



# Klarspråk lönar sig

Handbok för ett effektivt klarspråksarbete

*Andra upplagan*

Anneli Hedlund



HUMANISTISKA  
BIBLIOTEKET

*Adress till förlaget:*

Norstedts Juridik AB/Fritzes, 106 47 Stockholm

Telefon växel: 08-598 191 00, fax 08-598 191 91

*Beställningar:*

www.fritzes.se

E-post: order.fritzes@nj.se

Adress: Norstedts Juridik AB/Fritzes, Kundservice,  
106 47 Stockholm

Telefon kundservice: 08-598 191 90, fax 08-598 191 91

**KLARSPRÅK LÖNAR SIG**

Handbok för ett effektivt klarspråksarbete

Anneli Hedlund

Upplaga 2:2

ISBN 978-91-38-32620-6

© 2013 Språkrådet och Norstedts Juridik AB/Fritzes

Grafisk form: Typ&Design AB, Stockholm

Tryck: Elanders Sverige AB, Mölnlycke 2015

Att mångfaldiga innehållet i detta verk, helt eller delvis, utan medgivande av Norstedts Juridik AB, är förbjudet enligt lagen (1960:729) om upphovsrätt till litterära och konstnärliga verk. Förbudet gäller varje form av mångfaldigande, såsom exempelvis tryckning, kopiering, ljudinspelning liksom elektronisk återgivning eller överföring.

# En handbok för stöd och inspiration

När *Klarspråk lönar sig* kom ut år 2006 fyllde den ett tomrum. Det fanns ingen bok som beskrev hur ett systematiskt och långsiktigt klarspråksarbete skulle kunna läggas upp, men däremot fanns det ett stort behov av bra förebilder och metoder för klarspråksarbete. Idén kom från Anneli Hedlund, journalist och kommunikatör, som då själv drev ett klarspråksarbete i Norrköpings kommun. Hon fick i uppdrag att skriva boken i samarbete med dåvarande Klarspråksgruppen vid Regeringskansliet.

Sedan *Klarspråk lönar sig* kom ut har mycket hänt. Ansvaret för klarspråksfrågorna har flyttats från Klarspråksgruppen till Språkrådet, språklagen antogs 2009 och i offentlig verksamhet har arbetet med klarspråk ökat. Men fortfarande finns det behov av att hitta metoder och goda exempel som kan användas i klarspråksarbetet.

Den nya utgåvan av *Klarspråk lönar sig* har uppdaterats med vad som hänt på området sedan första utgåvan. Den innehåller också nya, inspirerande exempel på hur myndigheter, kommuner och landsting arbetar med klarspråk.

Att uttrycka sig klart och begripligt så att budskapet går fram är i och med språklagen en skyldighet för offentliga organisationer. Men även privata organisationer har mycket att vinna på att uttrycka sig tydligt.

Vi hoppas att de råd och tips som vi ger i *Klarspråk lönar sig*, tillsammans med beskrivningarna av olika sätt att arbeta, ska ge inspiration till att starta och driva klarspråksarbete.

*Eva Olovsson*

språkvårdare vid Språkrådet

## Presentation av författaren

Anneli Hedlund är journalist och kommunikatör. Hon har arbetat med klarspråksfrågor sedan början av 2000-talet i både privata och offentliga organisationer.

# Innehåll

|   |           |
|---|-----------|
| Det här är klarspråk . . . . .  | 7         |
| Det är mycket som talar för klarspråk . . . . .                                       | 10        |
| Språklagen och klarspråk . . . . .  | 13        |
| En modell för ett lyckat klarspråksarbete . . . . .                                   | 15        |
| Metoder och aktiviteter i klarspråksarbetet . . . . .                                 | 21        |
| Språkrådet har ansvar för klarspråksfrågorna . . . . .                                | 29        |
| <b>Så här arbetar vi – några offentliga organisationers klarspråksarbete. . . . .</b> | <b>32</b> |
| Försäkringskassan – prisad webbutbildning är viktig i klarspråksarbetet . . .         | 34        |
| Helsingborgs kommun har skapat en tydligare kommunwebb . . . . .                      | 39        |
| Region Västerbotten har ett centrum för tillgänglig information. . . . .              | 44        |
| Riksdagsförvaltningen gör en grundlig klarspråkssatsning . . . . .                    | 49        |
| Skatteverket har en helhetssyn på klarspråk och bemötande . . . . .                   | 55        |
| Sveriges Domstolar har en gemensam strategi för klarspråksarbetet . . . . .           | 60        |
| Trafikverket – en myndighet med lång tradition av klarspråksarbete . . . . .          | 65        |
| Kort klarspråkshistorik . . . . .   | 71        |
| Litteratur och webbplatser . . . . .  | 74        |



# Det här är klarspråk

Klarspråk står för ett klart, tydligt och mottagaranpassat språk. Begreppet började användas på 1990-talet av myndigheter som arbetade med språkvård. Klarspråk kom att stå som motpol till det traditionella myndighetsspråket, det vill säga ett överdrivet tillkrånglat språk med långa meningar och abstrakta och svårbegripliga ord.

Det finns fortfarande en koppling mellan klarspråksarbete och offentlig verksamhet, men principerna för klarspråk är precis lika användbara också i privat verksamhet.

## Så här skriver du klarspråk

Här följer några råd till den som vill skriva enligt klarspråksprinciper:

- Tänk på läsaren
- Vägled läsaren
- Skriv det viktigaste först
- Skriv kort
- Undvik ålderdomliga och svårbegripliga ord
- Förklara svåra men nödvändiga termer
- Använd en naturlig ordföljd
- Använd ett aktivt språk
- Sammanfatta längre texter
- Tänk på textens utseende

### Tänk på läsaren

Börja alltid med att göra klart för dig varför du skriver och till vem eller vilka du vänder dig. Vad är syftet med texten? Vad ska läsaren veta eller göra efter att ha läst texten? Vilka förkunskaper har läsaren i ämnet? Vad vet du om läsarens språkliga kompetens?

## Vägled läsaren

Med hjälp av en tydlig och överskådlig struktur får läsaren vägledning genom texten. Innehållsförteckning, underrubriker och en läsanvisning om hur texten är uppbyggd underlättar för läsaren. Styckeindelningen ska vara logisk och stycken och meningar ska föra tanken framåt. Sambanden blir tydliga med hjälp av sambandsord som *trots allt*, *eftersom*, *därför att*.

## Skriv det viktigaste först

Börja med den information som är viktigast för läsaren. Då är det störst chans att du fångar läsarens intresse och att ditt budskap går fram. Gäller det beslut av olika slag är det själva beslutet som är viktigast för läsaren och sedan skälen för det.

## Skriv kort

Skriv aldrig längre än nödvändigt och bara det läsaren behöver veta, inget mer. Det ökar chansen att din text blir läst och förstådd. Kan du säga det du vill på fem rader – då är fem rader rätt långd.

## Undvik ålderdomliga och svårbegripliga ord

Språket förändras över tiden, men många ålderdomliga ord lever kvar i myndighetsspråket. Orden gör texten stel och kanslispråklig. Det är ord som *erhålla* i stället för *få*, *avgäld* i stället för *avgift* och *erlägga* i stället för *betala*. Läs mer om ålderdomliga ord och vad de kan ersättas med i Statsrådsberedningens *Svarta listan*, [www.regeringen.se/publikationer](http://www.regeringen.se/publikationer).

## Förklara svåra men nödvändiga termer

Ibland behöver du använda fackord och svårbegripliga uttryck. Då måste du förklara vad de betyder första gången de används i texten. Du kan också komplettera din text med en ordlista.

## Använd en naturlig ordföljd

Det naturliga är att huvud verbet kommer tidigt i meningen. Huvud verbet är det ord som talar om vad någon gör eller vad som händer i texten. Om huvud verbet kommer sent i meningen får hjärnan svårt att tolka sammanhanget



och läsaren kan bli tvungen att läsa meningen på nytt. *Skatteverket föreslår enklare skatteregler vid försäljning av privatbostäder* är en mening med naturlig ordföljd. Huvud verbet är *föreslår*.

### Använd ett aktivt språk

En text blir lättare att förstå om läsaren direkt ser vem eller vilka som står bakom huvudverbets handling, till exempel: *Försäkringskassan beslutade att ge honom bidrag*. Jämför med *Bidrag har beviljats honom*, som är en mening i passiv form. Här står huvud verbet, *beviljats*, i passiv form. (Passiva verb har -s på slutet.) Meningar i passiv form ger lätt ett intryck av distans mellan läsare och skribent, och det kan vara svårt att veta vem som gör något.

### Sammanfatta längre texter

Längre texter ska inledas med en sammanfattning. Då kan läsarna snabbt avgöra vad texten handlar om. Sammanfattningen fungerar också som en introduktion som gör att själva texten blir lättare att förstå.

### Tänk på textens utseende

Det är inte bara språket som avgör om en text är lättläst, utan också utseendet på dokumenten. Raderna i en text får inte vara för långa. Då får ögat svårt att hitta nästa rad och läsningen blir tröttsam. En rekommendation för skrivmallar i A4-format är en radlängd på max 13 cm. I brev och rapporter ska högerkanten gärna vara lite ojämn. Det ger variation i texten som gör det lättare att läsa.

Radavstånd och valet av teckensnitt och teckenstorlek är också sådant som har betydelse för läsbarheten.

Läs mer om hur du utformar texter enligt klarspråksprinciper i till exempel *Klarspråkstestet* på Språkrådets webbplats, eller i boken *Att skriva bättre i jobbet*.

# Det är mycket som talar för klarspråk

Det finns många argument som talar för att arbeta med klarspråk:

- Det är lag på att skriva begripligt
- Klarspråk ger bättre kommunikation
- Klarspråk är bra för demokratin
- Klarspråk ökar medborgarnas förtroende
- Klarspråk sparar tid och pengar

## Det är lag på att skriva begripligt

Den 1 juli 2009 fick Sverige en språklag. Enligt språklagens elfte paragraf, den så kallade klarspråksparagrafen, ska språket i offentlig verksamhet vara vårdat, enkelt och begripligt. Men redan i förvaltningslagen från 1986 står det så här:

”Myndigheten ska sträva efter att uttrycka sig lättbegripligt. Även på andra sätt ska myndigheten underlätta för den enskilde att ha med den att göra.”

Läs mer om språklagen i kapitlet Språklagen och klarspråk på sidan 13.

## Klarspråk ger bättre kommunikation

Språket är vårt viktigaste verktyg. Det är med språk vi kommunicerar, och att kommunikationen fungerar är en förutsättning för att vi ska kunna driva en bra och effektiv verksamhet.

Att arbeta med klarspraksfrågor är en del i ett långsiktigt kvalitetsarbete. Både den interna och externa kommunikationen förbättras och det innebär kompetensutveckling för medarbetarna.

## Klarspråk är bra för demokratin

Språket ska inte vara ett hinder för människor att ta del i samhällslivet, att förstå beslut och att engagera sig politiskt. Ett klart och begripligt språk är nödvändigt för att dialogen mellan beslutsfattare och medborgare ska fungera. Det är också en demokratisk rättighet att få begriplig information.

## Klarspråk ökar medborgarnas förtroende

Att inte förstå en text skapar lätt misstro. Använder organisationen ett klart och begripligt språk så får medborgarna större förtroende för den.

## Klarspråk sparar tid och pengar

Korta texter sparar lästid, och begripliga texter minskar risken för missförstånd. Det innebär att man vinner tid, och därmed pengar, på att inte behöva svara på frågor i onödan, komplettera beslutsunderlag eller reda ut missförstånd på grund av att texten är krångligt skriven.

Joseph Kimble är professor i juridik vid M. Cooley Law School i USA och har sedan mitten av 1990-talet gett ut råd om klarspråk och om hur man kan argumentera för att klarspråk lönar sig. I boken *Writing for Dollars, Writing to Please* sammanfattar han bland annat 50 undersökningar som visar på vinsterna med klarspråk – för medborgare, skribenter, företag och myndigheter.

I Sverige har vi också många exempel på att det lönar sig att arbeta med klarspråk.

### *Spara 50 veckors lästid på ett tjänsteutlåtande*

I en medelstor förvaltning i en svensk kommun skriver medarbetarna cirka 300 tjänsteutlåtanden varje år. Om 80 personer läser det genomsnittliga tjänsteutlåtandet 15 minuter så innebär det 6 000 timmar varje år. Med mer lättlästa texter så skulle lästiden kunna minskas till cirka 10 minuter per utlåtande. Den totala lästiden blir då 4 000 timmar per år.

Den sparade lästiden, 2 000 timmar, motsvarar 50 effektiva arbetsveckor för en heltidsanställd. Exemplet gäller endast *en* typ av text på en medelstor kommunal förvaltning.

### *Försäkringskassan förlorade miljoner på ett krångligt brev*

Vid årsskiftet 2002/2003 fick närmare en miljon pensionärer ett svårbegripligt brev från Försäkringskassan. Brevet var ett beslut om att

Försäkringskassan räknat om deras ålderspension, men det orsakade många frågor från oroliga pensionärer. Det blev ett dyrt brev för Försäkringskassan. Det gick bland annat åt 80 årsarbetskrafter för att svara på frågor, och kundundersökningarna för att ta fram ett nytt brev gick på närmare en halv miljon kronor.

#### *Riksdagsförvaltningen räknade på kostnaden för otydligt språk*

Riksdagsförvaltningen började planera ett klarspråksprojekt år 2012. För att övertyga ledningen om nyttan med klarspråk tog arbetsgruppen för klarspråksfrågor bland annat fram nedanstående räkneexempel.

Om alla 650 anställda i Riksdagsförvaltningen får lägga sammanlagt tre minuter mer varje dag på att läsa otydliga och röriga texter blir det cirka 7 500 timmar om året. Kostnaden för varje timme är i snitt 328 kronor. Det betyder att priset som Riksdagsförvaltningen betalar för otydligt språk är nästan 2,4 miljoner kronor per år. Arbetsgruppen tror dessutom att tre minuter längre lästid är lågt räknat.

#### *VHS minskade kostnaderna med hjälp av klarspråk*

På uppdrag av universitet och högskolor genomför Verket för högskoleservice (VHS) antagningar till utbildningar via en e-tjänst. År 2009 arbetade VHS med att förbättra informationen som möter de sökande när de till exempel söker information om utbildningar, gör anmälan och tar del av antagningsbeskeden i e-tjänsten. Bland annat lade man den viktigaste informationen först, lade till informativa mellanrubriker, skrev instruktioner i form av numrerade listor och strök onödig information. Det här arbetet minskade kostnaderna för mejl och telefonsamtal från sökande till VHS kundtjänst med 20 procent.

Från 1 januari 2013 ingår VHS i Universitets- och högskolerådet.

# Språklagen och klarspråk

Den 1 juli 2009 fick Sverige en språklag. I lagen anges svenskans och andra språks ställning och användning i det svenska samhället. Språklagen preciserar också vilka skyldigheter offentliga organ har inom olika områden som handlar om språk och språkanvändning. Grundregeln är att svenska är förvaltnings språket och ska användas i den offentliga sektorn. Det är viktigt för att svenskan ska kunna utvecklas och förnyas.

## Klarspråksparagraf

Språklagens elfte paragraf är den så kallade klarspråksparagrafen. Den anger att språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt. I Språkrådets uttolkning av språklagen står det så här:

”Med *vårdat* språk menas att språket ska följa den officiella språkvårdens rekommendationer och kunna förstås av den enskilde. Det kräver ett *enkelt språk*, det vill säga ett språk utan svårbegripliga ord och med en enkel och tydlig grammatisk uppbyggnad. Med *begripligt språk* menas att språket ska vara anpassat så att mottagaren bör kunna förstå. Även den grafiska utformningen ska vara enkel och tydlig.

Man bör så långt som möjligt också ta hänsyn till särskilda kommunikativa behov hos olika grupper, till exempel personer med annat modersmål än svenska och personer med funktionsnedsättning. Detta kan göras genom att presentera innehåll på olika sätt efter behov: på särskilt lättläst svenska, i punktskrift, i talad eller multimedial form, eller på ett annat språk än svenska.”

Kravet på ett vårdat, enkelt och begripligt språk handlar inte bara om den information som riktar sig till externa mottagare, till medborgarna. Det gäller också interna dokument och information mellan offentliga organisationer. Dessutom gäller det inte bara det skrivna ordet utan också det talade.

## Klarspråk – inte bara på svenska

Klarspråk rör inte bara det svenska språket, utan alla språk som används i offentlig verksamhet, även översättningar.

## När klarspråk inte räcker

Alla har inte samma möjligheter att tillgodogöra sig information, även om den är skriven på klarspråk. Offentliga organisationer bör därför så långt som möjligt ta hänsyn till särskilda behov hos olika grupper. Till exempel kan personer med annat modersmål än svenska och personer med lässvårigheter behöva information på lättläst svenska eller som ljudinspelning.

## Enhetliga termer underlättar vår kommunikation

Myndigheter har ett särskilt ansvar för att svensk terminologi inom deras olika fackområden finns tillgänglig, används och utvecklas. Så står det i språklagens paragraf 12.

Vi möter ständigt nya termer i och med att nya företeelser uppstår, inte minst inom teknik. Det är viktigt att vi använder termer på ett enhetligt sätt och menar samma sak med dem. En stor vinst med en enhetlig terminologi är en effektivare kommunikation där man undviker missförstånd.

Det är också viktigt att vi dokumenterar våra begrepp och gör dem tillgängliga, till exempel i Rikstermbanken som är Sveriges nationella termbank. Rikstermbanken är en databas som är tillgänglig för alla och som innehåller termer och begrepp från många olika ämnesområden.

Läs mer om språklagen i Språkrådets rapport *Språklagen i praktiken – riktlinjer för tillämpning av språklagen*.

# En modell för ett lyckat klarspråksarbete

Klarspråksarbete kräver planering, organisation och personligt engagemang. En bra början är att starta ett projekt innan klarspråksarbetet blir en del av den ordinarie verksamheten.

Här följer en modell att utgå från för planering och genomförande av ett klarspråksprojekt.

## Skapa bra förutsättningar för klarspråksprojektet

Innan arbetet sätter igång är det viktigt att se till att förutsättningarna för projektet är så goda som möjligt.

- Förankra klarspråksfrågorna hos ledningen
- Klargör ansvaret
- Avsätt tid och pengar
- Bestäm ambitionsnivå
- Engagera medarbetarna

### Förankra klarspråksfrågorna hos ledningen

Klarspråksarbetet måste ha stöd hos ledningen. Idén måste presenteras och motiveras – varför behöver organisationen arbeta med klarspråk? För kommuner och landsting är det viktigt med stöd både från den politiska ledningen och från tjänstemannaledningen.

Cheferna i organisationen är nyckelpersoner. De ska ta ansvar för nya rutiner och nya skrivsätt. Därför är det extra viktigt att inledningsvis satsa på seminarier och utbildningar för cheferna.

### Klargör ansvaret

Var ska ansvaret för klarspråksarbetet ligga? Ledningen har det övergripande ansvaret, men ansvaret för det praktiska arbetet måste placeras någon annanstans. Många organisationer har valt att lägga ansvaret på kommunikationsavdelningen. Det är en naturlig placering eftersom informatörer och kommunikatörer är utbildade i att informera på ett tydligt sätt.

Om organisationen anställer en språkexpert, bör han eller hon organisatoriskt finnas nära ledningen. Det ger bäst resultat, har erfarenheter visat.

### **Avsätt tid och pengar**

Klarspråk sparar både tid och pengar, men ett projekt behöver resurser. De som arbetar med projektet behöver arbetstid för att prestera ett bra resultat. Ett projekt blir inte effektivt om projektgruppen ska driva arbetet vid sidan av alla sina ordinarie arbetsuppgifter.

Att anordna seminarier och utbildningar, att anlita en extern språkkonsult och producera handböcker, är exempel på aktiviteter som kostar pengar.

Att avsätta tid och pengar för klarspråksarbetet ska inte ses som en kostnad utan som en investering. Det är en investering i förbättrad kommunikation och höjd kompetens hos medarbetarna.

### **Bestäm ambitionsnivå**

Hur omfattande ska klarspråksarbetet vara? Vilka resurser har vi? Att starta ett projekt är relativt enkelt, men projektet ska också fungera under hela projekttiden. Resultaten ska även inlemmas i den ordinarie verksamheten. Läg därför ambitionerna på en rimlig nivå. Det är bättre att börja i liten skala än att starta ett stort projekt som organisationen inte har resurser att förvalta.

### **Engagera medarbetarna**

Med engagerade medarbetare går klarspråksarbetet lättare.

Många gånger startar ett klarspråksarbete med att någon eller några medarbetare engagerar sig lite extra. Eldsjälarna är viktiga, de driver arbetet framåt. Risken är dock att arbetet står och faller med dem. Om eldsjälens slutar, vad händer med arbetet då? Vilka tar över och driver det vidare?

Låt inte eldsjälarna vara den enda motorn. Engagemang måste finnas på flera plan. Resurser, fasta strukturer och en ledning som stöttar arbetet är nödvändigt för ett långsiktigt klarspråksarbete.



## Så kan klarspråksprojektet organiseras

Det är bra att organisera klarspråksprojektet i olika grupper med tydliga ansvarsområden. Detta blir därför nästa steg i arbetet med klarspråksprojektet.

- Utse en projektgrupp
- Utse en styrgrupp
- Utse en referensgrupp
- Gör en projektplan

### Utse en projektgrupp

När ansvarsfrågan är löst och ledningen har gett klartecken är det dags att utse en projektgrupp, en klarspråksgrupp. Här är det viktigt att välja människor som har ett personligt engagemang, men också människor med olika kompetenser och som representerar olika yrken inom organisationen. Kommuner och landsting som har en direkt politisk ledning, kan låta några förtroendevalda ingå i gruppen.

Projektgruppen leds av en projektledare och ansvarar för att driva projektet från start till mål.

### Utse en styrgrupp

En styrgrupp fungerar som uppdragsgivarens förlängda arm. Styrgruppens uppgift är också att ställa krav, följa upp och ta ansvar för arbetet i projektet.

Att utse en styrgrupp är ett sätt att göra organisationens ledning mer aktiv i klarspråksarbetet. I stället för en styrgrupp kan en projektansvarig tjänsteman utses som utför styrgruppens uppgifter.

### Utse en referensgrupp

Referensgrupper eller referenspersoner har en rådgivande funktion. De kan ge idéer och reagera på förslag, vilket kan vara värdefullt för projektet.

Deltagare kan vara personer både i och utanför organisationen. Extra värdefullt kan det vara med personer som är tänkta mottagare av de texter som ska bearbetas.

## **Gör en projektplan**

Projektplanen beskriver hur projektet ska genomföras och hur målen ska nås. Många organisationer har egna mallar för hur projektplaner ska utformas, men följande punkter behöver vara med:

- bakgrund till projektet
- syfte och mål med projektet
- genomförande
- tidsplan
- budget
- projektorganisation
- uppföljning.

## **Det fortsatta klarspråksarbetet**

Om organisationen har valt att arbeta i projektform måste resultaten bli en del av den ordinarie verksamheten. Tänk därför på att

- planera långsiktigt
- skriva in klarspråksarbetet i verksamhetsplaner
- följa upp och utvärdera det löpande klarspråksarbetet.

### **Planera långsiktigt**

Arbeta fram en strategi för hur klarspråksarbetet ska införlivas i den ordinarie verksamheten. Vad händer när projektet är avslutat? Hur förvaltar vi resultaten? Ett projekt fokuserar på klarspråksfrågan, men arbetet måste fortsätta även när projektet är avslutat. Organisationens ledning måste till att börja med fatta beslut om att nya skrivsätt och nya rutiner ska följas.

### **Stöd i det fortsatta arbetet**

Organisationen behöver verktyg och annat stöd för klarspråksarbetet. Det kan vara:

- språkliga riktlinjer
- skrivhandledning

- skrivmallar och malltexter
- termsamlingar
- språkspalt i personaltidningen och språksidor på intranätet
- nätverk av klarspråksansvariga
- anställd språkexpert.

Se också kapitlen *Metoder och aktiviteter i klarspråksarbetet* på sidan 21 och *Så här arbetar vi – några offentliga organisationers klarspråksarbete*, som börjar på sidan 32.

### **Skriv in klarspråksarbetet i verksamhetsplaner**

Genom att skriva in arbetet med organisationens klarspråksfrågor i verksamhetsplaner (eller motsvarande dokument) blir det en del av den ordinarie verksamheten.

### **Följ upp och utvärdera**

Klarspråksarbete är ett kvalitetsarbete och som allt kvalitetsarbete måste det följas upp och utvärderas.

- Hur blev resultatet?
- Har vi nått våra mål?
- Hur går vi vidare?

Det finns olika metoder för att mäta effekterna av klarspråksarbetet.

Att kvalitetsgranska texter är en metod. Om organisationen har analyserat den språkliga kvaliteten i inledningen av projektet, kan en jämförande textanalys ge svar på om texterna har blivit bättre.

För blanketter kan man använda en före-och-eftermätning. Hur lång tid tog det att fylla i den gamla blanketten jämfört med den nya? Hur många gamla blanketter var fel ifyllda? Hur mycket arbetstid gick det åt för att få in rätt uppgifter?

Fokusgrupper med skribenter och med textmottagare är ytterligare en metod för utvärdering.

## Checklista för klarspråksarbetet

- Begär stöd hos ledningen.
- Utse klarspråksansvariga.
- Se över organisationens texter och språkbruk.
- Ordna skrivkurser för de anställda och kom överens om nya skrivsätt.
- Ta hjälp av språkexperter.
- Skriv egna skrivråd eller använd andras.
- Pröva texter på olika läsargrupper.
- Anordna klarspråksseminarier.
- Använd *Klarspråkstestet* – en metod för kontroll av texter.
- Arbeta fram en strategi för det långsiktiga klarspråksarbetet.

# Metoder och aktiviteter i klarspråksarbetet

Det finns många bra metoder och aktiviteter som är användbara, både i klarspråksprojekt och i det långsiktiga klarspråksarbetet.

- Inventera texttyperna och skribenterna
- Utvärdera begripligheten i organisationens texter
- Arbeta med attityder
- Använd egna och andras informationskanaler
- Anordna seminarier
- Se över brev, beslutsunderlag och andra brukstexter
- Anlita språkexperter
- Anordna skrivkurser
- Diskutera språkfrågor på personalmöten
- Ta emot en språkkonsultpraktikant
- Använd *Klarspråkstestet* – en metod för kontroll av texter
- Använd Språkrådets webbutbildning *Att skriva bättre*
- Gör webbplatsen tillgänglig
- Producera alternativa format
- Lyssna på mottagarna
- Anta språkliga riktlinjer
- Producera en skrivhandledning
- Utforma nya skrivmallar och malltexter
- Skapa termsamlingar och använd Rikstermbanken
- Kontakta andra – bilda nätverk

## **Inventera texttyperna och skribenterna**

En inventering av organisationens texter ger en bra grund att utgå ifrån. Vilka olika sorters texter förekommer i organisationen och vilka olika yrkesgrupper är det som skriver? Ska projektet omfatta alla texttyper och skribenter eller koncentrera sig på vissa?

## **Utvärdera begripligheten i organisationens texter**

En analys av organisationens texter visar på både brister och förtjänster med det som skrivs. Analysen kan därför användas för att ange inriktningen på det fortsatta arbetet. För att göra analysen kan man ta hjälp av en extern språkkonsult. Dokumentera utvärderingen och sprid resultatet.

## **Arbeta med attityder**

Det räcker inte med att få veta hur man skriver begripligt, man måste också förstå varför man ska göra det. Under senare år har klarspråksarbete fått en högre status, men fortfarande förekommer en hel del negativa attityder.

Hinder för klarspråksarbete kan bland annat vara

- tradition (så här har vi alltid gjort)
- tidspress (det går fortare att använda gamla texter som förlagor)
- försiktighet (skriver jag som det står i lagen så blir det rätt)
- självhävdelse (jag måste skriva som en expert).

Många upplever det också negativt när någon har språkliga synpunkter på deras texter. Ett effektivt klarspråksarbete måste därför arbeta med attitydfrågorna. En viktig del i attitydarbetet är att visa att språket lever och förändras, och att skrivregler och föredömliga skrivsätt därför ändras över tid. Dessutom ändras myndigheters roll och samhällets krav på myndigheten.

## **Förankra klarspråkstanken och diskutera skrivande**

En annan viktig del i attitydarbetet är att förankra frågorna lokalt. Det räcker inte med att skicka ut riktlinjer. Ett långsiktigt perspektiv och ett fortlöpande arbete är också nödvändigt. För en dialog med medarbetarna och diskutera inställningen till skrivande på arbetsplatsen.

- Hur ser den språkliga kulturen ut på vår arbetsplats?
- Finns det något klarspråksarbete och hur är det i så fall organiserat?
- Vilka är våra attityder till skrivande?
- Vem äger texten: skribenten, myndigheten, mottagaren?
- Vilken bild vill vår organisation ge av sig själv? Stämmer den önskade bilden överens med det språkbruk vi använder?

## Använd egna och andras informationskanaler

Utnyttja organisationens informationskanaler för att uppmärksamma och förankra klarspråksarbetet. Personaltidning, intranät och elektroniskt nyhetsbrev är lämpliga informationskanaler.

Språksidor på intranätet kan till exempel innehålla information om klarspråksarbetet, frågelåda, verktyg för skrivarbetet och länkar till språksidor på internet.

Organisationens externa webbplats är en bra kanal för att sprida information. Glöm inte de lokala medierna. Klarspråksarbetet är inget självändamål. Det är till för medborgarna. Kontakta medierna och berätta om arbetet.

## Anordna seminarier

Seminarier är en punktinsats som kan vara ett led i ett långsiktigt och systematiskt arbete. De är en bra metod för att uppmärksamma klarspråksarbetet. Ett seminarium kan till exempel fungera som en upptakt. Berätta vad klarspråksarbetet ska leda till. Bjud också in externa föreläsare. Kanske en representant för någon annan organisation eller någon som arbetar med kommunikationsfrågor.

Ett seminarium behöver inte bara ha ett allvarligt innehåll, utan kan också ha mer lättsamma inslag. En del skådespelare gör program kring språk och kommunikation.

Försök få publiken aktiv. Finns det utrymme för gruppdiskussioner? Kanske en avslutande debatt?

## Se över brev, beslutsunderlag och andra brukstexter

Texter som har mottagare utanför organisationen är det mest angeläget att arbeta med. De måste vara tydliga, genomtänkta och utformade utifrån läsarnas perspektiv.

I handboken *Att skriva bättre i jobbet* (se litteraturlistan) finns det utförliga råd och tips om brukstexter av olika slag.

## **Anlita en språkexpert**

En språkexpert kan hjälpa till med en mängd olika saker, både inom ramen för ett klarspråksprojekt och i ett långsiktigt klarspråksarbete. Här följer några exempel:

- Språkgranskning och bearbetning texter.
- Skribenttjänster.
- Kurser, föreläsningar och enskild handledning i skriftlig och muntlig kommunikation.
- Språklig rådgivning och extern expertis i klarspråksprojekt.
- Nulägesbeskrivningar och behovsanalys, till exempel genom textanalys och analys av dokumentflöden, skribentroller och kommunikations-situationer.
- Utformning av skrivhandledningar och skrivmallar.

Vid flera universitet utbildas språkkonsulter. En språkkonsult arbetar med svenska språket och är en blandning av kommunikatör, språkrådgivare, redaktör och skribent. Språkkonsulter är experter på att anpassa texter till olika läsare och situationer. I litteraturlistan finns webbadressen till språkkonsulternas förening.

## **Anordna skrivkurser**

Utbildning är det viktigaste verktyget för att förnya texter och ändra skrivvanor. Utbildningen ska ge skribenterna insikt i varför deras texter kan vara svåra att läsa och vad de kan göra för att öka läsbarheten.

Principen för klarspråk är densamma för olika yrkesgrupper, men för att vara effektiv behöver utbildningen anpassas efter målgruppen. Det mest effektiva är att utgå från skribenternas egna texter.

## **Diskutera språkfrågor på personalmöten**

Klarspråksarbete är en verksamhetsfråga och det är därför naturligt att diskutera språkfrågor på personalmöten. Skriv in språkfrågor på dagordningen så att de inte glöms bort.



## Ta emot en språkkonsultpraktikant

I språkkonsultutbildningen ingår praktik på en arbetsplats. Praktikanten kartlägger språkbruk och språkliga problem och redovisar dessa i en rapport. Språkkonsultprogrammet finns på flera universitet.

## Använd Klarspråkstestet – en metod för kontroll av texter

*Klarspråkstestet* är ett webbaserat test med vilket skribenter kan kontrollera begriplighet och mottagaranpassning i texter. Testet hjälper skribenten att se vad som ökar och vad som minskar begripligheten i texten, och hur man kan bearbeta den för att göra den bättre.

*Klarspråkstestet* finns på Språkrådets webbplats, [www.sprakradet.se](http://www.sprakradet.se). Testet finns i två varianter:

1. Ett test för beslut, brev och liknande kortare texter.
2. Ett test för rapporter och längre texter.



*Klarspråkstestet* behandlar olika delar av texten, bland annat målgrupp, ton, innehåll, disposition, ord och fraser. Länka gärna till testet från den egna organisationens intranät.

## Använd Språkrådets interaktiva webbutbildning

På Språkrådets webbplats finns en interaktiv webbutbildning i klarspråk – *Att skriva bättre*. Länka gärna till utbildningen och uppmuntra anställda att göra den.

*Att skriva bättre* innehåller både allmänna skrivråd och specifika råd för beslut, längre texter, e-post och webbtexter. Man kan gå igenom hela materialet som en sammanhängande kurs eller bara titta på vissa avsnitt. Här finns bland annat information om hur språket utvecklats och roliga och praktiska övningar i hur man skriver mellanrubriker eller undviker ålderdomliga ord.

Utbildningen är en vidareutveckling av Försäkringskassans kurs *Att skriva på Försäkringskassan*. Ett antal myndigheter har gjort egna versioner av utbildningen, och Språkrådet har tagit fram en generell version, som alla kan använda.

## **Gör webbplatsen tillgänglig**

Internet har stor betydelse för organisationers information och är något av ansiktet utåt. Man hämtar information och utför självservicejänster via webbplatserna. Utbudet av just självservicejänster är något som hela tiden ökar. Det kan till exempel vara att söka barnomsorg eller bygglov via webben.

Självservicejänster ställer stora krav på tydlig information och en tydlig struktur. Det finns med andra ord goda skäl att lägga tid på webbplatsens innehåll och utseende.

I litteraturlistan finns det tips på böcker och webbplatser med information om hur man kan förbättra sin webbplats, till exempel på [www.webbriktlinjer.se](http://www.webbriktlinjer.se). Läs också om Helsingborgs arbete med sin webbplats i exempeldelen.

## **Producera alternativa format**

Alla har rätt till information. Med hjälp av principerna för klarspråk kommer man långt, men en del människor behöver ännu enklare texter, eller information i något annat så kallat alternativt format.

Myndigheten för handikappolitisk samordning, Handisam, samordnar och följer upp arbetet inom funktionshinderspolitiken. Handisam arbetar bland annat med att öka medvetenheten och kunskapen om hur personer med funktionsnedsättning kan bli mer delaktiga och jämlika i samhället.

Handisam rekommenderar att grundläggande informationsmaterial finns framtaget i alternativa format. Annat informationsmaterial ska kunna fås på beställning.

Några av de vanligaste alternativa formaten är lättläst svenska, punktskrift, teckenspråk, tillgängliga pdf-filer och Daisy (Digitalt audiobaserat inläsningssystem).

## **Lyssna på mottagarna**

Att förbättra sin kommunikation handlar inte bara om att lära sig hur man kan presentera det man vill säga. Det handlar också om att bli bättre på att lyssna och att reagera på hur läsarna och lyssnarna tar emot informationen. Därför är dialog viktigt, både inom organisationen och med medborgarna.

En viktig metod är att ta reda på vad läsarna tycker. Många organisationer använder fokusgrupper för att testa olika texter.

### **Anta språkliga riktlinjer**

Språkliga riktlinjer är ett stöd i det långsiktiga arbetet. Riktlinjerna ger anvisningar om den allmänna språkliga inriktning som organisationen ska ha. Ett utdrag från Skatteverkets språkliga riktlinjer finns på sidan 57.

### **Producera en skrivhandledning**

Många organisationer har valt att producera egna skrivhandledningar. Fördelen med dessa är att de kan anpassas efter de egna texterna och det som är specifikt för organisationen. Medarbetarna kan också uppfatta en egen skrivhandledning som mer angelägen att rätta sig efter än allmänna skrivhandböcker.

### **Utforma nya skrivmallar och malltexter**

Hur ser organisationens skrivmallar ut? Finns det många olika typer av mallar? Gör skribenterna sina egna mallar? Att se över skrivmallarna är effektivt av flera skäl.

Enhetliga skrivmallar med en grafisk form som är lätt att läsa underlättar både för skribenten och för mottagarna. Det stärker också myndighetens profil med ett enhetligt utseende på dokumenten.

Malltexter är ett stöd i arbetet. I stället för att varje gång skriva en ny text, till exempel för brev och beslut till enskilda medborgare, kan man många gånger använda en färdig malltext. Men malltexter måste underhållas och uppdateras. Inaktuella och ålderdomliga texter måste rensas ut och nya, mottagaranpassade produceras.

### **Skapa termsamlingar och använd Rikstermbanken**

Facktermer kan vara svåra att förstå för utomstående. Det förekommer också att personer inom en och samma organisation använder olika termer för samma begrepp, även inom det egna ämnesområdet. Precisa och överenskomna termer ger tydligare texter och regelverk, och de är också nödvändiga för att man ska kunna söka och förlita sig på information i olika databaser och på internet.

Använd också Rikstermbanken som är Sveriges nationella termbank. Det är en databas som är tillgänglig för alla och den innehåller termer och begrepp från många olika ämnesområden. I Rikstermbanken kan myndigheter och organisationer lägga in sina ordlistor och terminologisamlingar till stöd för sig själva och andra.

### **Kontakta andra – bilda nätverk**

Ta kontakt med andra myndigheter, kommuner och landsting och fråga hur de arbetar med klarspråksfrågor. Det kan ge många idéer och uppslag och lägga grunden för ett samarbete. Att bilda nätverk mellan myndigheter är ett sätt att stärka klarspråksarbetet.

Ett exempel på ett nätverk med flera myndigheter är *KLIV – Klarspråk i Västernorrland*. Det bildades redan 1997 och består av representanter för Statens tjänstepensionsverk, Centrala studiestödsnämnden, Bolagsverket, Polismyndigheten, Försäkringskassan, Kramfors kommun, Arbetsförmedlingen, Sundsvalls kommun, Mittuniversitetet och Länsstyrelsen.

KLIV arbetar för att språket ska uppmärksammas hos länets myndigheter. En viktig uppgift är att ordna gemensamma utbildningar och språkseminarier.

Ett annat exempel är *Klarspråk i Dalarna* som arbetar med klarspråk inom offentliga myndigheter och organisationer. Bakom står en arbetsgrupp med representanter för Arbetsförmedlingen, Högskolan Dalarna, Landstinget Dalarna, Länsstyrelsen Dalarna, Region Dalarna och Trafikverket.

# Språkrådet har ansvar för klarspråksfrågorna

Språkrådet har regeringens uppdrag att driva klarspråksfrågorna. De klarspråksansvariga språkvårdarna stöttar på många olika sätt organisationer som arbetar med klarspråk. Varje år delar Språkrådet ut Klarspråkskristallen – priset för ett enkelt och begripligt språk.

Språkrådet är Sveriges officiella organ för språkvård och språkpolitik och hör till Institutet för språk och folkminnen. Språkrådet arbetar med svenska, finska, romska och svenskt teckenspråk, men har även till uppgift att följa andra språk i Sverige. Det är också Språkrådet som sedan år 2006 ansvarar för klarspråksfrågorna.

Två av språkvårdarna på Språkrådet, Eva Olovsson och Ingrid Olsson, arbetar med att inspirera och stötta offentliga verksamheters klarspråksarbete. Här berättar de om sitt arbete.



Vi ger stöd för att starta och driva klarspråksarbete

Vi hjälper organisationer som är intresserade av att börja skriva klarspråk. Vi kan tipsa om argument och upplägg och visa goda exempel.

Vi håller föreläsningar

Varje år håller vi många föreläsningar. Det kan röra klarspråksarbete, språkfrågor och språkpolitik. Särskilt gärna kommer vi till ledningsgrupper och visar hur man kan dra igång klarspråksarbete och vad man tjänar på det.

### Vi ger ut bulletinen *Klarspråk*

*Klarspråk* kommer ut fyra gånger om året och har många prenumeranter. Den går också att ladda ner via vår webbplats. Innehållet i bulletinen kan vara allt från konkreta skrivtips till aktuella forskningsresultat.

### Vi informerar via webben

På Språkrådets webbplats finns en särskild avdelning för klarspråk. Här informerar vi om aktuella klarspråkhändelser, tipsar om kommande konferenser, ger lästips och konkreta råd om hur man skriver klarspråk. Här finns även listor över våra kontaktpersoner.

### Vi svarar på frågor

Språkrådet svarar på språkfrågor varje dag. En del av dessa handlar om klarspråk – hur ska man formulera sig för att det ska bli så tydligt som möjligt? Vilket ord är bäst att använda?

### Vi erbjuder Klarspråkstestet och andra hjälpmedel

Med hjälp av *Klarspråkstestet*, som finns på vår webbplats, kan man mäta om en text är begriplig. Genom att svara på ett antal frågor får skribenten ett omdöme om texten. Testet kan även användas i utbildningssyfte. På webbsidorna finns även en interaktiv webbutbildning *Att skriva bättre* och material för den som vill hålla kurs i klarspråk.

### Vi samlar kontaktpersoner i ett nätverk

Vår ambition är att få en kontaktperson på varje myndighet, kommun och landsting. Vi trycker på de myndigheter som inte har någon anmäld kontaktperson och nätverket ökar varje år. Genom kontaktpersonerna har vi en ingång till organisationerna.

Vi erbjuder seminarier för kontaktpersonerna

Några gånger om året håller vi heldagsseminarier på temat "Att starta och driva klarspråksarbete" för intresserade kontaktpersoner. Vi hoppas att seminarierna ska inspirera till klarspråksarbete på den egna myndigheten, men även ge deltagarna möjlighet att bilda nätverk och samarbeta.

Vi håller kontaktpersonerna uppdaterade med nyhetsbrev

Med e-postutskick kan vi informera kontaktpersonerna om aktuella händelser och tipsa om aktiviteter och annat.

Vi delar ut Klarspråkskristallen

Varje år delar vi ut priset *Klarspråkskristallen*. Den är en belöning för goda resultat i arbetet för klara texter och en uppmuntran till fortsatta insatser. Temat för *Klarspråkskristallen* varierar från år till år. Exempel på teman från de senaste åren är sammanfattningar, webbtexter, flerspråkig information och begripliga beslut.

Vi har stöd av en rådgivande nämnd

Till stöd för arbetet på Språkrådet finns den rådgivande Klarspråksnämnden. Hälften av ledamöterna utses av regeringen och hälften av Institutet för språk och folkminnen.

”

# Så här arbetar vi – några offentliga organisationers klarspråksarbete

Det pågår ett aktivt klarspråksarbete på många håll och det finns mycket samlad kunskap att ta del av. Här följer exempel på offentliga organisationer som på lite olika sätt arbetar med klarspråk och vilka erfarenheter det har gett dem.

## 1. Försäkringskassan

För några år sedan satte ett svårbegripligt brev språkfrågorna i fokus på Försäkringskassan. Sedan dess har Försäkringskassan anställt flera språkvårdare och tagit fram tydliga riktlinjer för språket.

**Sidan 34**

## 2. Helsingborgs kommun

När Helsingborgs kommun skulle förbättra sin webbplats började de med att kasta den gamla på 30 000 sidor. De byggde upp en ny webbplats med färre sidor, bättre språk och tydligare struktur.

**Sidan 39**

## 3. Region Västerbotten

Region Västerbotten driver sedan flera år Infomix, som är ett centrum för tillgänglig information. Infomix kunder är kommunerna och landstinget i Västerbotten.

**Sidan 44**



#### 4. Riksdagsförvaltningen

Riksdagsförvaltningen har tagit fram en handlingsplan för ett omfattande klarspråksprojekt. Projektet startade under våren 2013 och riktar sig till alla anställda.

**Sidan 49**

#### 5. Skatteverket

Skatteverket har en lång tradition av klarspråksarbete. Redan år 1995 inrättade verket två fasta tjänster för språkvårdare på huvudkontoret. Klarspråksarbetet bedrivs långsiktigt och är en reguljär del av myndighetens kommunikationsarbete.

**Sidan 55**

#### 6. Sveriges Domstolar

Det var Förtroendeutredningens rapport *Ökat förtroende för domstolarna* från år 2008 som fick Sveriges Domstolar att ta ett helhetsgrepp om klarspråksfrågan. Nu finns en strategi och en handlingsplan för utformning av domar och beslut.

**Sidan 60**

#### 7. Trafikverket

När Trafikverket ersatte Vägverket och Banverket år 2010 hade man en fungerande klarspråksorganisation redan från första dagen. På Vägverket var klarspråksarbetet etablerat sedan många år, och det var under uppbyggnad på Banverket.

**Sidan 65**

# Försäkringskassan – prisad webbutbildning är viktig i klarspråksarbetet

För några år sedan satte ett svårbegripligt brev språkfrågorna i fokus på Försäkringskassan. Sedan dess har Försäkringskassan anställt flera språkvårdare och tagit fram tydliga riktlinjer för språket, men också arbetsprocesser som innebär att språkvårdarna ansvarar för blanketter och brev.

I dag är både chefer och medarbetare medvetna om vinsterna med klarspråk. De vet att det är nödvändigt för en effektiv kommunikation, för att undvika missförstånd och för att öka allmänhetens förtroende för myndigheten.

## Brevet som satte språkfrågorna i fokus

Vid årsskiftet 2002/2003 fick närmare en miljon pensionärer ett brev från Försäkringskassan. Brevet var ett beslut om att deras ålderspension räknats om, men det kunde många inte förstå. Det innehöll bland annat mängder av hänvisningar till lagar och svåra facktermer, men inte något klart besked om hur pensionen hade ändrats. Många tyckte dessutom att brevet hade en hård ton.

Försäkringskassan fick ta emot många telefonsamtal och besök. Pensionsbrevet innebar också stora kostnader. Det gick bland annat åt 80 årsarbetskrafter för att svara på frågor från oroliga pensionärer och många

## 1

### Klarspråksarbetet på Försäkringskassan

- Försäkringskassan har en utbyggd klarspråksorganisation med anställda språkvårdare, språkliga riktlinjer och ett klarspråksnätverk.
- En viktig del i arbetet är en metod för att ta fram klara och tydliga texter.
- Sedan 2011 har Försäkringskassan en webbutbildning som har ökat medarbetarnas intresse för klarspråk. Utbildningen vann år 2012 pris i tävlingen *Swedish Learning Awards*.

Introduktion Språket i Försäkringskassan Att skriva e-brev Att skriva på webben Att skriva beslut Att dokumentera Avslutning Sök

### Sammanfattning

Nedan beskrivs ett ord som sammanfattar det här kapitlet. Läs texten och försök komma på vilket ord det är vi söker.

Det är som sagt viktigt att vi som jobbar på Försäkringskassan har ett gemensamt språk.

Det ska vara ett språk som är enkelt och tydligt och syftar till att få en effektiv kommunikation mellan den som skriver och den som läser.

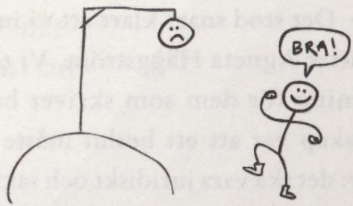
Alla myndigheter ska skriva på det här sättet, det är inte något som vi på Försäkringskassan har hittat på.

Välj bland bokstäverna. Om du väljer fel bokstav fler än 6 gånger blir gubben hängd!

Har du tänkt på att ett litet komma (,) kan vara så viktigt!

"Avrättningen inställs inte, hängning."  
"Avrättningen inställs, inte hängning."

## MYNDIGHETSSPRÅKET



A B C D E F G I H J K L M N O P Q R S T U V X Y Z Ä Å Ö

Sammanfattning 17/43

dagstidningar skrev om "det obegripliga brevet". Allt det här påverkade allmänhetens förtroende för Försäkringskassan på ett negativt sätt.

### Nya riktlinjer

Försäkringskassans ledning tog händelsen på allvar och tog initiativ till ett omfattande klarspråksarbete. Flera språkvårdare anställdes. En av dem är Agneta Häggström. Hon berättar så här:

– Vi bildade en arbetsgrupp som skulle ta fram riktlinjer för Försäkringskassans beslut. Gruppen bestod av jurister, sakkunniga inom olika försäkringsområden och språkvårdare. Vi lät ett undersökningsföretag ta reda på vad allmänheten vill läsa i ett beslut. Resultatet blev riktlinjer som innehåller en beslutsmodell och en skrivhandledning. Vi tog också fram

Försäkringskassans webbutbildning har ökat medarbetarnas intresse för klarspråk. Här gäller det att hitta rätt ord så att gubben inte blir hängd.

riktlinjer för språket som gäller allt som vi skriver på Försäkringskassan.

### **Utbilda personalen**

Riktlinjerna publicerades i oktober 2005 men de innebar inte någon större förändring av medarbetarnas sätt att skriva.

– Det stod snart klart att vi måste göra något mer, berättar Agneta Häggström. Vi tog då fram en utbildning för dem som skriver beslut. Utbildningens budskap var att ett beslut måste uppfylla tre viktiga krav: det ska vara juridiskt och sakligt korrekt samtidigt som det är begripligt för mottagaren. Vad som också var viktigt var att det skulle vara tydligt för alla att både jurister och språkvårdare stod bakom utbildningen.

### **En metod för att ta fram klara och tydliga texter**

I början av 2007 hade Försäkringskassan språkliga riktlinjer och medarbetarna var utbildade i klarspråk, men många medarbetare hade fortfarande svårt att ändra sitt sätt att skriva.

Språkvårdarna såg att ett av problemen var att Försäkringskassans brevmallar inte gav skribenterna tillräckligt med stöd och därför behövde arbetas om. Detta innebar ett enormt arbete. Försäkringskassan har hundratal mallar för att skriva brev av olika slag. Det stora antalet beror bland annat på att det finns över 50 olika ersättningar att besluta om.

– Vi språkvårdare började, men insåg snart att vi måste hitta ett effektivt sätt att samarbeta med jurister och sakkunniga, så att vi var överens om vem som ansvarade för vad och vad som var viktigast, säger Agneta Häggström.

Försäkringskassan utvecklade en metod som innebär att språkvårdarna ansvarar för beslutsmallarna, men de ska också kvalitetssäkras av sakkunniga och jurister.

År 2008 fick Försäkringskassan *Klarspråkskristallen* för sitt metodiska arbete för klara och tydliga beslut. Metoden har sedan dess utvecklats till att gälla andra typer av brev, men också interna dokument, till exempel vägledningar och processbeskrivningar. Den har inneburit att språkvårdare, jurister och sakkunniga har lärt sig att lita på varandras kompetens.

### **Prisad webbutbildning**

Sedan 2011 har Försäkringskassan en webbutbildning som heter *Att skriva på Försäkringskassan*. Den innehåller flera avsnitt, som bland annat handlar om att skriva beslut, att dokumentera och att skriva webbtexter. Utbildningen är mycket populär och har ökat medarbetarnas intresse för klarspråk.

Webbutbildningen har också vunnit silver för "Bästa e-learning 2011" i *Swedish Learning Awards*, som är en tävling för företag som producerar webbutbildningar. Det var första gången som någon annan än ett utbildningsföretag fick priset.

### **Terminologi – en viktig del av klarspraksarbetet**

Försäkringskassan arbetar aktivt med terminologi. Det finns en intern begreppskatalog som innehåller omkring 300 termposter.

Terminologiarbetet är viktigt, främst för att få enhetliga beskrivningar av socialförsäkringstermer, men också för att få en effektiv kommunikation inom myndigheten genom att alla har samma definition av viktiga ord och begrepp. En stor del av termerna har skickats in till Rikstermbanken.

## **Kundundersökningar**

Försäkringskassan gör kundundersökningar för ta reda på hur läsarna uppfattar brev och blanketter. Kundundersökningarna ger ett utifrån-och-in-perspektiv på breven och blanketterna.

– Ofta stämmer kundernas synpunkter med vad vi förväntar oss, men lika ofta får vi aha-upplevelser som vi får ta hem till skrivborden, säger Agneta Häggström.

På senare tid har språkvårdarna börjat granska texterna i Försäkringskassans e-tjänster. De ska förutom att vara språkligt korrekta också ha rätt tilltal och vara anpassade till kanalen. En stor utmaning är också att se till att språket som används på Försäkringskassan är enhetligt i brev, blanketter, e-tjänster, mobilappar och texter på webbplatsen.

## **Klarspråksnätverk och klarspråksambassadörer**

Under våren 2012 har Försäkringskassan startat ett klarspråksnätverk. De som är särskilt intresserade av språkfrågor ska kunna få kompetensutveckling för att bli klarspråksambassadörer och fungera som språkstöd i sina egna arbetsgrupper. Verktyg för klarspråksambassadörerna är bland annat Språkrådets klarspråkstest och skriparverkstäder, där man på bestämda tider kan få hjälp med en text som man håller på att skriva.

– Klarspråksarbetet är nu väl förankrat på Försäkringskassan. Medarbetarna här tar språkfrågorna på allvar, säger Agneta Häggström. Reglerna i socialförsäkringen är ofta komplexa och det gäller för oss och skribenterna att sätta oss in i att läsaren har en väldigt begränsad kunskap om dem.

# Helsingborgs kommun har skapat en tydligare kommunwebb

När Helsingborgs kommun skulle förbättra sin webbplats började de med att kasta den gamla på 30 000 sidor. De byggde upp en ny webbplats med färre sidor, bättre språk och tydligare struktur. Resultatet blev så bra att de vann en klarspråkskristall år 2011.

Det var ett politiskt beslut som var upprinnelsen till att Helsingborgs kommun började arbetet med att förbättra den kommunala webbplatsen.

– Vi började med att rannsaka oss själva, vilket gav oss insikten att ingen frivilligt använder en kommunal webbplats. Besökarna surfar på vår webbplats för att de måste, vilket blev utgångspunkten för vårt arbete, säger Torsten Herbertsson, redaktionellt ansvarig på webbenheten i Helsingborgs kommun.

## Besökarnas behov styrde

Arbetet med den nya webbplatsen började under år 2010 och utgångspunkten var att besökarna ville ha information snabbt och enkelt. Huvudmålet blev därför att skriva så att besökarna hittar det de söker och begriper vad de läser. Då skulle också servicen till medborgarna förbättras.

Ansvaret för arbetet låg hos dåvarande webbchefen, och en webbredaktör utsågs till huvudredaktör för nya webben. Arbetet skedde i samarbete mellan den

## 2

### Klarspråksarbetet i Helsingborgs kommun

- Ny webbplats med färre sidor och ny webborganisation blev resultatet när kommunen beslutade att förbättra sin webb.
- Webbplatsen har nu ett mottagaranpassat språk och en struktur som underlättar för besökaren att hitta det den söker.
- Kommunen gör återkommande kvalitetsmätningar för att ytterligare förbättra webbplatsen.

centrala webbredaktionen och webbredaktörer på de olika förvaltningarna.

En intern utvärdering av processen med att skapa en ny webbplats har dokumenterats i rapporten *Projektet helsingborg.se*.

### **Fokusgrupper och målgruppsanalys**

För att få en bra grund att stå på använde man sig av fokusgrupper, enkäter och ett antal workshoppar. Lärdomen är att praktiskt taget ingen surfar för nöjes skull på en kommuns webbplats. Målgruppen ”den allmänt intresserade” existerar inte. Den som besöker en kommunwebb har nästan alltid ett mål och ett syfte för sitt besök. Det är därför webbplatsens uppgift att hjälpa besökaren, oavsett vilken förvaltning som har hand om ärendet, eller vem som jobbar med det.

– Det besökaren bryr sig om är att få svar på sin fråga. Och det ska gå så fort som möjligt, säger Torsten Herbertsson.

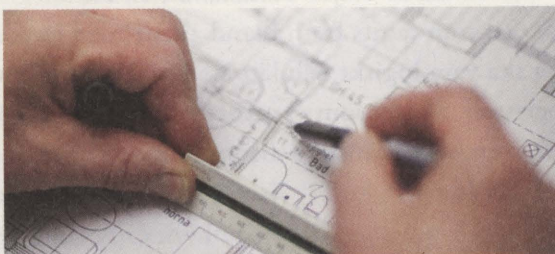
### **Kastade gamla webbplatsen**

Det här arbetet fick projektgruppen att inse att texterna på den gamla webbplatsen inte höll måttet. Texterna var svåra och tråkiga, och de var inte målgruppsanpassade. Då bestämde man sig för att helt enkelt slänga alla de 30 000 sidorna som webbplatsen bestod av och ersätta dem med cirka 7 000 nya sidor.

– Det var en del interna protester när vi tog bort information, men från helsingborgarna hördes inget, säger Torsten Herbertsson. Vi frågade helsingborgarna vad de ville läsa och göra på [helsingborg.se](http://helsingborg.se). Efter svaren gjorde vi de nya, färre, sidorna.

Innan en text eller ett dokument publiceras gör man nu en målgruppsanalys. Frågor som ställs vid





## Så ansöker du om bygglov

Här får du information om hur du ansöker om bygglov och vad din ansökan måste innehålla. Du kan också beställa underlag och ladda ner exempelritningar.

**Det här måste din ansökan innehålla »**

Den bygglovsansökan innehålla vissa saker. Här kan du ladda ner våra exempelritningar om du är osäker på



## Cykling och cykelvägar

Här hittar du information om att cykla i Helsingborg. Du kan beställa en gratis cykelkarta och få svar på vanliga frågor.

Vi behöver din hjälp för att hålla cykelvägarna bra och säkra. Hör av dig till stadsbyggnadsförvaltningens kundservice om du upptäcker ojämnheter, buskage som sticker ut, glassplitter eller annat på din cykelväg.



### Beställ en cykelkarta »

Med Helsingborgs cykelkarta i handen är det lätt att hitta bland stadens cykelvägar. Kartan är gratis och du kan beställa den här.



### Här pumpar du din cykel »

På 4 ställen i Helsingborg har vi satt ut luftpumpar. De är placerade vid Kungstorget utanför Knutpunkten, Mäster Palms plats, Ramlösa station och vid busshållplatsen utanför idrottens hus.

Underlaget till din bygglovsansökan. Här kan du ladda ner underlagen om du behöver dem.

Besökarna vill ha information snabbt och enkelt – det var utgångspunkten för Helsingborgs nya webbplats.

målgruppsanalysen är: Vem är intresserad av att läsa det här? Varför? Hur kan budskapet förenklas eller förklaras så att det uppfyller besökarens behov?

Webbplatsen har också fått en ny struktur som underlättar för besökaren att hitta det den söker.

– Vår struktur följer de rekommendationer som finns, och som tagits fram bland annat med tanke på att det ska vara logiskt och lätt att hitta, säger Torsten Herbertsson. Sådant som vi vet att folk använder mycket, till exempel e-tjänsterna, försöker vi lyfta fram till platser där de syns.

### **Ny webborganisation**

Arbetet med nya helsingborg.se innebar också att kommunen började samarbeta över förvaltningsgränserna på ett sätt som man inte hade gjort tidigare. Resultatet blev inte bara en ny webbplats, utan också en ny webborganisation där 300 redaktörer minskades till 60.

– Det här var nödvändigt för att höja kvaliteten på texterna, säger Torsten Herbertsson.

Målet är att varje webbredaktör ska jobba minst 25 procent av sin tid med webben för att ha tid och kunskap att fortsätta utveckla helsingborg.se till en webbplats där besökarens behov alltid sätts i centrum.

Som stöd för redaktörerna tog kommunen fram handledningen *Så skriver vi på webben – råd och riktlinjer för helsingborg.se*. Den har nu utvecklats vidare till *Helsingborgs stads skrivregler*, som innehåller råd och regler för allt skrivande i kommunen.

### **Regelbundna möten**

Webbredaktörer och informatörer träffas minst en gång i månaden för att diskutera hur de kan förbättra innehållet på webbplatsen. Då diskuterar de innehållet på webben men också hur texterna är formulerade.

Återkommande frågor är bland annat: Hur kan vi skriva så att handläggarna får färre telefonsamtal? Finns det svåra ord eller meningar som kan bytas ut mot enklare eller förklaras tydligare? På varje möte deltar

nyckelpersoner från verksamheterna. De kan sina ämnen, men jobbar inte med webben till vardags.

### **Uppföljning och mätning av resultat**

Hur vet kommunen då att förbättringsarbetet har gett resultat? Förstår webbplatsens användare vad de läser? Har den egna organisationen blivit mer effektiv? För att få svar på det genomför kommunen mätningar av resultaten genom bland annat användartester och statistik.

De första uppföljningarna genomfördes under 2011, året efter att den nya webbplatsen publicerats, med hjälp av en enkät på webben. Man genomför också årliga kvalitetsmätningar. Arbetet med webben styrs av så kallade effektkartor som innehåller mätbara mål.

– Varje år ska vi mäta hur väl vi når upp till målen i kartorna. Den första mätningen gjordes i våras, och med resultaten från den ska vi ändra på webben så att resultaten förhoppningsvis blir ännu bättre nästa år, säger Torsten Herbertsson.

Arbetet med att förbättra webbplatsen har fört med sig att intresset för klarspråksfrågor har ökat. Därför planerar kommunen nu ett genomgripande klarspråksprojekt för alla kommunanställda, inte bara för dem som skriver för webben.

# Region Västerbotten har ett centrum för tillgänglig information

Det var riksdagens handlingsplan om ett tillgängligt samhälle år 2010 som var upprinnelsen till att Infomix startade. Landstinget i Västerbotten tog initiativ till en utredning om hur Västerbotten skulle nå målen i handlingsplanen och fick med sig kommunerna. Det resulterade i att man tillsammans år 2005 startade ett centrum för tillgänglig information.

Några år senare bildade landstinget och länets kommuner regionförbundet Region Västerbotten, som nu driver Infomix. Infomix uppdrag är att bearbeta och anpassa information så att den blir tillgänglig för alla, vilket ytterst är en fråga om demokrati. Alla medborgare ska ha tillgång till, och rätt att förstå, vad som står i myndigheters texter.

## Kommuner och landsting beställer

Infomix arbetar på uppdrag av kommunerna och landstinget i Västerbotten, vilket innebär att i princip all personal i kommunernas och landstingets verksamheter kan göra beställningar.

Om enskilda medborgare har svårt att förstå information, eller behöver särskilda anpassningar av information, tar medborgarna kontakt med sin kommun eller med landstinget, som i sin tur lägger beställningen till Infomix.

## 3

### Klarspråksarbetet i Region Västerbotten

- Region Västerbotten driver sedan flera år Infomix, som är ett centrum för tillgänglig information.
- Verksamheten har stor bredd och erbjuder bearbetningar i skrift, ljud och bild.
- Infomix kunder är kommunerna och landstinget i Västerbotten.

## **Bearbetar till flera olika format**

Lena Lundberg är en av Infomix språkvårdare. Hon har varit med sedan starten år 2006 och har kunnat följa hur intresset för deras verksamhet har vuxit under åren.

Till att börja med skrev språkvårdarna bara om texterna till lättläst svenska men upptäckte att originaltexterna många gånger var för svåra för den breda allmänheten.

– I dag bearbetar vi oftast texter först till klarspråk och sedan vid behov till lättläst. På så sätt har glappet mellan originaltexterna och de lättlästa texterna minskat, säger Lena Lundberg.

Infomix bearbetar inte bara till text, utan också till ljud och teckenspråksfilmer. Det är alltid mottagargruppen som avgör vilka anpassningar de gör.

– Vi har alltid en dialog med beställaren, säger Lena Lundgren. Vilka vill de nå? Hur når de dessa personer och grupper? Särskilt viktig information på lättläst brukar vi också göra ljud till, så att ljudet kan fungera som ett lästöd för den som läser texten.

Infomix har också ett antal prenumeranter i ett register, medborgare som sagt att de alltid vill ha viktig information på ljud. Ofta handlar det om äldre personer som har svag syn.

## **Prioriterar texter som är viktiga i vardagen**

Infomix prioriterar att jobba med texter som rör medborgarnas rättigheter och skyldigheter och information som är viktig i medborgarnas vardag. Det är allt från att enkelt beskriva nya lagar, regler och avgifter, till att se över språket i blanketter. Typiska texter som Infotext får bearbeta handlar till exempel om barnomsorg, äldreomsorg, socialbidrag, bygglov och sopsortering.

Varje år gör Infomix ett stort arbete åt landstinget om alla avgifter, lagar och regler som gäller för det nya året.

– Det är viktigt att jag som medborgare vet att jag kan byta hälsocentral när jag vill, eller att jag har möjlighet att kontakta en ny läkare om jag tycker att den diagnos och förslag på behandling jag fått av någon annan läkare inte räcker, säger Lena Lundberg.

### **Tar själva initiativ till bearbetningar**

Infomix språkvårdare tar väldigt ofta själva initiativ till olika bearbetningar, till exempel om de ser att en text är för svår. Om de får en text som ska läsas in på ljudfil, bearbetar de den först till klarspråk om den är för svår att förstå. Därefter gör de ljudfilen utifrån den nya texten.

De fungerar också som rådgivare och konsulter till uppdragsgivarna, från det att de får en text i sina händer, till dess att den publiceras. De ger råd om vilka bearbetningar som är bäst för just den här informationen och hur verksamheten kan nå ut med sin information. Om informationen ska publiceras på en webbplats, betonar de vikten av att den ska vara enkel att hitta på webbplatsen.

### **Utbildar i klarspråk**

De som skriver texter är ofta medvetna om att texterna har ett krångligt språk, men av bland annat tidsbrist så ber de Infomix om hjälp med bearbetning. För att höja den språkliga kompetensen hos skribenter i kommuner och landsting erbjuder därför Infomix seminarier och utbildningar i både klarspråk och lättläst. En prioriterad grupp är de som skriver texter som ska publiceras på webben.

– Enligt politiska riktlinjer, språklagen och FN-konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning ska all offentlig information vara enkel och

## Ett utdrag från originaltexten:

Enligt Skollagen (1985:1100) 4 kap Grundskolan och 6 kap Särskolan är hemkommunen skyldig att sörja för att det för eleverna i grundskolan anordnas kostnadsfri skolskjuts, om sådan behövs med hänsyn till färdvägens längd, trafikförhållandena, funktionshinder hos en elev eller någon annan särskild omständighet.

## Efter bearbetning:

Ditt barn kan ha rätt till gratis skolskjuts. Det gäller barn som går i kommunala grundskolor, barn som går i grundsärskola och även barn som går i förskoleklass. De kan ha rätt att åka gratis skolskjuts fram och tillbaka, mellan en plats i närheten av hemmet och skolan. Det står i skollagen.

begriplig. Det är något som personalen i kommunerna och landstinget blivit mer medvetna om och även något vi informerar om i våra kontakter med personal, säger Lena Lundgren.

## Språkpanel bedömde politikertal

Inför valet år 2010 samarbetade Infomix med en lokal tidning och bedömde hur lätt eller svårt det var att förstå vad de lokala politikerna sade. Resultaten presenterades i artiklar i tidningen och detta fick igång en diskussion där man frågade sig om politikernas budskap är tillgängliga för alla.

Det visade sig – inte helt oväntat – att alla politiker använde ord, uttryck och förkortningar som är svåra att förstå.

Ett exempel från Infomix: uppdraget var att göra en ljudproduktion av skolskjutsreglerna i en kommun, "eftersom många föräldrar har svårt att förstå dem". Dokumentet som kommunen skickade var svåräst och saknade mottagarperspektiv.

Infomix gjorde först en klarspråksbearbetning och läste sedan in den till en ljudfil.

– Men visst var det skillnad mellan olika politiker, säger Lena Lundberg. En del av dem var tydligare än andra. De ansträngde sig också att vara tydliga och förklara vad de pratade om, när de förstod att vi var ute och analyserade dem.

#### **Så här beskriver Infomix sin verksamhet:**

- Vi bearbetar texter till lättläst svenska och klarspråk.
- Vi gör inläsningar.
- Vi erbjuder information på cd, dvd och punktskrift.
- Vi anpassar texter så att de ska vara enkla att läsa med hjälpmedel.
- Vi fungerar som konsulter i frågor som handlar om tillgänglig information.



# Riksdagsförvaltningen gör en grundlig klarspråkssatsning

Riksdagsförvaltningen har tagit fram en handlingsplan för ett omfattande klarspråksprojekt. Projektet startade under våren 2013, innehåller många olika aktiviteter och riktar sig till alla anställda.

Men klarspråk är egentligen inget nytt för Riksdagsförvaltningen. Språkvårdaren, textgranskarna och de anställda vid informationsenheten är några som arbetat med den inriktningen redan tidigare. Vad som har saknats är ett organiserat och systematiskt klarspråksarbete, men när Kathrin Flossing blev riksdagsdirektör blev det ökat fokus på klarspråksfrågorna. Kathrin Flossing är ledamot i *Språkrådets rådgivande klarspråksnämnd* och hon tycker att klarspråk är en viktig fråga – inte minst i kommunikationen med medborgarna.

– Att medborgarna förstår vad Sveriges riksdag vill förmedla är ytterst en fråga om demokrati och rättstrygghet. Det är också en förutsättning om vi vill väcka engagemang och intresse, säger Kathrin Flossing.

– Men det är också en fråga om att verksamheten ska hålla en hög kvalitet, fortsätter hon. Då krävs bland annat att förvaltningen talar och skriver klarspråk i all kommunikation med riksdagsledamöterna, som är våra uppdragsgivare.

## 4

### Klarspråksarbetet i Riksdagsförvaltningen

- Riksdagsförvaltningen startade ett flerårigt klarspråksprojekt våren 2013.
- Delaktighet och bredd är två bärande tankar för klarspråksarbetet.
- En förhoppning är att Riksdagsförvaltningens arbete med klarspråk ska inspirera andra myndigheter.

## En del av Riksdagsförvaltningens utvecklingsarbete

Klarspråksprojektet är en del av *Färdplan 2014*, som är samlingsnamnet för det utvecklingsarbete som pågår inom Riksdagsförvaltningen.

Klarspråksarbetet leds av en arbetsgrupp med fyra deltagare. De arbetar i olika delar av förvaltningen, har varit anställda olika länge, har olika kontaktnät och olika bakgrund.

Anneli Hagman är språkkonsult och arbetar som textgranskare i Riksdagsförvaltningen. Hon är sammanställande för arbetsgruppen för klarspråksfrågor.

– Det har visat sig mycket lyckat att ha en så blandad arbetsgrupp. Det gör att vi ofta har olika infallsvinklar på det vi diskuterar och det leder diskussionerna framåt. På så sätt utvecklas idéerna till konkreta förslag, säger hon.

Arbetsgruppen har även knutit en referensgrupp med en ledamot från varje riksdagsparti till sig. Ledamöterna är en stor och viktig mottagargrupp för många av förvaltningens texter. Därför tycker arbetsgruppen att det är naturligt att de är med i arbetet.

– Och det finns ett stort intresse för klarspråksfrågorna, både bland de anställda och bland ledamöterna, säger Anneli Hagman. Det ska bli väldigt spännande att se vad vårt arbete leder till framöver.

## Inventering och analys

En stor del av gruppens arbete har hittills bestått i att inventera och analysera Riksdagsförvaltningens språkliga kultur för att man ska få en överblick över vilka typer av texter som skrivs och vilka yrkesgrupper som skriver dem.

Arbetet har sammanställts i rapporten *Klart språk i Riksdagsförvaltningen*. Där konstaterar man bland annat

att tidsbrist ofta är en anledning till att texterna är onödigt krångliga. Tidsbristen leder ibland till att skribenten klipper in stycken från andra texter utan att bearbeta dem, och då kan klarspråket bli lidande. Det är inte heller alla som vet hur de ska göra sina texter bättre och hur de ska anpassa dem till mottagaren.

En bärande del i rapporten är skissen över textflöden i riksdagen. Arbetsgruppen kallar den inofficiellt för sin "världsbild". Den har varit, och är fortfarande, väldigt central i arbetet eftersom riksdagen är en stor organisation med många olika arbetsuppgifter.

– Jag tror att det hade varit en omöjlig uppgift att skissa på ett klarspråksprojekt utan att först ha en klar bild av organisationen, av texttyperna och av sändare och mottagare, säger Anneli Hagman. Utifrån världsbilden har vi i arbetsgruppen sedan diskuterat och resonerat och vänt ut och in på olika idéer.

### **Tydliga mål för klarspråksarbetet**

Ett av arbetsgruppens uppdrag har varit att formulera tydliga mål för klarspråksarbetet. Det arbetsgruppen har föreslagit är att språket i Riksdagsförvaltningen ska vara vårdat, enkelt och begripligt, precis som språklogen anger. Det ska också vara anpassat till mottagaren. Men Riksdagsförvaltningen föreslås dessutom sträva efter att vara en förebild för andra myndigheter.

För att uppnå detta föreslår arbetsgruppen att Riksdagsförvaltningen

- ger alla anställda den utbildning och de verktyg de behöver för att skriva klarspråk
- ger alla anställda möjlighet att hålla sina kunskaper om skrivande och klarspråk levande
- tar fram en terminologi för sitt fackområde

- arbetar kontinuerligt med att utveckla och uppdatera sin terminologi.

Tanken är att klarspråksarbetet ska leda till att alla anställda

- vet vad klarspråk är och varför det är viktigt
- känner till språklagen och vad den innebär för arbetet i riksdagen
- tar ansvar för att skriva klarspråk
- använder riksdagens termer på ett konsekvent sätt.

### **Ett projekt i fyra delar**

Arbetsgruppen för klarspråksfrågor har föreslagit att projektet delas in i fyra delar – utbildning, arbetsgrupper, verktyg och evenemang. Utbildning är den allra viktigaste delen. Man planerar dels en grundkurs för alla, dels påbyggnadskurser på olika nivåer och på olika teman.

De olika arbetsgrupperna ska ta sig an olika områden, exempelvis mallar och det nya intranätet. En arbetsgrupp föreslås ägna sig särskilt åt terminologi.

Att ta fram verktyg handlar om att alla ska ha tillgång till de handböcker och lathundar de behöver för sitt skrivande. Det handlar också om att undersöka vilka möjligheter det finns att bygga in hjälpmedel och skrivstöd av olika slag i it-systemen.

Evenemang är den minsta delen, men har stor betydelse. Att göra något utöver det vanliga ibland är ett sätt att dra uppmärksamhet till klarspråksfrågorna och väcka intresse.

– Vi funderar på att ordna en klarspråksdag eller kanske instifta ett eget klarspråkspris som delas ut under festliga former, säger Anneli Hagman.

## Klart språk i Riksdagsförvaltningen

### Slutrapport från arbetsgruppen för klarspråksfrågor

Det finns ett stort intresse för klarspråk i Riksdagsförvaltningen. De flesta som vi i arbetsgruppen har pratat med är medvetna om varför det är viktigt med tydliga texter och vill bli bättre på att skriva klarspråk.

### Delaktighet och bredd – två bärande tankar

Det finns två bärande tankar för det fortsatta klarspråksarbetet och de är delaktighet och bredd. Två tankar som också hänger ihop.

**Delaktighet** handlar om att ta vara på den kompetens som finns i organisationen, och då inte bara språkkompetens. Det kan lika gärna vara grafisk eller teknisk kompetens som behövs. Det kan också vara erfarenhet av att administrera utbildningar eller arrangera seminarier.

**Bredd** handlar om att sprida ansvaret för klarspråksarbetet så att det inte koncentreras till en liten grupp människor på en avdelning eller enhet. I en stor organisation händer det lätt att var och en arbetar på sitt utan att ha så mycket kontakter utanför den egna enheten. För att bryta det mönstret är tanken till exempel att deltagarna i kurserna och i arbetsgrupperna ska komma från olika håll. Då får de chansen att knyta nya kontakter, byta erfarenheter och kanske inleda nya samarbeten.

Rapporten *Klart språk i Riksdagsförvaltningen* har legat till grund för Riksdagsförvaltningens omfattande klarspråksarbete.

– Vi försöker att tänka i icke-traditionella banor – och med traditionella menar jag att det vanligtvis är språkfolk som jobbar med klarspråksfrågor, säger Anneli Hagman. Självklart ska de som har språkkompetens delta i projektet, men vi vill också försöka hitta andra som har något att tillföra. Då blir det angeläget för fler att engagera sig, och det får förhoppningsvis upp ögonen på dem som inte tycker att klarspråk har med deras arbetsuppgifter att göra.

# Skatteverket har en helhetssyn på klarspråk och bemötande

Skatteverket har en lång tradition av klarspråksarbete. Redan år 1995 inrättade verket två fasta språkkonsulttjänster på huvudkontoret. Klarspråksarbetet bedrivs långsiktigt, som en naturlig del av myndighetens kommunikationsarbete.

## Både skriftlig och muntlig kommunikation i fokus

Men Skatteverket arbetar inte bara med den skriftliga informationen, utan har tagit ett helhetsgrepp på skriftlig och muntlig kommunikation och det personliga bemötandet. – Vår vision är ett samhälle där alla vill göra rätt för sig och för vår del innebär det att vi inte bara ska vara en kontrollinstans, utan vi ska ge god service till medborgarna, säger Camilla Lindholm, språkkonsult på Skatteverket. Det gör vi genom att tillhandahålla begriplig information men också genom ett vänligt bemötande.

## Medborgarpaneler en metod att mäta begriplighet

För några år sedan använde Skatteverkets Västerås- och Örebroregion medborgarpaneler för att förbättra skriftspråket. Metoden fick namnet *Språkdialogen* och den gick ut på att låta ”vanliga medborgare” och Skatteverkets handläggare bedöma samma texter.

## 5

### Klarspråksarbetet på Skatteverket

- Skatteverket arbetar med bemötande i stort, där både skriftlig och muntlig kommunikation ska präglas av klarspråk och en tillmötesgående attityd.
- Medborgarpaneler är en metod som använts för att mäta begripligheten i handläggarnas texter.
- Skatteverkets *Riktlinje för språk* har bidragit till att höja statusen för klarspråk.

Medborgare till testpanelen rekryterades med hjälp av annonser i tidningar. Intresset från medborgarna var stort och många fler anmälde sig än vad som behövdes till de olika testpanelerna. Handläggarna rekryterades med hjälp av en intern intresseanmälan.

Handläggarna valde ut fem texter som de själva skrivit. Det första steget innebar att handläggarna fick granska sina egna texter genom att besvara frågorna i Klarspråkstestet. Därefter fick testpanelen bedöma samma text med hjälp av samma frågor. Förutom att svara på frågorna skrev testpersonen ett meddelande direkt till handläggaren.

#### *Så blev resultatet*

Till slut gjorde man en jämförelse mellan vad handläggarna och testpanelen tyckt om texterna. Resultatet kan sammanfattas så här:

- Testpanelen tyckte att texterna var sämre än vad handläggarna tyckte.
- Längst ifrån varandra var man när det gällde målgruppsanpassning.
- Ord och fraser fick underkänt av både handläggare och testpanel.
- Testpanelen underkände även meningar och huvudbudskap.
- Handläggarna gjorde sinsemellan en likartad bedömning av texterna.

Med hjälp av medborgarpanelerna fick handläggarna insikt om svårigheter med sina texter och vad de behöver arbeta med för att förbättra dem. Det har också varit ett led i arbetet med att förbättra mötet med medborgarna.

Språklagen är utgångspunkten för Skatteverkets riktlinje för språk. Riktlinjen är ett styrande dokument och den har bidragit till att höja statusen för klarspråk.



## SKATTEVERKETS RIKTLINJE FÖR SPRÅK

Skatteverkets riktlinje för språk beskriver Skatteverkets grundläggande hållning till språk och språkfrågor. Syftet med riktlinjen är i första hand att Skatteverket ska följa språklagen. Enligt språklagen ska det offentliga språket vara vårdat, enkelt och begripligt.

### 1 SPRÅKLAGEN

Enligt språklagen (2009:600) ska det offentliga språket vara vårdat, enkelt och begripligt. Huvudspråket ska vara svenska, men myndigheter har också ett särskilt ansvar för att erbjuda information på minoritetsspråk<sup>1</sup>. Myndigheter ska även erbjuda information på andra språk, utifrån olika målgruppers behov.

### 2 ATT SKRIVA BEGRIPLIGT – ATT SKRIVA KLARSPRÅK

Skatteverket ska i alla texter som har externa målgrupper sträva efter att uttrycka sig på klarspråk. Skatteverket ska också eftersträva klarspråk internt, eftersom det interna språket tenderar att påverka det externa.

Klarspråk kan definieras som offentligt språk som är begripligt och användbart. Klarspråk innebär fördelar ur flera aspekter:

- Demokrati: Medborgare och företag har rätt att förstå sina medborgerliga rättigheter och vad som förväntas av dem.
- Förtroende: Den som känner sig tilltalad på ett begripligt sätt känner sig ofta respekterad och väl behandlad, vilket skapar förtroende och en vilja att göra rätt för sig.
- Ekonomi: Den som begriper vad han eller hon läser gör mer rätt från början. Det sparar offentliga medel.

#### 2.1 Vad är klarspråk?

Klarspråk är att skriva begripligt och användbart för en viss läsare eller målgrupp i en viss situation. Det går alltså inte att skriva klarspråk endast med utgångspunkt från ämnet. Här kan du läsa om vad klarspråk innebär i praktiken.

<sup>1</sup> Minoritetsspråken är finska, samiska, meänkieli, romani chib och jiddisch. Läs mer i avsnitt 5.3.

## Riktlinje för språk höjer statusen

Skatteverket har riktlinjer som är styrande för verksamheten och en av dem är *Riktlinje för språk*, som antogs i september 2012. I riktlinjen ingår inte bara skrivregler utan också att myndigheten ska sträva efter att använda klarspråk. Den definierar och exemplifierar även vad klarspråk innebär i olika sammanhang och för olika texter.

Riktlinjen har ökat kunskapen om vad klarspråk är, men eftersom den är ett styrande dokument har den också bidragit till att etablera begreppet klarspråk och höja dess status inom organisationen. Klarspråk kopplas nu till Skatteverkets vision om ett samhälle där alla vill göra rätt för sig.

## Sakkunniga anammar klarspråkstänkande

Under 2012 började Skatteverket satsa på klarspråk också i texter som skrivs av och för jurister och andra sakkexperter. Det medför flera vinster.

– Även experter har lättare att förstå klarspråk. Det finns alltså ingen anledning att skriva krångligare än nödvändigt för någon målgrupp, säger Camilla Lindholm. Detaljnivå, terminologi med mera kan dock bli annorlunda när målgruppen är insatt i ämnet. I grunden handlar det alltid om målgruppsanpassning.

Hon tror att satsningen kommer att löna sig. Hur jurister skriver för jurister och annat fackfolk tenderar att bilda norm för hur andra inom organisationen skriver. Handläggare utgår till exempel ofta från rättsliga dokument när de utformar beslut och andra texter avsedda för allmänheten. Om då juristerna använder klarspråk så påverkar det också andra skribenter.

En annan vinst är att när jurister propagerar för klarspråk så påverkar det statusen i fler grupper än tidigare.

– Det tar udden av motsättningar som ibland har funnits mellan jurister och klarspråksförespråkare och som ofta har bottnat i missförstånd, säger Camilla Lindholm.

### **Språkgrupp på rättsavdelningen**

Skatteverkets rättsavdelning har till exempel engagerat flera externa språkkonsulter vid omarbetningen av rättsinformation på Skatteverkets webbplats. Avdelningen har också startat en språkgrupp i syfte att öka medvetenheten om språk och i synnerhet klarspråk. Till språkgruppen bjuder man in Skatteverkets språkkonsulter och Språkrådet med flera för utbildning och diskussion med experter inom olika sakområden.

### **Rikstäckande nätverk samlar språkinsatser**

Skatteverket startade under hösten 2012 ett internt språknätverk. Tanken med nätverket är att fånga upp språkliga initiativ från de åtta regionerna, utbyta erfarenheter mellan huvudkontor och kärnverksamhet och se till att alla drar åt samma håll. Nätverket träffas ett par heldagar om året och via video vid ytterligare ett par tillfällen. Det finns ett stort fokus på klarspråk inom nätverket.

# Sveriges Domstolar har en gemensam strategi för klarspråksarbetet

Det var Förtroendeutredningens rapport *Ökat förtroende för domstolarna* från år 2008 som fick Sveriges Domstolar att ta ett helhetsgrepp om klarspråksfrågan. Nu finns en strategi och en handlingsplan för utformning av domar och beslut och domstolarna arbetar aktivt för ett tydligare och begripligare språk.

Domar är av tradition skrivna på ett juridiskt och snårigt språk som är svårt att förstå för "den vanliga medborgaren". Förtroendeutredningens uppdrag var att ge förslag på hur kommunikationen med medborgarna kunde förbättras och en del handlade om att arbeta med språket i domar och beslut. Flera språkgranskningar visade också på en hel del problem som rörde allt från struktur och disposition till uttrycksätt och ordval.

Fredrik Bohlin är rådman vid Hässleholms tingsrätt och var sekreterare i Förtroendeutredningen. Han menar att Förtroendeutredningens rapport fungerade som en ögonöppnare och gav insikt om att det är viktigt att uttrycka sig så att de som berörs förstår.

– Jag tror att rapporten kom vid rätt tidpunkt. Vi hade då börjat diskutera kommunikation och bemötande i en vidare mening, säger Fredrik Bohlin.

## 6

### Klarspråksarbetet på Sveriges Domstolar

- Med klarspråk som utgångspunkt har Sveriges Domstolar arbetat fram en strategi och en handlingsplan för utformning av domar och beslut.
- Varje enskild domstol arbetar lokalt med att uppnå målen i strategin.
- *Klarspråkstestet för domar* är ett hjälpmedel för att undersöka läsbarheten i domar.

## Strategi och handlingsplan

Utifrån förslagen i *Ökat förtroende för domstolarna* har Sveriges Domstolar tagit fram en strategi och en handlingsplan för utformning av domar och beslut. Strategin är grunden och handlingsplanen beskriver hur strategin ska genomföras och de sträcker sig fram till år 2014. Då ska strategin revideras och en ny handlingsplan tas fram.

Domstolarna i Sverige består av cirka 80 fristående myndigheter som samlas under namnet Sveriges Domstolar. Domstolarna är alltså självständiga, men med strategin vill de ange en gemensam viljeinriktning för hur domar bör utformas.

– Det har varit en utmaning att få alla domstolar att ställa sig bakom en gemensam strategi, säger Fredrik Bohlin. Men trots att vi har en komplex struktur så har vi lyckats enas om att arbeta på ett enhetligt och systematiskt sätt.

## Strategins mål

Strategins mål är att de som läser en dom eller ett beslut ska förstå språket, hitta i texten och begripa domstolens resonemang.

De resurser som läggs på att utforma domar och beslut ska användas på ett ändamålsenligt och effektivt sätt.

Som en hjälp i arbetet har Sveriges Domstolar enats om att arbeta utifrån ledorden *klarspråk*, *dialog* och *rationalitet*. Så här definierar de ledorden:

### ” Klarspråk

Vi är angelägna om att förbättra vårt sätt att utforma domar. Vi vill göra det lättare för de viktigaste mottagarna av våra texter – parterna – att förstå och bli övertygade av våra resonemang. I detta arbete

vägleds vi av klarspråksarbete och språkvetenskaplig forskning. Vi bryter med den tradition som innebär att domar formas av ålderdomliga förlagor när det gäller språklig ton, perspektiv i texten och uttrycksätt.

### **Dialog**

Vi tar initiativ till och deltar i diskussioner om hur våra domar bör utformas. Vi är lyhörda för synpunkter på utformningen av våra texter. Återkommande diskussioner är nödvändiga för att åstadkomma en verklig och mer genomgripande förändring.

### **Rationalitet**

För att effektivisera domskrivningen använder vi en gemensam grafisk profil. Att alla avgöranden är likartat utformade till det yttre är dessutom i sig eftersträvänsvärt och ett mått på god kvalitet. Vi använder mallar för vanligt förekommande texter. Vi anpassar bakgrundstexter och referat till vad som krävs i varje enskilt mål eller ärende. Vi utnyttjar de möjligheter som den tekniska utvecklingen ger. ”

### **Klarspråkstest för domar**

Ett verktyg för att förbättra domarna är *Klarspråkstestet för domar*. Det är ett test med 35 frågor som har betydelse för läsbarheten. Till frågorna finns kommentarer och råd om hur man bör och inte bör skriva. Testet är i första hand ett hjälpmedel för den enskilde skribenten under skrivprocessen.

## Attitydarbetet är nödvändigt för att lyckas

Arbetet med strategin och handlingsplanen är i full gång och det finns många exempel på att arbetet börjar ge resultat.

– Vi är nu på väg, men fortfarande finns det mycket att göra, säger Fredrik Bohlin. Den största vinsten hittills är att vi lyckats förändra attityder och att alla domstolar nu diskuterar språk och begriplighet.

Fredrik Bohlin är övertygad om att orsaken till attitydförändringen och viljan att vara begriplig är att varje enskild domstol arbetar systematiskt, undersöker sina egna domar och arbetar fram sina egna riktlinjer.

– Det håller inte att skicka ut riktlinjer från centralt håll. Enda sättet att lyckas är att arbeta lokalt, att utgå från den egna enheten och de egna texterna, säger han.

## Några exempel på klarspråksarbete vid domstolar

### *Klarspråkskristall för en dom*

Hovrätten för Västra Sverige vann år 2010 en klarspråkskristall för en dom skriven utifrån ett klarspråksperspektiv. Med hjälp av bilder och sammanfattningar har hovrätten försökt att underlätta för läsaren att förstå de besvärliga bedömningar som domen innehåller. Domen är skriven med ett vardagsnära språk där också informativa rubriker underlättar för läsaren.

En erfarenhet som Hovrätten för Västra Sverige har gjort är att arbetet med den språkliga utformningen av domar och beslut också leder till mer genomarbetade och klara avgöranden i själva sakfrågan.

### *En undersökning gav insikt om svårigheter*

Ett modernt språk med hög kvalitet i den juridiska argumenteringen är målet med språkarbetet på Södertörns tingsrätt. Tingsrätten har bland annat genomfört

en undersökning där personer som varit åtalade för ett brott intervjuades efter att de fått hem domen. Det ledde till riktlinjer för en modernare domskrivning. Nu är de juridiska begreppen förklarade eller utbytta och de berörda personerna har lättare att hitta det som är mest väsentligt för dem i domen.

#### *Nytt och modernt sätt att formulera domar*

Hovrätten över Skåne och Blekinge har tagit fram en skrivelse med förslag på modernare sätt att presentera domar och hur man kan göra dem mer lättlästa, tydliga och enhetliga.

Skrivelsen innehåller bland annat förslag på typografi, rubriksättning och hur man formulerar domslut så att de blir begripliga och lättlästa. De flesta domar i dag formuleras på det nya och modernare sättet.



# Trafikverket – en myndighet med lång tradition av klarspråksarbete

När Trafikverket ersatte Vägverket och Banverket den 1 april 2010 hade man en fungerande klarspråksorganisation redan från första dagen. På Vägverket var klarspråksarbetet etablerat sedan många år, och det var under uppbyggnad på Banverket. Det skapade bra förutsättningar för den nya myndigheten.

– Vårt klarspråksarbete är en viktig förutsättning för en god kommunikation, såväl externt som internt, säger Christer Hårskog, kommunikationsdirektör vid Trafikverket.

Språkvårdarna på de båda myndigheterna hade börjat samarbeta långt innan beslutet om Trafikverket kom. Därför var de väl förberedda och kunde ta med sig det bästa från respektive myndighet. Det innebar att den nya myndigheten redan från första dagen hade ett fungerande klarspråksarbete som hade ledningens stöd. Språkvårdarna var aktiva i uppbyggnaden av Trafikverket och kunde påverka organisationens benämningar.

– När vi utgår från dem vi är till för och har ett språk som är vårdat, enkelt och begripligt kan vår kommunikation bli framgångsrik, menar Christer Hårskog. Med hjälp av ett väl strukturerat klarspråksarbete skapar vi möjligheter att klara uppdraget att vara en öppen och tillgänglig organisation.

## 7

### Klarspråksarbetet på Trafikverket

- Trafikverket har en central språkgrupp med tre anställda språkvårdare samt klarspråksombud på kontoren runt om i landet.
- Riktlinjer för klarspråksarbetet är grunden i arbetet. Riktlinjerna talar om hur Trafikverket ska arbeta för att det som skrivs ska vara vårdat, enkelt och begripligt och leva upp till kraven i språklagen.
- Systematisk kartläggning, granskning, utbildning och råd och stöd är åtgärder för att uppnå klarspråksmålen.

## **Språkgrupp och avtal med externa konsulter**

Boel Lundström började sitt arbete som språkvårdare på Vägverket redan i början på 1990-talet. På Trafikverket ingår hon i en språkgrupp med tre personer som har klarspråksarbetet som sin arbetsuppgift. Verket har också avtal med externa språkkonsulter.

– Vi i språkgruppen har olika bakgrund och erfarenhet, vilket är en tillgång i arbetet. Men vi fortsätter inte i gamla spår, utan vi sätter oss in i varandras tidigare områden, vilket ger både nya kunskaper och nya infallsvinklar. Målet är att alla ska kunna arbeta med alla typer av texter och ämnesområden, säger Boel Lundström.

Det är inte bara de som har kontakt med Trafikverket som har nytta av klarspråksarbetet. Även internt är det av stor betydelse, menar Boel Lundström. Terminologi och uttrycksätt har i viss utsträckning skilt sig åt mellan de båda tidigare myndigheterna.

– Ska vi kunna planera gemensamt för väg- och järnvägstrafik och även för luft- och sjöfart är det avgörande att vi förstår varandra och kan uttrycka oss på samma sätt. Där kan klarspråksarbetet bidra, säger Boel Lundström.

## **Språkgruppen är centralt placerad**

Språkgruppen är placerad i den centrala funktionen Kommunikation och informationshantering på huvudkontoret i Borlänge. Det är en bra placering för dit hör också de flesta som jobbar med information och kommunikation: kommunikatörer, webbredaktörer, tidningsskribenter och grafiska formgivare. Det ger god draghjälp i spridningen av insikten om klarspråk. I arbetet med Trafikverkets webbplats och med grafisk formgivning finns dessutom rutiner för att få in språkgranskning i produktionen.

## Nätverk av klarspråksombud

Språkgruppen på huvudkontoret arbetar för hela Trafikverket, men det är en stor myndighet som har kontor och verksamhet över hela landet. Det för med sig att språkgruppen har begränsade möjligheter att se vilka behov av språkstöd som finns i alla delar av verksamheten.

Därför har Trafikverket ett nätverk med klarspråksombud på övriga verksamhetsområden och regioner. Klarspråksombuden ska bidra till att hålla klarspråksarbetet levande genom att diskutera, inspirera, se behov och ta initiativ i sin del av organisationen. Alla ombuden träffas en gång om året för att få inspiration och presentera sina aktiviteter. I övrigt delar språkgruppen och ombuden med sig genom ett nyhetsbrev några gånger per år.

## Riktlinjer för klarspråk är ett viktigt verktyg

Grunden i det systematiska klarspråksarbetet är riktlinjerna *Klarspråksarbete i Trafikverket*. De utgör ledningens ställningstagande till hur Trafikverket ska arbeta för att de texter som produceras inom verket ska vara begripliga och lättlästa för sin målgrupp.

## Åtgärder för ett bättre språk

Trafikverket arbetar med både långsiktiga åtgärder och bearbetning av enskilda texter för att språket ska nå upp till kraven i språklagen och bli vårdat, enkelt och begripligt. Här följer några exempel på åtgärder.

### *Klarspråksprojekt*

I ett klarspråksprojekt går Trafikverkets språkvårdare, eller en extern språkkonsult, igenom texter från en grupp medarbetare eller texter av en viss typ. I en

handlingsplan föreslår de vilka åtgärder som behövs. Åtgärderna kan genomföras som en del av projektet eller läggas in i den vanliga verksamhetsplaneringen och planeringen av kompetensutveckling.

### *Språkgranskning*

Vissa typer av texter genomgår en obligatorisk granskning och bearbetas alltid språkligt av en språkvårdare eller professionell skribent. Skribenter som önskar det kan också få hjälp med språkgranskning av enskilda texter.

Enligt riktlinjerna är obligatorisk granskning motiverat för:

- webbtexter och andra texter med stor extern målgrupp
- texter med lång livslängd
- standardtexter i brev, beslut och andra dokumenttyper
- föreskrifter, strategiska dokument och andra texter av stor vikt
- annonser och informationsmaterial.

### *Utbildning*

De medarbetare som behöver utveckla sin förmåga att skriva vårdat, enkelt och begripligt får möjlighet till utbildning, till exempel kurser med praktiska skrivövningar. Alla som publicerar information på Trafikverkets webbplats får utbildning i att skriva för webben.

### *Information och inspiration*

Seminarier och informationsträffar om språk och skrivande ordnas både nationellt och på de olika organisationsenheterna.

## 2 Nå fram till läsaren med rätt ton och stil

### 2.1 Av människor, för människor

Trafikverket består av människor och finns till för människor. Det ska synas och kännas i våra texter. Använd därför en personlig ton och en ledig stil som skapar förtroende och närhet.

### 2.2 Tilltal som berör

Tala direkt till läsaren. Använd *du*, *dig* och *din* (liten bokstav) om du skriver till en enskild person eller till allmänheten i stort. Till större företag passar *ni* (liten bokstav) bättre, men *du* går utmärkt till det lilla företaget.

Skriv gärna instruktioner och liknande texter som uppmaningar.

Sänd in din ansökan senast den 11 maj 2012.

Klicka på "Spara ändringar" längst ner på sidan.

### 2.3 Vi på Trafikverket

Att använda *vi*, *oss* och *vår* ger ett mänskligare intryck än att bara skriva *Trafikverket*, men inled gärna med *Trafikverket* så att avsändaren blir tydlig.

Trafikverket har samma ansvar vid en kris som under normala förhållanden.

Vi har mål för hur vi ska förebygga och hantera allvarliga händelser.

Tänk på att *vi* kan vara olämpligt om det finns flera aktörer än Trafikverket i texten.



I denna fråga har Trafikverket samarbetat med Transportstyrelsen, och vi anser att den nu är tillräckligt utredd.



... och båda myndigheterna anser att ...  
... och inom Trafikverket anser vi att ...

Ett utdrag ur Trafikverkets riktlinjer *Klarspråksarbete i Trafikverket*. Att använda en personlig ton bidrar till att skapa förtroende hos läsaren.

### Råd och stöd

Språkvårdare och klarspråksombud ger stöd och råd om språk och skrivande till alla skribenter på Trafikverket. Om det behövs anlitas också externa språkkonsulter.

### Språksidor på intranätet

Skribenterna får också stöd genom de skrivregler för Trafikverket som språkgruppen tagit fram. Intranätet har sidor med språktips och länkar och dessutom skriver

språkvårdarna en språkrönika i Trafikverkets interna tidning.

Trafikverket har också en egen version av webb utbildningen *Att skriva bättre*.

### **Chefer är viktiga i attitydarbetet**

Kunskap är en sak, att ändra attityder kan vara betydligt svårare. Hur får man medarbetare att ändra attityder och invanda skrivmönster?

– Det viktigaste är att få med sig cheferna. Om man kan få cheferna att se vinsterna med att texter blir mera begripliga för sin målgrupp går det i allmänhet också att få med sig medarbetarna. De flesta är faktiskt positivt inställda, även om de inte köper alla förslag och argument.

– Man måste också kunna visa exempel och ge stöd i det praktiska arbetet, fortsätter Boel Lundström. Det stora hindret är tiden – det tar tid att lära sig skriva på ett nytt sätt, och det går fortare att kopiera en gammal förlaga än att skriva en ny. Mest effektivt är det därför om en språkvårdare får arbeta om mallar och förlagor i samarbete med dem som använder dem. Kombinerar man det med utbildning är det en bra utgångspunkt.

# Kort klarspråkshistorik

Klarspråk är inget nytt. Redan Gustav Vasa ville att fogdarna skulle använda ren svenska och inte tyska, danska eller latin. Karl XII ställde krav på att ämbetsmännen ”beflijtar sig om en ren och tydlig Svenska, samt så mycket möjligt är undflyr fremmande ord”.

Här följer några milstolpar i det mer moderna klarspråksarbetet på svenska myndigheter.

## 2009: Språklagen

Den 1 juli 2009 får Sverige en språklag. I lagen anges svenskans och andra språks ställning och användning i det svenska samhället. Lagen bygger på de språkpolitiska målen från 2005 och slår bland annat fast att den offentliga svenskan ska vara vårdad, enkel och begriplig.

## 2006: Ny språkmyndighet

Sverige får en ny språkmyndighet, Institutet för språk och folkminnen. Svenska språknämnden byter namn till Språkrådet och blir en del av språkmyndigheten. Klarspråksgruppen i Regeringskansliet läggs ned och ansvaret för klarspråksfrågorna flyttas till Språkrådet. Till stöd för klarspråksarbetet bildas en rådgivande klarspråksnämnd.

## 2005: Mål för svensk språkpolitik

Den 7 december 2005 antar riksdagen den språkpolitiska propositionen *Bästa språket – en samlad svensk språkpolitik*. Ett av de fyra mål som tas upp berör den offentliga svenskan, som bör vara ”vårdad, enkel och begriplig”. Propositionen innehåller också konkreta förslag om en förstärkt och samordnad språkvårdsorganisation.

### **2002: Mål i mun**

Kommittén för svenska språket lägger fram sitt betänkande *Mål i mun* (SOU 2002:27), som presenterar ett 80-tal förslag om svenskans ställning och användning. Stödet till myndighetsspråkvården föreslås bli utökat.

### **2001: Rapport om myndighetsspråket**

Statskontoret publicerar rapporten *På väg mot ett bättre myndighetsspråk* (2001:18).

### **1999: Språk och struktur i domar och beslut**

Domstolsverket ger ut skriften *Språk och struktur i domar och beslut*, avsedd att användas i överrätternas utbildning, i Domstolsverkets kursverksamhet och som en daglig inspirationskälla för alla som skriver i domstolarna.

### **1993: Klarspråksgruppen**

Regeringen tillsätter Klarspråksgruppen, med uppgift att främja klarspråksaktiviteter hos myndigheterna.

### **1993: Språkvårdsprojektets rapport**

Språkvårdsprojektet publicerar rapporten *Visst går det att förändra myndighetsspråket!* (Ds 1993:61).

### **1991: Myndigheternas skrivregler**

Statsrådsberedningen ger ut den första upplagan av *Myndigheternas skrivregler*.



### **1989: Språkvårdsprojektet**

Statens institut för personalutveckling (SIPU) startar Språkvårdsprojektet, i syfte att ta reda på hur man praktiskt kan gå till väga för att förändra texter och skrivvanor inom en myndighet.

### **1978: Språkkonsultlinjen**

Stockholms universitet startar en utbildning för blivande språkkonsulter i svenska, språkkonsultlinjen.

### **1977: Att skriva bättre offentlig svenska**

Svenska språknämnden och Statens personalutbildningsnämnd publicerar ett studiematerial om den offentliga svenskan – *Att skriva bättre offentlig svenska*.

### **1976: Språkexpert i Statsrådsberedningen**

Den första språkexperten anställs i Statsrådsberedningen för att organisera en mer systematisk modernisering av lagspråket.

### **1967: Riktlinjer för lagspråk**

De första riktlinjerna för språket i lagar och andra författningar ges ut av Statsrådsberedningen (statsministerns kansli).

# Litteratur och webbplatser

## Skrivregler

*Myndigheternas skrivregler.* Regeringskansliet. Sjunde upplagan. 2009.  
*Svenska skrivregler.* Språkrådet. 2008.

## Ordböcker och ordlistor

*Svenska Akademiens ordlista över svenska språket (SAOL).* 2011.  
*Svensk ordbok utgiven av Svenska Akademien.* Norstedts. 2009.  
*Bonniers svenska ordbok.* Bonniers. 2004.  
*Svensk synonymordbok.* Norstedts. 2011.  
*Norstedts svenska ordbok.* Norstedts. 2010.  
*Svarta listan – ord och fraser som kan ersättas i författningsspråk.* Statsrådsberedningen. SB PM 2011:1. [www.regeringen.se/publikationer](http://www.regeringen.se/publikationer)  
*Svenska datatermgruppens ordlista.* [www.datatermgruppen.se](http://www.datatermgruppen.se)

## Skrivhandböcker

*Att skriva bättre i jobbet.* Ehrenberg-Sundin, Lundin, Wedin, Westman. Fjärde upplagan. Norstedts Juridik. 2008.  
*Fästa prat på pränt. Hur man skriver läsvärda protokoll och minnesanteckningar.* Kerstin Lundin, Åsa Wedin. Tredje upplagan. Norstedts Juridik. 2009.  
*Klarspråk på nätet.* Helena Englund Hjalmarsson, Karin Guldbland. Producta. 2012.  
*Skriv som proffsen – din guide till att skriva lättläst, begripligt och förtroendeingivande.* Ann-Louise Forsström. Bokförlaget Redaktionen i Sthlm. 2011.  
*Svara på remiss – hur och varför.* Statsrådsberedningens PM 2003:2 (reviderad 2009). Informerar kort om remisser av betänkanden från Regeringskansliet och ger råd om remissvarens utformning.  
*Språkriktighetsboken.* Svenska språknämnden och Norstedts Akademiska Förlag. 2005.  
*Vägledningen för flerspråkig information – praktiska riktlinjer för flerspråkiga webbplatser.* Rapporter från Språkrådet 5. 2012.

## Fler boktips

*Myndigheterna har ordet.* Catharina Nyström Höög, Hedda Söderlundh, Marie Sörlin. Handlar om hur myndigheters texter blir till, hur de ser ut och hur de tas emot. Norstedts. 2012.

*Språklagen i praktiken.* Riktlinjer för tillämpning av språklagen. Språkrådet. 2011

*Writing for Dollars, Writing to Please: The Case for Plain Language in Business, Government, and Law.* Joseph Kimble. Presenterar bland annat fyrtio exempel på klarspråksarbete från ett antal länder jorden runt. Sammanfattar också femtio undersökningar som visar på vinsterna med klarspråk. Carolina Academic Press. 2012.

## Språkrådgivning och språkplatser på internet

*Språkrådet*, [www.spraakradet.se](http://www.spraakradet.se)

Språkrådet är Sveriges officiella språkvårdsorgan och en del av språkmyndigheten Institutet för språk och folkminnen. Hos Språkrådet får du information om allt som rör språk, bland annat klarspråk och klarspråksarbete.

På webbplatsen finns också *Klarspråkstestet*, webbutbildningen *Att skriva bättre*, utbildningsmaterialet *Skriva på myndighet* och *Klarspråkstestet för domar*.

*Vägledningen för webbutveckling*, [www.webbriktlinjer.se](http://www.webbriktlinjer.se)

Den här vägledningen är de officiella riktlinjerna för hur man bör arbeta med webbplatser inom offentlig sektor i Sverige. Även den privata sektorn kan med fördel använda dem.

*Centrum för lättläst*, [www.lattlast.se](http://www.lattlast.se)

Centrum för lättläst producerar lättlästa böcker, tidningar och samhällsinformation. De ger även kurser i att skriva lättläst svenska.

*Föreningen examinerade språkkonsulter i svenska*, [www.spraakonsult.se](http://www.spraakonsult.se)

*Handisam, Myndigheten för handikappolitisk samordning*, [www.handisam.se](http://www.handisam.se).

Handisam ger bland annat råd och riktlinjer om funktionsnedsättning och tillgänglig information.

*Rikstermbanken*, [www.rikstermbanken.se](http://www.rikstermbanken.se)

Rikstermbanken är Sveriges nationella termbank. Den innehåller termer och begrepp från ett stort antal ämnesområden.

*Samspråk*, [www.samsprak.se](http://www.samsprak.se)

Samspråk är en förening för språkvårdare inom offentlig förvaltning.

*Svenska datatermgruppen*, [www.datatermgruppen.se](http://www.datatermgruppen.se)

Rekommendationer för hur vi bör hantera datatermer på svenska.

*Terminologicentrum (TNC)*, [www.tnc.se](http://www.tnc.se)

Svar på frågor om fackspråk.

*TT-språket*, [www.tt.se/tt-spraket](http://www.tt.se/tt-spraket)

Skrivregler för press, radio och tv. Användbar för alla som skriver.

### **Internationellt klarspråksarbete**

*Clarity*, [www.clarity-international.net](http://www.clarity-international.net)

En världsomspännande organisation för jurister och andra intresserade.

Målet är att göra det juridiska språket bättre och begripligare.

*Plain Language Association International*, [www.plainlanguagenetwork.org](http://www.plainlanguagenetwork.org)

En organisation med medlemmar över hela världen. Arbetar för enklare och begripligare språk.

## Klarspråk lönar sig

Det offentliga språket ska vara vårdat, enkelt och begripligt – så står det i språklagen. Det innebär att offentliga organisationer måste se över sin språkanvändning och arbeta aktivt med klarspråk. Inte minst är det viktigt av rättssäkerhetsskäl och av demokratiska skäl.

Vad har man att vinna på att arbeta med klarspråk? Vad får det för konsekvenser om kommunikationen inte fungerar? Hur arbetar man med klarspråk? Och hur skapar man de bästa förutsättningarna? Det är några av de frågor som diskuteras i boken.

Klarspråk lönar sig är en handbok i praktiskt klarspraksarbete. Här finns råd om metoder och arbetssätt och exempel på hur ett antal myndigheter och kommuner arbetar med klarspraksfrågor och organiserar det långsiktiga arbetet.

Handboken fokuserar på klarspraksarbete i kommuner, landsting och statliga myndigheter – men råden och metoderna är givetvis lika användbara i privat verksamhet. Den vänder sig till alla som skriver i tjänsten.



**Fritzes**

ett Wolters Kluwer-företag

106 47 Stockholm Tel 08-598 191 90 Fax 08-598 191 91 order.fritzes@nj.se www.fritzes.se

ISBN 978-91-38-32620-6