

# Klarspråk.

BULLETTIN FRÅN SPRÅKRÅDET NUMMER 2024|2

## Alla är vinnare

Det är alltid lika spännande när den sista dagen för nominering till Klarspråkskristallen närmar sig. Vi som arbetar med klarspråk på Språkrådet brukar vara lite nervösa för att det inte ska komma in så många nominerade bidrag, men det behövde vi inte oro oss för i år. Nomineringarna rasslade in de sista dagarna, och vi fick fler bidrag än någonsin.

Mycket jobb för den externa juryn, men ett kärt besvär. Extra roligt var att det också kom in nomineringar från organisationer vars klarspraksarbete vi inte kände till så mycket om innan. Det visar att klarspråk är väl etablerat och utbrett i Sverige.

Utan att avslöja alltför mycket kan jag berätta att diskussionen på jurymötet var livlig. Juryn vägde olika kriterier mot varandra och enades till sist om en vinnare i hård konkurrens. Det blev Kronofogden ”för ett robust och välintegrerat klarspraksarbete som kan vara inspirerande för andra”, som juryn motiverade det i sitt beslut.

I det här numret berättar Kronofogden och några av de andra nominerade organisationerna om sitt klarspraksarbete. Bra jobbat allihop! Och ni som inte vann Klarspråkskristallen i år: ge inte upp. Det blir en ny chans nästa år, med ett nytt tema.

När det gäller klarspråk är alla vinnare!

*Gabriella Sandström,  
redaktör*



Tina Engvall, Cecilia Hegethorn Mogensen och Anne Isberg från Kronofogden. Längst till höger prisutdelaren, statssekreterare Natasa Ristic Davidson.

FOTO: ISOF

Vinnare av Klarspråkskristallen 2024

## Enkelt och begripligt på Kronofogden

**P**å Kronofogden har vi arbetat med klarspråk i mer än tio år. Vi fokuserar framför allt på att vara begripliga i mötet med människor som ska betala eller vill få betalt. På webbplatsen har vi till exempel utvecklat visualiseringar där vi kombinerar klarspråk med grafiska element. Visualiseringarna hjälper besökaren att förstå vad som kan hända hos Kronofogden.

På webbplatsen har vi en ordlista med våra termer på svenska och engelska. Den är till för besökaren men bidrar dessutom till att vi själva uttrycker oss enhetligt och begripligt. Hos oss ingår också klarspråk i introduktionen för nyanställda, och alla kan ta del av föreläsningar och skrivcoachning. Kronofogdens åtta principer om klarspråk, en skrivhandledning och mallar ger stöd i arbetet. Vi erbjuder även stöd med språkgranskning.

Genom att följa upp klarspraksarbetet kan vi visa på konkreta resultat i form av en högre kvalitet och effektivare verksamhet. En undersökning visade nyligen att mejlkonversationer i snitt blev 40 procent kortare och mer begripliga när vi använde mallar. Resultatet ledde till att mallar infördes brett i verksamheten.

I arbetet med klarspråk behöver vi förstå våra målgruppers behov. Användartester och djupintervjuer kan bidra till viktiga insikter. Så var fallet när vi utvecklade visualiseringarna. Genom att ta hjälp av personer med funktionsnedsättningar har vi dessutom förbättrat både språk, struktur och tillgänglighet på vår webbplats. Kronofogdens eget språkråd bidrar till att fånga upp behov.

Klarspraksarbete handlar i hög grad om att driva en förändring. Det är avgörande att myndighetens ledning och chefer stödjer arbetet genom att efterfråga och följa upp klarspråk. Chefer i vår kundservice tar till exempel stickprov av mejl och låter klarspråk ingå i medarbetarsamtal. Det är också viktigt att klarspraksarbetet svarar mot myndighetens strategiska mål.

På Kronofogden ligger ansvaret för att driva klarspraksarbetet på Kommunikationsavdelningen, och vi har en klarspraksansvarig kommunikatör. Vi lyfter också fram goda exempel på intranätet – för inspiration och lärande.

Sist men inte minst är samarbete avgörande. Vi är många som bidrar till att utveckla klarspråk på Kronofogden.

*Anne Isberg, kommunikatör med ansvar för klarspråk, Kronofogden*



# Mariannes råd till alla klarspråkare

Här kommer ett par goda råd från Marianne Sterner, språkkonsult på Riksbanken, som nu går i pension. Marianne tillhör den första kullen språkkonsulter som påbörjade utbildningen 1978.

Kära skribent! Det räcker inte att du kan ditt område – du måste kunna förmedla dina kunskaper och förslag så att dina mottagare förstår vad du vill och varför. Om du inte lyckas med det blir kommunikationen meningslös.

Vi klarspråkare ska säga samma sak till oss själva. Det räcker inte att vara en fena på kommunikation och mottagaranpassning, vara stilsäker och ha en bländande språkkänsla om du inte kan förmedla dina kunskaper till skribenter och talare.

Hur gör man det då? Få skribenterna att känna sig viktiga. Fråga vad de vill med sitt skrivande. Utgå från att skri-

vande är roligt. Ta fasta på det som de lyckas bra med och hjälp dem att utveckla det. Få dem att känna att du står på deras sida och att de tjänar på att skriva bättre. Då blir de villiga att ta emot dina verktyg och får känna glädjen i att få fram budskapen samtidigt som de impar på chefer och kollegor.

När jag började som språkkonsult på 80-talet var kanslisvenskan i fokus. Nu är problemet oftare osäkra skribenter som döljer sig bakom vaga eller abstrakta formuleringar och allmän språklig märkvärdisering. Dessutom ser jag fler röriga eller ofullständiga tankegångar. Min gamla käpphäst är lika ak-



Marianne Sterner. FOTO: LISA GUSTAFSSON, RIKSBANKEN

tuell nu som då: Det som gör en text svår att förstå är inte alltid det som står i den, utan det som *inte* står. Det som skribenten förutsätter att läsaren redan vet och förstår. Det behöver vi påminna skribenterna om!

*Marianne Sterner,  
språkkonsult, Riksbanken*

## GODA EXEMPEL PÅ KLARSPRÅKSARBETE

### Skolverket: ”Klarspråk ska vara kul och inspirerande”

När vi på Skolverket startade vår treåriga satsning på klarspråk hösten 2020 utgick vi från forskningen, som säger att ett framgångsrikt klarspråksarbete börjar med skribenterna och skrivkulturen.

Vår strategi var att arbeta långsiktigt. I stället för att bearbeta enskilda texter gjorde vi olika aktiviteter för att stärka våra kollegors attityder, kunskaper och skrivsituation. Det första vi gjorde i satsningen var att ta reda på vilket stöd som våra kollegor ville ha. Det mest efterfrågade var anpassade seminarier och olika typer av skrivstöd. Vi gjorde även en målgrupptestning av tio texter. Resultaten blev en bra grund när vi planerade vilka aktiviteter vi skulle genomföra.

Det löpande klarspråksarbetet drivs i dag av kommunikationsenheterna. Men ett viktigt stöd är också Skolverkets klarspråksgrupp. Gruppen ses regelbundet för att samverka och utbyta erfarenheter. Med ambassadörer runt om på myndigheten vill vi att klarspråk ska komma in tidigt i varje skrivprocess och bli en naturlig del av det dagliga arbetet.

Utvärderingar visar att satsningen har tagits emot väl. Inställningen till klarspråk var positiv redan från början, men intresset för hur klarspråk kan stärka vår kommunikation ökade under satsningen.

Vi har försökt inspirera i stället för att prata om rätt och fel. Tillsammans har vi diskuterat styrkor i olika texter, men också vad som skulle kunna utvecklas med utgångspunkt i klarspråksprinciperna.

En annan avgörande framgångsfaktor är stödet vi har fått från Skolverkets alla chefer. De har bidragit till att stärka de positiva attityderna till klarspråk genom att signalera till medarbetarna att det är ett viktigt område för hela myndigheten.

*Petronella Törnevik, Michael Masoliver och Malin Alrup, Skolverket*

#### Aktiviteter i Skolverkets klarspråkssatsning:

- Obligatorisk grundkurs i klarspråk för alla anställda.
- Årliga medarbetarenkäter om klarspråk.
- Målgrupptestningar av texter.
- Anpassade seminarier på avdelningarna.
- Funktionsbrevlåda för klarspråk.
- Språkråd på intranätet och på skärmar i lokalerna.
- Lättlästa texter till [skolverket.se](https://www.skolverket.se).
- En terminologipilot och en termlista.
- Flera olika skrivstöd, bland annat en lathund för klarspråk och en handledning för att testa texter.
- En vägledning för klarspråk som beskriver ansvar och arbetssätt för hela myndigheten.

# Fina resultat i Götene kommun trots små resurser

**L**iten budget, för få personella resurser och tusen saker som borde prioriteras? Ja! Vad gör vi i Götene kommun som trots det ger resultat?

Som många andra kommuner har vi mängder av skrivstöd, skrivregler och handledningar på vårt intranät. Vi erbjuder verksamheterna såväl grundutbildningar som skraddarsydda utbildningar. Och vi har alltid klarspråksglasögonen på oss, oavsett vilken text som sätts under näsan på oss.

**Men jag tror att vår framgång** ligger i att vi regelbundet påminner om betydelsen av klarspråk. Det börjar redan i introduktionen av våra nya med-

arbetare där alla får en kort genomgång av klarspråk, oavsett med vad eller var man jobbar. På intranätet publicerar vi en gång i månaden enkla tips och tricks för att förenkla och förbättra sina texter. Vi bjuder också regelbundet in till skrivarkäddor där vi tillsammans jobbar igenom deltagarnas texter utifrån klarspråksprinciperna.

**Kommer alla ihåg** vilka principer klarspråk bygger på? Nej. Är klarspråkstipensen de mest lästa nyheterna på intranätet? Nej. Är våra skrivarkäddor fulla? Nej. Men då och då kommer en chef in och ber om en klarspråksutbildning för deras medarbetargrupp.



Götene kommuns enda kommunikatörer Adrian Braekke och Charlotta Lövgren.

FOTO: GÖTENE KOMMUN

**Titt som tätt sticker** en handläggare in huvudet och undrar om deras text är förståelig för någon som inte är insatt i ämnet. Och ibland händer det till och med att andra kommunikatörer vänder sig till oss för att be om råd i klarspråksarbetet. Det tycker jag är kvitto nog på att det vi gör ger resultat.

*Charlotta Lövgren,  
kommunikationsstrateg,  
Götene kommun*

# Tester utvecklar texter i Region Skåne

**E**n viktig del i arbetet med klarspråk och lättläst svenska på Region Skånes kommunikationsavdelning är att följa upp och se om texterna fungerar.

Vi är ett par kommunikatörer som har särskild kompetens inom klarspråk och lättläst svenska. Utöver att skriva texter stöttar vi våra kollegor och tar fram standarder för olika informationstyper. Genom klarspråksutbildningar och skrivarkäddor arbetar vi också för att öka kunskapen om vikten av att skriva begripligt.

**Tillsammans med kollegorna** har jag utarbetat rutiner och metoder för att utvärdera texter. Bland annat använder skribenterna en mall för textrespons för att kunna stötta varandra i att ge respons

på varandras texter. Webbanalys kring sökbeteenden, navigering och sidvisningar bidrar också till att texter kan utvecklas.

**Ytterligare en metod** är strukturerad testläsning. Sfi-elever har fått närläsa en text på papper, med en penna i handen. Först fick de markera ord som var hjälpsamma. Sedan läste de texten igen och markerade de svåra orden som de inte förstod. Till slut skrev de ner en sammanfattning om vad texten handlade om i stora drag.

Metoden har gett oss värdefulla insikter. Framför allt kunde vi efter testet justera textens struktur, förtydliga rubrikerna och byta ut de svåra orden mot enklare eller vanligare ord. Så klart



Lotta Woxberg Lindsjö. FOTO: PRIVAT

blev vi också påmind om hur lätt det är att bli hemmablind för sina texter när man inte ber någon från målgruppen att läsa dem.

*Lotta Woxberg Lindsjö,  
kommunikatör, Region Skåne*

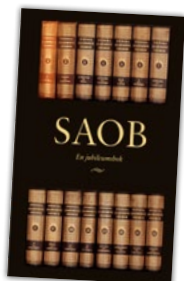
## NOTISER

### Klarspråksstandarden på svenska

Nu finns del 1 av den internationella ISO-standarden för klarspråk översatt till svenska. Den innehåller principer och riktlinjer för hur man skriver klarspråk. Del 2 kommer att ta upp juridiskt språk. Standarden kan köpas från Svenska institutet för standarder, SIS.

### SAOB – en jubileumsbok

Kan man älska en ordbok och ett språkprojekt? Den här jubileumsboken är tillägnad *Svenska Akademiens ordbok* (SAOB) och beskriver arbetet under 140 år. Bland skribenterna finns akademiledamöter, ordboksmedarbetare och användare som Sara Lövestam och Fredrik Lindström.



### Inkluderande språk

Hur använder vi språket så att alla inkluderas och ingen diskrimineras, samtidigt som det är begripligt för så många som möjligt? Det finns särlan några enkla och raka svar på den frågan. I sin bok *Inkluderande språk* ger Lena Lind Palicki argument och vägledning som kan hjälpa skribenter att göra medvetna val.



### Ny upplaga av Utrikes namnbok

Nu har den 12:e reviderade upplagan av *Utrikes namnbok* kommit ut. Den innehåller namn på svenska myndigheter, organisationer och titlar, EU-namn och länder på sex språk utöver svenska: engelska, tyska, franska, spanska, finska och ryska. Boken kan laddas ner från [regeringen.se](http://regeringen.se).



### Statskontoret har granskat myndigheters kommunikation

Svenska myndigheter är väl medvetna om kraven på att deras påverkande kommunikation till allmänheten ska vara saklig, opartisk och utgå från lagarna. I stort lever de också upp till kraven, visar en granskning av Statskontoret. Rapporten *Myndigheters arbete med påverkande information och kommunikation* finns att ladda ner eller beställa gratis från [statskontoret.se](http://statskontoret.se).

### Språk i Norden om terminologi

Årets utgåva av tidskriften *Språk i Norden* bygger på föredragen på den nordiska konferensen Nordterm i Stockholm 2023. Temat är "Terminologi i samhällets tjänst", och tidskriften kan laddas ner från [tidsskrift.dk/sin](http://tidsskrift.dk/sin).



### Klarspråkspoesi

Inspirerad av *Svarta listan* har Eva Thorén, språklärare och tidigare språkexpert i Regeringskansliet, författat boken *Klarspråkspoesi*. Det är en samling juridiska uttryck från författningstexter som hon omvandlat till tänkbara dikter.



### Prisade på Språkrådsdagen

På Språkrådsdagen i april delades inte bara Klarspråkskristallen ut (se sidan 1). Minoritetsspråkpriset gick till Eeva Östberg för utvecklingen av Finlandsinstitutets bibliotek, och Erik Wellanders pris tilldelades Stina Ericsson vid Göteborgs universitet för hennes forskning om språk och normer vid kommunikation och interaktion i ett mångfaldigt samhälle.

### Vill du prenumerera på Klarspråk?

Anmäl din e-postadress på:

[isof.se/bulletinen](http://isof.se/bulletinen). Det kostar inget.

### Arga bibliotekstantens bästa skyltsvep

Tillhör du dem som roas av roliga särskrivningar eller butiksskyltar med ofrivilligt komiska budskap? I så fall följer du kanske redan Arga bibliotekstanten i sociala medier. Nu kommer Ann Dentys bok *Arga bibliotekstantens bästa skyltsvep* ut.



### Skriv med egen röst

Boken *Skriv med egen röst* av Lennart Hellspong och Sara Santesson lyfter fram den muntliga framställningen och den egna rösten som ett viktigt stöd i skrivandet. Den vänder sig till alla uppsatsskrivande studenter.

## UR KALENDERN

**13 oktober 2024:** Internationella klarspråksdagen

**14–15 november 2024:** konferensen *Språk och rätt*, Linnéuniversitetet, Växjö

**15 november 2024:** *Språkforum*, Språktidningens konferens, Stockholm

**6–7 februari 2025:** Konferensen *Forum för textforskning*, tema text och demokrati, Göteborg

**27–28 mars 2025:** Nordisk klarspråkskonferens, Helsingfors (på distans)

Fler evenemang finns i vårt kalendarium på webben under rubriken Klarspråkskonferenser: [isof.se/klarsprak](http://isof.se/klarsprak)

## Klarspråk.

En tidning från Språkrådet, Institutet för språk och folkminnen. Box 20057, 104 60 Stockholm

**Ansvarig utgivare:** Lena Lind Palicki

**Redaktör:** Gabriella Sandström

**Telefon** (växel): 0200-28 33 33

**E-post:** [klarsprak@isof.se](mailto:klarsprak@isof.se)

**Webbplats:** [isof.se/klarsprak](http://isof.se/klarsprak)

 Institutet för språk och folkminnen