

Klarspråk.

BULLETIN FRÅN SPRÅKRÅDET | NUMMER 2011 | 3

Klarspråk – inte bara i Sverige

ATT SVERIGE är bra på klarspråk, det vet vi. Språkrådet, Terminologicentrum TNC, EU-språkvården, språkkonsultutbildningar – det är mycket som har bidragit till att det offentliga språket i Sverige efter närmare 40 års idogt arbete är förhållandevis ”vårdat, enkelt och begripligt”, för att citera språklagen.

Men det händer mycket på klarspråksfronten även på andra håll i världen. Exempelvis fick USA förra året en ny språklag, som kräver att federala myndigheter skriver sina texter på ett ”klart, tydligt och välorganiserat sätt”. I Sydkorea drivs ett femårigt projekt där flera tusen rättsakter ska ses över och skrivas om på klarspråk, och i Portugal finns sedan förra året klarspråkssammanfattningar av alla nya lagar.

Det jag personligen tycker är mest spännande just nu är det arbete som görs med att fastställa en gemensam, internationell definition av klarspråk. Exakt hur den kommer att se ut återstår att se. Ska den vara formelbaserad, och mäta t.ex. ord- och meningslängd? Elementbaserad, med analys av textens utformning och innehåll? Eller resultatbaserad, med kontroll av huruvida texten är begriplig för målgruppen? Vad än slutresultatet blir tror jag en gemensam definition kommer att underlätta för klarspråksskribenter, oavsett på vilket språk och i vilket sammanhang de producerar sina texter.

*Eva-Marie Ek, översättare,
EU-kommissionen*



Tänk på mottagaren – oavsett språk och kanal

På en svensk myndighet år 2011 handlar klarspråksarbete om så mycket mer än att ”bara” skriva begripliga texter – papperstexter skulle man kunna tillägga. Webben, som numera är den vanligaste kanalen för myndighetsinformation, ställer nya krav på skribenterna, och på användarna. Först och främst måste informationen gå att *hitta*, därefter kunna förstås och till sist kanske ge upphov till handling.

Att det inte räcker med att skriva på svenska är de flesta informationsansvariga medvetna om. I takt med att myndigheter och kommuner blir allt bättre på att presentera sin information på flera språk, och i olika kanaler, växer också kravet på texternas kvalitet. Översatta texter ska liksom originalen vara vårdade, enkla och begripliga. Men hur ska man kunna kontrollera att de översatta texterna håller god kvalitet? Att så långt det går anlita auktoriserade översättare är en första åtgärd. Men översatta texter kan precis som de svenska förlagorna behöva språkgranskas.

I realiteten är det ofta ekonomin som sätter gränser för den flerspråkiga informationens omfattning och kvalitet. Att använda sig av Googles maskinöversättning kan vara en hjälp för den som vill orientera sig om innehållet i en text, men för precisa sakuppgifter duger den i regel inte. Och för krisinformation är maskinöversättning direkt olämplig – för att ta ett drastiskt exempel. Där kan

klarspråk bokstavligen vara på liv och död. En fungerande krisinformation kräver öppenhet, snabbhet och korrekthet. Det är krav som inte alltid är lätta att förena. Svante Werger på Myndigheten för samhällsberedskap

(MSB) framhåller vikten av att kommunicera i en krissituation – i stället för att hålla tyst och avvakta – även om läget är osäkert och snabbt kan förändras. I samband med utbrottet av ”den nya influensan” för ett par år sedan använde sig MSB av Twitter för att

snabbt nå ut med information. Twitters begränsning på 140 tecken per inlägg ”tvingade” säkerligen informatorerna på MSB att uttrycka sig både koncist och relevant.

Men i fascinationen över alla möjligheter som webben erbjuder är det lätt att glömma bort dem som inte har tillgång till internet eller av olika skäl inte kan tillgodogöra sig skriven information. Behöver den språkliga formen anpassas? Svaret på frågan beror på vem som ska nås. Mottagaranpassning är ledordet för klarspråksarbetet. Av alla råd är detta kanske det viktigaste – föreställ dig att du är mottagare av din egen text. Den uppmaningen kommer från en av våra utländska gästskribenter i det här numret, Sue Owen från Queensland i Australien.

*Lena Ekberg,
chef för Språkrådet*

● ● **”Först och främst måste informationen gå att hitta.”**

Skriivrådet

Plain Language in Emergency Warnings



In January and February this year, my home state of Queensland in Australia experienced devastating floods and a category 5 cyclone.

Over several months emergency services and the media were issuing warnings to residents and businesses to help them make wise choices for their personal safety. We have learned that emergency warnings need to be clear, concise, accurate and timely. When writing emergency warnings one of the first steps is to put yourself in the place of the audience. People will want to know where the threat is, when it will be here and how bad it will be.

They also want to know what they can/should do to respond. If you begin your message with these basic points you can then tailor the rest of your message to a changing situation.

Some people hearing the warning may or may not understand specific technical terms. They may be at home, at work, or in the car. Some will be se-

parated from family (especially children at school or aging parents in a nursing facility). Stop and ask yourself "If I was in this situation would this message be clear? Would I understand what to do or where to go?"

Under pressure or stress, people's capacity or ability to process information and make decisions may not be the same as in less stressful conditions. If people are familiar with similar emergencies, use these to 'benchmark' the impending situation. Is this flood as severe as the one five years ago that people remember?

In Brisbane 1 in 7 families speak a language other than English. During our flood emergency there was no time for translation services. The Brisbane City Council was relying on cultural radio stations to translate the warnings for their audience. Their messages needed to be simple and clear.

Research estimated that 4.5 million people were reached through the Queensland Police's Facebook

page during the flood, and including 'retweets' more than 8 million people followed Brisbane City Council on Twitter.

In North Queensland mobile phone towers were blown down and 96 per cent of people had no electricity after Cyclone Yasi crossed the coast. This is why warnings need to come from a variety of sources and not just TV, e-mail, sms or social media. Often the only source of information for people was warnings heard through a battery operated radio.

Plain language professionals can be an ally and resource to our emergency services personnel and government leaders by encouraging a change to clear, concise, accurate and timely emergency warnings.

Sue Owen is teaching plain language to the government and business sectors in Queensland, Australia

Plain language: sv. klarspråk.

"De drabbade bör ses som en del av lösningen"

● **Hur när myndigheter och kommuner ut på bästa sätt med information om översvämningar, ras eller kärnkraftsolyckor?**

– Gemensamt för all god kriskommunikation är att den är aktuell, korrekt, begriplig och relevant. Det låter kanske enkelt men kan vara mycket svårt i en situation där händelsen är komplex och läget är oklart. I sådana situationer är det viktigt att myndigheter och kommuner inte blir tysta, utan vågar kommunicera – även om sin egen osäkerhet eller okunskap.

Vid kriser arbetar vi också med lätt svenska och översätter de viktigaste budskapen till minoritetsspråken och de största invandrarspråken.

● **Mer än 100 personer omkommer varje år i bränder. En brand i Rinkeby för några år sedan, då en somalisk kvinna och hennes sex barn omkom, uppmärksammandes mycket. Vad kan göras för att sådana olyckor inte ska inträffa?**

– MSB har tagit fram en nationell strategi, som handlar bland annat om att höja kunskapen om hur du och jag ska agera för att förebygga bränder och för att minska riskerna när det väl börjar brinna. Ett viktigt budskap som har koppling till fallet som nämns i frågan, är att den som bor i ett flerbostadshus ska stanna i sin lägenhet med stängd dörr och stängda fönster om det brinner i en annan del av huset. Man ska aldrig försöka fly genom ett rökfyllt trapphus.

● **Anlagda bränder och stenkastning mot polis och räddningspersonal blir allt vanligare. Hur kan samhället hantera detta?**

– Det viktigaste är kanske att de områden som drabbas av detta och de som bor där bör ses som en del av lösningen. Det finns goda exempel på hur både polis och räddningstjänst har lyckats förbättra situationen genom att knyta till sig personer från de drabbade områdena och satsa på möten och dialog.

Detta utesluter inte att man också måste ta till hårdare åtgärder och i handling visa att brott aldrig kan accepteras.

Svante Weger, kommunikationsdirektör, Myndigheten för samhällsberedskap (MSB)

Plain Language and Health Literacy: Have We Reached the Tipping Point?

● ● IN 2010, health literacy became an essential part of the national health policy conversation in the United States – and plain language is playing a key role. 2010 was also described as the year when health literacy reached the tipping point.

Health Literacy is the degree to which individuals have the capacity to obtain, process and understand basic health information and services needed to make appropriate health decisions. While this definition is not a model of “plain language” it covers four key points: obtain, process, understand and make decisions.

Malcolm Gladwell presents in his book, *The Tipping Point*, three key factors that play a role in determining whether a trend will “tip” into widespread popularity:

1. **Law of the Few:** Before widespread popularity can be attained, a few key types of people must champion an idea.
2. **Stickiness Factor:** The quality that compels people to pay close, sustained attention to an idea.
3. **Power of context:** This determines whether a particular phenomenon will tip into widespread popularity. Even minute changes in the environment can play a major role.

Four events involving plain language happened in 2010 to bring health literacy to the tipping point of the national health policy conversation:

- **The Plain Writing Act** passed in 2010. The law requires that by October 2011, agencies must use plain language in any document that is necessary for obtaining any federal benefit or service, such as Medicare, or filing taxes.

- **The Patient Protection and Affordable Care Act** became law in 2010. It mentions health literacy in several sections including patient information.

- **Healthy People 2020.** This is an ongoing look ahead at our nation’s progress in meeting health goals.

One of the 42 topic areas is Health Communication and Health Information Technology.

- **National Action Plan to Improve Health Literacy.**

It’s based on the principles that everyone has the right to health information that helps them make informed decisions

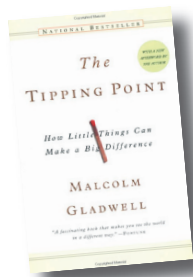
and that health services should be delivered in ways that are understandable and beneficial to health, longevity, and quality of life.



Joanne Locke

Have these documents made a difference? Are we actually at the tipping point of a new day in health communication? Many people think so, and it’s up to every one of us to help make it happen.

Joanne Locke,
Center for Plain Language,
Washington DC, USA



Det finns i dag ingen vedertagen svensk term för “health literacy”. Det omnämns som hälsoförståelse, hälsolitteracitet eller hälsokommunikation, delvis beroende på sammanhanget.

Språkfrågan

Ehec – en förkortning

Ehec är en infektionssjukdom som fått mycket uppmärksamhet senaste tiden. Namnet *ehec* är en initialförkortning som står för *enterohemorragisk E. coli*, ’tarmblödningsorsakande E. coli’. Benämningen *ehec* kommer alltså från det sjukdomssymptom bakterien ger upphov till och används när man pratar om en infektion eller en smitta. Bakterien som orsakar sjukdomen heter dock *vtec* eller *verotoxinproducerande E. coli*. Denna benämning kommer från den typ av gift bakterien producerar och som orsakar symptomen hos människor.

Ehec är en så kallad zoonos, en infektion som kan smitta mellan djur och människor. Vissa idisslare kan bära på bakterien utan att utveckla sjukdom och därför är ehec inte en lämplig allmän



benämning på bakterien.

Initialförkortningar som utläses som ord och inte bokstav för bokstav skrivs med små bokstäver. Eftersom *ehec* och *vtec* uttalas som vanliga ord, skriver man alltså dessa förkortningar med små bokstäver.

E. coli är en förkortning av *Escherichia coli*. Släktnamnet i en latinsk artbeteckning, som *Escherichia* i *Escherichia coli*, skrivs alltid med stor bokstav och man behåller den stora bokstaven i förkortningen *E. coli*.

Per-Anders Jande



Notiser

Språkteknologi för ökad tillgänglighet

VAD KAN SPRÅKTEKNOLOGIN bidra med för att göra myndigheterna i Norden mer tillgängliga för alla? Frågan diskuteras i denna konferensrapport. Med språkteknologiska hjälpmedel som automatisk textuppläsning och översättning går det att förbättra tillgängligheten till information och service för alla, inte minst för personer med läs- och skrivsvårigheter, nationella minoriteter och personer med annat modersmål än majoritetsspråket.

Utarbetad av Nätverket för de nordiska språknämnderna. Linköping university electronic press. Beställs från Språkrådet.



Skriv som proffsen

Skriv som proffsen – din guide till att skriva lättläst, begripligt och förtroendeingivande (Bokförlaget Redaktionen 2011) är en nyutkommen skrivhandbok. Den är skriven av Ann-Louise Forsström, som är språkkonsult i svenska. I boken tar hon upp en rad skrivtips och ger råd om ordval, meningsbyggnad och strukturer av texters innehåll. Hon tar även upp viktiga skrivregler och diskuterar den grafiska formens stora betydelse för läsbarheten.



Vart är vart på väg?

SIV STRÖMQUIST, docent i nordiska språk vid Uppsala universitet, har skrivit en rad böcker om skrivande. Hon svarar också regelbundet på språkfrågor i Svenska Dagbladet. I boken *Vart är vart på väg? och andra språkfrågor i tiden* (Norstedts 2011) har hon samlat läsarförfrågor. Vi får en överblick över vad som hänt i svenska språket det sista årtiondet genom de frågor läsarna ställt, företeelser de noterat och funderat över, som: Varför kan folk inte skilja på *var* och *valt*? Varför skriver vi *Wagneropera* med stor bokstav men falukorv med liten? Varför är en människa *lång* men en snögubbe *hög*?



Island fick språklag i maj

I MAJ 2011 antog Alltinget på Island en språklag, *Lög um stöðu íslenskrar tungu og íslensks táknaðs*. I stort påminner lagen om den svenska språklagen. Lagen fastslår att isländska är landets nationalspråk och officiella språk, och att det språk som används av myndigheter ska vara värdat, enkelt och klart. Rätten till isländskt teckenspråk och till punktskrift tas också upp i lagen.

Internationellt klarspråkspris till svenska

SPRÅKVÅRDAREN Barbro Ehrenberg-Sundin har tilldelats det nyinstituerade klarspråkspriset "The Christine Mowat Plain Language Achievement Award". Hon får det för sina många insatser för klarspråk under sin långa karriär i Regeringskansliet. Priset delades ut i samband med den internationella klarspråkskonferen-

sen Plain, som gick av stapeln 9–11 juni 2011 i Stockholm.

JO-beslut om språklagen

SPRÅKFÖRSVARET JO-ANMÄLDE i februari i år tre högskolor i Sverige för att de hade krävt att anställningsansökningar skulle vara skrivna på engelska. Det gällde Göteborgs universitet, Kungliga Tekniska Högskolan och Sveriges Lantbruksuniversitet. JO gav Språkförsvaret rätt. Ett svenskt statligt universitet kan inte lagligen kräva att ansökningar om anställning eller befordran ska vara skrivna på engelska.

Klarspråkskristallen 2012

TEMAT FÖR Klarspråkskristallen 2012 presenteras i mitten av



oktober på www.sprakradet.se/kristallen.

Ur kalendariet

- 21 oktober 2011: *Begriplex*, konferens om språklagen. Läs mer: www.begriplex.se.
- 3 maj 2012: *Språkrådsdagen*. Språkrådets konferens med kristallprisutdelning.

Klarspråk.

Ett informationsblad från Språkrådet, språkvårdsavdelningen inom Institutet för språk och folkminnen.
Box 20057, 104 60 Stockholm
Ansvarig utgivare: Lena Ekberg
Redaktör: Eva Olovsson
Tfn (växel): 08-442 42 00
Fax: 08-455 42 26
E-post: klarsprak@sprakradet.se
Webbplats: www.sprakradet.se
Tryck: Katarina tryck AB.

 Institutet för
språk och folkminnen
SPRÅKRÅDET