

Klarspråk.

BULLETIN FRÅN SPRÅKRÅDET I NUMMER 2010 | 3

Personuppgifter i sociala medier

ALLT FLER KOMMUNER, myndigheter, företag och andra organisationer har börjat kommunicera med medborgarna via sociala medier som Facebook. Organisationernas intresse för sociala medier är mycket stort, liksom den entusiasm man visar – samtidigt som man är rädd för att inte göra rätt.

Datainspektionen har nyligen undersökt vad som gäller enligt personuppgiftslagen när organisationer behandlar personuppgifter i sociala medier. I korthet:

Både organisationer och enskilda har ett ansvar för det de själva publicerar. Organisationer som använder sig av bloggar och Facebooksidor har dessutom ett ansvar för personuppgifter som andra publicerar på sidan. En organisation får inte publicera kränkande personuppgifter och ska ta bort sådana uppgifter om de finns i besökarnas kommentarer. Organisationen kan bli skadeståndsskyldig om kränkande uppgifter ändå publiceras.

Datainspektionen har tagit fram ett informationsblad, där kraven i personuppgiftslagen klargörs. Där lämnar vi även råd om vad en organisation bör tänka på. Bland annat bör man vara tydlig med vem det är som är ansvarig för innehållet, vad syftet med exempelvis Facebooksidan är och – om det finns en kommentarsfunktion – vara tydlig med hur denna är tänkt att användas.

Läs mer på datainspektionen.se.

*Ulrika Andersson
jurist på Datainspektionen*

När myndigheterna blir sociala

Sociala medier har blivit självklara inslag i mångas liv i dag. Diskussionerna om vad myndigheter kan och bör göra i sociala medier har ökat. I en undersökning som gjordes för något år sedan konstaterades att myndigheternas användning av Twitter ännu var mycket trevande. Oftast såg inläggen ut som avklippa pressmeddelanden, länkade till webbplatsen. Twittrandet hade en monologisk och informativ karaktär: myndigheterna utnyttjade knappast Twitter som ett socialt medium.

Riksantikvarieämbetet (RAÄ) är ett exempel på en myndighet som har förstätt att använda sociala medier. De har en Facebooksida med korta logginlägg som länkar till webbplatsen och till foton på webbplatsen Flickr. RAÄ twittrar också: korta inlägg med länkar till relevant information. De är tydliga med att man i enskilda ärenden bör kontakta dem, via e-post eller telefon, men de är också noga med att svara på de frågor som dyker upp i de sociala nätverken.

Men varför ska då myndigheter vara med i sociala medier? Och vad bör de tänka på ur språklig synpunkt?

Låt oss börja med frågan om varför man ska vara där. I dag har cirka 40 procent av Sveriges befolkning ett konto på Facebook. Förespråkare för sociala medier säger att det handlar om att flytta ut dialogen där medborgarna finns. För myndigheter handlar det kanske framför allt om något så enkelt som att visa sig närvarande. Och att vara närvarande har förstås olika innebörd för olika myndigheter.

Men också när man skriver i sociala medier måste man börja med en analys av skrivsituationen och av läsarna.

Facebook och Twitter läses sannolikt i olika syften. På Facebook finns många olika grupper representerade. Så ser det inte ut på Twitter. I den ovan nämnda undersökningen om Twitter valde man slumpmässigt ut 30 personer vid namn Svensson. Drygt hälften visade sig vara journalister, marknadsförare, politiker eller personer som arbetade med it – här handlar det alltså om ett slags mediegemenskap.

Mediets förutsättningar ställer också specifika krav: en Facebookstatus kan vara 420 tecken och rymma en hel del information. Med länkar till webbplatsen leds läsaren vidare. Ett twitterinlägg kan dock bara vara 140 tecken och det fungerar sällan att använda pressmeddelanden rakt av.

Slutligen måste man vara medveten om att man bara når vissa grupper på det här sättet. Men man får inte glömma att ju mer utbrett det blir att använda sociala medier, desto fler grupper kommer sannolikt att hitta dit. De som behöver anpassad information kan visserligen hänvisas till webbplatsen, men klarspråksidealen bör genomsyra myndigheternas språk också i sociala medier!

*Anna Gustafsson
forskare i svenska, Lunds universitet*

● ● För myndigheter handlar det kanske framför allt om något så enkelt som att visa sig närvarande.



Bild: Robert Nyberg

Frågor till Anna Antonsson

● Vad gör Språkrådet på Facebook?

– Vi lägger upp veckans språkråd, månadens ord och nyord. Vi tar upp diskussioner om språk, tipsar om intressanta radio- och tv-program och lägger upp länkar till språkrelaterade webbplatser. Dessutom kan vem som helst starta en egen diskussion under fliken Diskussioner.

● Räcker inte webbplatsen?

– På Facebook är det möjligt att snabbt väcka diskussion om aktuella språkfrågor. Att ”gilla” vår Facebooksida är dessutom ett enkelt sätt att ta del av veckans språkråd. På vår webbplats finns inte möjligheten att diskutera språkråden med oss eller med andra (även om det förstås går bra att kontakta oss). Att det är så enkelt att göra det på Facebook är en av de främsta fördelarna med att finnas där.

● Är det många kommentarer?

– Det varierar. Språkfrågor kopplade till aktuella händelser engagerar mest. Två exempel: diskussionen om svenskers engelsk-kunskaper i samband med Carl-Henric Svanbergs uttalande om *the small people*, och diskussionen om hur man tilltalar kungligheter, i samband med kronprinsessbröllopet.

● Finns Språkrådet på Twitter?

– Nej, men vi kommer kanske att finnas där i framtiden. Att synas i olika sociala medier är inget syfte i sig, man måste göra något vettigt där också.

● Måste man vara medlem i Facebook för att kunna se Språkrådets sida?

– Nej, sidan är fullt synlig även för den som inte är medlem. Där- emot måste man gå med i Facebook för att kunna kommentera inlägg och delta i diskussioner.



Anna Antonsson,
Språkrådets
Facebookredaktör

Skrivrådet

Klarspråk och Information Mapping – en effektiv kombination

Information Mapping® är ett systematiskt sätt att arbeta med texter och kommunikation. Metoden används av företag, myndigheter och organisationer runt om i världen, för att analysera, strukturera och presentera information. Man tillämpar klarspråksprinciperna, men tillför till exempel ett standardiserat skrivsätt som ger skribenter en gemensam utgångspunkt och gör materialet mer enhetligt.

Metoden kommer ursprungligen från USA och grundar sig på forskning om hur den mänskliga hjärnan fungerar: om hur vi inhämtar, bearbetar och kommer ihåg information.

Den viktiga layouten

Layouten ska synliggöra strukturen och vägleda läsaren. Information Mapping tillämpar en standardlayout med kantrubriker som passar bra för exempelvis manualer, instruktioner, rutiner och utbildningsmaterial. Men även layouten anpassar man till sammanhang och grafisk profil.

Vi vill här visa hur en väl fungerande tidningstext kan omvandlas

för att passa i en skrivhandbok, om vi omarbetar den enligt Information Mapping-metoden. Som exempel har vi valt ett utdrag ur en artikel av Olle Josephson i *Klarspråk* 2009/4 (se nedan).

I vår omarbetning har vi delat in informationen i mindre delar och sorterat den med hjälp av tabellen. Läsaren får med en blick klart för sig att det handlar om råd och exempel, som i sin tur är indelade i ”Skriv” och ”Skriv inte”.

Läsaren vill ha svar på sina frågor

Det krävs såväl tid som kunskap för att skapa överskådliga och funktionella texter, men det är väl investerad möda. Information Mapping hjälper oss att anpassa informationen till situationen: Läsaren vill inte veta allt – hon vill ha svar på sina frågor. Direkt.

Gunilla Granbom

Lotta Sjölund

Ulrika Berg

Klarspråks- och Information Mapping-konsulter på Semantix

Ur Klarspråk 2009/4: Ett enkelt språk ”ska ligga relativt nära talspråket”. Välj därför det mer talspråksnära uttrycket i valet mellan två i övrigt likvärdiga konstruktioner! Skriv ”Vi har skjutit på byggstarten som vi först planerade till september”, inte ”Den till september planerade byggstarten har senarelagts”. Men man kan inte skriva som man talar. Det handlar ofta om att ransonera småord. Skriv ”Simhallen måste renoveras”, inte ”Nu är det så att simhallen måste renoveras”.

Texten efter omarbetning: Enkelt språk: Ett enkelt språk ska ligga relativt nära talspråket. I tabellen får du råd och exempel.

Råd	Exempel
Välj det mer talspråksnära uttrycket i valet mellan två i övrigt likvärdiga konstruktioner.	Skriv: Vi har skjutit på byggstarten som vi först planerade till september. Skriv inte: Den till september planerade byggstarten har senarelagts.
Skriv inte som du talar. Det handlar ofta om att ransonera småord.	Skriv: Simhallen måste renoveras. Skriv inte: Nu är det så att simhallen måste renoveras.

Myndigheterna och Twitter

Allt fler myndigheter skaffar sig konton på Twitter och Facebook. Vill man bara visa att man hänger med? Eller kan sociala medier vara ett bra sätt att förbättra kontakten mellan myndigheter och medborgare?

● ● Myndigheternas krisinformation till medborgarna förmedlas sedan 2008 via webbplatsen Krisinformation.se. I början av 2009 tyckte vi på redaktionen att det var dags att ge sig ut i det sociala nätet. Vi tyckte att det var viktigt att vara en del av det digitala samhället, både för att nå ut med information till fler och för att skapa dialog med våra användare.

För dialog är viktigt. Allt fler myndigheter har insett det, och det har hänt mycket de senaste fem åren.



När *Rådet för stöd och samordning* efter flodvågskatastrofen 2005 satte upp en webbplats för de drabbade svenskarna var det många som frågade efter rapporter från katastrofområdet. Men det skulle dröja hela fem månader innan de drabbade och anhöriga fick myndigheternas hjälp att förstå vad som hänt och hände på olycksplatsen. Att någon annan än Utrikesdepartementet – till exempel de drabbade som befann sig i Thailand – skulle kunna förmedla information från platsen ansågs otänkbart.

I dag har svenska myndigheter kommit lite närmare sina medborgare med hjälp av internet och sociala medier. Vi tors ännu inte låta informationen flöda lika mycket i båda riktningarna, men vi har insett vikten av öppenhet, tillgänglighet och dialog. Nästan tre miljoner

svenskar använder i dag Facebook, och 75 000 finns på mikroblogger Twitter. Flera kommuner och statliga myndigheter bloggar och facebookar. På Twitter finns bland andra Riksantikvarieämbetet, SMHI, Tillväxtverket, Sjöfartsverket, Läke- medelsverket, Jordbruksverket och många länsstyrelser och universitet.



Krisinformation.se har två Twitterkanaler. På den ena publiceras vårt nyhetsflöde automatiskt. Syftet är att nå ut med krisinformationen till så många som möjligt, så snabbt som möjligt. På den andra kanalen svarar vi på frågor och tar emot förslag och synpunkter på hur vi kan göra Krisinformation.se bättre.

I våra riktlinjer står det att kommunikationen ska vara *relevant*, *tydlig* och publiceras *ofta*. Men det viktigaste är att vi är öppna. Det är intressant för andra att veta hur vi tänker i vårt redaktionella arbete. Det är också ett led i processen att skapa en sann demokrati; vi har ett ansvar gentemot medborgarna att dölja så lite som möjligt. Ibland är det svårt att veta var man ska dra gränsen, både mellan personligt och privat, och mellan offentligt och hemligt. Sådana frågor diskuterar vi så gott som dagligen på redaktionen.

Anna Toss
webbredaktör för *Krisinformation.se*,
Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB)



Språkfrågan

Kryptiska namn

Under många år har begreppet *klarspråk* varit i fokus för svenska myndigheters språkarbete. Broschyrer, blanketter och webbsidor har blivit allt mer lättlästa.

Men på senare tid har det dykt upp ett fenomen som går i motsatt riktning: en iver att förändra själva myndighetsnamnet så att det blir svårt att förstå vad myndigheten sysslar med.

Ett exempel är Luftfartsverket. Från centralt håll meddelas att själva namnet inte används numera, utan man "kommunicerar LfV". Medierna uppmanas att använda denna förkortning i stället för det korrekta och begripliga namnet Luftfartsverket.

Ett annat exempel är Post- och telestyrelsen, som numera kallar sig "kommunikationsmyndigheten PTS". Det är också den benämning som deras talesmän uppmanar medierna att använda, trots att namnet inte ändrats.

På deras webbplatser är det enbart förkortningarna man möter – LfV och PTS.

Ur ett klarspråksperspektiv ska myndigheters namn vara så tydliga som möjligt, för att allmänheten ska kunna lista ut vart man ska vända sig. När vi i medierna använder namnen bör de vara begripliga för lyssnare, läsare och tittare. Om ett namn internt anses missvisande, t.ex. för att verksamheten förändrats, så är kanske ett namnbyte den bästa lösningen.

Den nystartade Pensionsmyndigheten är däremot ett exempel på bra namntänkande: Det är ett ettordsbegrepp, ordet "myndighet" ingår i namnet och det är glasklart vad man sysslar med.

Eva Göransson, språkvårdare vid Sveriges Radio



Notiser

Webbinformation på minoritetsspråk

HITTILLS HAR WEBBTILLGÄNGLIGHET mest handlat om tillgängligheten till information för personer med funktionsnedsättning. Men hur är det med Sveriges nationella minoriteter och andra personer med annat modersmål än svenska? Hur tillgänglig är informationen på myndigheternas webbsidor för dem?

Det är en av huvudfrågorna i Språkrådets nya rapport *En språkpolitik för internet*. Undersökningens fokus ligger på hur tillgänglig myndigheternas webbinformation är i ett flerspråkigt perspektiv, något som tidigare fått alltför lite uppmärksamhet såväl inom arbetet för webbtillgänglighet som inom språkvården.

I rapporten diskuteras språksituationen på internet utifrån flera undersökningar. De nationella minoritetsspråken och det svenska teckenspråket sägs vara särskilt hotade av utvecklingen, men tekniken erbjuder också nya möjligheter till språklig gemenskap. För första gången presenteras här en skiss till en språkpolitik för internet. Rapporten avslutas med förslag på åtgärder för att förbättra möjligheterna att använda olika språk på internet.

Rapporten kan beställas från Språkrådet, expedition@sprakradet.se, tfn 08-442 42 00. Pris 125 kr inkl. moms + porto.



Språkrådet på mjölkpaketen

SPRÅKRÅDET HAR TILLSAMMANS med Arla skrivit korta texter om språk. De kommer att synas på mjölkpaketen i kyldiskarna i höst. De första tre texterna handlar om nordisk språkförståelse, nya ord i språket och det svenska minoritetsspråket romani chib. I vinter kommer fler texter om språk på mjölkförpackningarna.



Myter och sanningar om läsning

TEXTER BESTÅR AV många olika element: löptext, rubriker, bilder, bildtexter, citat, diagram osv. Men man vet mycket lite om hur läsning går till och hur läsare navigerar i tryckta och digitala texter. I Språkrådets nya bok, *Myter och sanningar om läsning – om samspelet mellan språk och bild i olika medier*, presenteras aktuell forskning på detta område.

Jana Holsanova, docent i kognitionsvetenskap vid Lunds universitet, har studerat läspröcessen med hjälp av avancerade ögonrörelsemätningar. Resultaten visar hur vi faktiskt läser i olika medier.

I boken ges även rekommendationer för hur man skapar läsvänliga texter.

Boken kan beställas från Språkrådet, expedition@sprakradet.se eller på tfn 08-442 42 00. Pris 160 kr inkl. moms + porto.



Hyresgästföreningen skriver klarspråk

HYRESGÄSTFÖRENINGEN FÖLJER språklagen och inför klarspråk. Under våren har alla jurister, ärendehandläggare, kommunikatörer med flera gått utbildning i att skriva klarspråk. Dessutom har ett stort antal mallar och juridiska dokument skrivits om till klarspråk. Nu finns även en skrivhandledning för hur man skriver klarspråk, som delats ut till alla anställda och förtroendevalda.

Klarspråkskristallen 2011

I BÖRJAN AV oktober kommer information om 2011 års tävlingskategori och andra kriterier på www.sprakradet.se/kristallen.



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