

# Klarspråk.

BULLETIN FRÅN SPRÅKRÅDET | NUMMER 2013 | 1

## Gör som Kliv – nätverka

Västernorrland finns ett språknätverk som fungerat i 15 år.

Kliv, klarspråk i Västernorrland, bildades redan 1997 av en grupp myndigheter i länet.

Vi i Kliv arbetar aktivt för att



länets myndigheter ska uppmärksamma sin språkanvändning. Inom nät-

verket samarbetar vi, utbyter idéer och erfarenheter. Vi träffas fem, sex gånger per år i all enkelhet över en kopp kaffe. Kanske är det avspändheten som gör dynamiken i nätverket så levande. Och kaffet förstäs.

Varje höst anordnar vi ett populärt språkseminarium. Seminariet ger möjlighet till kompetensutveckling på hemmaplan inom språkområdet till en rimlig kostnad. Ämnena har genom åren varit många, föreläsarna likaså. Bo Strömstedt, Sara Kadefors och Dogge Doggelito är några av de föreläsare vi lockat med.

Att arrangera höstseminarierna kittar ihop Kliv. Här får medlemmarna i nätverket en aktiv uppgift som mynnar ut i ett evenemang.

I nätverket ingår i dag representanter för Statens pensionsverk, Centrala studiestödsnämnden, Försäkringskassan, Bolagsverket, Mittuniversitetet, Polismyndigheten, Länsstyrelsen och kommunerna Kramfors, Härnösand, Sundsvall och Timrå.

*Nätverket Kliv – klarspråk  
i Västernorrland  
www.kliv.nu*

## Klarspråk smäller högt

Som ett färgsprakande fyrverkeri. Eller som en nysådd gräsmatta som växer sig allt tätare och starkare. Så kan man beskriva Riksdagsförvaltningens klarspråks-satsning. Fyrverkeriet illustrerar effekten vi vill uppnå med det klarspråksprojekt vi startar nu i vår. Det ska hända mycket, det ska hända snabbt och man ska längta efter mer. Gräsmattan är det systematiska klarspråksarbete som projektet ska lägga grunden till.

Riksdagsförvaltningens främsta uppgift är att ge stöd och service till ledamöterna och till arbetet i kam-maren och utskotten. Det är vi bra på, men vi kan bli ännu bättre. Därför pågår just nu ett utvecklingsarbete där klarspråk är en viktig del.

Riksdagsarbetet resulterar i långt mer än hundratusen sidor text varje år. Mycket är direkt knutet till beslutsprocessen, som utskottens betänkan-den och protokollen från debatterna. I de texterna är klarspråk viktigt av demokratiskäl – alla måste kunna förstå vad som sägs, skrivs och beslutas i riksdagen.

Andra texter har inte alls med poli-tiken att göra. Säkerhetsinstruktioner och it-handledningar är ett par exempel. Men även sådana texter måste vara klara och begripliga för att kom-munikationen ska fungera.

Vi startade projektet för mer än ett år sedan. En arbetsgrupp inventerade behoven av utbildning och annat språkstöd. Gruppen har analyserat vad som behöver göras och tagit fram en rad förslag till hur vi ska göra det.

Ett mål är att få in klarspråksidé-

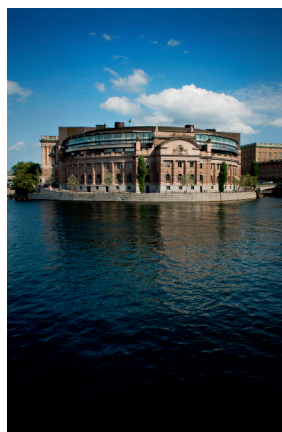


Foto: Melker Dahlstrand

erna tidigare i textprocessen och i fler texter än nu. Och vi vill att fler ska få upp ögonen för att tydlig och effektiv kommunikation gör arbetet lättare, både för den som skriver och den som läser. Vi ska också ta

fram en plan för hur vi ska jobba med klarspråk i framtiden.

Tanken är att engagera många, att enheter och yrkesgrupper ska samarbeta och att vi ska ta vara på all den kompetens som finns i förvaltningen. Ett exempel på detta är att 14 personer med kunskaper i klarspråk eller pedagogik gått en skraddarsydd utbildning i att lägga upp klarspråkskurser. De kommer så småningom att hålla i de utbildningar som är projektets kärna.

Under det senaste året har vi jobbat intensivt med att förankra projektet på alla nivåer och i alla delar av organisationen. Överallt möts vi av stor entusiasm, och stämningen är förvåntansfull. Det ger oss ett strålande utgångsläge nu när vi släpper i väg vår raket och låter himlen fyllas av ett hejdundrande klarspråksfyrverkeri.

*Kathrin Flossing, riksdagsdirektör  
Charlotte Rydell, planeringschef  
Anneli Hagman,  
arbetsgruppen för klarspråksfrågor*

● ● **Många ska engageras  
och enheter och yrkesgrupper  
ska samarbeta.**

## Hur gick det sen?

● Fyra vinnare av Klar-språkskristallen berättar om sitt fortsatta klarspråksarbete.

**Agneta Häggström, Försäkringskassan** (vinnare 2008):



– Vi jobbar framgångsrikt med klarspråk i alla texter, bland annat genom att ta fram brevmal-

lar, språkgranska dokument och utbilda medarbetare.

**Marianne Sterner, Riksbanken** (vinnare 2009):



– En heltidsanställd språkkonsult deltar i planeringen av texter och tal, håller seminarier, coachar skribenter och språkgranskar.

**Henrik Haglund, CSN** (vinnare 2010):



– Vi har förbättrat våra webbtexter med interaktiva guider, filmer och teckenspråk.

Dessutom har vi utökat informationen på lättläst svenska.

**David Khabbazi, Arbetsmiljöverket** (vinnare 2012):



– Vi ska i år ta fram en strategi för klarspråksarbetet. Vi har utbildat alla som jobbar med våra föreskrifter och under 2013 är det inspektörernas tur att utbildas.

## Skivrådet

# Tips för alla som skriver i jobbet

Nu finns webbutbildningen *Att skriva bättre* på Språkrådets webbplats. Det är en grundläggande klarspråksutbildning som tagits fram tillsammans av ett tiotal myndigheter.

● ● I *Att skriva bättre* finns det både allmänna skrivråd och specifika råd för beslut, längre texter, e-post och webbtexter. Du kan gå igenom hela materialet som en sammanhängande klarspråksutbildning eller bara titta på de avsnitt som passar dig just nu. Här hittar du såväl information om hur språket utvecklats, som roliga och praktiska övningar i hur man skriver mellanrubriker eller undviker ålderdomliga ord.

### Samarbete mellan myndigheter

Det var vi på Transportstyrelsen som tog initiativet till *Att skriva bättre*. Vi utgick från en intern webbutbildning som Försäkringskassan utvecklat. I början av sommaren 2012 bjöd vi in 190 myndigheter att vara med i projektet, och det var 8 som nappade plus Språkrådet.

Under hösten producerade vi till-



sammans nio myndighetsanpassade utbildningar med exempel från våra olika verksamheter. Dessutom tog vi fram en allmän version med exempel från olika myndigheter som kan användas av alla. Det är den allmänna versionen som finns på Språkrådets webbplats under fliken *Klarspråk*.

*Anette Holm, projektledare för "Att skriva bättre" och kommunikatör på Transportstyrelsen*

### Deltagare

Försvarets materielverk (FMV), Länsstyrelserna, Post- och telestyrelsen (PTS), Smittskyddsinstitutet, Språkrådet, Statistiska centralbyrån (SCB), Sveriges lantbruksuniversitet (SLU), Trafikverket och Transportstyrelsen.

Dessutom deltog Kompetensrådet för utveckling i staten (Krus), som upphörde den 31 december 2012.



*Anette Holm*

● ● Under hösten producerade vi tillsammans nio myndighetsanpassade utbildningar med exempel från våra olika verksamheter.

# Information tillgänglig för alla

Infomix skriver och anpassar information för landstinget och kommunerna i Västerbottens län. Men Infomix hjälper även myndigheter, som polis och länsstyrelse, och vill framöver arbeta med fler myndigheter inom länet. Samarbete mellan kommuner och myndigheter är nödvändigt, till exempel när medborgare behöver få information i en krissituation.

För åtta år sedan fick taltidningen i Västerbotten uppdraget av Västerbottens läns landsting att utveckla sin verksamhet och bilda ett centrum för tillgänglig information, Infomix. Den nya verksamheten skulle hjälpa kommunerna och landstinget i länet att anpassa sin information för att nå fler medborgare. Skribenterna skulle bland annat omarbeta texter till lättläst svenska, klarspråk och punktskrift och producera ljudinspelningar och teckenspråksfilm.

Ett av de första stora klarspråksuppdragen var att inför valet år 2010 lyssna på politikernas valtal under en vecka för att avgöra om de använde ett enkelt och begripligt språk. Detta gjordes i samarbete med en lokal nyhetstidning i Skellefteå. Vi skrev en artikel om varje framförande där vi gav exempel på svåra ord som politikerna använde, men också på vad de gjorde bra. Vi summerade varje framförande med att sätta stämpeln "JA, det här var enkelt att förstå" eller "NEJ, det här var för svårt". Flera av politikerna var mycket positiva och sade att de fått sig en tankeställare. Vi hoppas det ska märkas under nästa valrörelse.

Ett annat uppdrag var att leda en workshop för de informatörer i länet som arbetar med krisinformation. Vid en kris handlar det inte bara om att nå ut med information snabbt och i så

många kanaler som möjligt, utan också om kvaliteten på informationen. Vid en kris, när människor är stressade och kanske rädda, är det extra viktigt att informationen är klar och tydlig.

Under workshopen fick informatörer från kommuner, landsting, länsstyrelse och polis arbeta med att förenkla en text som handlar om vad



Maria Boblin

var och en av oss ska göra vid en kris. Det stora engagemanget i gruppen bevisar bara vad vi redan konstaterat: att medvetenheten om att det är viktigt att använda ett klart och tydligt språk ökat.

Vi kommer att fortsätta vårt samarbete med länsstyrelsen och krisgruppen under 2013 och hoppas också kunna utveckla fler samarbeten med andra myndigheter.

Att kunna förstå information är en demokratisk rättighet för alla, både vid kriser och i det dagliga livet.

Maria Boblin

Infomix, Centrum för tillgänglig information

[www.regionvasterbotten.se/infomix](http://www.regionvasterbotten.se/infomix)

## Språkfrågan

### HR-avdelningen?

Fler och fler personalavdelningar byter i dag namn till någonting med *HR*, *human resources*, mänskliga resurser. Vad beror det på?

*HR* är engelska för personalfrågor. En del anser att det engelska begreppet är vidare och innefattar fler och andra delar. Andra anser att det är ett modernare ord. Det känns ofta lite trendigare med ett engelskt begrepp: intendenturen vill gärna heta *Facility Management*, handläggaren vill gärna vara *Senior Advisor* osv.

Är *HR-avdelningen* då ett bra avdelningsnamn på en myndighet? Nej. *HR* är varken tydligt eller begripligt. Förkortningen kanske fungerar inom branschen, men är svår att förstå för gemene man.

Ett annat problem är att *HR* just är en förkortning. Ska den stå ensam som avdelningsnamn eller kombineras med ett slutled? *HR-avdelningen?* Eller ska förkortningen skrivas ut? *Human resources-avdelningen?*

Det är bättre att precisera avdelningens ansvar med tydligare ord, snarare än att byta till ett vagare begrepp. Kanske *personalutveckling*, *rekrytering* eller *personalkvård*?

Personalen är vår viktigaste resurs, sägs det ofta. Det enklaste är att låta avdelningen som har hand om de mänskliga resurserna fortsätta heta *personalavdelningen*.

Ingrid Olsson



## Notiser

### Om myndigheternas språkanvändning

MYNDIGHETER och andra offentliga organ ansvarar för språkanvändningen i sin verksamhet. I språklagen och lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk preciseras vilka skyldigheter offentliga organ har när det gäller språk och språk-

kanvändning. I minoritetlagen preciseras även de nationella minoriteternas rättigheter att använda sina språk i kontakter med myndigheter. I boken *Språkanvändningen i offentlig verksamhet* (JP Infonet) ger hovrättsrådet Lars Clevesköld en allmän överblick över principerna för språkanvändning och en kommentar till



### Ny chef för Språkrådet

ANN CEDERBERG tillträdde den 1 mars som chef för Språkrådet. Ann kommer närmast från en tjänst som förvaltningschef vid Högskolan Kristianstad. Hon är disputerad i nordiska språk vid Uppsala universitet och har mångårig erfarenhet av chefs- och ledningsuppdrag från både Linköpings universitet och Högskolan Kristianstad.

de viktigaste författningsbestämmelserna. Boken kan beställas från [www.juridikdirekt.se](http://www.juridikdirekt.se)

### Lättlästa myndighetstexter svårbegripliga

LÄTTLÄSTA MYNDIGHETSTEXTER är både lättare och svårare att läsa och tolka än normalversionerna, webbversionerna är inte anpassade efter mediet och de är tekniskt mer svåråtkomliga. Det är några av Camilla Forsbergs resultat när hon analyserat så kallat lättlästa texter hos sex olika myndigheter. De lättlästa texterna har korta meningar, vardagligt språk, inga passiveringar eller inskjutna satser. Ändå är de svårare att förstå då sammanhangen är oklara. Exempelvis finns ingen tydlig avsändare och det kan vara svårt att förstå vem texten vänder sig till. Resultaten presenteras i magisteruppsatsen *Myndigheten, texten och läsaren. Myndighetsinformation i lättläst version*. Uppsatsen finns på [www.mah.se](http://www.mah.se).

### Språket i vården

VILKEN BETYDELSE har språk för människors yrkesutövning och hur kan man undersöka det? Dessa frågor diskuteras i antologin *Med språket som arbetsredskap. Sju studier av kommunikation i vården* (Södertörns högskola). Redaktörer är Anna-Malin Karlsson, Mats Landqvist och Hanna Sofia Rehnberg. De språkliga utmaningar som möter de vårdanställda blir alltmer komplicerade och krävande. Exempelvis ställs ökade krav på personalen att dokumentera vad som görs, bemöta patienterna på

ett servicemässigt korrekt sätt, informera om svåra och känsliga ämnen osv.

Antologin finns på [www.sh.se/publikationer](http://www.sh.se/publikationer).

### Oklart språk

HAR DU LÄST några obegripliga myndighetstexter på sistone? Vi på Språkrådet vill gärna veta vad det är du tycker är svårt och krångligt i de offentliga texterna. Därför uppmanar vi allmänheten att skicka in exempel på svårlästa texter till oss. Läs mer på [sprakradet.se/oklart](http://sprakradet.se/oklart).

### Ur kalendariet

- **22 mars 2013:** *Grammatikdagen*, temadag med aktiviteter på flera håll i landet.
- **2 maj:** *Språkrådsdagen*, Språkrådets årliga konferens med bl.a. utdelning av Klarspråkskristallen.
- **11–12 juni:** *Texter i verksamhet och verkamma texter*, Forum för textforskning i Växjö.
- **10–13 oktober:** *Plain 2013*, internationell klarspråkskonferens i Vancouver, Kanada.
- **21–22 november:** Nordisk klarspråkskonferens i Helsingfors, Finland.

## Klarspråk.

Ett informationsblad från Språkrådet, Institutet för språk och folkminnen.  
Box 20057, 104 60 Stockholm  
Ansvarig utgivare: Christian Mattsson  
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: Lenanders Grafiska AB.