

Klarspråk.

BULLETIN FRÅN SPRÅKRÅDET NUMMER 2017|2

Klarspråk – en förutsättning för tillit

Det står i Jesu bergspredikan: ”sådan skall edert tal vara, att ja är ja, och nej är nej.”

Klarhet är inte Bibelns tydligaste kännetecken. Sett till dess språkliga utformning är Matteus 5:37 inte något undantag. Men budskapet är glasklart.

Visst är det så att de svar du ges ska vara exakta och ärligt menade.

Att enkelt förklara komplexa resonemang är inte enbart att förenkla, utan det är en förutsättning för att skapa förståelse, tillit och förtroende.

Jag tror att detta gäller vem du än är, vilken funktion

du än har och oavsett vem du vänder dig till. Det gäller alldeles särskilt oss som arbetar för det allmänna.

Som verksamma i en myndighet, kommun eller annan offentlig verksamhet har vi ett aldrig vilande uppdrag att bygga och upprätthålla förtroendet för vårt arbete. Även impopulära beslut eller åtgärder kan få förståelse och godkännande, förutsatt att de förklaras på ett sätt som den som berörs förstår.

Att sträva efter att ständigt upprätthålla förtroendet för den offentliga förvaltningen har alltid varit och kommer alltid att vara viktigt. I en tid då det kan verka som att vi kan välja våra fakta är det mer betydelsefullt än någonsin. Ett tydligt, enkelt och ärligt språk är ett av våra viktigaste verktyg i det arbetet.

*Anna Ekström,
gymnasie- och kunskapslyftsminister*

Klarspråkskristallen 2017 för begripliga domar

Södertörns tingsrätt belönades för sitt arbete med att skriva begripliga domar.

● ● Förtroendet för domstolarna bygger bl.a. på att de som kommer i kontakt med oss känner att de blir väl mottagna och lyssnade till och att de förstår varför domstolen dömer som den gör. En viktig del i detta är att domar är begripliga för parterna och allmänheten. Målet är att de som läser en dom ska hitta i texten, förstå språket och hur domstolen har resonerat.

Södertörns tingsrätts klarspraksarbete började 2010 med en textanalys av domar och möten med advokater och åklagare. De synpunkter som kom fram medförde att vi antog riktlinjer för domskrivning. Vi arbetade också fram autotexter och mallar med ett modernt språk.

Många av de som är aktuella i mål på vår domstol har låg utbildningsnivå, och många har ett annat modersmål än svenska. För att få veta i vilken mån parterna har svårigheter att begripa våra domar i brottmål bestämde vi oss för att fråga dem om det. Vi fick då exempel på ord och uttryck som behövde bytas ut eller förklaras. Detta medförde att vi reviderade våra riktlinjer och autotexter.

När vi några år senare gjorde om undersökningen kunde vi konstatera att mottagarna av domarna hade betydligt lättare att förstå dem. Samtidigt kom det fram andra synpunkter, som medförde nya insatser. På det sättet har vi ett ständigt pågående klarspraksarbete.

Vi har kommit fram till att grunden för ett lyckat klarspraksarbete är att

medarbetarna förstår hur viktigt klarspråk är för förtroendet för domstolen och därför är beredda att bryta gamla skrivvanor. Genom att medarbetarna involveras i brukarundersökningar och i arbetet med att ta fram mallar med ett modernt språk ökar medvetenheten. Varje år ordnar vi också domskrivningsseminarier med en språkexpert där skribenterna får möjlighet till enskild återkoppling. Vidare har vi för vana att lämna synpunkter på varandras domar genom s.k. kollegial granskning.

En framgångsfaktor när det gäller att skapa en modern skrivkultur på dom-



Anna Ekström delade ut Klarspråkskristallen till Petra Lundh, Marcus Isgren och Britt Björneke från Södertörns tingsrätt.

stolen är att klarspraksarbetet är en del av det övriga kvalitetsarbetet med konkreta verksamhetsmål. Genom att använda oss av olika metoder för att undersöka hur vi uppfyller våra mål och söka nya lösningar håller vi intresset uppe bland medarbetarna – och kan även inspirera andra.

*Petra Lundh,
lagman vid Södertörns tingsrätt*

● ● **Klarspraksarbetet är en del av det övriga kvalitetsarbetet.**

Se klarspråksprojekt som lärandeprojekt!

Klarspråk handlar om bättre texter och bättre kommunikation, och vägen dit går via dem som skriver. Därför handlar ofta klarspråksarbete om att förmå skribenterna att skriva mer mottagaranpassade texter. Insikten att detta är ett arbete med attityder är i dag allmänt spridd, men samtidigt underbetonas ofta de svårigheter det innebär att lära sig att skriva bättre i jobbet.

Skrivande är en arbetsuppgift som är mer komplex än de flesta andra, bl.a. för att det krävs många olika typer av kunskaper för att sätta ihop en bra text. Man måste kunna något om ämnet, man måste förstå mottagarnas behov – och dessutom måste allt göras inom ramarna för vad som är gångbart på arbetsplatsen.

Därför bör den som planerar klar-

språksarbete vara medveten om vad en insats egentligen ska utträta och att det kan vara svårt att träna allt på en gång. Det kan vara en god idé att utforma en kurs så att den ökar skribenternas ämneskunskaper, för texter blir ibland dåliga för att skribenter inte riktigt förstår de ärenden som de ska hantera. Andra gånger behöver skribenter mest av allt bli säkrare på arbetsplatskulturens förväntningar, så att de vet vad de får – och inte får – göra.



Och när utbildningar framför allt ska handla om mottagaranpassning finns det särskilda utmaningar. Det handlar inte bara om att mottagarna ofta är diffusa för skribenten utan också om att mottagaranpassning är något mycket kognitivt krävande. Att kunna sätta sig in i mottagarens behov förutsätter att alla andra aspekter av skrivandet kan skötas utan att minnet belastas under skrivprocessen. För den som är ovan skribent, eller är ny på arbetsplatsen och t.ex. ska lära sig att arbeta i nya system, blir det svårt att också tänka på mottagaren.

Dessutom har forskning visat att det är svårt att föra över skrivkunskaper från ett sammanhang till ett annat. Att inom en utbildning öva skrivande i en ny genre kan vara inspirerande, men innebär inte nödvändigtvis att skribenten utvecklas i sitt vanliga skrivande. I stället är nog ofta det bästa att skribenterna får arbeta med egna, autentiska texter och växla mellan utbildning och det vanliga arbetet.

I min rapport *Klarspråksarbete och yrkeslivsskrivande – en forskningsöversikt* presenteras forskningsresultat från skrivforskning och vad dessa kan få för följder för praktiskt klarspråksarbete. Rapporten finns att ladda ner från www.sprakochfolkminnen.se/publikationer.

*Andreas Nord,
docent i nordiska språk vid
Göteborgs universitet*

Premiär för nya skrivregler

Imaj kom den nya upplagan av *Svenska skrivregler* ut. Några frågor till Ola Karlsson, språkvårdare på Språkrådet och skrivreglernas redaktör och huvudförfattare:

Vilka är de viktigaste nyheterna?

– Boken är framför allt 35 sidor tjockare än förra upplagan. Flera kapitel har blivit fylligare och man får svar på fler skrivtekniska detaljer. Dessutom finns det ett helt nytt kapitel om hantering av engelska ord, uttryck och texter i svenska sammanhang. I nästa nummer av *Klarspråk* kommer en lite längre presentation av nyheterna i boken.

Är det några förändringar i hur ni arbetat med den nya upplagan jämfört med tidigare?

– Ja, vi har granskat många av råden noggrannare den här gången: vi har gjort undersökningar av bruket i stora textdatabaser, stämt av olika frågor med sakkunniga, genomfört ett antal miniundersökningar och jämfört med skrivhandledningar för

andra språk. Vi försöker ha bättre på fötterna i våra råd helt enkelt, och samtidigt se till att råden så långt möjligt är förankrade i bruket.

Hur skiljer sig *Svenska skrivregler* från *Myndigheternas skrivregler*?

– *Svenska skrivregler* ska täcka in närmast allt slags skrivande, vilket



innebär att den täcker in fler målgrupper och måste avspegla variationen i språkbruket lite mer.

Forskningsbaserade riktlinjer för klarspråk

I april gästades Språkrådet av den amerikanska klarspråksforskaren Karen Schriver. Den här artikeln bygger på hennes föredrag med titeln *Evidence-based guidelines for plain language: what forms should they take?*

● ● Den internationella klarspråksorganisationen Plain definierar klarspråk som kommunikation där ordval, struktur och design är så tydliga att de avsedda mottagarna enkelt kan hitta vad de behöver, förstå vad de hittar och använda den informationen.

Men trots att erfarna klarspråksexperter är mycket skickliga på att göra texter mer förståeliga, stöter de ofta på invändningar mot sina föreslagna ändringar. Invändningarna kommer vanligen från de sakkunniga som de samarbetar med, t.ex. jurister, forskare och tekniker. Det är vanligt att andra experter tolkar språkexperternas råd som "åsikter". Därför vore det bra om klarspråksråden kunde underbyggas med empirisk forskning.

Jag har under åren sammanställt empirisk forskning som kan vara till stöd i klarspråksarbetet. Mitt mål är nu att ta fram forskningsbaserade riktlinjer som kan hjälpa klarspråkexperter när de samarbetar med sakkunniga.



Jag har två syften med detta. Först och främst vill jag ta fram riktlinjer för effektiva klarspråksprocesser – hur man skriver, hur man designar, hur man leder användbarhetstester. Men jag vill också ta fram riktlinjer för effektiva klarspråksprodukter – texter som fokuserar på funktioner som underlättar eller försvårar förståelsen, som är enkla att använda och som ger ett positivt intryck.

Något som är besvärligt när man utvecklar riktlinjer är hur man ska utforma själva råden. Det finns (minst) tre sätt att formulera råd:

1. Regler (t.ex. "Använd inte passiva former.")
2. Observationer om läsarna/användarna (t.ex. "När webbplatsen innehåller irrelevant grafik kan läsarnas fokus dras dit medan de missar viktigt innehåll i texten.")
3. Koncept eller principer (t.ex. konceptet "Mentala modeller" inom interaktionsdesign eller principen "Läsare påverkas av hierarkier i designen").

Vissa författare håller sig till en typ av råd medan andra blandar alla tre sätten.

Jag vill förstås att de verktyg som jag skapar ska vara användbara. Därför funderar jag nu över dessa frågor:

- Vilken sorts riktlinjer är mest användbara? 1, 2 eller 3, eller en blandning av dem? Eller något helt annat?
- Är det bra att ha med goda och dåliga exempel på klarspråk och informationsdesign? Gör exempel att riktlinjerna blir mer konkreta?
- Och mer generellt: vilka verktyg har språkexperter i sina professionella verktygslådor?

Dina synpunkter skulle underlätta mycket för mig. Kontakta mig gärna på nedanstående e-postadress.

Karen Schriver, PhD, Pittsburgh,
kschriver@earthlink.net

Översättning och bearbetning:
Ingrid Olsson och Gabriella Sandström

Språkfrågan

Är -s som pluraländelse okej nu?

Kan man beställa *två cappuccinos med två bagels?*

Prata om hängivna *fans?* Eller om ett gäng *gangsters?* Vad skriver man då om man vill berätta lite mer om de där ... vad? *Gangstersna? Gangstersarna?*

Länge har språkvårdens hållning varit att försöka stävja bruket av s-plural. I den nya upplagan av *Svenska skrivregler* mjukas denna hållning upp något.

Det främsta argumentet *mot* s-plural är att böjningsmönstret är ofullständigt; bestämd form plural saknas. Men det här gäller faktiskt inte alla ord. En del ord med s-plural följer på ett oproblematiskt sätt ett mönster med ändelsen *-sen* i bestämd form plural. Det gäller t.ex. *fansen, bratsen och shortsens*.

Det främsta argumentet *för* att använda s-plural i vissa fall är att ordet är så väletablerat med s-plural att alternativa pluralformer uppfattas som konstiga – former som *brattar, baglar* eller *situper* är inte särskilt gångbara helt enkelt därför att vi har vant oss vid pluralformerna *brats, bagels* och *situps*.

När det gäller ord som förekommer med s-plural varierar det vilken pluralform som fungerar bäst från ord till ord: Skriv för all del gärna *bagels* och *fans*. Men skriv hellre *två gangstrar* än *två gangsters*, och hellre *två cappuccino* än *två cappuccinos*.

Lisa Rudebeck, Språkrådet

Notiser



Välkommen, Martin!

INSTITUTET FÖR SPRÅK och folkminnen – den myndighet som Språkrådet tillhör – har fått en ny generaldirektör. Han heter Martin Sundin och kommer närmast från en tjänst som departementsråd och enhetschef på Kulturdepartementet. Tidigare har han bl.a. arbetat som rådgivare i kulturfrågor på Nordiska ministerrådet. Välkommen!

Tre språkpriser

FÖRUTOM KLARSPRÅKSKRISTALLEN, som gick till **Södertörns tingsrätt**, delades

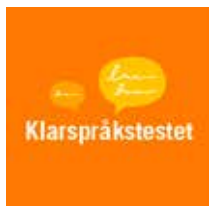


två andra priser ut under Språkrådsdagen den 11 maj. Minoritetsspråkpriset 2017 gick till **Patricia Fjellgren** för hennes glädjefulla och professionella arbete inom Samiskt språkcentrum med att återuppliva de samiska språken. Erik Wellanders pris 2017 gick till **Staffan Nyström**, professor i namnforskning vid Uppsala universitet.

Stora finsk-svenska ordboken nu på webben

NU FINNS *Stora finsk-svenska ordboken* tillgänglig på internet. Den innehåller nästan 100 000 uppslagsord eller artiklar, och det går att söka både från finska till svenska och från svenska till finska. Nätutgåvan är resultatet av ett samarbete mellan Göteborgs universitet och Institutet för de inhemska språken, Helsingfors. Ordboken finns på <http://finsk-svenska.svenska.gu.se>.

Svara på vår enkät om Klarspråkstestet



HAR DU ANVÄNT Klarspråkstestet? Vill du hjälpa oss att förbättra det? Var med och svara på enkäten senast den 30 juni: www.sprakochfolkminnen.se/klarsprakstestet-enkat.

www.sprakochfolkminnen.se/klarsprakstestet-enkat.

Läs Klarspråk på webben

NU ÄR DET LÄTTARE att läsa *Klarspråk* på webben – och länka direkt till artiklarna om du vill tipsa andra. Adressen är www.sprakochfolkminnen.se/bulletinen.

Dansk undersökning om digitala texter

I EN NYUTKOMMEN dansk rapport, *Faglig formidling i digitale tekster*, presenteras resultaten från en undersökning av hur läsare uppfattar digitala texter och vad som gör dem tydliga och begripliga. Det visade sig bl.a. att läsarna föredrog



att läsa på papper om texten är längre än tre sidor. Rapporten kan laddas ned från <http://bjergk.dk/faglig-formidling-digitalte-tekster/>.

Ny upplaga av Svenska skrivregler



DEN NYA upplagan av *Svenska skrivregler* är nu utkommen (se sidan 2) och kan beställas genom bokhandeln eller direkt från förlaget Liber.

Ur kalendariet

18–21 september 2017: Nordisk sprogfest, språk och kultur från hela Norden, Århus, Danmark.

21–23 september 2017: Plain 2017, internationell klarspråkskonferens, Graz, Österrike.

13 oktober 2017: Språkrådets halvdagsseminarium Att mäta effekter av klarspråksarbete, Stockholm.

10 och 24 november 2017: Språkrådets heldagsseminarium Starta och driva klarspråksarbete, Språkrådet, Stockholm.

Klarspråk.

Ett informationsblad från Språkrådet, Institutet för språk och folkminnen.
Box 20057, 104 60 Stockholm
Ansvarig utgivare: Harriet Kowalski
Redaktör: Gabriella Sandström
Tfn (växel): 0200-28 33 33
E-post: klarsprak@sprakochfolkminnen.se
Webbplats: www.sprakochfolkminnen.se
[facebook.com/sprakradet](https://www.facebook.com/sprakradet)
twitter.com/sprakradgivning
Tryck: Lenanders Grafiska AB.