tegne et billede af en fremtid, der både er digital og analog – i hvert fald den nære fremtid. De digitale medier er trods alt nye, og de store tech-giganter arbejder på højtryk på at finde nye og bedre måder at læse digitalt på. Vi venter i spænding, men må vi nok se i øjne, at indtil videre foretrækker læserne ikke at være entydigt digitale.

*Kresten Bjerg,
Bjerg Kommunikation, Danmark*

Undersøgelsen *Den digitale læser foretrækker papir* er gratis og kan hentes på bjergk.dk.

Liten dansk-svensk ordlista

Foretrækker = föredrar; måske = kanske; nemmere = lättare; måden = sättet; uddannelse = undervisning; gætter på = gissar på; formål = syfte

Klarspråk på svenska i Finland

Svenskan är ett nationalspråk i Finland, men nästan alla finlandssvenska myndighetstexter är översättningar från finska. Som finlandssvensk språkvårdare besvarar jag språkfrågor och håller utbildningar, men min målgrupp är annorlunda än mina finska kollegers. Den består i hög grad av översättare.

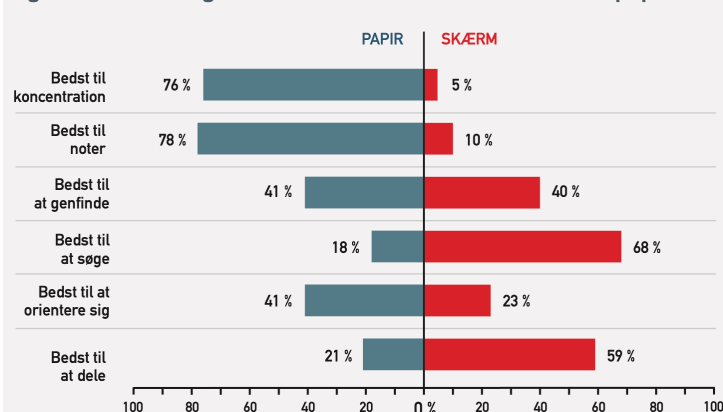
När man arbetar med klarspråk ska man helst börja från noll: fundera på vad man vill ha sagt, till vem, och hur texten utifrån detta ska utformas och struktureras på bästa sätt. Tyvärr kan översättarna i allmänhet inte påverka innehållet och strukturen i en text. Vi får sällan tillämpa de övergripande klarspråkprinciperna.

Å andra sidan behöver jag nästan inte alls lära ut teknikaliteter som stavning, böjning och skrivregler. Översättarna är ju själva experter på språk, och deras frågor är specifika och avancerade. De handlar oftast om grammatik, terminologi och ordval. Jag gör utredningar och kollar i flera källor, och vi diskuterar lösningar tillsammans.

Vi har ambitiöst upplagda klarspråkprojekt också i Finland, men oftast genomförs de bara på finska. Det är synd, för översättarna skulle kunna bidra med mer. Det som är oklart på finska kan inte bli klarspråk på svenska. Med mera samarbete blir det bättre på bägge språken.

*Maria Fremer,
Institutet för de inhemska språken, Finland*

Figur 3. Befolkningen: fordele ved skærm – fordele ved papir



Så här svarade läsarna på frågan om de föredrog papper eller skärm vid olika typer av läsning.

Vill du prenumerera
på Klarspråk? Anmäl
din e-postadress på
isof.se/bulletinen.
Det är gratis.

Notiser

Klarspråkskristallen 2021

TEMAT FÖR Klarspråkskristallen 2021 är *klarspråksarbete i kristid*. Har din organisation kommunicerat på ett föredömligt begripligt sätt under pandemin? Har ni skapat bra rutiner för klarspråksarbetet, som fungerar även vid kriser? Se då till att skicka in en nominering, senast den 8 februari 2021. Information och nomineringsformulär finns på isof.se/kristallen.



Så skriver man begripliga domar

SÄLLAN ÄR klarspråk så viktigt som i domar. Den nya boken *Klarspråk för domar* hjälper alla som jobbar på domstol att skriva begripliga domar utan att den juridiska precisionen går förlorad. Domarna Britt Björneke och Fredrik Bohlin har skrivit boken tillsammans med Marie Hagsgård och Maria Sundin.



Svenskan i samhället – ny podd om språk

ÄR DU INTRESSERAD av språkvård och samhällsrelaterade språkfrågor? Då kan Språkrådets nystartade podd *Svenskan i samhället* vara något för dig.

I det första avsnittet samtalar språkvårdaren Maria Bylin med språkforskaren Ellen Bijvoet om språkattityder och deras konsekvenser. Det andra avsnittet handlar om vilka språk som syns i offentliga miljöer. Där samtalar Maria Bylin med kollegorna Jennie Spetz och Maria Löfdahl.

Du hittar podden på webbplatsen isof.se



eller i de vanliga poddapparna. Tipsa gärna en språkintresserad vän, familjemedlem eller kollega!

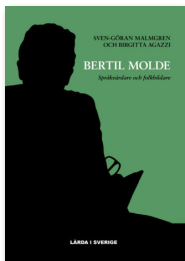
Nusvenskans historia

I BOKEN *Nusvenska* skildrar Anders Svensson den moderna svenskans historia genom 121 utvalda ord – från titelns *nusvenska* år 1900 till årets *coronahälsning*. Han beskriver samtidigt hur kraven på ett mer demokratiskt och funktionellt myndighetsspråk ledde fram till det ideal som vi i dag kallar klarspråk.



Grundaren av modern svensk språkvård

SVEN-GÖRAN MALMGREN och Birgitta Agazzi berättar i biografin *Bertil Molde. Språkvårdare och folkbildare* om den kanske mest inflytelserika svenska språkvårdaren på 1900-talet. Bertil Molde var i många år chef för Svenska språknämnden och hade tidigt en modern syn på svenska språket, vilket ibland väckte reaktioner.



Vill du hitta svar på dina språkfrågor?

UNDRAR DU hur vi språkvårdare gör när vi svarar på språkfrågor? Eller vill du själv kunna hitta svaren utan att behöva kontakta oss? Då ska du lyssna på två av de senaste avsnitten av radio-programmet *Språket* i P1. I ett avsnitt förklarar Ylva Byrman hur man använder *Svenska skriv-*

regler, Frågelådan, SAOL, *Svensk ordbok* och databasen Korp. I det uppföljande avsnittet berättar Henrik Rosenkvist var man hittar svar på språkfrågor om äldre ord och uttryck.

Bok om vanliga korrekturfel

JOURNALISTEN och språkrådgivaren Eva Sahlström ger i sin senaste bok *Vanliga korrekturfel – och hur du åtgärdar dem* handfasta tips och råd om hur man korrekturläser såväl egna som andras texter. Boken finns att beställa antingen som e-bok eller som pappersbok på sahlstrom.info.



Ur kalendariet

28 januari 2021: Språkrådets halvdagsseminarium *Starta och driva klarspråksarbete*, på distans.

19 mars 2021: Språktidningens konferens *Språkforum*, Stockholm.

5 maj 2021: Språkrådets konferens *Språkrådsdagen*, på distans. Tema: *attityder till språk*.

Klarspråk.

En tidning från Språkrådet, Institutet för språk och folkminnen. Box 20057, 104 60 Stockholm
Ansvarig utgivare: Harriet Kowalski
Redaktör: Gabriella Sandström
Tfn (växel): 0200-28 33 33
E-post: klarsprak@isof.se
Webbplats: isof.se/klarsprak
Facebook: facebook.com/sprakradet
Twitter: twitter.com/sprakradgivning

