

Klarspråk.

BULLETIN FRÅN SPRÅKRÅDET NUMMER 2007 | 3

Standardfraser sitter löst i Hässleholm

ett klarspråksprojekt kräver tid och engagemang. Det är roligt och det ger resultat. Men det är bara början. Det konstaterar deltagarna i pilotprojektet för mer lättlästa texter i Hässleholms kommun.

När tre förvaltningar i Hässleholms kommun år 2005 startade ett klarspråksprojekt, bestämde de sig för att arbeta efter ett väl beprövat mönster:

- Texterna kartlades.
- Mallar för beslutsunderlag och protokoll arbetades om.
- En skrivhandledning togs fram.
- Nyheterna presenterades på en inspirationsdag.
- Skrivkurser anordnades, där resonemangen från inspirationsdagen fördjupades.

De förvaltningar som deltog var stadsbyggnadskontoret, miljökontoret och kommunledningskontoret. Ar-

betet hölls samman av en projektgrupp med bland annat nämndsekreterare och informatörer. De fick stöd av en referensgrupp med representanter för alla förvaltningar och av en styrgrupp med chefer och politiker.

– Att starta ett projekt som det här tar tid, tid som egentligen inte finns i den dagliga verksamheten. Det berättar Agneta Westerberg, sekreterare i byggnadsnämnden. Men vi har haft stöd av våra chefer, och det är en förutsättning för att projektet ska lyckas.

– En sådan här utbildning ger insikter och nya tankar, säger Diana Olsson, nyttillträdd utvecklingschef i Hässleholm. Möjligen skulle man ha kopplat projektet till hur vi arbetar praktiskt med ärende- och dokumenthantering. På det sättet kunde språkarbetet effektivt integreras i den dagliga verksamheten.

– Språkseminariet och utbildningsdagarna var en bra början, men det är nu det stora arbetet börjar. Den slutsatsen drar Ritva Nilsson, samordnare på kommunledningskontoret.

Projektet måste följas upp. Det är de inblandade överens om.

– Språket måste bli något som vi naturligt arbetar med hela tiden, framhåller Lisbet Sällström, sekreterare i miljönämnden. På personalmötena kommer vi därför att be varje avdelning visa upp förbättringar de gjort



Hanna Gardell, Agneta Westerberg, Lisbet Sällström och Ritva Nilsson ingick i projektgruppen.

i någon dokumentmall. Vi kommer också att ta fram andra goda exempel och ha en hylla med språkvårdslitteratur i biblioteket.

På stadsbyggnadskontoret ser man över de standardfraser som används i beslut till medborgarna. De är vanliga, de berör många människor och de är inte alltid så begripliga och välformulerade som de borde vara.

Utvecklingschefen Diana Olsson funderar över hur pilotprojektet ska få ordentligt genomslag i alla förvaltningar. Hon leker med en tanke:

– Vi borde kanske låta en person arbeta fullt ut med att utveckla kommunens texter. I en liten kommun som Hässleholm skulle det kunna kombineras med ansvaret för texterna på kommunens webbplats.

*Kerstin Lundin
Språkvårdarna Lundin & Wedin AB*

Läs gärna mer om klarspråksarbete i kommuner i Klarspråk lönar sig (se www.sprakradet.se/klarsprak).

Fler kommuner som drivit klarspråksprojekt: Botkyrka, Huddinge, Järfälla, Karlstad, Lidingö, Nacka, Norrköping, Stockholm, Tyresö.



STARTA ARBETET I GOD TID

En beskrivning av det gångna året i text och siffror är något som de flesta organisationer gör. Och alla som har varit inblandade vet att det är mycket jobb, men med ett ordentligt förarbete och en noggrann tidsplan kan årsredovisningsjobbet ändå bli drägligt. Anna Resare Michélsen, språkkonsult och expert på årsredovisningar, ger råd inför arbetet.

● ● Arbetet med årsredovisningen involverar personer från många olika avdelningar och det är viktigt att alla som ska vara med avsätter tid för sin insats. Det snabbaste sättet att få till tidsplanen är ofta att räkna bakifrån. När måste årsredovisningen vara klar? Hur lång tid behöver tryckeriet? Vilket datum sker slutrevisionen? Och när kommer sifferunderlaget att vara klart?

Så till ambitionsnivån. På senare år har satsningarna på årsredovis-

ningarna ökat och många kan i dag liknas vid exklusiva reklambroschyrer som snarare syftar till att profilera organisationen än att berätta om året som gick. Bestäm på ett tidigt stadium vem som är målgruppen och vilken funktion redovisningen ska ha. Låt detta vara styrande för beslut om innehåll, disposition, grafisk form och tryckkvalitet. Givetvis måste även krav på innehåll från regleringsbrev och liknande föreskrifter följas.

Det som i de allra flesta organisationer tar den längsta tiden är insamlingen av information och bearbetningen av texter. Börja med en grov disposition. När alla är överens i stora drag görs dispositionen mer detaljerad. Under varje huvudrubrik noteras till exempel vilka ämnen som ska behandlas, vilken information som ska visas i diagram och vad som bör illustreras med bild.

● ● Ofta är flera författare inblandade i produktionen. Därför är det extra viktigt att försöka hålla en gemensam språklig stil och samtidigt förbereda skribenterna på att deras bidrag kan bli redigerade. Låt inte förordet låta som en annonstext och verksamhetsbeskrivningen som en lagbok. Det är olyckligt om det står *ska* i VD- eller GD-ordet och *skall* i den finansiella redovisningen, eller om det heter *verksamhetsgrenar* på ett ställe och *affärsområden* på ett annat. Beroende på vem som är målgruppen är det också viktigt att se över mängden fackord som inte kan förväntas vara allmänt kända.

Den språkliga bearbetningen måste få ta sin tid och olika medarbetare kommer att lämna olika typer av synpunkter. Vissa läsare tar inte texten på

allvar förrän den kommer i satt form, vilket kan vara viktigt att ha i åtanke när tidsplanen utformas.

När arbetet lider mot sitt slut och de flesta inblandade börjar bli nog så trötta på det hela, är det en fördel om någon med fräscha ögon kan läsa texten och hitta fel innan det är för sent. Stämmer sidnumren, är rubrikerna korrekt stavade, står det rätt år på om-



Bild: Robert Nyberg.

slaget? Ett annat sätt är att lägga in så pass mycket luft i tidsplanen att det är möjligt att se på den nästan färdiga årsredovisningen med nya ögon.

Tips! Om styrelse och ledning ska vara med på bild brukar det vara bra att ta bilderna så snart som möjligt efter sommarsemestern. Under vinterhalvåret ser de flesta av oss ganska bleka och glämma ut.

Anna Resare Michélsen
Michélsen Konsult AB

Anna Resare Michélsen är frilansande språkkonsult och har arbetat mycket med årsredovisningar. Senaste årsredovisningssäsongen var hon bland annat projektledare för produktionen av Arla Foods årsredovisning och redaktör för Landshypoteks dito.

Så fixar du årsredovisningen

- Starta arbetet i tid.
- Gör en noggrann tidsplan och se till att hålla den.
- Skapa en gemensam målbild av det förväntade slutresultatet.
- Gör en noggrann disposition.
- Bestäm vilken språklig ton redovisningen ska ha.
- Undvik fackspråk om skriften riktar sig till en bred målgrupp.
- Avsätt tid för sena ändringar och korrekturarbete.

RÅDFRÅGA MOTTAGARNA!

Försäkringskassan har fått kritik för svårbegriplig information, bland annat till pensionärer. Det har myndigheten tagit på allvar, med rejäla utvecklingsåtgärder. Informationschefen Inger Dunér berättar här hur de arbetat.

● ● Att förenkla och förbättra våra brev och blanketter är en av våra absolut viktigaste uppgifter, som vi lagt mycket arbete och engagemang på under de senaste åren.

En central del i detta utvecklingsarbete är kundundersökningar. Vi intervjuar, förbättrar och testar igen innan vi släpper ut nya versioner av texterna. Och dessa undersökningar ger otroligt mycket tillbaka! Vi har fått viktiga besked om överskådlighet, struktur och förståelse för ord och begrepp, liksom synpunkter på tonen i vårt sätt att uttrycka oss. Resultatet har givetvis använts av dem som rent konkret arbetat om texterna, men även av andra inom myndigheten. Många drastiska kund-

svar har fungerat som ögonöppnare och igångsättare av bra diskussioner inom Försäkringskassan i stort.

Hur kan då en revidering av t.ex. brev och blanketter gå till? I ett första steg genomför vi gruppdiskussioner och personliga djupintervjuer med användare om vad som upplevs som de största svårigheterna. Därefter utarbetar vi förslag på förenklade brev och blanketter, ibland några olika varianter, och testar dessa på personer som har färsk erfarenheter av kontakter med Försäkringskassan. Och slutligen bearbetas breven och blanketterna än en gång.

Låter vårt arbetssätt omständligt och dyrt? Ja, det tar en hel del tid och det kostar pengar i det korta perspektivet. Men även otydlighet kostar tid och pengar, och det skapar irritation. Vi vet helt säkert att vi kan räkna med att tjäna in satsningen ganska snabbt, inte minst genom att folk slipper ringa och fråga hur man ska förstå våra brev och blanketter.

Inger Dunér
Försäkringskassan

Årsredovisningar

Att skapa en helhet svårast

● ● På Centrala studiestödsnämnden, CSN, är det ekonomichefen Jan Söderholm och kontrollern Patrik Stridh som ansvarar för årsredovisningen.

– Att få ihop det till en helhet, det är det allra svåraste. Det är många skribenter och stilarna kan variera, säger Jan Söderholm. Vår språkvårdare Henrik Haglund har den viktiga uppgiften att se till att texterna blir enhetliga.

Myndigheters årsredovisningar präglas delvis av särskilda villkor. Enligt Patrik Stridh styr regleringsbrevet arbetet helt.

– Vi följer dispositionen i Utbildningsdepartementets regleringsbrev,

verksamhetsgren för verksamhetsgren, mål för mål.

Det är också departementet som är den viktigaste mottagaren, liksom CSN:s styrelse.

– Ekonomistyrningsverket och andra stora myndigheter är också viktiga mottagare, menar Jan.

– Och sist men inte mist de egna medarbetarna, säger Patrik.

Den perfekta årsredovisningen ska, enligt Jan och Patrik, vara enkel och tydlig, med bra analyser och klara slutsatser.

– Analysen är viktig att ägna mycket tid åt. Alla ska kunna förstå den, avslutar Jan Söderholm.

Eva Olovsson

Språkfrågan

KUND I MYNDIGHETS-TEXTER?

Betydelsen av ordet *kund* har vidgats. De flesta är överens om att det betyder "någon som köper en vara eller tjänst av en annan". Men *kund* används ibland också om någon som besöker en präst eller om någon som ansöker om något, t.ex. uppehållstillstånd eller föräldrapenning.

Språkrådet fick en fråga om denna utökade användning av *kund*. Vi skickade ut frågan på remiss till våra kontaktpersoner på myndigheterna, till språkvårdsorgan m.fl. och frågade om deras åsikt.

De flesta anser att *kund* inte är lämpligt att använda i myndighetstexter som riktar sig utåt, till allmänheten. Några myndigheter (Riksgälden i viss mån och Banverket) har dock kunder i ordets vanliga, ursprungliga betydelse, och i affärsmässiga sammanhang använder man självklart ordet. *Kund* används också av flera myndigheter när man skriver om organisationen. Då kan man tala om *kundtjänst*, *kundorientering*, *nöjd-kundindex*, *kundgrupper* m.fl. sammansättningar.

Språkrådet anser att ordet *kund* är olämpligt att använda i myndighetstexter. Det är bara när det uppenbart är en kundrelation i traditionell bemärkelse som kund kan komma på fråga. Hos oss på Språkrådet är det exempelvis naturligt att kalla dem som köper våra skrifter för *kunder*, men vi kallar inte dem som kontaktar oss för språkrådgivning för kunder.

Eva Olovsson
Språkrådet

Nyheter

SKALL BLIR SKA I REGERINGSKANSLIET

Riksdagen har redan gjort det. De flesta utskotten använder *ska* i betänkandena, ett skrivsätt som också har manifesterats i en ny handbok för utskottsbetänkanden.

Regeringskansliet går nu också över till *ska*, även i lagar och förordningar. Det kan naturligtvis invändas att lagboken då får en inkonsekvent utformning. Men så är det redan i dag. Har den svenska lag-samlingen någonsin sett enhetlig ut?

Språket förändras hela tiden, vilket också avspeglar sig i författningsspråket, fast senare än i många andra textgenrer. Föregångare i den här genren är författningssamlingarna för Finansinspektionen, Läke-medelsverket och Statens jordbruks- verk, där man numera konsekvent skriver *ska* i föreskrifter.

Förändrat språkbruk har lett till nya skrivrekommendationer förr i Regeringskansliet, t.ex. när några andra verb-böjningar moderniserades 1979. Att nu gå över från *skall* till *ska* bör inte vara svårare än det var att börja skriva *dra*, *tar*, *vidtas* i stället för *draga*, *tager*, *vidtages*, eller *döms*, *görs*, *bestäms* i stället för *dömes*, *göres*, *bestämmas*.

Stina Malmberg
Justitiedepartementet

FINSKAN I SVERIGE

Finskan i Sverige skiljer sig inte särskilt mycket från finskan i Finland, men då samhällena inte är identiska finns det vissa lexikala skillnader. En del benämningar måste helt enkelt skapas i Sverige.

I min avhandling *Heter Vägverket Tie-laitos eller Tievirasto på finska?* har jag studerat hur svenska samhällstermer uttrycks på finska i de sverigefinska tidningarna *Viikkoviesti* och *Ruotsin Sanomat* från 1983–2003.

Jag undersökte om tidningarna använder finsk- eller svenskspråkiga benämningar och om de finskspråkiga benämningarna är de som Sverigefinska språknämnden har rekommenderat. För att den framtida språkvården skulle kunna ha nytta av arbetet ville jag också studera hur de använda finskspråkiga benämningarna bildats.

Resultatet visade att 95 % av benämningarna i tidningarna var finskspråkiga och att 78 % av dem följde Språknämndens rekommendation (oftast översättningslån eller identiska med standardfinska benämningar). Språkvården i Sverige har alltså genomslagskraft, åtminstone för finska!

Paula Ehrnebo
Språkrådet

NY SPRÅKTIDNING

Augusti kom det första numret av Språktidningen, med en blandning av reportage, populärvetenskap, språkråd och kurios. I premiärnumret finns artiklar om svenskt ungdomsspråk och om högskoleprovets orddel, liksom om språkspillran karaimiska och om en sumerisk språknohb. Språktidningen ersätter Språkvård och en del av innehållet känns igen. Här hittar man den populära avdelningen med frågor och svar, som fortfarande skrivs av Språkrådet, liksom anmälningar av böcker och språknotiser.

Att Språktidningen var efterlängtd visar de många positiva brev som kommit till redaktionen, liksom att många tecknar prenumeration. I mitten av september hade tidningen redan 11 000 prenumeranter och drygt 3 000 lösnummer hade sålts.

Tidningen har också fått ett mycket positivt mottagande i press, radio och tv. Dagens Nyheter valde Språktidningen till en av de tre mest läsvärda under augusti. Och Aftonbla-



dets kulturre-daktion skriver: "...den nya Språktidningen är snygg, rolig och färgglad – men har inte tappat seriositeten och de spännande

vinklarna. Vi får veta sådant vi inte visste, trots att språket är en del av vårt jobb. Och här finns många ingångar till samtal vid köksbordet."

Kommer Språktidningen även att skriva om klarspråk? undrar vi.

– Ja, här finns en hel avdelning med praktiska skrivråd. Där har bland andra språkvårdarna Lundin & Wedin en stående klarspråksspalt, säger Patrik Hadenius, tidningens chefredaktör.

Nathalie Parès
Språkrådet

Många av våra böcker finns i bokhandeln, men du kan också köpa dem direkt från oss. Beställ dem via <expedition@sprakradet.se>, telefon 08-442 42 00 eller fax 08-455 42 26.

Klarspråk.

Ett informationsblad från Språkrådet, språkvårdsavdelningen inom Institutet för språk och folkminnen.

Box 20057, 104 60 Stockholm

Ansvarig utgivare: Olle Josephson

Redaktör: Nathalie Parès

Tfn direkt: 08-442 42 17

Fax 08-455 42 26

E-post: klarsprak@sprakradet.se

Webbplats: www.sprakradet.se

Tryck: Katarina tryck AB.



Institutet för
språk och folkminnen

SPRÅKRÅDET