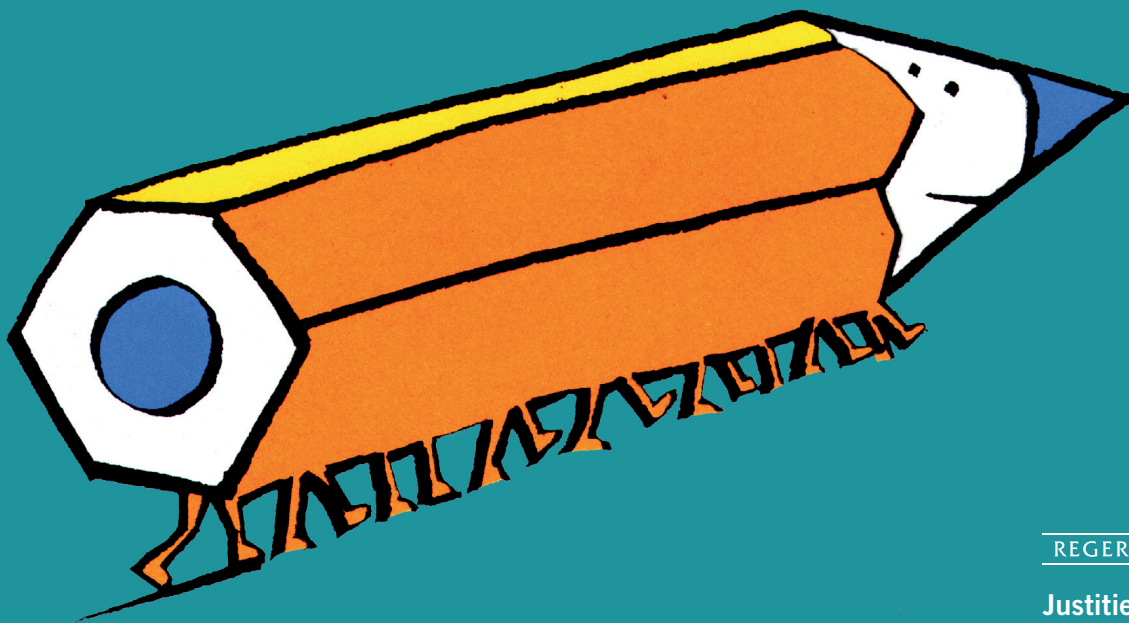


Klarspråk lönar sig

*Klarspråksarbete i kommuner,
landsting och statliga myndigheter*



REGERINGSKANSLIET

Justitiedepartementet

Klarspråk lönar sig

*Klarspråksarbete i kommuner,
landsting och statliga myndigheter*



REGERINGSKANSLIET

Justitiedepartementet

SOU och Ds kan köpas från Fritzes kundtjänst. För remissutsändningar av SOU och Ds svarar Fritzes Offentliga Publikationer på uppdrag av Regeringskansliets förvaltningsavdelning.

Beställningsadress:
Fritzes kundtjänst
106 47 Stockholm
Orderfax: 08-690 91 91
Ordertel: 08-690 91 90
E-post: order.fritzes@nj.se
Internet: www.fritzes.se

Författare: Anneli Hedlund
Teckningar: Ulf Frödin
Grafisk form: Urban Westling, West Studios AB

Tryckt av Edita Sverige AB
Stockholm 2006

ISBN 91-38-22576-X
ISSN 0284-6012

En handbok för stöd och inspiration

Ett av de språkpolitiska mål som riksdagen beslutade om i december 2005 är att den offentliga svenskan ska vara vårdad, enkel och begriplig. Men vad innebär det då att skriva vårdat, enkelt och begripligt? Och hur når man dit?

Med denna handbok vill vi förmedla erfarenheter av klarspråksarbete i den offentliga förvaltningen. Här finns utförliga beskrivningar av hur några myndigheter och kommuner organiserat och genomfört sina klarspråksprojekt, liksom råd om metoder och aktiviteter i ett välfungerande klarspråksarbete.

Idén till handboken kommer från Anneli Hedlund, projektledare för ett treårigt klarspråksprojekt i Norrköpings kommun, som år 2004 belönades med Lilla klarspråkskristallen. Priset delas ut av Klarspråksgruppen, som sedan 1993 haft regeringens uppdrag att främja språkvårdsaktiviteter hos myndigheter. Handboken har författats av Anneli Hedlund i samarbete med oss.

Vi hoppas att de erfarenheter och resultat som presenteras här inspirerar till fortsatta och nydanande klarspråksaktiviteter i hela den offentliga sektorn.

Stockholm i maj 2006

Klarspråksgruppen

Arbeta aktivt för ett bättre språk

Efter att Norrköpings kommun vann Lilla klarspråkskristallen år 2004 har vi kontaktats av många kommuner och myndigheter som velat veta hur vi har arbetat. Jag har förstått att intresset för att arbeta med klarspråksfrågor är stort och också behovet av att hitta bra förebilder och en struktur på hur man kan arbeta. Det var så idén om en handbok i klarspråksarbete föddes hos mig.

Vi lever i dag i ett informationssamhälle där det är viktigare än någonsin att förstå och behärska språket, och här har myndigheter ett stort ansvar att vara lättillgängliga och begripliga. Det är inget som sker av sig självt utan det krävs ett aktivt arbete för att nå dit.

Precis som Klarspråksgruppen hoppas jag att den här handboken ska fungera som stöd och inspiration i klarspråksarbetet i den offentliga sektorn.

Anneli Hedlund
författare

Innehåll

Det här är klarspråk	7
Det är mycket som talar för klarspråk	9
Klarspråk behöver högre status	12
Så kan ett klarspråksprojekt läggas upp	14
Viktiga förutsättningar	14
Så kan projektet organiseras	16
Metoder och klarspråksaktiviteter	18
Det fortsatta klarspråksarbetet	26
Lite klarspråkshistorik	28
Så här arbetar vi – några exempel från myndigheter och kommuner	31
Ett svårbegripligt brev lyfte klarspråksfrågan på Försäkringskassan	33
Jurister och informatörer i samarbete hos Handikappombudsmannen	37
Migrationsverket bytte opersonligt myndighetsspråk mot direkt tilltal och mänskligare tonfall	41
Handböcker och skrivmallar är viktiga verktyg i Norrköpings kommun	45
Ett aktivt kvalitetsarbete ger bättre revisionsrapporter	50
Medborgarna har tyckt till om språket i Skatteverkets beslut	53
Högre status med central språksamordnare på Tullverket	57
Vägverket har haft anställd språkvårdare i många år	61
I Örebro är klarspråk inskrivet i informationspolicyn	66
Klarspråkskristallen – ett pris för ett klart och enkelt myndighetsspråk	68
Referenslitteratur och webbplatser på Internet	69

Det här är klarspråk

Begreppet klarspråk har under senare år kommit att stå för begripliga myndighetstexter och ett klart och mottagaranpassat myndighetspråk. Man kan också tala om språkvård, men ofta brukar det uttrycket bara föra tankarna till ett korrekt språk när det gäller böjning, stavning, uttal och fraseologi med mera. I den här handboken använder vi klarspråk och språkvård synonymt.

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

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 annan metatext (text om texten) 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 till 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 längd.

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, se litteraturlistan sidan 69.

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.

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 det efterföljande innehållet blir lättare att förstå.

Använd ett aktivt språk

En aktiv mening innehåller ett subjekt som gör något, exempelvis *Försäkringskassan beviljade honom bidrag*, medan *Bidrag har beviljats honom* är en mening i passiv form. Meningar i passiv form ger lätt ett intryck av distans mellan läsare och författare, och det är svårt att veta vem som gör något.

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 är cirka 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.

Det är mycket som talar för klarspråk

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

Klarspråk är en kvalitetsfråga

Ett systematiskt kvalitetsarbete är viktigt för att utveckla verksamheten. Det är något som många i dag är medvetna om. Utgångspunkten för ett kvalitetsarbete bör vara att se verksamheten som en helhet, som ett system av olika delar. Här är språkfrågan en del av helheten.

Att systematiskt arbeta med klarspråk är att höja effektiviteten i organisationen och förbättra kommunikationen mellan myndighet och medborgare. Det innebär också kompetensutveckling för medarbetarna.

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 bedriva verksamhet i dialog och samverkan. Det borde därför vara en självklarhet att arbeta för att förbättra kommunikationen. Det är här klarspraksarbete kommer in. Att aktivt och metodiskt arbeta efter klarspraksprinciper förbättrar både kommunikationen och informationen.

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 också medborgarna större förtroende för den. Det är också helt i linje med tankarna om en förvaltning i medborgarnas tjänst.



Klarspråk sparar tid och pengar

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

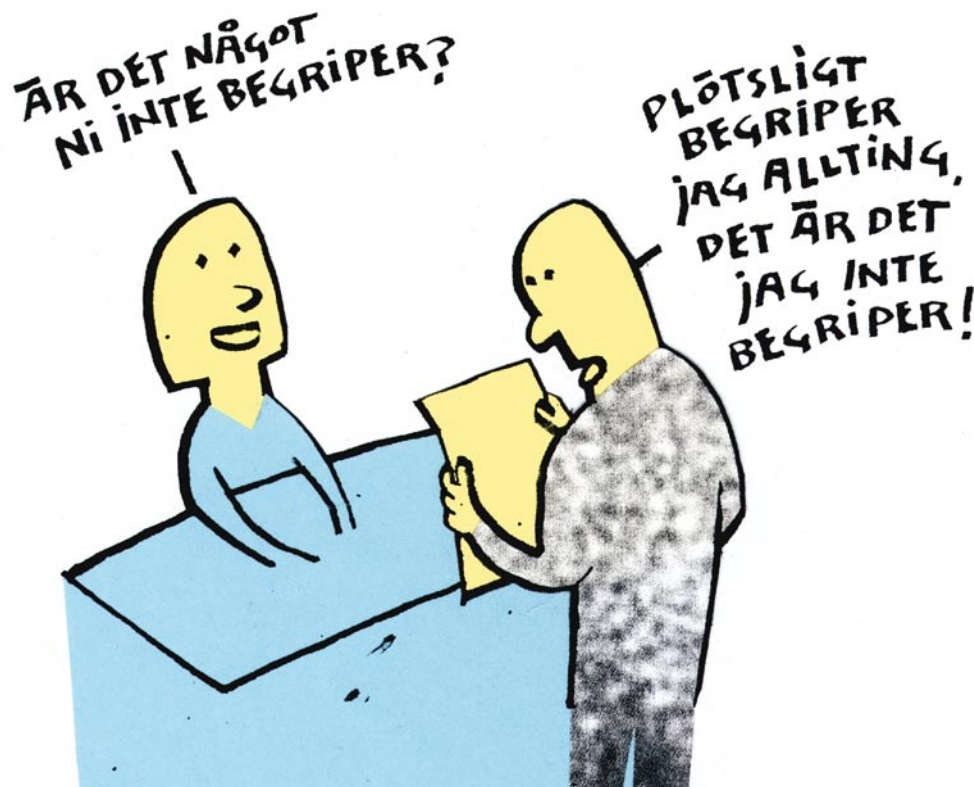
Spara 50 veckors lästid på ett tjänsteutlåtande

I en medelstor förvaltning i en svensk kommun skrivs det varje år cirka 300 tjänsteutlåtanden. Om det genomsnittliga tjänsteutlåtandet läses av 80 personer i 15 minuter så innebär det 6000 timmar varje år. Med mer lättlästa texter så skulle lästiden kunna minskas till cirka 10 minuter per utlåtande. Den totala lästiden blir då 4000 timmar per år.

Den sparade lästiden, 2000 timmar, motsvarar 50 effektiva arbetsveckor för en heltidsanställd. Exemplet gäller endast *en* typ av text på en medelstor kommunal förvaltning.

Revisionskontoret i Norrköpings kommun

Revisionskontoret har minskat omfånget på sina rapporter med cirka fyra sidor. Totalt producerar kontoret cirka 100 rapporter om året. Det ger stora tidsvinster både för dem som skriver rapporterna och för dem som ska läsa dem.



Det är lag på att skriva begripligt

Ytterligare ett skäl till att arbeta med klarspråk är att det är lag på att myndigheter ska uttrycka sig begripligt. Så här står det i förvaltningslagen (1986:223):

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

I verksförordningen för alla förvaltningsmyndigheter under regeringen (1995:1322), står det bland annat:

”Myndighetens chef (...) skall (...) se till att allmänhetens och andras kontakter med myndigheten underlättas genom en god service och tillgänglighet, genom information och genom ett klart och begripligt språk i myndigheternas skrivelser och beslut.”

Hösten 2005 beslutade riksdagen om fyra mål för en nationell språkpolitik. Ett av målen är att den offentliga svenskan ”ska vara vårdad, enkel och begriplig”, ett mål som bör uppmärksammas inom alla samhällsområden.

Klarspråk behöver högre status

I Statskontorets rapport *På väg mot ett bättre myndighetsspråk* (2001:18) skriver språkforskaren Catharina Nyström att språkfrågornas låga status i förhållande till sakfrågorna kan vara ett problem på myndigheterna. Flera myndigheter rapporterar om informella nätverk och informella språkvårdare. Är det så att språkfrågorna hålls vid liv av anställda som inte får belöning för sina insatser? frågar Catharina Nyström. Det kan i så fall vara en förklaring till att frågorna inte får genomslag.

Hur kan då språkfrågorna få högre status?

- Språkfrågorna behöver lyftas upp på dagordningen.
- Språkvård ska inte ses isolerat utan som en naturlig del av verksamheten.
- Ledningen måste uppmärksamma värdet av ett begripligt språk.
- Språkvården måste in i verksamhetsplaner och styrdokument och få resurser i form av tid och pengar.
- Ett långsiktigt perspektiv och ett fortlöpande arbete är nödvändigt. Punktinsatser räcker inte.



Arbeta med attityder

Det räcker inte med att få veta hur man skriver begripligt, man måste också förstå varför man ska göra det. Det måste "bli fint" att skriva enkelt. Rapporten *På väg mot ett bättre myndighetspråk* visar att det förekommer en hel del negativa attityder till språkvård på myndigheterna.

Hinder för klarspråksarbete är bland annat:

- 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)

Negativa attityder hänger ihop med låg status. Många upplever det också negativt när någon har språkliga synpunkter på deras texter. En effektiv språkvård 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.

Frågor att diskutera

- Hur ser den språkliga kulturen ut på vår arbetsplats?
- Finns det någon språkvård och hur är den i så fall organiserad?
- 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 har?

Så kan ett klarspråksprojekt läggas upp

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

Frågor som måste besvaras:

- Var ska ansvaret ligga?
- Hur omfattande ska projektet vara?
- Hur lever projektet vidare i den ordinarie verksamheten?

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

Viktiga förutsättningar

- 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 tjänstemannaledningen.

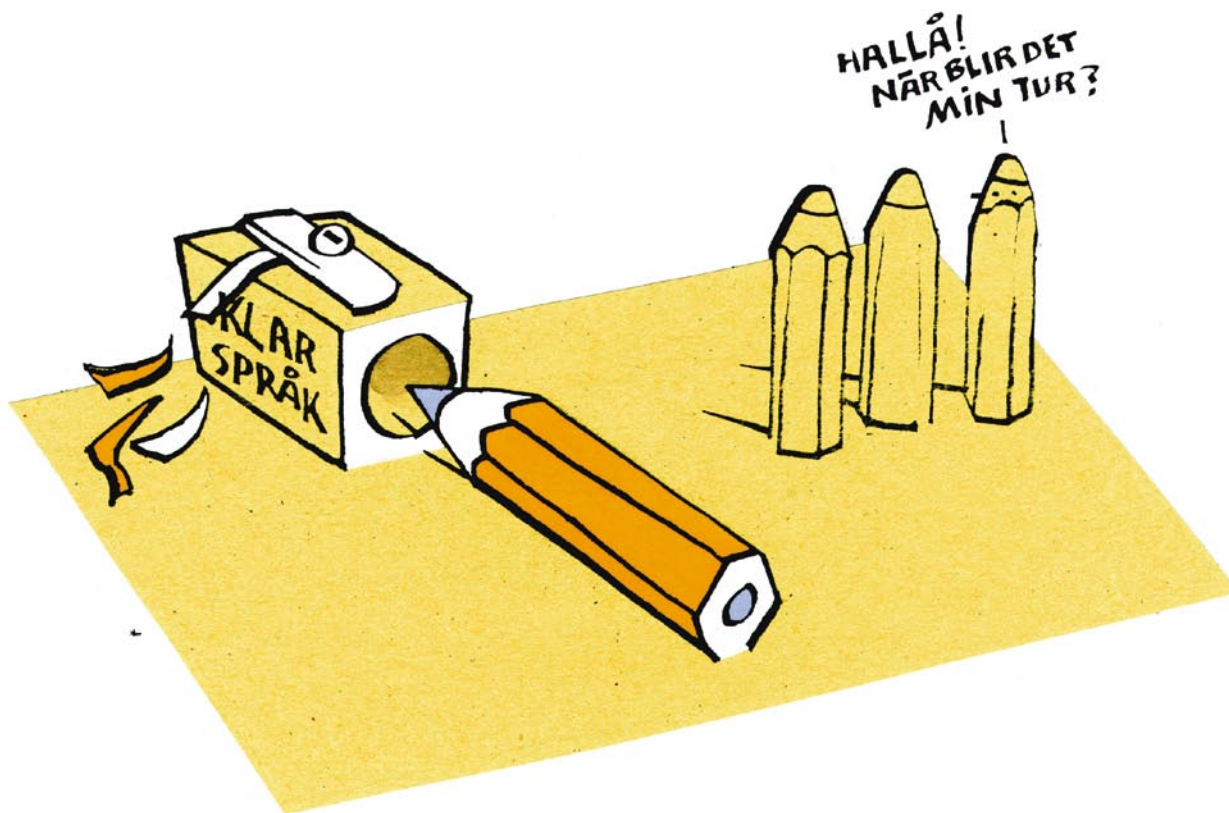
Cheferna i organisationen är nyckelpersoner. De ska ta ansvar för nya rutiner och nya skrivsätt. Därför är det extra viktigt att inledningsvis satsa på seminarier och utbildningar för cheferna.

Klargör ansvaret

Var ska ansvaret för klarspråksarbetet ligga? Ledningen har det övergripande ansvaret, men ansvaret för det praktiska arbetet måste placeras någonstans.

Många organisationer har valt att lägga ansvaret på informationsenheten. Det är en naturlig placering eftersom informatörerna är utbildade i att informera på ett tydligt sätt. Men det kan vara lika naturligt att lägga ansvaret på den juridiska avdelningen och knyta informatörer och språkexperter till den.

Om organisationen redan från början tänker anställa en språkexpert, fundera över var tjänsten ska placeras organisatoriskt för att ge språkfrågorna den status de kan behöva.



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.

Seminarier, utbildningar, anlitan­de av en extern språkkonsult och produktion av 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 projektet vara? Vilka resurser har vi? Att starta ett projekt är relativt enkelt, men projektet ska också vara livskraftigt under projekt­tiden. Projektresultaten ska också inlemmas i den ordinarie verksamheten. Lagg 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 projektet organiseras

- 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.

Styrgruppen är projektansvarig

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

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.

Referensgrupp kan ge impulser

Referensgrupper eller referenspersoner har en rådgivande funktion. De kan ge idéer, impulser eller reaktioner på förslag som kan vara värdefulla för projektet.

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

Metoder och klarspråksaktiviteter

- Inventera texttyperna och skribenterna
- Utvärdera begripligheten i organisationens texter
- Anordna seminarier
- Se över brev, beslutsunderlag och andra brukstexter
- Anlita språkexperter
- Anordna skrivkurser
- Diskutera språkfrågor på personalmöten
- Använd klarspråkstestet – en metod för självkontroll
- Gör webbplatsen tillgänglig
- Producera lättläst information
- Lyssna på mottagarna
- Förankra frågan i organisation och samhälle
- Kontakta andra – bilda nätverk
- Anta språkliga riktlinjer (en språkpolicy)
- Producera en skrivhandledning
- Utforma nya skrivmallar och malltexter
- Skapa termsamlingar
- Inför en språkspalt i personaltidningen och språksidor på intranätet

Inventera texttyperna och skribenterna

En inventering 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 också 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.

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 om vad klarspråksarbetet ska leda till. Bjud också in externa föreläsare. Kanske en representant för någon annan myndighet, 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 myndigheten 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:

- språkgranskning och bearbetning av texter eller utkast till texter
- skribenttjänster
- kurser, föreläsningar om och enskild handledning i skriftlig och muntlig kommunikation
- språklig rådgivning och att vara extern expert i språkvårdsprojekt
- nulägesbeskrivningar och behovsanalys, till exempel genom textanalys och analys av dokumentflöden, skribentroller och kommunikationssituationer
- översättningar.

Vid Stockholms universitet utbildas språkkonsulter. De blir experter på svenska språket och hur det används i tal och skrift. 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.

Så här beskriver en språkkonsult hur hon arbetar med utbildningar:

”Jag diskuterar först med uppdragsgivaren för att bestämma ambitionsnivån och komma fram till ramarna för utbildningen. Diskussionen ska ge svar på frågor som:

- Hur lång ska kursen vara?
- Ska alla medarbetare få lika mycket utbildning?
- Hur ska grupperna delas in?
- Är det lämpligt med en långsiktig utbildning med återkommande kortare träffar, eller en mer sammanhållen utbildning med möjlighet till påbyggnad eller repetition längre fram?
- Ska det vara en allmän kurs i att skriva bättre i arbetet, eller specifikt inriktad på att förbättra en viss dokumenttyp?

I den här diskussionen beskriver jag fakta vad en grundläggande skrivutbildning bör innehålla och hur lång kurstid som krävs. Om kunden vill sänka ambitionsnivån diskuterar vi kring vad de kan få ut av en kortare utbildning. Vi pratar också om för- och nackdelar med olika typer av gruppindelning.

Om jag inte redan har gjort en nulägesanalys samlar jag sedan in exempel på texter från det kontor eller den verksamhet som berörs av utbildningen. Jag tar också reda på vilka eventuella skrivmallar, skrivregler och liknande som finns.

Tyngdpunkten i utbildningen lägger jag på sådant där det finns mest ”brister” eller sådant som kunden har som uttalade mål att förbättra. Kursinnehållet baseras på organisationens egna texter; kursdeltagarna känner igen sig i illustrerande textexempel och de får öva på att förbättra texter från den egna verksamheten.”

Diskutera språkfrågor på personalmöten

Klarspraksarbete 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 utbildningen till språkkonsulter vid Stockholms universitet ingår praktik på en arbetsplats.

Praktikanten kartlägger språkbruk och språkliga problem och redovisar dessa i en rapport. Kontakta gärna Stockholms universitet, institutionen för nordiska språk, och anmäl intresse för att ta emot en praktikant.

Använd klarspråkstestet – en metod för självkontroll

Klarspråkstestet är ett frågeschema med vilket skribenter själva kan kontrollera begriplighet och mottagaranpassning i sina texter. Testet hjälper dig att se vad som ökar och vad som minskar begripligheten, och hur du kan bearbeta texten.

Klarspråkstestet finns bland annat tillgängligt på Klarspraksgruppens webbplats, www.regeringen.se/klarsprak. Det är inriktat på förvaltningsbeslut, men kan också användas för liknande texttyper.

Testet bygger på ett diagnosinstrument, ett frågeschema, som presenterades i Statskontorets rapport *På väg mot ett bättre myndighetspråk* (2001:18).

Klarspråkstestet har åtta delar som behandlar:

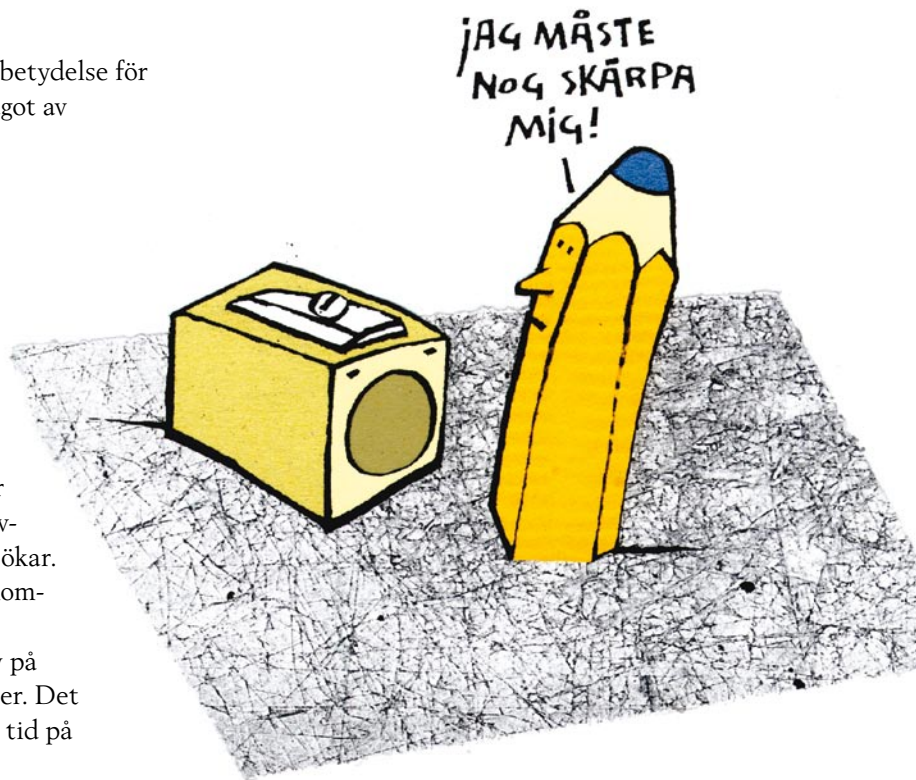
- | | |
|-------------------|---------------------------|
| 1. Tonen i texten | 5. Textens olika delar |
| 2. Innehållet | 6. Styckena och sambanden |
| 3. Dispositionen | 7. Meningarna |
| 4. Rubrikerna | 8. Orden och fraserna |

Gör webbplatsen tillgänglig

I dag har webbplatsen fått mycket stor betydelse för myndigheters information och blivit något av ansiktet utåt. Webbplatsen är också ett instrument för att skapa 24-timmarsmyndigheten, som är regeringens vision om framtidens förvaltning. 24-timmarsmyndigheten arbetar öppet och effektivt och är tillgänglig för medborgare och företag när de efterfrågar den.

Fler och fler människor 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 tydliga blanketter. Det finns med andra ord goda skäl att lägga tid på webbplatsens innehåll och utseende.



Frågor att diskutera

Det är enkelt att publicera information på webben och många gånger publicerar man information som inte är bearbetad för läsning på skärm. Här följer några frågor att diskutera.

- Hur är texterna på vår webbplats utformade?
- Vem har ansvar för texterna?
- Vilka lägger ut information på webbplatsen? Vilken kompetens har de?
- Vilka rutiner har vi när det gäller uppdatering av webbplatsen?

I litteraturlistan finns det tips på böcker och webbplatser med information om hur man kan förbättra sin webbplats.



Producera lättläst information

Alla har rätt till information. Med hjälp av principerna för klarspråk kommer man långt men en del människor behöver ännu enklare texter. Uttrycken *lättläst* och *lättlästa texter* har kommit att stå för texter som är särskilt anpassade för dem som av ett eller annat skäl har läs- och skrivsvårigheter.

Undersökningar visar att en av fyra vuxna i Sverige behöver texter som är lätta att läsa. Det är viktigt för demokratin att människor med lässvårigheter också får information som är tydlig och lätt att läsa.

I litteraturlistan finns det exempel på organisationer som arbetar för personer med lässvårigheter.

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 myndigheten och med medborgarna.

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

Förankra frågan i organisation och samhälle

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

Glöm inte de lokala medierna. Klarspråksarbetet är inget självändamål. Det är till för medborgarna. Kontakta medierna och berätta om arbetet.

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.

KLIV – nätverk i Västernorrland

Ett exempel på ett nätverk är KLIV – Klarspråk i Västernorrland. Det bildades 1997 och består av representanter för Statens Pensionsverk, Centrala studiestödsnämnden, Bolagsverket, polismyndigheten, Rikstrafiken, Nätuniversitetet, Ånge och Sundsvalls kommuner samt Länsstyrelsen i Västernorrland.

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

Anta språkliga riktlinjer

Språkliga riktlinjer, eller en språkpolicy som en del väljer att kalla det, är ett stöd i det långsiktiga arbetet. Riktlinjerna ger anvisningar om den allmänna språkliga inriktning som organisationen ska ha. Ett exempel på språkliga riktlinjer finns på sidan 42.

Producera en skrivhandledning

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

Exempel på myndigheter med egna skrivhandledningar finns i litteraturlistan.

Utforma nya skrivmallar och malltexter

Hur ser myndighetens skrivmallar ut? Förekommer 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 lättläst underlättar både för skribenten och för mottagarna. Det stärker också myndighetens profil med ett enhetligt utseende på dokumenten.

Malltexter

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

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 på 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.

Ibland går det att undvika facktermer men många gånger måste de vara med i texterna. Det är då viktigt att man förklarar termen första gången den används i texten. Och det är absolut nödvändigt att alla på myndigheten använder överenskomna termer på ett enhetligt sätt.

I klarspråksarbete ingår att ha kontroll över den terminologi som myndigheten använder. I propositionen om IT-politiken (prop. 2004/05:175) anges att myndigheterna bör medverka i arbetet med att bygga upp en central rikstermbank på så sätt att de dokumenterar det egna verksamhetsområdets terminologi och låter den ingå i termbanken. Termdatabaser och andra termsamlingar behöver alltså skapas och underhållas för det syftet.



Språkspalt i personaltidningen och språksidor på intranätet

Använd de egna informationskanalerna för att informera om klarspraksarbetet och för att hålla frågorna levande. I en fast språkspalt i personaltidningen kan man diskutera aktuella språkfrågor.

Intranätet är en bra kanal för interninformation. Skapa språksidor på intranätet. De kan till exempel innehålla information om klarspraksarbetet, frågelåda, verktyg för skrivarbetet och länkar till språksidor på Internet.

Det fortsatta klarspråksarbetet

Om man har valt att arbeta i projektform måste resultaten bli en del av den ordinarie verksamheten.

- Planera långsiktigt
- Skriv in klarspråksarbetet i verksamhetsplaner
- Följ upp och utvärdera

Planera långsiktigt

Arbeta fram en strategi för hur klarspråksarbetet ska inlemmas i den ordinarie verksamheten. Vad händer när projektet är avslutat? Hur förvaltar vi resultaten? Klarspråksarbete måste ses som en process som ständigt pågår. Ett projekt fokuserar på frågan, 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. Här följer några metoder som kan användas för ett långsiktigt klarspråksarbete. Se också kapitlet Metoder och klarspråksaktiviteter och beskrivningarna av myndigheters och kommuners klarspråksarbete i kapitlet Så här arbetar vi.

- Språkliga riktlinjer (en språkpolicy)
- Skrivhandledning
- Skrivmallar och malltexter
- Termsamlingar
- Språkspalt i personaltidningen och språksidor på intranätet
- Nätverk av språkvårdsansvariga
- Anställd språkexpert

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

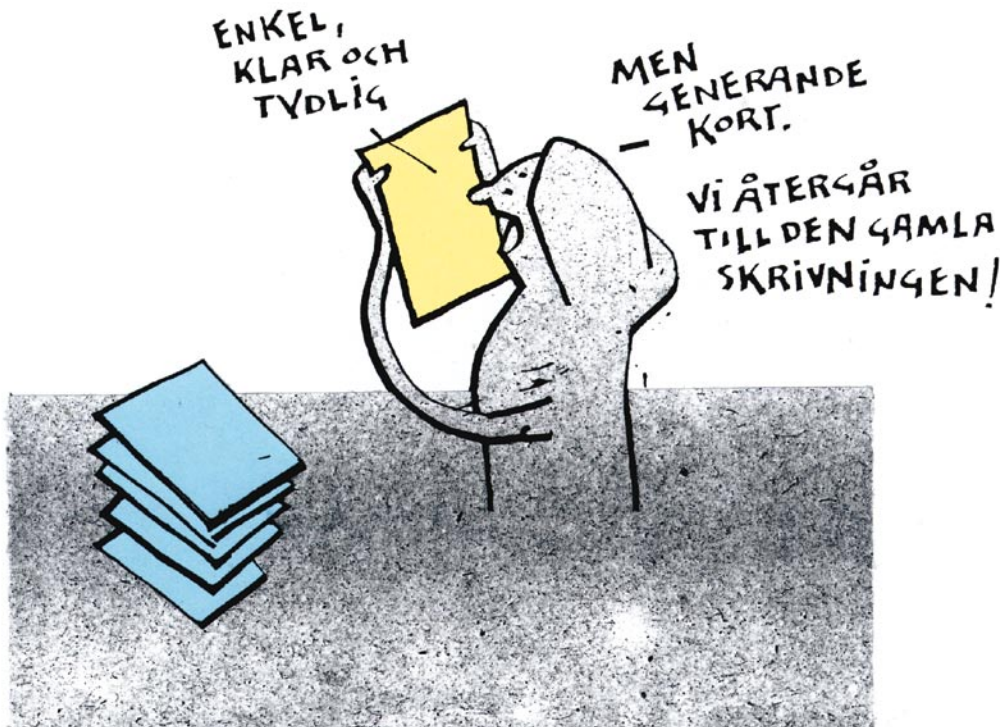
Klarspråksarbete är ett kvalitetsarbete och som allt kvalitetsarbete måste det följas upp och utvärderas.

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

Att kvalitetsgranska texter är en metod för utvärdering. 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 också använda en före-och-efter-mätning. 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?

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



Lite klarspråkshistorik

Språkvård 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 tydelig Svenska, samt så mycket möjligt är undflyr fremmande ord”.

Här följer några milstolpar i den mer moderna språkvården på svenska myndigheter.

1967: Riktlinjer för lagspråk

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

1976: Språkexpert i Statsrådsberedningen

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

1977: Att skriva bättre offentlig svenska

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

1978: Språkkonsultlinjen

Stockholms universitet startar en utbildning på två och ett halvt år för blivande språkkonsulter i svenska, språkkonsultlinjen.

1983: Språkvårdsutredningen

Regeringen tillsätter Språkvårdsutredningen, med uppgift att se över den språkvårdande verksamheten i Regeringskansliet och andra myndigheter.

1984: Språket i domar och beslut

Svea hovrätt publicerar skriften *Språket i domar och beslut*, för att inspirera domstolsjurister till en modern språkbehandling och en ökad medvetenhet i språkfrågor.

1985: Språkvårdsutredningens rapport

Språkvårdsutredningen publicerar rapporten *Klarspråk – en grund för god offentlig service* (Ds C 1985:3).

1988: Ord och uttryck inom domstolsväsendet

Domstolsverket publicerar studiehäftet *Ord och uttryck inom domstolsväsendet*.

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.

1991: Myndigheternas skrivregler

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

1993: Språkvårdsprojektets rapport

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

1993: Klarspråksgruppen

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

1998: Betänkandet Svenskan i EU

Betänkandet Svenskan i EU (1998:114) ger en rad förslag på hur kvaliteten på de svenska EU-texterna kan förbättras.

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.

2000: Språkfrågor i fokus

Regeringen tillsätter Kommittén för svenska språket och ger Statskontoret i uppdrag att utvärdera myndighetstexters begriplighet.

2001: Rapport om myndighetsspråket

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

2002: Mål i mun

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

2002–2003: EU-språkvården byggs upp

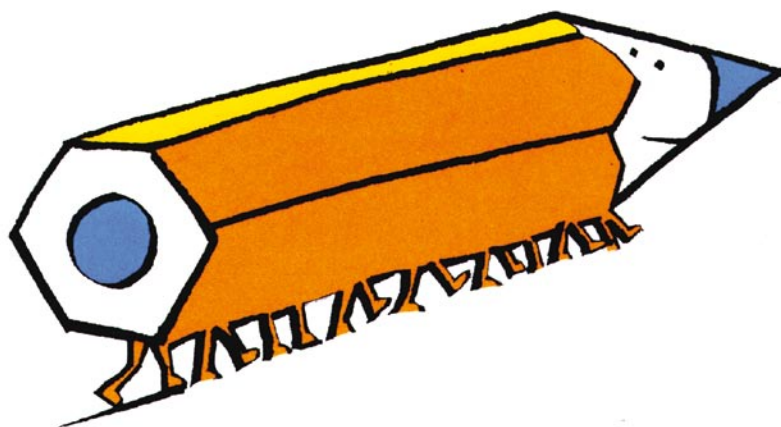
En EU-språkvård organiseras i Justitiedepartementet.

2005: Språkpolitiska mål

Den 29 september 2005 överlämnade regeringen sin språkpolitiska proposition *Bästa språket – en samlad svensk språkpolitik* (prop. 2005/06:2) till riksdagen. Riksdagen beslutar om fyra mål för en samlad svensk språkpolitik. Ett av dem berör den offentliga svenskan, som ska vara ”vårdad, enkel och begriplig”. Propositionen innehåller också information från regeringen om en förstärkt och samordnad språkvårdsorganisation.

Så här arbetar vi – några exempel från myndigheter och kommuner

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



Försäkringskassan

Handikappombudsmannen

Migrationsverket

Norrköpings kommun

Revisionskontoret i
Norrköpings kommun

Skatteverket i Västerås-
respektive Örebroregionen

Tullverket

Vägverket

Örebro kommun

123456789

Försäkringskassan. Ett svårbegripligt brev om allmän ålderspension lyfte klarspråksfrågan på Försäkringskassan. Det skapade medvetenhet om det viktiga med språk och kundperspektiv. Nu har Försäkringskassan en utbyggd språkvårdsorganisation. **Sidan 33**

123456789

Handikappombudsmannen. För att leva upp till sina egna riktlinjer har Handikappombudsmannen arbetat om sin webbplats för att öka tillgängligheten, både tekniskt och språkligt. Jurister och informatörer samarbetar för att få fram juridiskt korrekta och begripliga texter. **Sidan 37**

123456789

Migrationsverket. Verket har satsat mycket på språkvård och har haft en anställd språkkonsult. Efter neddragningar försvann både språkkonsult och verkets nätverk av språkvårdsansvariga. I dag ligger ansvaret för språkvården på informationsavdelningen. **Sidan 41**

123456789

Norrköpings kommun. Ärendehandbok, skrivhandledning och kommun-gemensamma mallar med bland annat en ny struktur på beslutsunderlagen, det är några resultat av kommunens långsiktiga klarspråksarbete. **Sidan 45**

123456789

Revisionskontoret i Norrköpings kommun. Kontoret inspirerades av kommunens klarspråksarbete och tog ett helhetsgrepp på sina rapporter. Resultatet blev kortare rapporter med en bättre struktur. **Sidan 50**

123456789

Skatteverket i Västerås- respektive Örebroregionen. Med hjälp av medborgar-paneler och klarspråkstestet har verket förbättrat sina texter. Handläggarna har bland annat fått insikt om det viktiga mottagarperspektivet. **Sidan 53**

123456789

Tullverket. Genom att placera en språksamordnare i den nationella staben har språkfrågorna fått hög status på Tullverket. Verket har förbättrat sitt informationsmaterial och skapat en organisation för ett långsiktigt kvalitetsarbete med språkfrågor. **Sidan 57**

123456789

Vägverket. Verket har sedan början av 1990-talet arbetat systematiskt med språkfrågor och har nu två heltidsanställda språkkonsulter och ett nätverk med språkvårdsansvariga. Stöd i arbetet är språkvårdsstrategin och den egna skrivhandledningen. **Sidan 61**

123456789

Örebro kommun. Klarspråk är inskrivet i informationspolicyn och ansvaret för språkfrågorna ligger på informationsavdelningen. Den fungerar som remissinstans och språkgranskar kommunala texter. **Sidan 66**

Ett svårbegripligt brev lyfte klarspråksfrågan på Försäkringskassan

Så här arbetar vi **1**

Inom Försäkringskassan finns det sedan flera år tillbaka både en språkpolicy, ett nätverk med språkansvariga i alla län, regelbundna språkutbildningar och informatörer med goda språkkunskaper. Men trots ett organiserat och välfungerande språkarbete råkade Försäkringskassan för ett par år sedan ut för ett rejält missöde. Resultat: att språkfrågorna kom ordentligt i fokus.

Vid årsskiftet 2002/2003 fick närmare en miljon pensionärer ett brev från Försäkringskassan. Brevet innehöll uppgifter om att deras ålderspension räknats om. Brevet var dessvärre så illa utformat att det skapade stor oro och förvirring bland pensionärer och deras anhöriga runt om i landet. Försäkringskassan fick ta emot mängder av telefonsamtal och besök och många lokaltidningar skrev om "det obegripliga brevet".

Saknade mottagarperspektiv

Brevet var i vissa delar alltför kortfattat för att kunna förstås, men samtidigt fanns det utifrån mottagarens synvinkel en mängd oväsentlig information. Det innehöll svåra facktermer och mängder av hänvisningar till lagar. Ingenstans i brevet stod det vad den nya, totala pensionen skulle bli.

Många upplevde dessutom att brevet hade en hård ton.

"Det konstruktiva grälet"

Titti Emtefall, då informatör och nu språkkonsult på Försäkringskassan, säger att man på dåvarande Riksförsäkringsverket blev ordentligt omskakade. Förutom att omedelbart skicka ut pressmeddelanden bildade man en grupp som skulle arbeta med frågan.

Gruppen bestod av experter från pensionsavdelningen, rättsenheten och informationsavdelningen. Tillsammans skulle de komma till rätta med bristerna i brevet. Vid det första mötet gick gruppen igenom kritiken.

– Vi diskuterade allmänt hur vi skriver och varför och vad vi anser om facktermer och laghänvisningar i brev. Det blev tuffa diskussioner. "Det konstruktiva grälet" kallade vi detta möte, säger Titti Emtefall.

Viktigast lära känna målgruppen

För att kunna ta fram ett nytt, kundanpassat brev insåg Titti Emtefall och hennes kollegor att den viktigaste uppgiften var att först lära känna målgruppen. Vad vet och kan de om ämnet pension? Vad har de för attityder till Försäkringskassan? Vad gör ett brev svårt att förstå? Vilken terminologi är bekant?

Klarspråksarbetet på Försäkringskassan

- Ett svårbegripligt pensionsbrev satte språkfrågorna i fokus.
- Arbetet har bland annat lett till insikter om värdet av att lära känna den målgrupp man vänder sig till, och vilka stora ekonomiska vinster det ger att göra rätt från början.
- Försäkringskassan har en utbyggd språkvårdsorganisation med anställda språkkonsulter, en språkpolicy och ett nätverk med språkvårdsansvariga.
- Försäkringskassan har nu också en arbetsprocess som innebär att alla "massbrev", blanketter och annan skriftlig information ska språkgranskas.

Efter många möten och många textversioner lät de ett undersökningsföretag undersöka målgruppens attityder och kunskapsnivå samt testa det nya brevförslaget. I de första fokusgrupperna som genomfördes i Västerås med 20 pensionärer framkom att det nya brevet inte heller gick att använda. Dessutom framgick det klart och tydligt att testpersonernas kunskapsnivå i ämnet pension var betydligt lägre än man trott.

– Utifrån resultatet arbetade vi fram ett nytt brev, som efter många remissrundor på Riksförsäkringsverket testades i nya fokusgrupper. Hela processen tog mycket tid, vilket berodde på att alla inblandade hade så olika perspektiv – sakexperten sitt, juristen ett annat och informatören ett tredje, säger Titti Emtefall.

Rejäl bearbetning krävdes

– Resultatet från den andra omgången fokusgrupper var dessvärre inte mycket bättre än från den första. Problemen kvarstod: svåra fackord, några laghänvisningar och svåra uträkningar. Först nu insåg vi att det krävdes en rejäl bearbetning för att lyckas i kommunikationen med mottagarna, säger Titti Emtefall.

Ett tredje brev togs fram. Det skilde sig från de föregående på flera sätt:

- Rubrikerna byttes ut mot mer informativa rubriker.
- Alla laghänvisningar togs bort.
- Brevet inleddes med en förklaring till varför brevet skickats ut.
- Till brevet bifogades ett informationsblad med förklaringar av de viktigaste pensionsorden.

– Det nya brevet testades en sista gång på pensionärer. Den här gången i så kallade djupintervjuer. Responsen från dem var den här gången mycket positiv. Äntligen förstod de vad som stod! I december 2004 skickades det nya brevet ut. Och inga missnöjda pensionärer ringde.

Ny mätning för att säkerställa resultatet

I januari 2005 gjorde Titti Emtefall en mätning för att utvärdera om brevet verkligen uppfattats rätta. Nära 200 pensionärer intervjuades på gator och torg i Stockholm, Linköping och Norrköping. Generellt var de mycket positiva till det nya brevet. De ansåg att brevet var informativt, lagom långt och att det bifogade informationsbladet var till stor hjälp för begripligheten.

Vad kostade det svårbegripliga brevet?

Vad det kostade för Försäkringskassan som organisation och för samhället är omöjligt att säga, men det handlar om flera miljoner. Kundundersökningarna kostade tillsammans cirka 400 000 kronor. Det här visar hur viktigt det är, inte minst ur ekonomisk synpunkt, att göra rätt från början. Det vill säga att från början utforma informationen för den målgrupp den är avsedd för.

Datum
2003-12-09

Personnummer
260709-5912

Garantipension kan inte betalas ut eftersom storleken på de pensioner som ingår i beräkningsunderlaget överstiger den nivå som ger rätt till garantipension.

Av kapitel 2 paragraf 4 (GPL) punkt 2 och 4 framgår att tjänstepension/utländsk pension ingår i beräkningsunderlaget för garantipension.

Av kapitel 2 paragraf 4 och 6 GPL framgår att tjänstepension/utländsk pension ska ingå i beräkningsunderlaget med de belopp som framgår av taxeringen året före de år garantipensionen avser.

Av kapitel 6 paragraf 2 GPL framgår att garantipensionen ska ändras, om det föranleds av en ändring av den pension eller de belopp som ingår i beräkningsunderlaget enligt kapitel 2 paragraf 4 samma lag.

Hänvisningar till olika paragrafer var en av svårigheterna med pensionsbrevet. Ingenstans framgick heller vad den totala pensionen skulle bli.

Språkfrågorna på dagordningen

Det svårbegripliga brevet satte fart på Försäkringskassans klarspråksarbete. Nu uppmärksammades värdet av ett bra språk och av att ha ett mottagarperspektiv. Ledningen insåg vilka stora konsekvenser det kan bli av att skicka ut information som inte är begriplig och tog ordentligt tag i frågan. Titti Emtefall arbetade då som informatör på Försäkringskassan. Hon föreslog att det skulle inrättas en språkkonsulttjänst. Sedan ett år tillbaka är Titti Emtefall själv heltidsanställd som språkkonsult. Hennes roll är att vara med när det ska tas fram nya texter, språkgranska och allmänt fungera som bollplank när medarbetare har frågor kring språk och mottagarperspektiv.

– Jag försöker ständigt så frön i olika sammanhang med förhoppningen om att en större medvetenhet om kundfokus ska växa fram. Jag är med vid avdelningsmöten, håller presentationer och skriver språkspalter, säger Titti Emtefall.

Språkarbetet utvecklas vidare

Försäkringskassan har en arbetsprocess som säger att alla "massbrev", blanketter och annan skriftlig information ska språkgranskas.

Minst lika viktigt är att driva på arbetet med språkutbildning för hand-



Försäkringskassan

Box 987
123 45 Storstad
0123-56789

Datum
2004-05-27

Personnummer
370101-0000

Per Persson
Stigen 1
234 56 Småstad

Din ålderspension för 2005

Från och med januari 2005 blir din ålderspension **XXXXX** kronor per månad.

Den består av:

- tilläggs pension **XXXXX** kronor per månad
- garantipension **XXXXX** kronor per månad

Jämfört med december 2004 **ökar/minskar** pensionen med **XXXX** kronor per månad.

Beloppen är före skatteavdrag.

Beloppen är efter avdrag för din yrkesskadelivränta men innan vi gjort avdrag för skatt.

Det nya pensionsbrevet inleds med att tala om hur stor pensionen blir.

läggare. Den stora mängden beslut från Försäkringskassan skrivs med stöd av mallar av enskilda handläggare till enskilda medborgare.

En annan målsättning är att sprida den nya språkpolycyn. Den liknar den förra men är något nedbantad och innehåller endast sådant som är specifikt för Försäkringskassan.

– Det är ett stort arbete att få genomslagskraft för språkpolycyn och de tankar som finns i den. Och eftersom klarspråk lika mycket handlar om attityder som om kunskap, är det en stor uppgift att ändra de rådande attityderna – och det tar tid, avslutar Titti Emtefall.

Jurister och informatörer i samarbete hos Handikappombudsmannen

Så här arbetar vi **2**

Handikappombudsmannen (HO), har på regeringens uppdrag tagit fram riktlinjer för vad som krävs för att de statliga myndigheterna ska bli tillgängliga. Här är tillgänglig information en viktig fråga. Det ska vara lätt att få tag på information och den ska också vara skriven på ett begripligt sätt.

För att leva upp till sina egna riktlinjer startade HO år 2001 ett projekt för att förbättra den egna webbplatsen, både tekniskt och språkligt.

Ansvaret för klarspråksarbetet ligger på informationsenheten.

– Vi valde att börja arbeta med att förbättra just webbplatsen för att den har en central betydelse för vår information, säger Anneli Joyce, informationschef på HO. Vi är en liten myndighet och måste kunna hänvisa människor dit för att hitta information.

Metod – samarbete informatörer och jurister

HO:s juridiska rådgivning på webbplatsen är omfattande och en av utmaningarna var just texterna i sig. De måste vara juridiskt korrekta och samtidigt begripliga för människor som inte är insatta i juridiskt fackspråk.

Man bildade därför en projektgrupp som bestod av informatörer och jurister.

Det blev ett samarbete som inte bara utvecklade webbplatsen utan också den interna kommunikationen. Anneli Joyce uttrycker det så att klarspråksarbetet har skapat en vi-känsla mellan myndighetens olika yrkesgrupper.

Började med att analysera målgruppen

Projektets första utmaning blev att välja – och välja bort – vilken information som skulle finnas på webbplatsen. Man började därför med att göra en målgruppsanalys. HO:s uppgift är att bevaka rättigheter och intressen för människor med funktionshinder, främst genom att motverka diskriminering. Webbplatsens huvudmålgrupp definierades därför som ”den enskilda medborgaren med funktionshinder”. Ett viktigt syfte med webbplatsen är att ge juridisk rådgivning till huvudmålgruppen. Men lagstiftningen på handikappområdet är spretig och svår att överblicka, och språket i lagar och förordningar kan hindra människor utan juridiska kunskaper från att ta del av informationen.

Från teori till praktik

Nästa steg i projektet var att välja ut den information som skulle finnas på webbplatsen. Texturvalet kom att grunda sig på de frågor HO fått från

Klarspråksarbetet hos Handikappombudsmannen (HO)

- HO har arbetat om sin webbplats, eftersom den har en central betydelse för myndighetens information.
- Syftet med arbetet har varit att skapa en tillgänglig webbplats, både tekniskt och språkligt.
- Jurister och informatörer samarbetar – en metod som både utvecklat webbplatsen och den interna kommunikationen.
- Klarspråk används som ett verktyg för att förbättra dialogen både internt och med HO:s målgrupp.

människor som vänt sig dit. Det stora arbetet var att skriva om texterna och anpassa dem efter målgruppen.

Informationsenheten föreslog en grundstruktur för texterna, bearbetade texterna och ansvarade för slutredigeringen. Juristernas huvudansvar var att se till att texterna blev juridiskt korrekta.

– Det hela var ett tidsödande arbete som krävde många turer, säger Anneli Joyce. Men det var nödvändigt att låta det ta tid för att få ett bra resultat.

Tveksamhet byttes mot förståelse

HO valde ett nära samarbete mellan informatörer och jurister.

I början fanns det en hel del tveksamheter framför allt från juristernas sida. Det fanns en rädsla för att texterna skulle brista i juridisk korrekthet, att människor helt enkelt skulle tolka texterna fel.

Informatörer och jurister kom att stå lite på varsin sida, men när det praktiska arbetet med att förbättra texterna tog vid släppte misstänksamheten och byttes ut mot ett bra samarbete.

Webbplatsen har ett begripligt språk och en tydlig struktur. Användaren kan också få informationen uppläst, välja teckenspråk eller en lättläst version.

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.ho.se/start.asp?lang=sv&sid=7092>. The page title is "Handikappombudsmannen / diskriminering i skolan". The browser's address bar shows "Google" as the search engine. The website has a navigation menu with icons for "Välj inställningar", "Lyssna", "Teckenspråk", and "Lättläst". The main content area features a headline: "Känner du till den nya lagen som skyddar barn och elever?". Below the headline, the text reads: "Som skolbarn eller elev har du nya rättigheter. Den 1 april trädde Lag (2006:67) om förbud mot diskriminering och annan kränkande behandling av barn och elever i kraft. Ta vara på dina rättigheter! Om du blir utsatt för diskriminering eller kränkande behandling i skolan kan du vända dig till någon av ombudsmännen mot diskriminering eller till Skolverket." There are several links: "Vad är diskriminering? >>", "Vad är trakasserier och annan kränkande behandling? >>", "Vilket ansvar har din skola >>", "Så gör du en anmälan! >>", "Lagtexten >>", and "Så ser skolornas ansvar ut >>". On the right side, there is a search bar with a "Sök" button and a "Skriv ut" button. Below the search bar, there is a section titled "Hjälp" with contact information: "Telefon: 08-20 17 70", "Texttelefon: 08-406 65 59", "Fax: 08-20 43 53", "E-post: info@ho.se", "Postadress: Box 49132, 100 29 Stockholm". At the bottom, there is a "Stödsamtal" section with the text: "Det finns många som arbetar med stöd i svåra livssituationer." and a link "Läs mer >>". The left sidebar contains a "HUVUDMENY" with links to "Startsida HO", "Diskriminerad?", "I skolan", "I arbetslivet", "I högskolan", "Köp av varor och tjänster", "Övriga samhället", "Gör en anmälan", "Stämning och förlikning", "Dina rättigheter", "Om HO", "Om tillgänglighet", "Pressrum", "Beställ/Arkiv", and "Hitta rätt". There is also a language selector "In English" with a flag icon.

– Vi respekterade varandras kunskaper, och när olika yrkesgrupper börjar samarbeta blir resultatet bra och utvecklar hela arbetsplatsen, säger Anneli Joyce. Nu använder juristerna själva webbplatsen som informationskälla.

Språk och teknik i samklang

Utgångspunkten för HO:s projekt var att skapa en tillgänglig webbplats både tekniskt och språkligt. Det rent språkliga har HO:s informatörer ansvarat för, men när det gäller tekniken har man anlitat ett företag som specialiserat sig på tekniska lösningar för att skapa tillgängliga webbplatser.

Tekniken är viktig men Anneli Joyce understryker att språket ändå är själva basen.

– Det kan vara lätt att stirra sig blind på tekniken, säger Anneli Joyce. Men tekniken faller platt om språket är obegripligt. Tillgänglighet på Internet börjar med ett tillgängligt språk.

Anneli Joyce råd till myndigheter som vill göra om sina webbplatser är att börja med en utvärdering av den gamla webbplatsen. Därefter behöver man göra en målgruppsanalys och utforma struktur och innehåll efter målgruppernas behov. Hon förespråkar också en projektgrupp där olika yrkesgrupper ingår.

Webbplats under ständig utveckling

HO:s webbplats publicerades år 2002 och här nedan går vi igenom förändringarna och förbättringarna. Webbplatsen har sedan den publicerats utvecklats vidare. I början av 2006 kommer HO att byta publiceringsverktyg. I samband med det ses webbplatsen över igen. Upplägget ändras också mot bakgrund av att HO:s uppdrag från och med årsskiftet har förändrats en del.

– En webbplats blir aldrig klar utan måste förbättras hela tiden, den måste vara en levande informationskanal, säger Anneli Joyce.

Personligt språk och korta texter

Texterna på webbplatsen är skrivna i du-form. Det personliga tilltalet valdes för att webbplatsens huvudmålgrupp är den enskilda medborgaren. Dutiltalet passar också webben som medium. Strävan är att välja enkla ord, skriva korta meningar och förklara svåra ord och begrepp genom konkreta exempel.

Innehållet är strukturerat så att användaren själv kan välja om den vill ha en sammanfattning, fördjupad information eller gå vidare till något annat.

Texterna är dessutom anpassade för skärmläsning. De är uppdelade i korta stycken med tydliga rubriker. Där det passar är texten i punktform och med markerade nyckelord. En del av webbplatsen finns tillgänglig på lättläst svenska, det vill säga den är utformad för människor med lässvårigheter.

Juridisk rådgivning

Den juridiska rådgivningen är central på HO:s webbplats. Den omfattar ett hundratal texter om lagar, insatser, myndigheter och rättsliga begrepp. Varje text börjar med en sammanfattning av den aktuella lagen och en kort innehållsförteckning. Sedan följer till exempel villkoren för en insats, hur man ansöker om den och vad man gör om man inte är nöjd. Texterna avslutas alltid med en hänvisning till själva lagtexten.

Utseende och struktur

Det ska vara lätt att navigera på en tillgänglig webbplats. Designen ska underlätta för ögat att hitta på skärmen. Stor vikt har därför lagts vid utseendet och på att strukturera informationen.

Användaren ska inte ställas inför alltför många alternativ samtidigt utan kunna behålla överblicken. HO har därför valt att begränsa alternativen.

Placeringen av menyer och länkar är enhetlig och konsekvent.

Tekniken underlättar egna inställningar

På HO:s webbplats är det lätt att göra personliga inställningar. En person med synskada kan till exempel lätt välja att läsa texten med kontrast.

En dyslektiker kan föredra ett särskilt typsnitt och kan enkelt välja det.

Användare som hellre lyssnar till texten har möjlighet att göra det.

När det finns bilder med finns det en alternativ text som beskriver dem.

Detta för att en person som är blind och använder skärmläsare eller punktskriftsdisplay ska kunna ta till sig informationen i bilden.

Ur Handikappombudsmannens riktlinjer för en tillgänglig statsförvaltning:

Riktlinjer för kommunikation och information

Människor med olika typer av funktionshinder ska efter vars och ens förutsättningar och behov kunna kommunicera med myndigheten och söka information på lika villkor som andra medborgare.

Skriftlig information

Ett tydligt språk och en överskådlig layout underlättar för alla läsare. Särskilt viktigt är det för människor med läs- och skrivsvårigheter. När informationen finns i olika former, till exempel inläst på kassett eller i lättläst version, når den alla som kan vara intresserade.

Långsiktig strategi för klarspråksarbetet

Att förbättra webbplatsen var startskottet för HO:s klarspråksarbete. Man håller nu successivt på att beta av all skriftlig kommunikation. Nästa steg är att låta en referensgrupp med deltagare utanför myndigheten testa begripligheten i de brev som skickas ut när någon gör en anmälan om diskriminering. Remisser och undersökningar är annat skriftligt material som väntar på att undersökas.

Parallellt med klarspråk arbetar man också med kommunikationsfrågor, om att förbättra kommunikationen både internt och till medborgarna.

– Vilken information vill vi som myndighet nå ut med och vilken kommunikation vill vi ha med våra målgrupper? Hur ska denna dialog ske på bästa sätt? säger Anneli Joyce. Här är klarspråk ett av våra verktyg.

Migrationsverket bytte opersonligt myndighetspråk mot direkt tilltal och mänskligare tonfall

En heltidsanställd språkkonsult, ett språkråd, mallgrupper, närmare femtiotalet lokala språkvårdare och ett mottagaranpassat språk, det blev resultatet av Migrationsverkets systematiska och uthålliga klarspråksarbete i slutet på 1990-talet. Omorganiseringar och neddragningar har gjort att förutsättningarna i dag är annorlunda. Men språkdiskussionerna är fortfarande livaktiga.

Migrationsverket tog ett helhetsgrepp på språkfrågorna med sitt språkvårdsprojekt som pågick mellan 1998 och 2000. Projektet utmynnade i en ambitiös organisation för att säkerställa ett fortsatt aktivt arbete med språkfrågorna. Det var verkets informationsavdelning som tog initiativ till arbetet och projektledare var Wiwi Samuelsson.

– Redan från början slog vi fast att vi måste arbeta organiserat och uthålligt och se språkvården som en del i vårt kontinuerliga kvalitetsarbete, säger Wiwi Samuelsson.

Diskussion om vision och värderingar

Det var diskussioner om verkets vision och värderingar, samt många samtal från människor som inte förstod besluten som ledde fram till satsningen på språkvård.

– Folk ringde och grät för att de trodde att de hade fått avslag när de i själva verket hade fått uppehållstillstånd, säger Wiwi Samuelsson. Språket i besluten var oerhört tillkrånglat, och de skrevs i tredje person, vilket inte är att visa respekt för de sökande.

Migrationsverkets värderingar säger att verket ska beakta människors rätt att veta och förstå och deras förmåga och vilja att ta ansvar för sig själva, sina beslut och handlingar.

– Menar vi allvar med det så kan vi inte tala och skriva *om* människor i stället för *till* dem, säger Wiwi Samuelsson.

Mål för språkvårdsarbetet

Diskussionerna ledde fram till ett tvåårigt språkvårdsprojekt som startade 1998. Projektgruppen bestod av deltagare som representerade olika verksamheter. Så här formulerade Migrationsverket målen med projektet:

- En person som vänder sig till Migrationsverket
- förstår beslutet eller svaret utan svårigheter och
 - vet vad och hur han eller hon ska göra.

Klarspråksarbetet på Migrationsverket

- Diskussioner om värderingar och människosyn var orsaken till satsningen på språkvård.
- Språkvårdsprojektet ledde till en permanent organisation med bland annat en anställd språkkonsult och med verktyg som stöd i skrivarbetet. Språkvården skrevs in i myndighetens verksamhetsplaner.
- En mallgrupp har ansvar för att uppdatera och förbättra verkets gemensamma mallar.
- Omorganiseringar och neddragningar har försvagat språkvården, men en ny modell för språkvårdsarbetet håller på att arbetas fram.

1 Migrationsverkets språkliga riktlinjer

Sedan flera år tillbaka finns det språkliga riktlinjer för oss som arbetar på Migrationsverket. Det är verksledningen som fastställt dem. Här följer ett utdrag ur dem.

Språkvårdens mål

Målet för språkvårdsarbetet är att alla våra texter ska vara språkligt korrekta och lätta att förstå för dem de berör.

Språkliga riktlinjer

Språket är ett av de viktigaste verktygen för att vi ska kunna leva upp till kraven på service och lättillgänglighet. Ett enkelt och tydligt språk är till och med en förutsättning för hela vår verksamhet. Att den interna kommunikationen sker på ett för alla begripligt sätt är dessutom grunden för att vi ska kunna bedriva och utveckla vår verksamhet i dialog och samverkan.

Allmän språklig inriktning

Riktlinjerna innehåller anvisningar om vår allmänna språkliga inriktning. För mer detaljerade instruktioner om hur specifika texttyper utformas och formuleras, hänvisar riktlinjerna till "Så skriver vi på Migrationsverket – en skrivhandledning".

- Alla texter, interna såväl som externa, ska vara klara, enkla och språkligt korrekta, med modern svensk sakprosa som förebild. Vi följer stavningen och böjningen i "Svenska Akademiens ordlista" (2000), samt rekommendationerna i "Svenska skrivregler" (2000).
- Vi ska disponera och skriva alla texter med utgångspunkt från läsarens behov och förkunskaper. De ska ha en struktur som är logisk ur läsarens perspektiv, där det som är viktigast för läsaren kommer först. I texter där vi vänder oss till enskilda ska vi använda direkt tilltal. Beslutsmallarna i Word är utformade efter denna princip och ska vara vägledande.
- Om vi i undantagsfall skriver beslut som vänder sig till flera sökande använder vi för tydlighetens skull tredje person.

Ett utdrag ur Migrationsverkets språkliga riktlinjer.

En person som ringer eller skriver till Migrationsverket anser att den möts av
- ett enkelt och klart språkbruk anpassat till mottagaren.

Migrationsverkets personal

- förstår den skrivna och muntliga informationen
- förstår dokumentationen som beskriver planering, uppföljning och utveckling av verksamheten

- vet hur de ska uttrycka sig i tal och skrift och
- vet var och hur de kan få hjälp med språkbehandlingen.

Arbete i två etapper

Språkvårdsprojektet lades upp i två etapper. I den första etappen gjordes en inventering och analys av olika typer av skrivande inom verket. Projektgruppen gjorde själva inventeringen som omfattade både internt och externt skrivande.

En språkkonsult anlätades för att göra en analys av verkets skrivande utifrån det ihopsamlade materialet. Tanken var att analysen skulle visa var de största bristerna fanns och peka ut en riktning för det fortsatta språkvårdsarbetet. I språkkonsultens uppdrag ingick också att utarbeta ett arbetsmaterial och föreslå språkliga förbättringar.

Granskningens resultat

Språkkonsulten redovisade både positiva och negativa synpunkter och pekade ut ofta förekommande brister i verkets skrivande. Bristerna var desamma som brukar förekomma i traditionellt jurist- och myndighetsspråk.

Beslutstexterna i tillstånds- asyl- och medborgarskapsärenden visade störst brister. Förutom tilltalet i tredje person var det bland annat svåra juridiska formuleringar, passiva verbformer, substantiveringar och brister i den logiska uppställningen som gjorde texterna svåra att förstå.

En bred satsning för ett bättre språk

Den andra fasen i projektet var att bygga upp en permanent organisation för språkvården och få in den i verksamhetsplaner och budget. Den handlade också om utbildning och om att skapa acceptans för nya skrivsätt samt producera verktyg som stöd i skrivarbetet – handböcker, nya mallar, frågelåda på intranätet.

– Dåvarande verksledning var mycket positiv till våra förslag, säger Wiwi Samuelsson. Att ha ledningen med sig är absolut nödvändigt om man ska kunna genomföra så stora förändringar som det var fråga om.

Basen i den permanenta organisationen blev en heltidsanställd språkkonsult och ett nätverk av språkvårdsansvariga över hela organisationen.

Mallgrupper tog itu med skrivmallarna

Tidigt i språkvårdsprojektet hamnade verkets skrivmallar i centrum för intresset. Mallarna används för beslut av olika slag. Språkkonsulten påpekade mallarnas betydelse för det som skrivs och skickas ut från verket och konstaterade att malltexterna var byråkratiska och svåra. Många mallar var också föråldrade och det fanns många varianter på samma typ av text.

Ur Migrationsverkets skrivhandledning:

”Det är viktigt att vi inte överlåter åt enskilda eldsjälar att måna om det skrivna ordet utan att vi gör språkvården till en naturlig del av det dagliga arbetet på verket. Ett bra stöd i vardagen får du i den här skrivhandledningen.

Bäst fungerar råden i kombination med en god portion skrivglädje. Även i en myndighets texter finns plats för språklig färg och variation – det underlättar läsningen.

Det handlar också om att välja en ton som inte bär byråkratins mekaniska klang. Skriv som du själv skulle vilja bli bemött av en myndighet – uppmärksam, sakligt, korrekt och med respekt och inlevelseförmåga.”

Janna Valik, generaldirektör

Fem mallgrupper tog itu med att granska och förbättra mallarna. I uppdraget låg också att rensa bort inaktuella mallar. Det var de lokala språkvårdarna som ingick i mallgrupperna och de tittade på de mallar som hörde till den egna verksamheten. Det var ett sätt att sammanföra sakkunskap med språkintresse.

Nya, uppdaterade mallar blev resultatet av mallgruppernas arbete och det bildades också en permanent mallgrupp för att utveckla och förvalta de gemensamma mallarna.

Inte okontroversiellt att skriva du

En utvärdering ett år efter att projektet hade avslutats visade att det ute i regionerna hade varit trögt i starten för språkvårdsarbetet. Visserligen var många positiva till att skriva enklare och mer begripligt, men det fanns också en tröghet och ovilja att bryta gamla skrivvanor, och åsikter om att "myndighetstexter ska ha en byråkratisk ton". Information om syftet med språkvårdsarbetet hade heller inte nått alla innan de skickades på kurs.

Mycket uppståndelse väckte inriktningen att tala och skriva direkt till den sökande med tilltalsordet "du". Det fanns åsikter om att det var omöjligt att använda du i avvisnings- och utvisningsbeslut och att det var oartigt med du-tilltal.

– Det gällde att argumentera och diskutera människosyn och värderingar, säger Wiwi Samuelsson. Vi hade också en tydlig ledning som slog fast att det var du-tilltal som skulle gälla.

Migrationsverkets språkliga riktlinjer anger att det är direkt tilltal som gäller och beslutsmallarna är utformade enligt den principen.

Språkvården i dag

Personalneddragningar och en omorganisation i slutet av 2003 ledde till att språkkonsultens tjänst försvann. Det blev också stora neddragningar inom informationsavdelningen och något år senare försvann regionsindelningen och då också de regionala språkvårdarna.

I dag har Lena Hagberg på informationsavdelningen ansvar för att samordna språkvården, men resurserna är begränsade.

– De lokala språkvårdarna behövs och jag håller på att skissa på en ny modell för hur vi kan organisera språkvårdsarbetet, säger Lena Hagberg.

Trots begränsade resurser trycktes en ny version av Migrationsverkets skrivhandledning i slutet av 2004. En nyhet i den är ett kapitel om att skriva beslut, något som har efterfrågats. Nytt är också en obligatorisk utbildning i hur man skriver beslut.

– Utbildningen kombinerar juridik och språk, vilket är ett sätt att höja statusen för språkvården, säger Lena Hagberg. Kursen arbetar också med attityder och med att skapa en positiv anda kring språk och skrivande.

Handböcker och skrivmallar är viktiga verktyg i Norrköpings kommun

Så här arbetar vi **4**

Skrivhandledning, ärendehandbok och kommungemensamma skrivmallar, det är några av de resultat som klarspråksarbetet i Norrköpings kommun har lett till. Det har också lett till en förbättrad dialog mellan förtroendevalda och tjänstemän. Klarspråk har blivit ett begrepp.

Sedan våren 2001 har Norrköpings kommun bedrivit ett planerat och strukturerat språkvårdsarbete. Det har skett dels genom ett språkvårdsprojekt, dels i ett projekt för enhetlig handläggning av kommunala ärenden. Kommunen har med andra ord arbetat i två projekt men med ett nära samarbete över projektgränserna.

Från idé till projekt

Någonstans börjar ett projekt. För Norrköpings del började diskussionerna på kommunens informationskontor där jag själv (Anneli Hedlund) arbetar som informatör. Vi använder bland annat kommunala handlingar som underlag när vi producerar information. Det var där diskussionerna började: Måste myndighetsspråket vara så tillkrånglat? Våra handlingar ska ju förstås av en bred allmänhet utan expertkunskaper.

Framför allt en viktig demokratifråga

Vi lyfte frågan till kommunens demokratiutskott eftersom vi tycker att klarspråk framför allt är en viktig demokratifråga, och att förbättra språket är ett sätt att utveckla den lokala demokratin. Kommunens medborgare ska utan större ansträngning kunna förstå vad kommunen menar, och de förtroendevalda behöver tydliga och genomtänkta beslutsunderlag för att kunna fatta bra beslut.

Värdefullt med politisk förankring

Demokratiutskottet tyckte också att idén var bra och lämnade vårt förslag om ett klarspråksprojekt till kommunstyrelsen. Kommunstyrelsen sade ja och ärendet gick vidare till kommunfullmäktige som anslog projektpengar. Från politiskt håll fick vi ett mycket positivt gensvar, och det gav en bra start till projektet att ha den politiska förankringen.

Kommunal klarspråksgrupp

I mars 2001 fick så informationskontoret i uppdrag av kommunstyrelsen att starta och leda klarspråksprojektet. Jag själv utsågs till projektledare och vi bildade en kommunal klarspråksgrupp som bestod av representanter för olika kommunala verksamheter och två förtroendevalda. Personerna i grup-

Klarspråksarbetet i Norrköpings kommun

- Projekt både för bättre språk och enhetlig handläggning av kommunala ärenden.
- Skrivhandledning, ärendehandbok, skrivmallar och språksidor på intranätet är stöd i arbetet.
- Klarspråksarbetet har förbättrat dialogen mellan förtroendevalda och tjänstemän.
- Resurser för uppföljning och utvärdering är nödvändigt för ett bra genomförande.

pen hade alla ett stort intresse för att arbeta med de här frågorna. Vi tyckte också att det var en bra modell att arbeta tjänstemän och förtroendevalda i samma projektgrupp.

Projektplan med syfte och mål

Vi skrev ihop en projektplan där vi formulerade projektets syfte och mål så här:

Projektets syfte är att

- förbättra och förenkla det skrivna språket och göra det mer anpassat för mottagaren
- höja kunskapsnivån vad gäller språk och skrivande
- vara ett led i arbetet med att stärka och förbättra den lokala demokratin
- spara tid och pengar i den kommunala organisationen.

Projektmål

Språkvård måste ses som ett långsiktigt arbete, och därför är det övergripande målet med projektet att det ska utmynna i en organisation med språkvårdsansvariga runt om i den kommunala organisationen, och att språkvård blir en naturlig del i kommunens kvalitetsarbete.

Projektet har följande delmål:

- Arbeta fram ett förslag till språkliga riktlinjer.
- Producera en skrivhandledning.
- Utforma en baskurs i skrivande.
- Utforma fasta språksidor i personaltidning och på intranät.

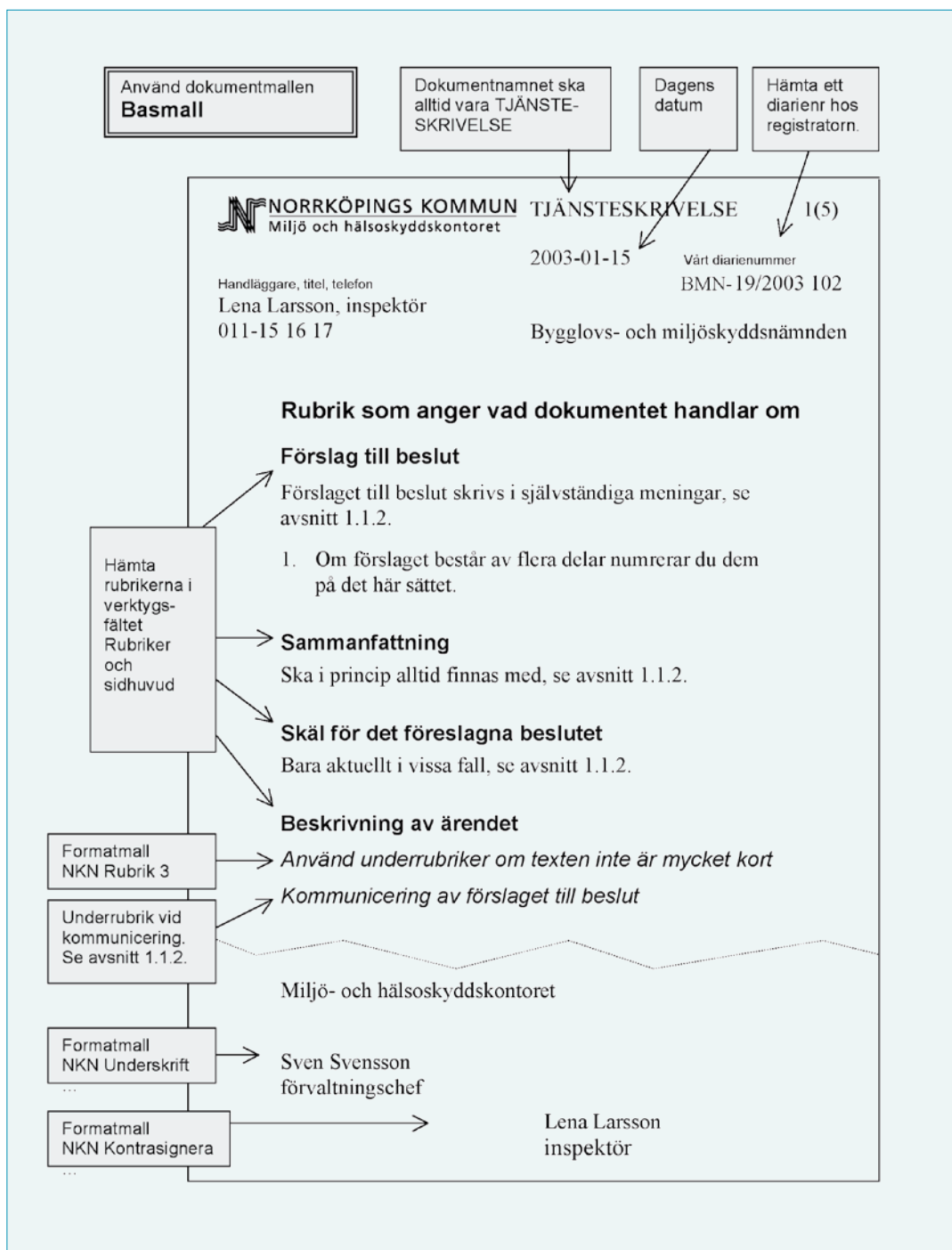
Klarspråksseminarier lyfte frågan

Projektet inleddes med klarspråksseminarier för förtroendevalda och tjänstemän. Vi ville lyfta frågan och sätta igång en diskussion om klarspråk, vilket vi också lyckades med. Gensvaret från både tjänstemän och förtroendevalda var mycket stort. För första gången möttes olika yrkesgrupper och förtroendevalda och diskuterade språk och kommunikation. Det här blev startpunkten för en bättre dialog mellan tjänstemän och förtroendevalda.

Hur såg vår språkliga kvalitet ut?

Vi visste att det fanns brister i mycket av det som skrevs i kommunen, men vi ville ha belägg för att det verkligen förhöll sig så. Därför anlät vi en språkkonsult som gjorde en språklig analys av handlingar och brev som producerats vid kommunens stadsbyggnadskontor.

Analysen resulterade i en skriftlig rapport, *Språklig kvalitet i stadsbyggnadskontorets texter* (2002-03-06). Rapporten låg sedan till grund för en utbildning i skrivande för medarbetarna på stadsbyggnadskontoret som språkkonsulten ansvarade för. Andra kontor i kommunen har sedan gått motsvarande skrivkurs.



Tjänsteskrivelserna har fått en tydligare utformning.
Ärendehandboken anger hur de ska fyllas i.

Effektiv ärendehantering

Samtidigt med språkvårdsprojektet har ett projekt för effektiv ärendehantering pågått. Projektledare har varit en av kommunens jurister, Siv Lejefors. Ärendeprojektets syfte är att alla tjänstemän ska handlägga och dokumentera ärenden på ett enhetligt, effektivt och professionellt sätt. Målet har varit att ta fram en handbok samt gemensamma skrivmallar för skrivelser, protokoll, kallelse och föredragningslista.

Samarbete mellan projekten

De två projekten har delvis gått i varandra och har därför samarbetat.

Tillsammans har vi tagit fram kommungemensamma skrivmallar med bland annat en ny, mer mottagaranpassad struktur på beslutsunderlagen. Förslagen till beslut ligger först och skrivs i numrerade, fullständiga satser. Därefter följer en sammanfattning före själva beskrivningen av ärendet.

Båda projekten har anlitat samma språkkonsult som har hjälpt till med att utforma kommunens nya skrivmallar och handböcker – skrivhandledning och ärendehandbok. Skrivhandledningen fungerar som stöd i vårt skrivarbete och ärendehandboken beskriver rutinerna kring ärendehantering.

Handböckerna och skrivmallarna har varit uppe för beslut i kommunstyrelsen, vilket vi tyckte var nödvändigt för att få genomslagskraft för det nya sättet att arbeta.



Skrivhandledning och ärendehandbok är två handböcker som är stöd i skrivarbetet i Norrköpings kommun.

Utnyttja informationskanaler

Vi har tagit hjälp av våra informationskanaler för att förankra klarspråksarbetet i hela organisationen. Under hela projekttiden har vi skrivit om arbetet i personaltidningen. Tidningen har nu en fast språkspalt.

På intranätet finns det fasta sidor för språk och för dokument- och ärendehantering. Via intranätet hämtas också skrivmallarna.

Under projekttiden producerade vi ett elektroniskt nyhetsbrev som skickades ut via e-post. Det här var ett snabbt och smidigt sätt att få ut information om klarspråksarbetet.

Nätverk av språkvårdsansvariga

Båda projekten avslutades vid årsskiftet 2003/2004. Under våren 2004 genomförde vi utbildningar i skrivhandledningen, ärendehandboken och skrivmallarna.

Norrköpings kommun har nu ett nätverk för klarspråk som består av ett fyrtiotal kontaktpersoner som finns runt om på de kommunala arbetsplatserna. Nätverket ska fungera som stöd till chefer och medarbetare. Ansvaret för nätverket och för skrivhandledningen ligger på kommunens informationskontor.

Ärendeprojektet avslutades samtidigt som språkvårdsprojektet. En för-

valtningsgrupp har hand om ärendehandboken och skrivmallarna. Ärendehandboken ska vara en levande produkt och nya versioner ska tryckas med några års mellanrum.

Avsätt resurser för uppföljning

Siv Lejefors, som har ansvarat för ärendeprojektet, understryker hur viktigt det är att avsätta resurser både till projekt och till det fortsatta arbetet.

När projektet är avslutat ska de nya rutinerna genomföras i hela organisationen. Norrköpings kommun har påbörjat en uppföljning under 2005.

– De nya rutinerna har tagits emot väl, men visst behöver våra medarbetare stöttning och det här är ett arbete man inte får släppa, utan det måste ständigt pågå, säger Siv Lejefors.

Siv Lejefors råd till andra myndigheter är att planera in uppföljning redan under projekttiden.

– Lyckas man inte genomföra projektmålen är det ett slöseri med resurser, säger hon.

Klarspråksarbetet på revisionskontoret i Norrköpings kommun

- Revisionskontorets kvalitetsarbete ledde till skrivkurser för förtroendevalda revisorer och yrkesrevisorer.
- Skrivkurserna har utvecklat samarbetet mellan de förtroendevalda och yrkesrevisorerna.
- Resultatet är kortare revisionsrapporter med en bättre struktur och fortsatt kvalitetsarbete med språket.

Ett aktivt kvalitetsarbete ger bättre revisionsrapporter

Att skriva kort och utan onödig information är en av principerna för klarspråk. Med hjälp av utbildning och diskussioner mellan förtroendevalda och anställda revisorer lyckades revisionskontoret i Norrköpings kommun korta ned sina rapporter, ge dem en bättre struktur och skapa gemensamma mallar.

Ett aktivt kvalitetsarbete, aktiva förtroendevalda revisorer och en stadsrevisor som tar klarspråksfrågan på allvar, det har lett till bättre revisionsrapporter i Norrköpings kommun.

– Och de ska bli ännu bättre, säger stadsrevisor Ulf Nersing. Ett långsiktigt kvalitetsarbete handlar ju om att ständigt arbeta med förbättringar.

Klarspråk och kvalitetsarbete

I Norrköpings kommunrevision har de förtroendevalda revisorerna och tjänstemannarevisorerna ett nära samarbete. De förtroendevaldas önskemål om att utveckla och förbättra revisionsprocessen sammanföll med kommunens klarspråksprojekt. Det blev därför naturligt att koppla kvalitetsarbetet på kontoret till klarspråksarbetet.

– Vi hade fått nya skrivmallar och en skrivhandledning och vi började diskutera hur vi kunde jobba vidare på vårt kontor, säger Ulf Nersing.

Skrivkurs för tjänstemän och förtroendevalda

Diskussionerna ledde till en skrivkurs för att förbättra revisionsrapporterna och arbeta fram en gemensam mall. Kontoret hade ingen mall tidigare utan rapporterna såg olika ut beroende på vem som hade skrivit dem. Det var rörigt, framför allt för de förtroendevalda revisorerna som är rapporternas främsta målgrupp.

Revisionskontoret anlidade en extern språkkonsult som skraddarsydde en kurs utifrån kontorets egna texter.

Både tjänstemän och förtroendevalda deltog i skrivkursen, ett pedagogiskt grepp för att ytterligare utveckla samarbetet och få en gemensam syn på skrivandet. De förtroendevalda gav sin syn på vad som var svårt att förstå i rapporterna och vad som var överflödigt text enligt deras mening.

Ny struktur på rapporterna

Språkkonsulten lämnade också förslag på en mall och en ny struktur på rapporterna. Gruppen diskuterade språkkonsultens förslag och enades om hur rapporterna skulle utformas.

– Det var väldigt nyttigt att arbeta med sina egna texter, säger Gabriella Karlsson, en av yrkesrevisorerna. Det var också bra att en expert utifrån föreslog hur våra rapporter ska se ut.

Trettio procent av rapporterna "försvann"

Överflödigt text, överflödiga ord, långa ord och otydligheter i sakinnehållet, till exempel på grund av passiva formuleringar, var de största bristerna i texterna. När kursen var slut hade cirka fyra sidor text försvunnit från revisionsrapporterna, vilket motsvarar ungefär 30 procent.

Vad som togs bort var till stor del beskrivningar av de verksamheter som granskades. Nu koncentrerar sig rapporten på att bedöma kvaliteten på verksamheten och ge förslag på förbättringar.

Fortsatt kvalitetsarbete

Efter ett år var det dags för en ny kurs. De förtroendevalda revisorerna undrade om inte rapporterna kunde bli ännu bättre och det ledde till en fortsättningskurs.

Utbildningarna och mallen har effektiviserat arbetet på kontoret. Revisorerna hinner göra betydligt fler rapporter nu än tidigare. En ekonomisk vinst med andra ord.

– Mallen är ett väldigt bra hjälpmedel. Det är skönt att slippa tänka på strukturen, säger Gabriella Karlsson. Kurserna har också höjt vår egen kompetens och personligen så har jag lärt mig väldigt mycket.

Men fortfarande finns det mycket kvar att göra. Det tar tid att förändra sitt sätt att skriva och det är lätt att halka in i gamla tankemönster.

– Men det här är verkligen att arbeta med rätt saker. Språket är ju vårt arbetsredskap, säger Gabriella Karlsson.

Slutsatser av arbetet

Några slutsatser av det här sättet att arbeta: Det är givande att

- arbeta mot ett specifikt, avgränsat mål (till exempel som här att ta fram en mall till en viss texttyp)
- förtroendevalda och tjänstemän (eller olika kompetenser) samarbetar kring hur texterna bör se ut
- skribenter får läsarrespons och möjlighet att bolla idéer och tankar och föra en saklig dialog kring hur texterna bör utformas
- förtroendevalda och tjänstemän får en gemensam kunskapsgrund om vad klarspråk och lättläst innebär.

Rapporterna kvalitetssäkras

För att kvalitetssäkra rapporterna läser revisorerna varandras texter. Men kvalitetssäkringen ska inte vara någon korrekturläsning, utan varje revisor måste vara noga med sin egen text innan den lämnas för genomläsning.

Ett långsiktigt kvalitetsarbete tar aldrig slut, och revisionskontoret kommer att fortsätta att utveckla sina mallar och sitt skrivande.

– Vi påpekar för andra vad de kan förbättra och då måste vi också föregå med gott exempel och förbättra oss själva, säger Ulf Nersing.

Inflytande utanför kommunen

Kontorets kvalitetsarbete har också fått inflytande över Sveriges kommunala yrkesrevisorers (Skyrev) rekommendationer över hur en revisionsrapport bör skrivas. Kontoret har lämnat synpunkter och rekommendationerna följer nu i stort sett den struktur som revisionskontoret i Norrköpings kommun använder sig av.

Medborgarna har tyckt till om språket i Skatteverkets beslut

Så här arbetar vi **6**

Skatteverket genomför årliga, riksomfattande enkätundersökningar och i dem får personalens skriftspråk ett lågt betyg av både allmänhet och företagare. För att förbättra skriftspråket har Skatteverkets Västerås- respektive Örebroregion genomfört projektet Språkdialogen.

Karin Sidenström arbetar vid utvecklings- och kommunikationsenheten på Skatteverkets Västeråsregion och det är hon som tillsammans med två arbetskamrater har utvecklat Språkdialogen.

– Vi bedriver ett kvalitetsarbete för att förbättra mötet med medborgarna och Språkdialogen har varit en del i det arbetet, säger hon.

Metod – medborgarpanel och klarspråkstest

Språkdialogen går helt enkelt ut på att låta ”vanliga medborgare” och Skatteverkets handläggare bedöma samma texter.

– Även om vi försöker skriva enkelt så vet vi ju inte hur våra texter uppfattas, säger Karin Sidenström. För att få veta det måste vi fråga våra läsare.

Klarspråkstestet är själva stommen i dialogen. (Läs mer om klarspråkstestet på sidan 21.)

Medborgare till testpanelen rekryterades med hjälp av annonser i tidningar. Intresset från medborgarna har varit stort och många fler anmälde sig än vad som behövdes till de olika testpanelerna. Handläggarna rekryterades med hjälp av en intern intresseanmälan. Språkdialogen har genomförts tre gånger och varje testpanel har bestått av cirka 20 personer. Totalt 25 handläggare har deltagit.

Handläggarna valde ut fem texter som de själva skrivit.

Texterna skulle vara

- beslut eller förfrågningar som i så stor utsträckning som möjligt bestod av handläggarens egen text,
- anonyma så att varken den som texten berör eller handläggaren går att utläsa,
- aktuella i tiden,
- inte alltför omfattande.

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.

Klarspraksarbetet i Skatteverkets Västerås- respektive Örebroregion

- Med hjälp av medborgarpaneler och klarspråkstestet har texter av de egna handläggarna blivit bedömda.
- Medborgarna tyckte att texterna var svåra bland annat på grund av att de saknade målgruppsanpassning, var opersonliga och hade ett otydligt huvudbudskap.
- Projektet gav handläggarna insikt om svårigheter med deras 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.

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 följdes åt i sitt sätt att bedöma sina texter.

Ur Skatteverkets egen utvärdering

Skatteverket har i sin egen utvärdering kommenterat resultaten. Här följer ett utdrag ur rapporten.

Målgruppsanpassning

- Testpanelen tyckte att texterna var opersonliga, t.ex. "texten ger mig intrycket av att jag som läsare är väldigt opersonlig och ointressant för skribenten".
- Testpanelen upplevde att texterna är skrivna utifrån Skatteverkets perspektiv i stället för ur medborgarens perspektiv.

Huvudbudskap

Huvudbudskap var det moment som testpanelen underkände, men lämnade ytterst få synpunkter på. En förklaring skulle kunna vara att testpanelen, liksom handläggarna, utgick från beslutsmallarnas utformning, det vill säga sådant som den enskilde handläggaren inte har inflytande över. För övrigt bedömer vi att huvudbudskap är en av de aspekter inom området klarspråk som handläggarna har svårast att acceptera att medborgarna har negativa åsikter om.

Ord och fraser

Såväl handläggare som testpanel var överens om att underkänna ord och fraser som handläggarna använt.

Testpanelen upplevde ord och uttryck som svåra för att de är

- myndighetsord som endast används inom skattevärlden och dessa känner medborgarna ofta inte till
- ålderdomliga ord som inte används i modern svenska och som medborgarna upplever som märkvärdiga eftersom det finns synonymer som används i vardagen
- tvetydiga ord som för medborgarna är helt vanliga ord men som på skatte-språk har en viss definierad betydelse som inte uppfattas av medborgarna.

Textstruktur och textbindning

Framför allt vill testpanelen att handläggarna skriver texter med

- informativa underrubriker, så att läsaren kan få en överblick av innehållet

- styckeindelning, helst med blankrad
- sambandsord, som binder ihop satser eller meningar som hör ihop, t.ex. "eftersom", "därför att", "men", "däremot".

Handläggarnas reflektioner

Efter att de tagit del av testpanelens bedömningar skrev handläggarna ned sina egna reflektioner. Så här lät ett par av reflektionerna följt av Skatteverkets kommentar:

- "Samtidigt som jag kände mig anklagad och började leta bortförklaringar tänkte jag att jag borde ta åt mig av kritiken."
Skatteverkets kommentar: Vi skönjer ett drag av att vi upplever oss överraskade eller kanske till och med lurade. Sambanden är inte tillräckligt kända. Vi behöver därför diskutera att det är viktigt för förtroendet för Skatteverket och i grund och botten en viktig demokratisk fråga att medborgarna begriper våra texter.
- "Testpanelen har lämnat felaktiga svar på några frågor. Jag tycker inte att personerna i testpanelen har varit tillräckligt kompetenta."
Skatteverkets kommentar: Medborgarna har tolkningsföreträdare i frågan som gäller om vi skriver begripligt eller behöver ändra vårt sätt att skriva. Det är inte vår uppgift att diktera villkoren för vad som är en begriplig text eller inte. I stället är det vårt ansvar att ta reda på mer om hur våra texter uppfattas och upplevs och sedan hitta alternativ till det sätt som vi hittills uttryckt oss på.

En metod för bättre insikt

Karin Sidenström kallar Språkdialogen för en insiktsövning för handläggarna och ingen regelrätt klarspråksutbildning. Med hjälp av medborgarpanelen har de fått insikt om problemets dimensioner och ställts inför faktum att medborgarna inte förstår vad de skriver.

– Det har varit ett bra mellansteg att skapa insikt innan man sätter folk på skolbänken, säger Karin Sidenström. Nästa steg är att också förändra sitt språk, vilket handläggarna också visat ambitioner att göra.

I Örebro har projektet följts upp med språkutbildning, men ännu inte i Västerås.

Klarspråkstestet ett bra verktyg

Språkdialogen använde sig av klarspråkstestet, en metod som visade sig fungera.

– Klarspråkstestet har en viktig uppgift att fylla, säger Karin Sidenström. Genom att både handläggare och medborgare använder det blir testet en sorts "gemensamt språk". Det ger båda sidor en helhetsbild över vilka krav som ställs på en begriplig text.

– Idén med att involvera medborgarna har sin grund i att vi börjat fundera och använda oss av olika former av medborgardialog. Ingen medarbetare eller extern språkexpert kan stå lika oemotsagd som medborgarna, vars upplevelse av våra texter vi måste betrakta som sanning, tillägger hon.

Aktiv språkvård sedan 1995

Skatteverkets huvudkontor har för övrigt en lång tradition av språkvård. Redan år 1995 inrättade verket två fasta språkkonsulttjänster.

Språkvårdsarbetet bedrivs långsiktigt, som en naturlig del av myndighetens informationsarbete. Språkkonsulterna arbetar nära saksakexperterna och informatörerna. Man bildar projektgrupper där alla deltar med sin profession.

Skatteverket har prioriterat att arbeta med texter som når många, till exempel deklarationsinformation i broschyrer och texter på webbplatsen.

Högre status med central språksamordnare på Tullverket

Med en språksamordnare i den nationella ledningsstaben har språkfrågorna fått hög status på Tullverket. Malene Skjemstad är Tullverkets språksamordnare, eller översättnings- och språkvårdssamordnare som hennes titel lyder. Hon tycker att det är naturligt att prata om klarspråk som en kvalitetsfråga.

– Att använda ordet kvalitet har blivit en dörröppnare, säger hon. I dag är kvalitetsarbete något som vi värdesätter och som jag ser det så finns det inget viktigare än att utveckla vår kommunikation.

Det finns undersökningar som visar att språkfrågorna inte har så hög status och att de många gånger inte är prioriterade på myndigheterna. Det är något som förvånar Malene Skjemstad.

– Grunden för vår verksamhet är ju att vi klarar av att kommunicera på ett sätt som fungerar. Därför måste vi hela tiden arbeta med att förbättra vårt språk, säger hon.

Projekt för bättre informationsmaterial

Våren 2002 startade Tullverket utvecklingsprojektet Rätt från början. Bakgrunden var att kundmätningar hade visat att tullens information var svår att förstå. Projektet har arbetat med broschyrer, utbildningsmaterial och nyhetsbrev och har skapat en modell för att säkerställa att informationen är kundanpassad, rätt i sak och lättbegriplig. Man har skapat en organisation för hela informationsverksamheten som bygger på rollerna målgrupps-, tjänste- och sakägare.

- Tjänsteägaren – ansvarar för hur informationen presenteras till kunden i form av layout, språk, struktur med mera.
- Sakägaren – ansvarar för att informationen är rätt i sak.
- Målgruppsägaren – driver kundernas önskemål och behov.

Permanent skribentpool

Ett resultat av projektet är en permanent skribentpool av tullinformatörer med stort intresse för att skriva. Tullverket arbetar efter en modell där de inför produktionen av varje broschyr tar fram ett uppdrag utifrån det kundbehov de har identifierat. En speciell blankett fylls i för varje uppdrag. Man bildar ett team som består av en skribent och en sakansvarig, skribenten är samtidigt tjänsteägare. Tillsammans arbetar teamet med broschyren och materialet genomgår olika granskningar.

Klarspråksarbetet på Tullverket

- Ett projekt för att förbättra Tullverkets informationsmaterial startade när kundmätningar visade att verkets information var svår att förstå.
- En ny arbetsmodell och en permanent skribentpool ska säkerställa att informationen blir korrekt och lättbegriplig.
- En central språksamordnare har lyft språkfrågorna och en tydlig arbetsbeskrivning ger språksamordnaren stöd i arbetet.
- Intranätet är språksamordnarens viktigaste informationskanal.

Tullverkets granskningar

Granskningen av informationsmaterialet sker i tre steg:

- Kundgranskning – vi tittar på om materialet uppfyller kraven enligt uppdraget, om strukturen är bra och språket begripligt. Vi tar ställning till om materialet håller för att kunna presenteras för kunden. Därefter skickas materialet tillbaka till skribenten för eventuell komplettering. Vi bollar materialet fram och tillbaka tills vi är nöjda.
- Tullgranskning – materialet sak- och språkgranskas.

- Kundprövning – efter montering skickar vi materialet per e-post till ett antal företag som granskar broschyren utifrån aspekter som innehåll, uppbyggnad, språk, förståelse för hur de går vidare och hur de ska göra om de vill veta mer.

Uppdrag till team

Teamet

Namn	Region	Tfn	e-post	Teamedlagarens roll
Namn på skribenten				Skribent
Namn på den regionalt sakkunnige				Regionalt sakkunnig
Namn på sakansvarig på hk	hk			Sakansvarig

Uppgifter om materialet

- Faktblad
- Broschyr
- Handledning

Målgrupp

Här anger du vem materialet vänder sig till, både med tanke på tillhörighet och kompetens.

Ämnesområde

Materialets ämnesområde. Beskriv så detaljerat som möjligt.

Syfte

Beskriv syftet med materialet. Vad är det kunden behöver veta, känna och göra efter att ha läst informationen? Vad behöver kunden ha svar på. Beskriv det förväntade resultatet.

Tidsplan

Datum	Antal dagar
Teamentid för produktion	
Avslutning med tin	
XXXX-XX-XX - XXXX-XX-XX	
XXXX-XX-XX	
Tull- och kundgranskning	
XXXX-XX-XX - XXXX-XX-XX	
Tid för ev. ändringar	
XXXX-XX-XX - XXXX-XX-XX	
Montering	
XXXX-XX-XX - XXXX-XX-XX	
Korrektur	
XXXX-XX-XX - XXXX-XX-XX	
Publicering	
XXXX-XX-XX - XXXX-XX-XX	
Total produktionstid	
XXXX-XX-XX - XXXX-XX-XX	

Praktiska uppgifter

Linkkod Områdeskod

Om arbetet innebär kostnader kontakta

Ange vem som ansvarar för kostnaderna

Kontaktperson på tin

Riktlinjer och hjälpmedel

Se effektiv handels intranätssida under Författningar/stöd /Stöd för hur du skriver

Utbildning för skribentpoolen

Under projekttiden fick deltagarna i skribentpoolen en tvådagars utbildning för att få en gemensam bild av klarspråk och vad som är viktigt att tänka på när man arbetar med broschyrer. En språkkonsult ansvarade för utbildningen.

Utbildningen och arbetet i projektet innebar att deltagarna i skribentpoolen ökade sin kompetens både när det gäller tullproceduren och att uttrycka sig i skrift. Det blev ett tungt vägande argument för att skribentpoolen skulle bli en permanent del av organisationen.

För att säkra kvaliteten på sitt informationsmaterial har Tullverket en speciell blankett för varje uppdrag. Mottagare, ämnesområde och syftet med materialet är några av de punkter som ska fyllas i.

Elektroniskt broschyrställ

Tullverket har valt att samla alla omarbetade och nya broschyrer i ett elektroniskt broschyrställ. Det är en elektronisk lagringsplats för broschyrer på webbplatsen, www.tullverket.se. Det innebär att kunderna antingen laddar hem filen för utskrift på sin egen skrivare eller beställer hem en tryckt broschyr.

– På det här sättet undviker vi att trycka en massa broschyrer som vi måste lagra. Vid regeländringar är det också lätt att uppdatera broschyrerna, säger Malene Skjemstad. Det sparar även miljön eftersom vi i samband med ändringar inte behöver göra oss av med stora pappersupplagor av broschyrer.

Enhetliga begreppsförklaringar

Många av Tullverkets begrepp och termer är svåra för utomstående att förstå.

– Eftersom vi är många i organisationen som arbetar med att producera information blir det också lätt en mängd olika förklaringar till våra tullbegrepp, säger Malene Skjemstad. Därför har vi sammanställt ett dokument för de begrepp och termer som behöver förklaras.

Dokumentet ligger på Tullverkets intranät och det uppdateras när det finns behov av nya begreppsförklaringar.

Stöd med tydlig arbetsbeskrivning

Projektet Rätt från början fick Tullverkets ledning att inse att det fanns behov av en språkvårdsansvarig, och vid en omorganisation år 2004 inrättades den tjänst som Malene Skjemstad nu har.

En tydlig arbetsbeskrivning är ett stöd för henne i hennes arbete. Så här kan hennes arbetsuppgifter sammanfattas:

- Ansvara för översättningsarbetet i Tullverket och ge råd och stöd.
- Ansvara för språkvårdsarbetet i Tullverket och ge råd och stöd.
- Bidra till att det språkvårdande arbetet genomförs med tillräcklig kvalitet och effektivitet.
- Bidra till att översättningsarbetet genomförs med tillräcklig kvalitet och effektivitet.
- Representera Tullverket och framföra dess synpunkter i olika externa arbetsgrupper, föreningar, projekt och dylikt där översättning och språkvård tas upp.
- Samverka med andra myndigheter i frågor som rör översättningar och språkvård.
- Utforma underlag till föreskrifter, allmänna råd, meddelanden, handledningar etc. på policynivå och som rör ansvarsområdet.
- Ansvara för att olika hjälpmedel på intranätet, t.ex. ordlistor och länkar, uppdateras.

- Fortlöpande följa ämnesområdena översättning och språkvård.
- Medverka i arbetet med remisser i frågor som rör översättningar och språkvård.

Intranätet främsta informationskanalen

Den främsta interna informationskanalen för språkvårdsarbetet är Tullverkets intranät. Här ligger bland annat hjälpmedel för skrivarbetet, frågor och svar, policydokument och information för och om språkvårdsnätverket. Språksidorna ska vara levande och aktuella.

– Jag har som mål att uppdatera intranätet minst en gång i veckan, säger Malene Skjemstad. Det kommer bland annat in en del språkfrågor som jag besvarar, och när det händer något nytt inom språkvårdsområdet så informerar jag om det.

Intranätet är den främsta informationskanalen för språkvårdsarbetet på Tullverket.

Språkvård

Senast uppdaterat 2006-02-27

Som alla andra myndigheter har Tullverket en skyldighet att uttrycka sig på ett begripligt och korrekt sätt. NLS ansvarar för samordningen av Tullverkets språkvårdande arbete och ska ta fram riktlinjer för hur detta arbete ska gå till.

Kontaktperson: [Malene Skjemstad](#)

Hjälpmedel | Länkar | Språkvårdsnätverket | Policy

Under "Nytt och nyttigt" presenteras nyheter och nyttig fakta om myndighetsspråk och språkbruk. Under "Frågor och svar" finns svar på frågor som kommit till Malene.

Nytt och nyttigt

- [Skatteverket undersöker ordförståelse](#)
- [Beslut om ny språkproposition](#)
- [Register](#)

Frågor och svar

- [Kompetenscenter, KC eller kc?](#)
- [Scanner eller skanner?](#)
- [Tredje land eller tredjeländ?](#)
- [Register](#)

[Analys- och strategiprocess](#)

[Internationellt](#)

[Översättningar och språkvård](#)

[Skadestånd- och klagomålsärenden](#)

Vägverket har haft anställd språkvårdare i många år

Vägverket har sedan början på 1990-talet satsat på språkvård. Verket har nu två heltidsanställda språkvårdare, ett nätverk med språkvårdsansvariga, och en språkvårdsstrategi och en skrivhandledning som stöd i arbetet. Dessutom har man ramavtal med fem externa språkkonsulter.

– Språkvården är en viktig funktion som verkligen lönar sig, säger Gunilla Lundberg, informationsdirektör på Vägverkets huvudkontor.

Det Vägverket levererar till sina kunder måste vara begripligt, det är anledningen till att verket redan på 1990-talet anställde en egen språkkonsult. Språkvården är i dag en viktig del av verksamheten. Det språkvården kostar är pengar som sparas in genom att missförstånd elimineras, menar Gunilla Lundberg.

– Bara det faktum att vi har språkvårdare visar att de behövs, säger hon. Vi kan inte lägga resurser på något vi inte har behov av.

Lång tradition av språkvård

Boel Lundström är Vägverkets först anställda språkkonsult. Sedan 1993 har hon på heltid ägnat sig åt språkvårdsfrågor. Det är hon som har det övergripande ansvaret för språkfrågorna på Vägverket. Hon är stationerad på huvudkontoret i Borlänge där hon bland annat granskar och bearbetar texter.

Språkvårdsarbetet har som sagt en lång tradition på Vägverket men det tog fart i början på 2000-talet. Då fick också Trafikregistret en heltidsanställd språkvårdare. Det är en enhet som har mycket direktkontakt med allmänheten och det fanns stort behov av att förbättra informationen.

– Det har hänt att kundtjänst på Trafikregistret blivit fullständigt blockerad för att så många har ringt när det har gått ut information som varit svår att förstå, säger Boel Lundström.

I början på 2000-talet fick Vägverket också en språkvårdsstrategi och en skrivhandledning som stöd i arbetet.

Språkvårdsstrategin ett viktigt verktyg

Språkvårdsstrategin är själva grunden i det systematiska språkvårdsarbetet, och den är också ett stöd om till exempel någon i organisationen skulle ifrågasätta arbetet med dessa frågor. Och detta händer då och då, berättar Boel Lundström, för det är många frågor som konkurrerar om intresset på en myndighet.

Syftet med strategin är att slå fast hur Vägverket ska arbeta för att de texter som produceras inom verket ska vara begripliga och lättlästa för sin målgrupp.

Klarspråksarbetet på Vägverket

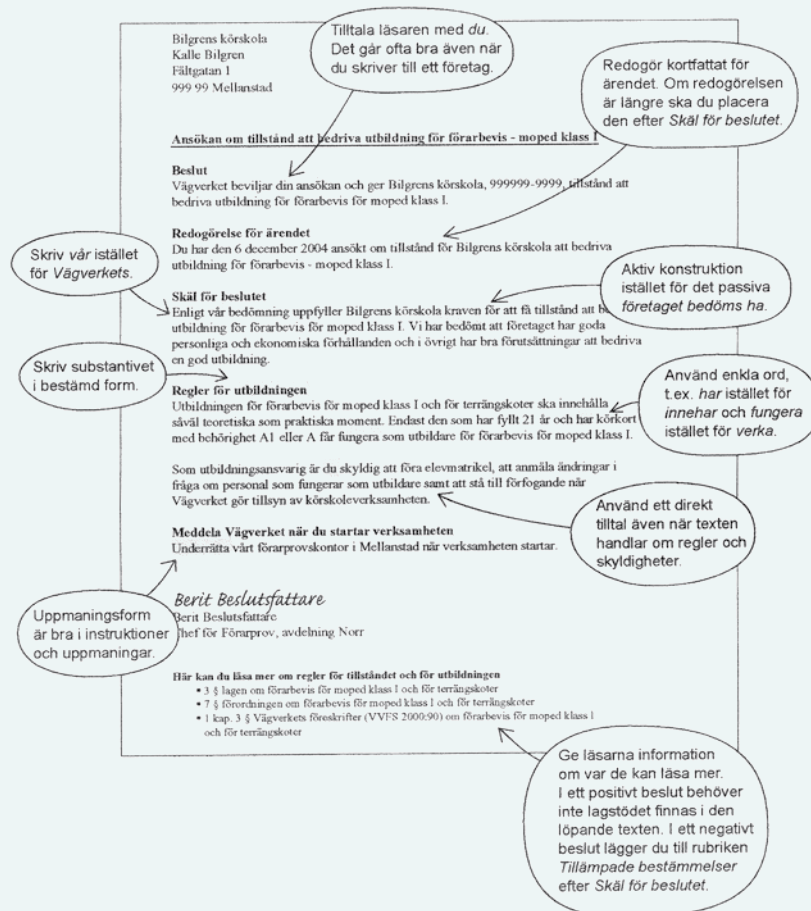
- Vägverket har en lång tradition av språkvård och har en språkgrupp med två heltidsanställda språkvårdare som ansvarar för det långsiktiga språkvårdsarbetet.
- Språkvårdsstrategin är grunden i arbetet. Den visar hur Vägverket ska arbeta för att det som skrivs ska vara begripligt och lättläst. Systematisk kartläggning, obligatorisk granskning, utbildning och råd och stöd är åtgärder för att uppnå språkvårdsstrategins mål.
- Språkvården är en lönsam funktion.

I Vägverkets skrivhandledning ger informativa pratbubblor vägledning om hur texter ska utformas.

Personlig ton skapar öppenhet och trovärdighet

Tonen i texten ska spegla Vägverket som en öppen och trovärdig myndighet. En text med drag av krångelsvenska för snarare tankarna till makt och byråkrati än till öppenhet och trovärdighet. Försök alltså att hitta en ledig och naturlig ton.

I exemplet nedan kan du se hur vi har arbetat med tonfallet i texten och bland annat använt direkt tilltal och aktiva verb. På nästa sida får du veta mer om hur du kan göra texten trovärdig och få läsarna att känna sig berörda.



– En följd av strategin är att vi nu har språkvårdsansvariga på alla enheter, säger Boel Lundström. Vilka möjligheter de har att arbeta med språkvård varierar, liksom att få gehör för att det behövs språkvårdsinsatser, men mycket har hänt sedan strategin kom till.

Åtgärder för ett bättre språk

Vägverket arbetar med fyra typer av åtgärder för att uppnå målen med språkvårdsstrategin: kartläggning, granskning, utbildning och råd och stöd.

■ Systematisk kartläggning

Texter från en viss enhet eller en verksamhet analyseras och bedöms språkligt som grund för beslut om fortsatta insatser. Initiativet kommer oftast från den berörda verksamheten, men kan också komma från språkvårdarna.

■ Obligatorisk granskning

Vissa typer av text granskas alltid av en språkvårdare eller någon annan med kunskap om begriplighet och mottagaranpassning.

Enligt språkvårdsstrategin är det motiverat för

- texter med stor målgrupp
- texter med lång livslängd
- mallar för standardbrev och beslut
- texter som påverkar andra texter eller där feltolkningar kan få stor betydelse för Vägverket eller medborgarna, t.ex. föreskrifter och strategiska dokument
- annonser, informationsmaterial, utställningsmaterial.

I dag gäller det bland annat texter som går ut till allmänheten från Trafikregistret och frågor till kunskapsproven för alla körkortsbehörigheter. Det har också bildats en webbspråkgrupp, som har till uppgift att granska texter på de översta nivåerna på Vägverkets webbplats.

■ Utbildning

Språkvårdarna erbjuder kurser med praktiska skrivövningar för alla som skriver i tjänsten. Kurserna anpassas efter deltagarnas behov och exempel från deras egen verksamhet används. Lärare är Vägverkets egna språkvårdare eller externa språkkonsulter som Vägverket har avtal med.

■ Råd och stöd

Alla skribenter har tillgång till rådgivning i frågor om språk och skrivande. Professionell granskning och bearbetning av texter går att få inom verket eller genom ramavtal med externa språkkonsulter.

Stöd för skribenter finns på Vägverkets intranät och även i tryckt form. Exempel på stöd är Skrivhjälp, som är verkets skrivhandledning, mallar och exempel på formulering och uppställning av beslut.

Information en del av arbetet

I uppgiften som språkvårdare på Vägverket ingår det att informera om språkvårdsstrategin och språkvårdsarbetet i olika sammanhang, till exempel vid samverkansträffar och i ledningsgrupper. En gång om året arrangerar språkgruppen ett seminarium för de språkvårdsansvariga och för andra intresserade i mån av plats. Syftet är att inspirera, utveckla och utbyta erfarenheter. Språkvårdarna ger också råd och deltar i planeringen av språkvårdsaktiviteter på enheterna om de språkvårdsansvariga så önskar.

– Skrivande ingår i arbetet för de flesta medarbetarna på Vägverkets myndighetsdel, och intresse för att diskutera språkfrågor finns på de flesta håll, säger Boel Lundström.

Chefer 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 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.

Skrivhjälp och språksidor på intranätet

En annan av språkvårdarnas uppgifter är att tillhandahålla stöd för skribenter. Här är den egna skrivhandledningen Skrivhjälp och språksidor på intranätet de främsta hjälpmedlen. Skrivhjälp innehåller både råd och regler med exempel hämtade från Vägverkstexter.

Bland de råd medarbetarna får är att skriva "vi" även i beslut och andra mera officiella texter. Många tycker att det känns för personligt och skriver "Vägverket" eller använder passiv form eller andra omskrivningar även där det skulle gå bra att skriva "vi".

– I Skrivhjälp betonar vi att en personlig ton skapar öppenhet och trovärdighet, säger Boel Lundström. Vi tar också upp det på i stort sett alla skrivkurser.

Språkgruppen ger kontinuitet

För det långsiktiga arbetet har Vägverket inrättat en språkgrupp.

Där ingår de två språkvårdarna samt två personer som arbetar med språkvård på deltid. Språkgruppen samordnar språkvårdsarbetet och arbetar också med textgranskning, kurser och rådgivning på uppdrag. Gruppen träffas cirka en gång i månaden för att planera arbetet.

Språkgruppen har också inflytande på så sätt att de har rätt att ta initiativ till systematiska kartläggningar av språket och åtgärder för att avhjälpa problem som upptäcks vid kartläggningen.

Klarspraksarbetet i Örebro kommun

- Informationsavdelningen har kommunledningens uppdrag att arbeta med klarspraksfrågor. Språkgranskning av program, direktiv med mera är en av uppgifterna.
- Erfarenheterna är goda från språkgranskningen. Synpunkterna tas oftast väl emot.
- I kommunens informations- och kommunikationspolicy finns det inskrivet att klarspråk är det som ska användas, både för tal och skrift.

I Örebro är klarspråk inskrivet i informationspolicyn

I Örebro kommun är stadskansliets informationsavdelning remissinstans med ett klarspraksuppdrag. Informatörerna språkgranskar program, direktiv och riktlinjer som ska användas i det kommunala vardagsarbetet.

Nu har man också arbetat fram en enhetlig annonsprofil, både när det gäller layout och språk.

Det var år 2002 som Stadskansliet Information, den centrala informationsavdelningen i Örebro, tog initiativ till att arbeta med klarspråk i kommunen. Informatör Bo Ek är den som har huvudansvar för arbetet.

– Det började med sidor med språkråd på vårt intranät och med förbättringar i språket på vår externa webbplats, säger Bo Ek.

Kommunledningens uppdrag

Något stort klarspraksprojekt har Örebro kommun inte genomfört, men man arbetar ändå långsiktigt och systematiskt med klarspraksfrågorna. Informationsavdelningen har kommunledningens uppdrag att arbeta med klarspraksfrågor och det ingår i avdelningens ordinarie verksamhet.

– Vi jobbar oss in i personal- och ekonomiprocesserna, framför allt genom våra kontakter med personalavdelning och ekonomiavdelning i stadskansliet, säger Bo Ek.

Remissinstans med klarspraksuppdrag

I kommunens anvisningar för ärende- och remisshantering finns en rutin som säger följande: "I program, direktiv, policyer, riktlinjer etc., som ska användas i det kommunala vardagsarbetet, är klarspråk extra viktigt. Stadskansliet Information ska därför få remissen för att göra en språklig granskning".

Så ser rutinen ut i Örebro kommun och den fungerar ofta, men inte alltid. Under 2005 språkgranskade informationsavdelningen ett femtontal olika dokument. Det var bland annat en plan för jämställdhetsarbete 2006, en medarbetarpolicy, ett verksamhetsprogram för social välfärd och en IT-strategi.

Skriver rapport och bearbetar texten

Informationsavdelningen skriver en rapport där man lyfter fram både brister och förtjänster med den granskade texten. Ibland går man också in och bearbetar texten, kortar ner, ändrar meningsbyggnad, byter ut ålderdomliga ord.

– Våra synpunkter tas oftast emot väldigt väl, i synnerhet när vi också hjälper till med språklig bearbetning, säger Bo Ek.

Informationspolicyn stöd i långsiktigt arbete

År 2003 fick Örebro kommun en ny organisation där information och informationsfunktionen fick en tydligare och starkare roll. Samma år antogs en informations- och kommunikationspolicy där klarspråk finns inskrivet:

"Att vara begriplig

– om språk

För att en informationsinsats ska vara till någon nytta krävs att målgruppen förstår vad man säger eller skriver. När vi i Örebro kommun skriver en text eller talar ska vi alltid göra det på klarspråk.

I nämndernas beslutsunderlag är språket också viktigt. Klarspråk ökar möjligheten för medborgare och brukare att förstå och få insyn i vad som tas upp i de politiska församlingarna. Det blir också enklare för de förtroendevalda att fatta beslut.

Ibland kan man behöva översätta till andra språk, till lättläst svenska eller anlita tolk."

I informationspolicyn finns det också en förklaring till vad klarspråk är.

– När informationspolicyn förankrades var klarspråk en viktig del säger Bo Ek. Det är också värdefullt att kunna hänvisa till policyn när vi argumenterar för klarspråk.

Enhetlig annonsprofil

Klarspråksarbetet är ett led i Örebro kommuns kvalitetsarbete, och nu senast har informationsavdelningen tagit initiativ till en enhetlig annonsprofil. En reklambyrå har hjälpt till med den nya annonsutformningen. Syftet är att profilera kommunen tydligare och modernisera språket. Annonserna vänder sig direkt till medborgarna, men i många fall har ett ålderdomligt myndighetsspråk levt kvar.

Kommunens handläggare har sakkunskapen och står för underlaget till annonserna, och ett mindre antal skribenter skriver annonstexter.

Exempel från jämställdhetsplanen

Så här kan det bli när informationsavdelningen har bearbetat en text. Exemplet är hämtat från kommunens jämställdhetsplan.

Ursprunglig text:

Man anser att den fysiska arbetsmiljön i stor utsträckning är anpassad till både kvinnor och män, och man anser också att det inte förekommer några större skillnader mellan kvinnors och mäns arbetslivssituation och arbetsvillkor. Genom en analys av hur programområdena svarat på jämställdhetskartläggningens frågor, kan man se att kunskapen om jämställdhet varierar mellan programområdena.

Bearbetad text:

Den fysiska arbetsmiljön är i stor utsträckning anpassad till både kvinnor och män och det förekommer inte några större skillnader mellan kvinnors och mäns arbetssituation och arbetsvillkor. Kunskapen om jämställdhet varierar mellan programområdena.

Klarspråkskristallen – ett pris för ett klart och enkelt myndighetsspråk

En gång om året delar Klarspråksgruppen ut Klarspråkskristallen till en myndighet som nått goda resultat i sitt språkvårdsarbete. Priset ska uppmuntra myndigheter inom stat, kommun och landsting att använda ett klart och begripligt språk i sina texter.

Klarspråkskristallen har delats ut sedan 1998. Flera gånger har även hederspriset Lilla klarspråkskristallen delats ut.

Här är alla kristallvinnare

2006: Centrala studiestödsnämnden (CSN)

Lilla klarspråkskristallen: Statens jordbruksverk

2005: Skatteverket Västerås och Skatteverket Örebro

Lilla klarspråkskristallen: Karlstads kommun

Lilla klarspråkskristallen: Nils-Inge Enlund (Landstinget Gävleborg)

2004: Karin Carlson (Uppsala universitet)

Lilla klarspråkskristallen: Handikappombudsmannen

Lilla klarspråkskristallen: Norrköpings kommun

2003: Skattemyndigheten i Linköping

Lilla klarspråkskristallen: Anita Pospisil (Bromma stadsdelsförvaltning)

2002: Kommittén om vård i livets slutskede

Lilla klarspråkskristallen: Riksskatteverket

Lilla klarspråkskristallen: Socialstyrelsen

2001: Stig Wallerman (Borås kommun)

Lilla klarspråkskristallen: Wiwi Samuelsson (Migrationsverket)

Lilla klarspråkskristallen: Premiepensionsmyndigheten

2000: Margareta Ringqvist (Statskontoret)

1999: Boverket

1998: Försäkringskassan i Västerås

Lilla klarspråkskristallen: Patent- och registreringsverket (bolagsavdelningen)

Lilla klarspråkskristallen: Lars Bern (Naturhistoriska riksmuseet)

Referenslitteratur och webbplatser på Internet

Skrivregler

Myndigheternas skrivregler (Ds 2004:45). Statsrådsberedningen. Sjätte upplagan. 2004.

Svenska skrivregler. Svenska språknämnden. 2000.

Redaktionella och språkliga frågor i EU-arbetet. Statsrådsberedningens PM 2005:3.

Ordböcker och ordlistor

Svenska Akademiens ordlista över svenska språket (SAOL). Trettonde upplagan. 2006.

Bonniers svenska ordbok. Bonniers. 2002.

Ord för ord (Norstedts svenska synonymordbok). Norstedts ordbok. 1992.

Svensk ordbok. Norstedts Ordbok. 1999.

Svenskt språkbruk. Ordbok över konstruktioner och fraser. Svenska språknämnden. Norstedts Ordbok. 2003.

Svarta listan – ord och fraser som kan ersättas i författningsspråk. Statsrådsberedningens PM 2004:1. www.regeringen.se/klarsprak

Svenska datatermgruppens ordlista. www.nada.kth.se/dataterm

Skrivhandböcker

Ehrenberg-Sundin, Lundin, Wedin & Westman: *Att skriva bättre i jobbet*. Tredje upplagan. Norstedts Juridik. 2003.

Englund, Helena & Guldbrand, Karin: *Klarspråk på nätet*. Pagina. 2004.

Englund, Helena & Sundin, Maria: *Tillgängliga webbplatser i praktiken*. Jure. 2004.

Kommittéhandboken (Ds 2000:1). Statsrådsberedningen. Råd om disposition, sammanfattningar, rubriker, tabeller, diagram och språk i utredningsbetänkanden.

Lathund för webbskribenter. Regeringskansliet. 2004. En folder med skrivtips och checklista för webbplatser. Finns i elektronisk form på: www.regeringen.se/klarsprak.

Lundin, Kerstin & Wedin, Åsa: *Fästa prat på pränt. Hur man skriver läsvärda protokoll och minnesanteckningar*. Andra upplagan. Norstedts Juridik. 2000.

Suonuuti Heidi: *Terminologiguident. En introduktion till terminologiarbete i teori och praktik.* 2004.

Svara på remiss: hur och varför. Statsrådsberedningens PM 2003:2. Informerar kort om remisser av betänkanden från Regeringskansliet och ger råd om remissvarens utformning.

Språk och struktur i domar och beslut. Domstolsverket. 1999.

Språkriktighetsboken. Svenska språknämnden. 2005.

Exempel på myndigheter med egna skrivhandledningar

Skrivboken, Boverket.

Så skriver vi på CSN, Centrala studiestödsnämnden.

Riktlinjer för språket i Försäkringskassan, Försäkringskassan.

Kommunikationshandbok, Länsstyrelsen i Stockholms län.

Skrivhandledning för Norrköpings kommun, Norrköpings kommun.

Så skriver vi på Migrationsverket, Migrationsverket.

Skrivhjälpen, Vägverket.

Allmänt om språket

På väg mot ett bättre myndighetsspråk (2001:18). Redovisar resultatet av en utvärdering av begriplighet i myndighetsspråk. Statskontoret. 2001.

Textvård. Att läsa, skriva och bedöma texter. Elva artiklar ur tidskriften Språkvård om hur texter är uppbyggda och fungerar. Svenska språknämnden. 2006.

Språkrådgivning och språkplatser på Internet

Språkvårdsportalen, www.svenskaspraket.nu

Språkvårdsgruppens portal med länkar till många webbplatser om språk.

Svenska språknämnden, www.spraknamnden.se

Svar på språkfrågor och mycket mera. Många användbara länkar.

Klarspråksgruppen, www.regeringen.se/klarsprak

Klarspråksgruppen har regeringens uppdrag att främja ett klart och begripligt språk hos myndigheterna. Här finns bland annat information om klarspraksarbete, Svarta listan, Lathund för webbskribenter och Klarspraks-testet.

Centrum för lättläst, www.lattlast.se

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

Förbundet funktionshindrade med läs- och skrivsvårigheter, www.fmls.nu

Föreningen examinerade språkkonsulter i svenska, www.sprakkonsult.se

Svenska datatermgruppen, www.nada.kth.se/dataterm

Rekommendationer om hur vi bör hantera datatermer på svenska.

Terminilogicentrum TNC, www.tnc.se

Svar på frågor om fackspråk.

TT-språket, www.tt.se.ttsprak

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

Webbpennan, www.webbpennan.se

Tips och råd om webbskrivande.

Internationellt klarspråksarbete

Clarity, 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

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

Fight the fog (Europeiska kommissionen)

europa.eu.int/comm/translation/en/ftfog/

Fight the fog uppmuntrar både översättare och författare i EU:s institutioner att göra sig av med EU-jargongen.

Departementsserien 2006

Kronologisk förteckning

1. En strategi för Sveriges säkerhet. Försvarsberedningens förslag till reformer. Fö.
2. Gruvverksamheten i Kiruna och Malmberget – vissa administrativa förutsättningar för utvecklingen. N.
3. Skydd mot internationella hot mot folkhälsan. S.
4. Rätten till ersättning för kostnader för vård i annat EES-land. En översyn. S.
5. Ändringar i luftfartslagen – kompletterande bestämmelser till två EG-förordningar på lufträttens område. Ju.
6. Informationskrav i noterade företag, m.m. Fi.
7. Vållandebrotten i trafiken. Ju.
8. Paketresor. Ju
9. Rättvisa och jämlika villkor på bostadsmarknaden. M.
10. Klarspråk lönar sig – klarspråksarbete i kommuner, landsting och statliga myndigheter. Ju.

Systematisk förteckning

Justitiedepartementet

Ändringar i luftfartslagen – kompletterande bestämmelser till två EG-förordningar på lufträttens område. [5]

Vållandebrotten i trafiken. [7]

Paketresor. [8]

Klarspråk lönar sig – klarspråksarbete i kommuner, landsting och statliga myndigheter. [10]

Försvarsdepartementet

En strategi för Sveriges säkerhet. Försvarsberedningens förslag till reformer. [1]

Socialdepartementet

Skydd mot internationella hot mot folkhälsan. [3]

Rätten till ersättning för kostnader för vård i annat EES-land. En översyn. [4]

Finansdepartementet

Informationskrav i noterade företag, m.m. [6]

Miljö- och samhällsbyggnadsdepartementet

Rättvisa och jämlika villkor på bostadsmarknaden. [9]

Näringsdepartementet

Gruvverksamheten i Kiruna och Malmberget – vissa administrativa förutsättningar för utvecklingen. [2]

Klarspråk lönar sig

Den offentliga svenskan ska vara vårdad, enkel och begriplig – det är ett av de språkpolitiska mål som riksdagen beslutade om i december 2005. För att nå dit krävs det ett aktivt arbete med språkfrågorna.

Den här handboken vill förmedla erfarenheter av klarspråksarbete i den offentliga förvaltningen. Här finns råd om metoder och aktiviteter. Här finns också utförliga beskrivningar av hur några myndigheter och kommuner har genomfört klarspråksprojekt och organiserat det långsiktiga klarspråksarbetet.

Genom att arbeta med klarspråksfrågor förbättrar vi kommunikationen och dialogen mellan myndigheter och medborgare. Det tjänar vi alla på.

FRITZES

www.fritzes.se • order.fritzes@nj.se
Tel 08-690 91 90 • Fax 08-690 91 91
106 47 Stockholm

ISBN 91-38-22576-X ISSN 0284-6012