

# Klarspråk.

**BULLETIN FRÅN SPRÅKRÅDET NUMMER 2019|2**

## Goda exempel att inspireras av

Vad vill ni som läser Klarspråk ha mer av? Den frågan ställde vi i en läsarenkät förra hösten. Ett av de vanligaste svaren var fler goda exempel. Hur har andra gjort? Vad finns det för smarta sätt att jobba med klarspråk? Hur kan man ta reda på vad läsarna tycker är begripligt?

I det här numret fokuserar vi just på sådana goda exempel. De kommer från myndigheter (och en kommun) med vitt skilda uppdrag och verksamheter.

Årets vinnare av Klarspråkskristallen, Skatteverket, berättar om en framgångsrik modell för att skriva texter tillsammans i så kallade skriparstugor. Där samlas en språkkonsult och andra experter i en arbetsgrupp som gemensamt skriver nya texter. Då får de med alla viktiga perspektiv från början.

SCB använder infografik i sociala medier för att sprida statistik. Sundbybergs stad undersöker hur tillgänglig stadens information är och har arrangerat fokusgrupper och intervjuat personer med nedsatt läsförmåga.

Svea hovrätt har låtit nämndemän undersöka bemötandet och språkbruket i rättsalen. Statens tjänstepensionsverk följer upp sina mejlutskick och noterar hur många kunder som ringer och frågar och vad de frågar om. På så sätt kan de förbättra utskicken.

Så, varsågoda – låna så många goda idéer ni kan och sprid dem gärna vidare!

*Gabriella Sandström, redaktör*

## Vinnare av Klarspråkskristallen 2019: **Skatteverket skriver tillsammans, för alla**

**T**illsammans gör vi sambålet möjligt – enkelt, rätt och tryggt för alla är Skatteverkets vision. Den ska visa vägen i allt vi gör. För oss som jobbar med klarspråk är *alla* ett viktigt ord, men även *tillsammans* har fått en särskild betydelse sedan vi började använda skriparstugor som metod för att skriva klarspråk.

Tidigare var det vanligt att en sakkunnig skrev en text som en språkkonsult sedan fick för granskning, ofta kort före publicering. Den sakkunniga väntade sig som mest ett avancerat korrektur, medan språkkonsulten gjorde sitt bästa för att målgruppsanpassa texten. Resultatet kunde bli en kompromiss som ingen var helt nöjd med.

Skrivarstugor blev vår väg ur detta. Så här gör vi: En arbetsgrupp bildas med en språkkonsult, sakkunniga, en jurist och ibland en webbredaktör. Arbetet inleds med att sakkunniga och jurister får en genomgång av vad klarspråk är och varför det är något att sträva efter. Det är viktigt att inte hoppa över detta steg, eftersom klarspraksarbete bygger på insikt om värdet.

Gruppen ses vid ett antal tillfällen om ett par timmar och skriver texter tillsammans. Eftersom det inte finns någon färsk förlaga att försvara blir acceptansen för ändringar stor. Ibland kan språkkonsulten ta fram övergripande underlag att utgå från, vilket underlättar ytterligare.

Skrivarstugan kombineras alltid med att vi undersöker målgruppens behov, genom exempelvis webbenkäter eller



Kultur- och demokratiminister Amanda Lind med Camilla Lindholm och Sandra Hvarfner från Skatteverket.

samtal med skatteupplysningen och handläggare som möter allmänheten.

Vi ser flera fördelar med skriparstugor:

- Texten blir en gemensam angelägenhet i stället för att olika parter investerar i varsin version.
- Ingen lägger tid och energi på en text som inte håller i sak eller ur klarspråkssynpunkt.
- Deltagarna lär av varandra, vilket gör processen enklare och acceptansen för klarspråk större för varje skriparstuga.

Vi tror också att skriparstugorna kan påverka bilden av vad som är en bra myndighetstext. De flesta på Skatteverket känner till klarspråk och att det är något bra. Men att förändra sitt skrivande är svårt. Skriparstugorna ger textexempel som kan inspirera även utanför sitt sammanhang.

*Camilla Lindholm, språkkonsult och  
språksamordnare på Skatteverket*

### Ur juryns motivering:

”Klarspråkskristallen 2019 tilldelas Skatteverket för ett inspirerande och framgångsrikt klarspraksarbete med medborgarna i fokus.”



Synpunkter från kunderna ger viktiga insikter och bidrar till bättre mejlutskick. Foto: SPV.



Wrangelska palatset. Foto: Svea hovrätt.

## Svea hovrätt arbetar med både bemötande och klarspråk

● ● I bemötande- och klarspraksarbetet i Svea hovrätt ingår att följa upp och mäta om arbetet har fått effekt. En metod är enkätundersökningar. Det verkar dock ha uppstått en viss ”enkätmättnad” som gör det svårt att få en bra svarsfrekvens. Vi har därför prövat andra metoder att mäta genomslaget för bemötande- och klarspraksarbetet.

Hösten 2018 fick några av hovrättens nämndemän besöka förhandlingar och besvara skriftliga frågor om bemötandet i rättsalen, däribland språkbruket. Detta gav även nämndemännen en insikt i hur rättsens ledamöter uppfattas av parterna.

På det hela taget var resultatet bra, även om nämndemännen påpekade att bemötandet var väl formellt ibland. I de flesta fall uppfattades språkbruket som vardagligt och begripligt och med en vänlig ton. Det förekom dock en del fackord som kan vara svåra att förstå, t.ex. *NFC*, *likgiltighetsuppsåt*, *forensiker* och *recidivfara*. Vi kommer att ta tillvara resultaten i vårt fortsatta arbete med bemötande.

*Per Sundberg, Svea hovrätt*

## Tillgängligare information i Sundbyberg

● ● I Sundbybergs stad undersöker vi hur tillgänglig vår information är. Vi undersöker också vilka kanaler och format vi bör använda för att mottagarna ska kunna ta till sig informationen.

I steg 1 har vi hållit fokusgrupper och gjort djupintervjuer med personer med nedsatt läsförmåga på grund av exempelvis funktionsnedsättningar eller hög ålder. Steg 2 är att göra en enkät till all-

## Begripligare brev om tjänstepension

● ● På Statens tjänstepensionsverk (SPV) har vi arbetat med att förbättra språket i mejl till våra kunder. Vi samlade in mejl från ett antal medarbetare med kundkontakt och granskade innehåll, disposition och språk. Efter det hade vi en klarspraksutbildning som byggde på de granskade mejlen och gav sedan individuell återkoppling till varje person. Planen är nu att göra en ny granskning för att se hur insatserna påverkat språket.

Våra utskick är en del av vår kommunikativa helhet och har ofta en kopp-

ling till webbplatsen. För att veta hur kunderna upplever utskicken följer vi upp vissa av dem genom att notera hur många som ringer, vad de frågar om eller har synpunkter på. Vid större utskick har vi börjat göra riktade kundundersökningar. I det löpande arbetet med utskick är kundservice med och bidrar med synpunkter från kunderna. Med hjälp av resultaten kan vi förbättra utskicken.

*Jennie Lind, SPV*

## Infografik som engagerar och väcker intresse

● ● Statistikmyndigheten SCB vill göra statistik tillgänglig för fler, och det gör vi med hjälp av infografik i sociala medier. Det är lyckat – nyligen nådde vi milstolpen 10 000 följare på Instagram.

Infografiken är ett sätt att nå ut till och engagera unga och ovana statistik användare. Vi vill lyfta fram statistikens betydelse i samhället, på ett människonära och underhållande sätt.

Kommunikatörer, statistiker och formgivare samarbetar genom hela processen. Vi testar olika idéer och kommer gemensamt fram till hur statistiken kan illustreras på ett sätt som är visuellt tilltalande och enkelt att förstå.

Uppslag till sakinnehållet får vi ofta genom omvärldsbevakning. Infografiken ska relatera till sådant som händer i samhället, stort som smått. Konsum-



Fordonsstatistik presenterad på ett annorlunda sätt i SCB:s infografik på Instagram.

tion, yrken och pensioner är exempel på ämnen som vi nyligen har använt. Vi försöker vara lekfulla experter, ibland genom att använda illustrationer, eller som i exemplet genom att lyfta fram en nördig siffra.

*Karin Hansson och Stephanie Bresell, SCB*

mänheten för att kunna vikta resultatet. Vi vill visa att t.ex. punktlister gör text mer tillgänglig för alla – inte bara personer med nedsatt läsförmåga.

Syftet med undersökningen är att samla in ett bra underlag för att utbilda anställda i att skriva tillgängligt. På så sätt följer vi också upp en överenskommelse med funktionsrättsorganisationer i staden om att kommunicera tillgängligt.

Vi har ställt frågor om hur personerna i fokusgrupperna helst vill ha information vid vägarbeten och stadsplanering. Vi har också låtit dem testa information om simhallen i fyra olika format: klarspråk, lättläst, lättläst med bilder och en film med undertexter.

*Susanna Järlund, Sundbybergs stad*

## Tydliga budskap på Riksrevisionen

● ● Revisorer i staten behöver vara tydliga för att bidra till att skattepengarna hanteras på ett bra sätt. Därför har Riksrevisionen startat ett klarspråksprojekt för att stärka dem i sitt skrivande.

– Vi vill komma ifrån krångligt språk utan att ge avkall på skärpan i våra budskap. Vi har satsat på att öka kunskaperna med egna riktlinjer och utbildning, säger kommunikationschefen Anna Maria Böök.

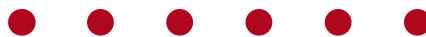
Många har arbetat med att konkret ta reda på vad klarspråk innebär i revision-

## Uppdaterad broschyr om krisberedskap



Broschyren *Om krisen eller kriget kommer* delades ut till 4,8 miljoner hushåll under Krisberedskapsveckan 2018. Foto: Thomas Henrikson, MSB.

● ● 2018 tog Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) fram broschyren *Om krisen eller kriget kommer* i samråd med Försvarmakten. Ett flertal organisationer, sakkunniga och klarspråksgranskare bidrog till den nya versionen. Ord som *drivmedelsstation*, *försvarsvilja* och *krigsplacering* diskut-



en och hur stödet behöver se ut. Nästan alla revisorer har fått utbildning där teori varvats med övning på riktiga texter för att hitta nya språkliga lösningar.

– Vi har på kort tid skapat en gemensam plattform. Det viktigaste i långa loppet är att klarspråk blir en naturlig del i vårt dagliga skrivande av både rap-

rades fram och åter. Vi anpassade tonen från 1961 års utskick till ett språk som passar vår tid och ändrade formatet från passtorlek till det mer läsvänliga formatet A5.

Eftersom ingen kan veta vilka språk som talas i vilka hushåll, fick alla en svensk version av broschyren, men den finns även tillgänglig på de nationella minoritetsspråken och de vanligaste invandrarpråken. Den finns också inläst på svenska och engelska, i punktskrift, Daisy-format, lättläst och som tecken-språksfilm. Vi gjorde också en film där buktalaren Zillah med apan Totte visar och förklarar broschyren för barn.

Broschyren kommer att leva vidare i alla format. Vår undersökning visar att åtta av tio personer har sparat den.

*Anna Teljfors, MSB*

porter och andra texter. Klarspråk ingår därför också i vår kvalitetssäkring, och vi jobbar mycket med återkoppling för att bidra till ett fortsatt lärande, säger avdelningschefen Viveca Norman.

*Monika Pettersson, Riksrevisionen*

## Tre frågor till ...

**Anne Isberg**, kommunikatör och klarspråksansvarig på Kronofogden som undersökt termen *kund* i myndigheters kommunikation.

### ● Berätta om din undersökning! Vad gav den för resultat?

– Jag lät 46 språkvårdare svara på en enkät om termen *kund*. Enkäten visade att *kund* är den vanligaste benämningen på myndigheternas målgrupper i den interna kommunikationen. *Medborgare* och *intressent* kom på andra och tredje plats. I den externa kommunikationen använder de flesta *medborgare*, medan *kund* kom på andra plats, följt av *intressent*.

### ● Hur används *kund* på din egen myndighet Kronofogden?

– Vi använder termen *kund* i den interna kommunikationen, bland annat när vi talar om våra strategier. *Kund* används också när vi i huvudsak skriver för vår uppdragsgivare, till exempel i årsredovisningen. *Kund* är inte tänkt att användas när vi kommunicerar med medborgare, men förekommer i samsamsättningar som *kundservice*.

### ● Vad tycker språkvårdarna som svarat på enkäten om *kund*?

– Drygt hälften tycker inte att *kund* passar i myndigheter. Ett vanligt ar-

Anne Isberg.  
Foto: United Frog Studio.



gument är att termen associeras med service och valfrihet, medan medborgare har begränsad valfrihet i kontakter med myndigheter. Ett vanligt argument för *kund* är att termen är praktisk och kan få myndighetsanställda att behandla medborgare mer serviceinriktat.

## Notiser



### De prisades på Språkrådsdagen

FÖRUTOM Klarspråkskristallen (se sid. 1) delades följande priser ut under Språkrådsdagen: **Irén Horvatne** och **Teresa Kwiatkowski** fick Minoritetsspråkspriset 2019 för sitt engagemang och arbete med att stärka romska ungdomar i deras språk och identitet. Erik Wellanders pris gick till **Linus Salö** för att han har ökat kunskapen om och fördjupat förståelsen av svenskans bruk i vetenskapliga och akademiska sammanhang.

### Språkkonsultutbildning startar i Norge

I HÖST STARTAR Universitetet i Oslo landets första universitetsutbildning i klarspråk. I likhet med den svenska språkkonsultutbildningen innehåller den även praktiska moment, som praktik på en arbetsplats.

### Skriv bättre texter till medborgarna



VARFÖR FUNGERAR den skriftliga kommunikationen mellan myndigheter och medborgare ofta så dåligt? Den danska boken *Skriv bedre til borgerne* utgår från konkreta exempel och går igenom vad som gör en text svår respektive lätt att förstå. Den vänder sig till chefer och anställda i offentlig sektor som vill

förbättra begripligheten i texter de skriver till medborgare.

### Norska termverktyg

I NORGE HAR MAN utvecklat nya verktyg och standarder inom terminologi. Bland annat har man byggt upp en gemensam begreppskatalog på en portal där alla kan söka efter svåra begrepp och ta reda på vad de betyder. Verktygen finns på [www.difi.no](http://www.difi.no) och [www.brreg.no](http://www.brreg.no).

### Konsten att skriva facklitteratur



I *Text & stil – att skriva med vetenskap* delar författaren Magnus Linton med sig av strategier och reflektioner kring skrivandets hantverk. Boken vänder sig i första hand till forskare och experter som söker nya former för effektivt berättande men också till andra som förmedlar fakta och kvalificerad kunskap, som utredare, rapportförfattare, redaktörer, kommunikatörer och journalister.

### Språkförsvarets pris till Terminologicentrum TNC

NUMERA NEDLAGDA Terminologicentrum TNC har belönats av Språkförsvaret för sitt mångåriga och värdefulla arbete för en effektiv fackspråklig kommunikation. I motiveringen nämner juryn att TNC varit med om att rekommendera termer som vi i dag tar för givna, t.ex. *plast*, *dator* och *infartsparkering*.

### Rapport om att beskriva bilder

BILDBESKRIVNINGAR är viktiga för att tillgängliggöra bilder och grafik så att användare med syn-

nedsättning inte missar viktig information. Hur skapar man bildbeskrivningar som är korta och läsvänliga och som bidrar till läsarens förståelse och upplevelse av innehållet? Det tas upp i rapporten *Bildbeskrivning för tillgänglighet*, som kan laddas ned från MTM:s webbplats [www.mtm.se](http://www.mtm.se).

### Sånt vi bara gör

*Sånt vi bara gör* är en bok om vardagshandlingar. I 91 korta texter ger forskare inom humaniora exempel på sånt vi bara gör utan att fundera över. Det handlar bl.a. om språkets artighetsregler, om särskrivningar och om nya sätt att avsluta en köpdialog sedan butikerna börjat ta betalt för plastkassarna.



## Ur kalendariet

**19 juni 2019: Begriplig text**, heldagsseminarium med rapportering av projektets resultat. Stockholm

**25–27 september 2019: Plain 2019**, internationell klarspråkskonferens, tema: *Clear communication – clear results*. Oslo, Norge

**16–17 oktober 2019: Språk och rätt i forskning, utbildning och praktik**, konferens. Linnéuniversitetet, Växjö

## 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@sprakochfolkminnen.se](mailto:klarsprak@sprakochfolkminnen.se)  
Webbplats: [www.sprakochfolkminnen.se](http://www.sprakochfolkminnen.se)  
[facebook.com/sprakradet](https://facebook.com/sprakradet)  
[twitter.com/sprakradgivning](https://twitter.com/sprakradgivning)  
Tryck: Lenanders Grafiska AB.