

Klarspråk.

BULLETIN FRÅN SPRÅKRÅDET

NUMMER 2016 | 4

Att mäta eller inte mäta – det är frågan!

Ofta när jag talar om klarspråksforskning får jag frågor om mätning av begriplighet. Det finns utbredda önskemål om att fånga texter med ett enkelt mått som anger grad av tydlighet eller enkelhet. Jag hävdar vanligtvis att det inte går att mäta textkvalitet eller textförändring så enkelt, men vid en klarspråksdag på Språkrådet nu i höst fick jag tips för att tänka om.

Nollpunktsmätning är i många sammanhang en naturlig utgångspunkt för ett projekt, ett sätt att ta reda på var man står innan en förändring tar sin början. En sådan mätning behöver inte vara tekniskt svår, utan kan betyda att man tar reda på hur lång tid det tar att läsa en text eller fylla i en blankett, eller att man räknar hur många samtal man tar emot för att någon inte förstår en funktion på webbplatsen. Det ger en konkret mätning och gör det lättare att visa uppnädd förändring.

Parallella textversioner är något som möjliggörs av webbpublicering. Det går att publicera två olika versioner av en text och koppla frågor till den lästa texten för att mäta användarnas nöjdhet. I dag, när vi ofta får utvärderingsfrågor efter t.ex. hotellvistelser, borde det inte upplevas som så störande att fylla i frågor också efter avslutad läsning.

Om du känner dig inspirerad att mäta projektframgång, vill jag gärna rekommendera den danska antologin *Godt sprog i organisationer – veje til vellykket sprogarbejde*. Där finns goda uppslag!

Catharina Nyström Höög,
forskningsledare vid Språkrådet

Värdegrunden som skyltfönster

Hos alla svenska statliga myndigheter finns i dag någon form av värdegrund eller vision för verksamheten och dess anställda, liksom hos många privata företag och organisationer. Värdegrundstexter tillhör en ny, relativt outforskad genre som uppkom i början av 2000-talet, med syfte att beskriva vilka värderingar som ska präglade en organisation.

Benämningen är i de flesta fall just *värdegrund*, men även *vision*, *strategi*, *verksamhetsidé* och liknande substantiv används. Själva texten är kort och kan bestå av både skrift och bild. Ofta byggs den upp kring tre värdeord som ofta är substantiv, i vissa fall adjektiv. Dessa värdeords innebörd varierar, men de handlar till stor del om kompetens, inkludering och pålitlighet. Exempel på värdeord är *professionell*, *respekt* och *förtroende*.

Värdegrundstexten publiceras ofta på myndighetens webbplats, för att den ska vara lättillgänglig för medborgare som är intresserade av myndighetens verksamhet. Men vem riktar sig värdegrundstextens budskap egentligen till? Vid en närmare läsning visar det sig att texterna i första hand är tänkta att bli lästa av medarbetarna och cheferna. Texterna förmedlar inte bara allmänna värderingar utan beskriver också vilka beteenden som är önskvärda hos de anställda. I Försvarsmaktens värdegrund finns ett tydligt exempel på detta:

”Vår värdegrund och uppförandekod beskriver de värden, förmågor samt det uppträdande vi anser vara avgörande för att vi ska lösa vårt uppdrag med framgång.”

Genom att de anställdas beteenden offentligt regleras, får medborgarna som tar kontakt med myndigheten en uppfattning om vilket bemötande de kan förvänta sig. Värdegrundstexter

förtroende
inkludering
ansvar
pålitlig
laganda
kundnytta
kommunikativ
kompetent
kunnig
professionell
framtid
stöd
respekt
långsiktighet
demokrati
utveckling

fungerar på så sätt som ett skyltfönster för en myndighets verksamhet. Detta verkar ha uppstått i ett slags nyliberal, New Public Management-inspirerad anda, som gör att myndigheter vill sälja in sitt varumärke. Även om det saknas ekonomiskt vinstintresse, finns ett intresse av att göra ett trovärdigt, öppet och kunnigt intryck på medborgare som vill kontakta den.

En statlig myndighets värdegrundstext riktas alltså åt två håll, både inåt till den egna verksamheten och utåt till medborgarna. Skillnaden är att de anställda förväntas följa de värderingar och budskap som texten förmedlar, medan en medborgare snarare kan förvänta sig ett bemötande i linje med värdegrundens budskap.

Carin Leibring Svedjedal, masterstudent i svenska vid Uppsala universitet

● ● Ofta byggs värdegrundstexten upp kring tre värdeord.

Berätta om din uppsats!

Mer forskning om klarspråk efterfrågas ständigt. Här är några nyexaminerade språkkonsulter och en masterstudent i svenska (Mikael) från Lunds universitet som skrivit uppsatser med klarspråksanknytning våren 2016.



Elias Annby

Min uppsats *Automatiserat klarspråk* handlade om datorprogrammet Valideratext. Det ska göra texter mer klarspråkiga.

Därför har jag undersökt vad som sker då programmet används. Resultaten visade att texterna endast blir lite enklare. Programmet märker vissa svåra ord men gör inget åt disposition eller meningsbyggnad.



Mikael Berger

I min masteruppsats *Hur läser mottagaren? Effekter av klarspråk i läsning* har jag undersökt hur läsningen påverkas av klarspråkligt kontra icke-klarspråkligt omarbetade texter.

Jag gjorde ögonrörelsemätningar och intervjuer, och resultaten gav insikter om vad klarspråk är och kan vara ur ett mottagarperspektiv.



Maria Källqvist

I min uppsats *Från verksamhet till mottagare – en fallstudie av sjukvårdens kallelser* har jag studerat vad som utmärker en bra kallelse. Mina resultat

visade hur viktigt det är att utgå från mottagarens behov (inte verksamhetens), att ge tydliga instruktioner och att bara ta med relevant information.



Annie Nilsson

Uppsatsen *Ett diagnosinstrument för alla?* handlade om hur väl Klarspråkstestet fungerar för sakkunniga bygglovshandläggare respektive språkutbildade.

Resultatet visade att de sakkunniga inte tillämpade testets råd i lika stor utsträckning som de språkutbildade. De språkutbildade gjorde dock fler informationsfel i texten.

Skriivrådet

Att förmedla forskning är att välja och vinkla

Ibland känner jag mig som en clown, den som ställer naiva frågor och ramlar med flit för att skapa en underhållande effekt. Då och då säger jag att alla vi som jobbar med journalistik egentligen jobbar i underhållningsbranschen. Det är inte alltid en populär sak att säga och inte heller riktigt sant. Men jag säger det när jag tycker att någon har glömt bort att det vi gör är att förmedla och kommunicera, inte att redovisa och basunera.

Mitt jobb är att omformulera, förklara, hitta på metaforer och göra det som är komplicerat lättare att förstå utan att för den skull fördumma. Jag vill motverka att fakta framstår som torrt och

skap på allvar. Tänk om vi sammanfattar flera års forskning i tre meningar? Det går väl inte? Det är väl att förakta kunskap, analys och ett mer komplext tänkande?

Det händer att jag möter forskare vid universiteten eller personer från myndigheter som inte vill medverka i media. Ofta är farhågan att bli missförstådd eller att inte få fram hela sitt budskap. Och ja, här har vi kanske ett problem? Jag vill berätta en historia som är möjlig för lyssnaren att ta till sig, så jag väljer bort och väljer ut.

Att vinkla är en konst och ett hantverk. Jag vet att en del i min yrkeskår har tagit vinklandet till en annan nivå.

De tar på sig clownmaskerna från skräckhyllan och paketerar ickehändelser med färgstarka formuleringar och klickvänliga rubriker. Men att vinkla är i sig inte dåligt – det är helt nödvändigt och en av journalistikens viktigaste uppgifter.

Jag ser att vi ständigt behöver underhålla förtroendet mellan media och andra aktörer i samhället. Vi behöver fokusera på de värderingar vi har gemensamt. Vi journalister ska jobba oberoende av politiskt och kommersiellt inflytande, vi ska förhålla oss kritiskt och förmedla nyheter som är sanna och innehåll som är korrekt. Det tror jag är ett förhållningssätt som vi delar med er som jobbar med skattefinansierade verksamheter.

Så hur ska vi mötas? Kunskap är nyckeln till förståelse. Vi behöver hålla oss uppdaterade om vad våra respektive uppdrag går ut på. Då kan jag fortsätta vara den som ibland tar på mig clownnäsan, och ni kan vara trygga med att jag ändå förmedlar, granskar och får min publik att intressera sig för vad ni håller på med.

*Emmy Rasper,
programledare för Språket i P1
och gör även podden Psyket för P3*



Emmy Rasper. Foto Martina Holmberg/SR

tråkigt. Mitt jobb är att dra fram min clownväska och trolla fram tre röda ballonger när ni gav mig en 300 sidor lång avhandling.

Vi som populariserar vetenskap får ibland höra att vi fjantar oss och inte tar publiken på allvar. Att vi förminskar, banaliserar och fördummar samtalet. Egentligen tror jag att den stora oron handlar om att vi kanske inte tar veten-

Forskning avslöjar kopplingen mellan språk och tänkande

Mycket information i vardagen tar vi in visuellt, alltså med hjälp av synen. Personer med synnedsättning eller blindhet kan därför missa viktiga saker som bara är synliga och som inte uttrycks genom språk eller ljud. Ett sätt att öka tillgängligheten för dessa grupper är syntolkning.

● ● Syntolkning erbjuder personer med synnedsättning eller blindhet (i fortsättningen kallade brukare) en rikare upplevelse av kulturevenemang som film, tv, teater, dans och konstutställningar. Syntolkningen är också viktig i skolundervisning och i vardagslivet.

Syntolkens främsta uppgift är att beskriva det som syns men inte sägs. Beskrivningen ska göra det lättare att förstå och leva sig in i vad som händer. Att förmedla bilder till någon som inte ser är dock ingen enkel uppgift. Syntolken måste välja ut visuell information som är viktig för att förstå handlingen och uttrycka den språkligt. Det är väsentligt att ange plats, vem eller vad som syns, hur det ser ut, vad någon gör, varför något låter. En viktig princip är att inte prata sönder dialogen.



Det är viktigt att syntolken har ett bra ordförråd. Verb är särskilt viktiga (tänk t.ex. på skillnaden mellan *se*, *titta*, *stirra*, *blänga* och *kisa*). Genom att använda målande språkliga formuleringar kan syntolken stimulera inre föreställningar hos brukarna. Jämför följande två beskrivningar: *En elegant, luftig väning med antika möbler och mattor* och *en mörk lägenhet med slitna, fläckiga möbler*.

Ansiktsuttryck, blickar, gester och kropps rörelser är också något som brukare vill ta del av för att kunna tolka olika personer och deras relationer. Sådana exempel kan vara: *Hon stirrar ilsket på honom. Han försöker fånga hennes blick – hon ser besvärad ut. Han vrider sig av smärta. Hon stryker ömt en hårslinga ur hans panna.*

Tids- och platsangivelser är viktiga för orientering och förståelse: *Peter och Alicia sitter vid köksbordet, mittemot varandra. Vi är i Stockholm på 70-talet.* Syntolken ska slutligen även förmedla det självklara som man ser, t.ex. att det är mörkt.

Forskning om syntolkning avslöjar kopplingen mellan språk och tänkande: hur människor uppfattar världen, tolkar och förstår vad andra säger och föreställer sig saker och händelser. Forskningen kan direkt tillämpas inom syntolkningen och därmed gynna brukarna.

I den nyutkomna boken *Syntolkning – forskning och praktik* skriver forskare, utbildare, brukare, syntolkar och myndighetspersoner om syntolkning utifrån sina olika perspektiv. Boken vill inspirera till forskning, debatt och utveckling av syntolkning. Den finns förutom i svartskrift även som tillgänglig pdf, talbok och i punktskrift.

Jana Holsanova, docent i
kognitionsvetenskap vid Lunds
universitet

Språkfrågan

Vilka nya ord blir nyord?

Språkrådets och Språktidningens årliga nyordslista brukar få stor uppmärksamhet i medierna. Men vilka ord är det egentligen som kvalificerar sig och hur väljs de ut?

Listan bygger på material från olika källor: egna sökningar och observationer i tv och tidningar, inskickade ord från allmänheten och egenproducerade nyordstexter på vår webbplats. Urvalet till listan är ofrånkomligt subjektivt, men vi försöker följa vissa kriterier: orden ska ha en viss minimifrekvens i tidningstext, de ska vara nybildade eller tydligt ha ökat i användning de senaste två åren och de ska helst inte bara vara rent beskrivande utan säga något om samtiden, för det är mycket därför de är så intressanta – och väcker diskussion.

Bland de kanske 100–200 kandidaterna väljer sedan en redaktion ut ca 40 ord till listan – som bara utgör ett litet urval av alla ord som noteras under året. I framtiden vill vi trots det få in ännu fler ord, genom att införa mer datoriserad nyordsexcerptering och bilda utomstående referensgrupper.

För det är i omvärlden orden skapas, t.ex. genom journalister (*trumpifiering*), sakkunniga (*skuldkvotstak*), politiker och myndigheter (*läslov*) och intresseorganisationer (*surrogatmödraskap*), liksom förstås av privatpersoner (*obror*). Det är allas ansvar att skapa nya ord för det vi behöver tala om!

Ola Karlsson, Språkrådet

Notiser

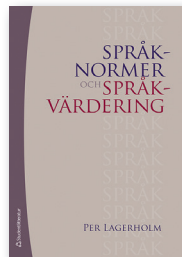
Konsten att förbättra andras texter



SPRÅKKONSULTERNA Sara Rösares och Anki Mattsons handbok *Uppdrag språkgranskning* vänder sig till alla som arbetar med att förbättra andras texter. Den ger konkreta tips

om hur man löser olika problem i texten men tar också upp sådant som hur man kan effektivisera granskningsarbetet och ge konstruktiv textkritik. Författarna ger även råd om hur man skapar goda förutsättningar för att lyckas med en granskning.

Språknormer och språkvärdering



MÅNGA HAR åsikter om språk, men få har kunskap nog att värdera språkbruk sakligt. Vad menas med språkliga normer, varför varierar och förändras de? Och vad är orsaker

till att människor ofta reagerar så kraftigt på andras språkbruk? Författare till *Språknormer och språkvärdering* är Per Lagerholm, fil.dr. i nordiska språk.

Det svenska lagspråket i Finland



I DEN NYA BOKEN *Juridik på svenska i Finland* presenteras det svenska språkets ställning i det finländska rättsväsendet, både historiskt och i nu-

tiden. Boken vänder sig till såväl jurister som språkvetare. Bland författarna finns Hans Landqvist, docent i nordiska språk vid Göteborgs universitet och även docent i svenska språket vid Vasa universitet.

Öppna nätkurser i akademiskt skrivande

HUR LÄR MAN SIG skriva akademiska texter? Lunds universitet ger öppna nätbaserade kurser i akademiskt skrivande, både på svenska och engelska. De vänder sig till studenter och blivande studenter men är öppna för alla intresserade. Till kurserna hör videoföreläsningar som finns på Youtube.

Språkapp med undertexter på 15 språk



SVT HAR LANSE- RAT en app som heter *Språkplay*. Syftet är att göra SVT:s program tillgängliga för flyktingar, ny-

anlända och andra som behöver utveckla sin svenska. I appen kan man titta på t.ex. *Nyheter på lätt svenska* och samtidigt visa interaktiva undertexter på 15 olika språk, bl.a. arabiska, persiska och somaliska. Titaren kan klicka på svenska ord som hen inte förstår och få dem översatta till sitt språk.

Glöm inte att nominera till kristallen!



NU ÄR DET HÖG TID för kommuner, landsting och myndigheter att nominera sig till *Klarspråkskristallen*. Temat den här gången är föredömligt klar-

språksarbete. Senast den 6 februari 2017 vill vi ha in nomineringarna!

Klarspråkskristallen delas ut på Språkrådsdagen den 11 maj av gymnasie- och kunskapslyftsminister Anna Ekström. Mer information och nomineringsblankett finns på www.sprakochfolkminnen.se/kristallen.

Ur kalendariet

24 mars 2017: Att starta och driva klarspråksarbete, Språkrådets heldagsseminarium för kontaktpersoner i klarspråksfrågor, Stockholm.

4-5 maj 2017: Nordisk klarspråkskonferens. Temat är *Sprog og kommunikation i digital borgerbetjening*, dvs. e-tjänster, Köpenhamn, Danmark.

11 maj 2017: Språkrådsdagen med utdelning av bl.a. Klarspråkskristallen och Minoritetsspråkspriset. Temat för konferensen är *språk och språkvård i vård och omsorg*, Stockholm.

18-22 september 2017: Kolon, nordisk språk- och kulturfestival, Århus, Danmark.

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

Klarspråk.

Ett informationsblad från Språkrådet, Institutet för språk och folkminnen. Box 20057, 104 60 Stockholm
Ansvarig utgivare: Harriet Kowalski
Redaktör: Gabriella Sandström
Tfn (växel): 08-442 42 02
E-post: klarsprak@sprakochfolkminnen.se
Webbplats: www.sprakochfolkminnen.se
facebook.com/sprakradet
twitter.com/sprakradgivning
Tryck: Lenanders Grafiska AB.