

# Klarspråk.

BULLETIN FRÅN SPRÅKRÅDET NUMMER 2016|2

## Radio på lyssnarnas villkor

**R**adio är det bästa bildmediet. Det låter kanske konstigt, men poängen är att när man lyssnar skapar man sina egna bilder. Dessutom påstås det att man blir intelligent av att lyssna på radio – eftersom hjärnan måste jobba.

Stämmer det så är det bra eftersom radiolyssnandet ökar i dag, trots konkurrens från mängder av nya digitala och sociala medier.

Det ökar om man lägger ihop all lyssning på FM-radio och på poddar. (En podd är ett "radioprogram" som man kan lyssna på digitalt när man själv

vill, ofta via mobil, platta eller dator.) Podden kan vara hur lång eller kort som helst och behöver ingen tablåt. Dessutom kan vem som helst enkelt göra en podd.

Sveriges största podd är i dag P3 Dokumentär, som är programmet som blickar bakåt, gräver i arkiven och sätter in händelser i ett sammanhang. Dokumentärer som passar att lyssna på under t.ex. en promenad, när man inte blir avbruten. Däremot förväntar sig kanske den unga P3-lyssnaren som lyssnar live på P3 kortfattade inslag med ny musik och prat.

En av utmaningarna för Sveriges Radio nu är att göra radio för olika lyssningssituationer. Snabbt och direkt när en stor nyhetshändelse inträffar, och fördjupande och eftertänksamt för den som längtar efter sammanhang och förklaringar – när som helst.

*Cecilia Bodström,  
utbudsdirektör, Sveriges Radio*

## E-tjänsten "Skolskjuts" tog priset Sundsvalls kommun vinnare av Klarspråkskristallen 2016

**D**et ska vara lätt att göra rätt. Det tar vi fasta på när vi arbetar med webb och e-tjänster i Sundsvalls kommun. Vi vill att våra e-tjänster ska vara enkla att förstå och använda, både när det gäller teknik och språk.

Kommunerna i Västernorrlands län samarbetar för att utveckla våra e-tjänster, eftersom ingen kommun ensam har kompetens eller resurser för detta. Vi utvecklar våra e-tjänster i så kallad öppen källkod – vi delar alltså med oss av allt och får även ta del av det andra tagit fram. Det har visat sig vara ett bra arbetssätt.

E-tjänsten "Skolskjuts", den tjänst vi vunnit Klarspråkskristallen för, har vi utvecklat för föräldrar till barn som behöver köras till skolan med taxi eller buss. Reglerna för tjänsten är lite krångliga, vilket har gjort det extra utmanande att formulera oss på ett enkelt och tydligt sätt.

För att få språket tydligt höll vi workshoppar för bland andra handläggare av skolskjutsärenden, och it-projektledaren gick en webbaserad utbildning i klarspråk. Formuleringarna i den plattform som tjänsten är byggd i är resultatet av ett liknande arbete – utveckla har samarbetat med de personer som handlägger ärenden.

Det är lätt att man råkar använda intern fackjargong. För att undvika det lät vi föräldrar läsa alla texter. Texterna granskades ur aspekter som mottagaranpassning, disposition, rubriker, ord och fraser samt ton och tilltal.



Vi beställde användargranskning av en webbbyrå och var nöjda med det vi fick – ända tills vi började användartesta och insåg att användarna inte förstod hur tjänsten fungerade. Vi var då tvungna att göra en total omarbetning. Men till sist blev resultatet bra. Metoden går att använda igen. Ett av projektets mål är också att utveck-



*Kultur- och demokratiminister Alice Bah Kubnke flankerad av Anna-Karin Åström och John Paulsson från Sundsvalls kommun.*

lingen av e-tjänster i Västernorrlands län ska främjas.

Tydlighet, kundfokus och klarspråk fortsätter att vara centrala för den digitaliserade förvaltningen. Att vinna Klarspråkskristallen är väldigt energigivande för det fortsatta arbetet. Ett bevis på att det kan bli bra när teknik och språk går hand i hand.

*Anna-Karin Åström,  
kommunikatör, Sundsvalls kommun*

● ● **Vi vill att våra e-tjänster ska vara enkla att förstå och använda.**

# Att kommunicera tillgängligt på webben

Ordet "tillgängligt" innebär i dagligt tal att någonting är åtkomligt och kan nås utan större svårighet. De flesta förstår nog vad det betyder utan närmare förklaring.

Men den konkreta innebörden varierar stort mellan olika tillämpningsområden. Inom de områden där vi på Post- och telestyrelsen verkar kan tillgänglighet t.ex. innebära

- andel (i procent) av tiden som en tjänst är "uppe"
- hur bra bredbandstäckning som finns på en ort

- rättighet att ta del av viss information
- hur överkomlig och skäligen kostnaden är för något
- förutsättning att kunna användas av personer med bredast tänkbara variation av förmågor och egenskaper (t.ex. funktionsnedsättning).

Vissa av betydelseerna är etablerade inom sitt avgränsade område. Den sistnämnda är t.ex. fastslagen i en internationell standard: ISO 26 800. Sådan tillgänglighet – alltså på funktionshindersområdet – får ett allt star-



Foto Helena Långström.

kare skydd i olika typer av reglering. Sedan 2015 förbjuder t.ex. diskrimineringslagen bristande tillgänglighet.

Men lagar borde inte vara den enda eller den främsta anledningen att jobba med tillgänglighet. Människors förmågor och egenskaper varierar, och bara genom att ta hänsyn till variationerna kan vi nå hela målgruppen. En satsning på tillgänglighet vid olympiska spelen motiverades med att det är nödvändigt för 10 procent, underlättar för 40 procent och är bekvämt för 100 procent av besökarna. De exakta siffrorna varierar, men mönstret återkommer: bristande tillgänglighet exkluderar medan alla vinner på god tillgänglighet.

På språkområdet innebär tillgänglighet att språket ska vara begripligt och anpassat efter målgruppernas förutsättningar. Ironiskt nog gör det stora utbudet av tolkningar att begreppet tillgängligt inte alltid är så tillgängligt. En specialist som tycker sig veta exakt vad begreppet står för kan ha svårt att förstå en annan specialist. Men på webben hänger tillgängligheterna ihop som en kedja: driftsäkerhet, uppkoppling, rättigheter och klarspråk behövs alla för att budskapet ska nå fram.

Besök [www.webbriktlinjer.se](http://www.webbriktlinjer.se) om du vill veta mer. Där finns riktlinjer för flera sorters tillgänglighet, bl.a. om klarspråk och minoritetsspråk på webben.

Pär Lannerö, projektledare,  
Post- och telestyrelsen

## Att tolka är intellektuellt och känslomässigt utmanande

Sverige förs det tusentals tolkade samtal varje dag. Isabelle Mouchet är auktoriserad rätts- och sjukvårdstolk i franska och har varit tolk i mer än 30 år. Hon tolkar på möten, vid rättegångar, polisförhör, läkarbesök m.m. och är även konferenstolk.

### Hur ser du på din roll som tolk?

Min roll är att överföra det som sägs utan att förändra eller färga det. Bland de språkkulturella svårigheterna stöter jag mest på skillnader i tänkesätt t.ex. när det gäller tids- och familjebegrepp: "hur länge", "höst/vår", "familj/släkt". De är svåra att överföra. Det är även vanskligt att förmedla att en person inte behärskar språket väl. Ska jag som tolk då också göra grammatiska fel?

### Vilka kompetenser är viktiga?

Tolkar jag inom rättsväsendet är all juridisk kunskap till nytta, samma sak inom det medicinska området. Om jag förstår och behärskar det som sägs, kan jag koncentrera mig på det språkliga, på att uttrycka det som sägs



Isabelle Mouchet

på samma språknivå.

– Att tolka är intellektuellt och känslomässigt utmanande, det finns paralleller med skådespeleri, fast utan manus. Det är häftigt, säger Isabelle Mouchet.

### Vilka är de största svårigheterna?

Telefontolkning, som nu rekommenderas av flera tolkförmedlingar, innebär stora kommunikationsproblem. Jag tolkar ju också kroppsspråket, som jag inte ser vid telefontolkning. Och när folk talar om olika dokument som jag inte ser, är det svårt för mig att följa med och det kan äventyra rättssäkerheten.

### Vilka råd vill du ge beställare av tolk?

Anlita alltid auktoriserad tolk om det finns för det språket.

# MÖTS PÅ DISTANS MED HJÄLP AV ROBOT

Riksutställningar har testat att använda surfplattestyrda robotar vid distansmöten, och kommunikationen blir mer naturlig än man kan tro.

● ● Det är personalmöte och alla sitter tysta, vända mot den som talar. Plötsligt hörs ett lågt, surrande ljud och en kollegas ansikte rullar förbi på något som ser ut som en korsning mellan en surfplatta och en Segway. Spridda skratt hörs bland oss i rummet medan kollegan Stefan sitter i Stockholm och styr roboten genom rummet hos oss i Visby för att kunna se och höra presentationen bättre. Stefan är här, men i tvådimensionell och beskuren form.



Karl Arvidsson på Göteborgs stadsmuseum guidar seniorer via en robot. Foto Lars Nejtgaard.

Att använda Double Robotics, som modellen heter, är egentligen inte konstigare än att prata med någon via Skype eller Facetime – skillnaden är att plattan sitter på en hjulförsedd ställning och kan styras på distans. Att personen som styr kan röra sig i rummet och vända sitt ansikte mot den som han eller hon samtalat med gör mycket för kommunikationen. Snart vänjer man sig och lär sig också vad man behöver tänka på för att personen på skärmen ska hänga med: att tala tydligt och kontrollera att den

man pratar med är med på vad som händer utanför skärmens ”synfält”.

Och robotarna kan användas till annat än distansmöten. På Göteborgs stadsmuseum kan äldre personer uppleva utställningarna – utan att behöva ta sig till museet.

– Det är en fråga om tillgänglighet och ett sätt skapa och behålla relationer med besökare som inte kan ta sig till museet. Vilken fantastisk tanke att den geografiska räckvidden är obegränsad så länge det finns wifi, säger Karl Arvidsson, enhetschef för museets publika enhet.

Göteborgs stadsmuseum har guidade visningar live på distans för äldre. Just nu är det grupper på boenden och mötesplatser för seniorer, alltså inte enskilda individer, som använder tjänsten.

Även Nordiska Akvarellmuseet på Tjörn har använt robotarna för just äldre distansbesökare. Visst har tekniken strulat ibland, men på det stora hela har testen fallit väl ut. Det gäller bara att tänka på att roboten behöver hjälp över trösklar och trappor – den är inte intelligent nog att själv undvika faror.

Ibland kan det också vara en fördel att det inte går så snabbt. ”Man borde alltid gå på museum så här,

för då tar det längre tid, man kan inte bara gå förbi bilderna”, säger en av Akvarellmuseets distansbesökare.

En robot kan alltså mana till eftertanke genom inbyggd långsamhet. Se där en oväntad lärdom att skicka med till alla teknikutvecklare.

Lina Wennersten,  
redaktör på Riksutställningar

## Språkfrågan

### Funkis – funkar det?

Person med funktionsnedsättning? Funktionshindrad? Handikappad? Person med funktionsvariation? Funkis? Vilken benämning är egentligen bäst?

Socialstyrelsen rekommenderar *person med funktionsnedsättning*. Från funkisrörelsen (handikapprörelsen) invänds att *nedsättning* kan uppfattas negativt, och med *funktionsvariation* vill man betona att olika sätt att fungera inte behöver värderas utifrån en given norm: Alla har en viss funktionsvariation. Men därmed, påpekar andra, förlorar ju *person med funktionsvariation* sin kategoriserande funktion – och en sådan behövs, t.ex. när man ska ringa in vilka personer som har vissa rättigheter.

Från ett mer klassiskt språkvårdsperspektiv framförs att beteckningen *person med funktionsnedsättning* är för otymplig. Den naturliga kortformen blir *funktionsnedsatt* – och att prata om människor som *nedsatta* är inte särskilt lyckat. Då verkar äldre benämningar som *handikappad* och *funktionshindrad* bättre. Men funktionshinder, påpekar vissa, finns i en miljö som är illa anpassad för funktionsvariation – inte hos människorna.

Kategorisering av människor är känsligt, men ibland nödvändigt. Tänk först och främst på vilken kategorisering som är relevant, och förs inte in människor i fack i onödan. Man behöver inte använda samma ord i alla sammanhang. Och visa respekt – både mot dem som kategoriseras och dem som kategoriserar.

Lisa Rudebeck, Språkrådet

## Notiser

### Välkommen Gabriella! Hej då Eva!

GABRIELLA SANDSTRÖM är ny språkvårdare på Språkrådet från den 1 april. Tidigare arbetade hon som klarspråksansvarig på Socialstyrelsen. Hon efterträder Eva Olovsson som går i pension. Samtidigt tar Gabriella över som redaktör för *Klarspråk*.



Eva Olovsson och Gabriella Sandström.

### Bilder som förändrar världen

GÄVLE KOMMUN har tagit fram bildhandboken *Bilder som förändrar världen* till-



sammans med Tomas "Genusfotografen" Gunnarsson. Handboken är tänkt att både inspirera och ge vägledning till genusmedveten och inkluderande kommunikation och kan beställas gratis på [www.gavle.se](http://www.gavle.se).

### Varför är det så ont om w?

VARIFRÅN KOMMER ordet *kioskvältare*? Vad menas med *agil* i it-sammanhang? Vilka är skälen till att språken i norra Sverige, exempelvis samiskan, aldrig har



lyckats få hög status i Sverige? Det är några av 313 språkfrågor som besvaras i den nytänkta boken *Varför är det så ont om w?* Boken är

ett samarbete mellan Språktidningen och Språkrådet.

### Upptäcktsfärd genom språket

VAD RYMMER det svenska ordförrådet?

Hur hänger orden ihop med hur vi tänker? I en nytgåva av boken *Ordförrådet* (Alfabeta 2016) bjuds vi på en färd genom språket, bland synonymer och metaforer, liknelser, gamla och nya ord och mycket annat.



Författare är Johan Althoff. Boken är rikligt illustrerad av Robert Nyberg, känd för sina vassa och roliga samhällskritiska bilder, bl. a. här i *Klarspråk*.

### Stor brist på kvalificerade tolkar

BRISTEN PÅ kvalificerade tolkar är ett stort problem i exempelvis vården och rättsväsendet. Därför föreslår Tolks- och översättarinstitutet vid Stockholms universitet att systemet för utbildning av tolkar förändras, så att fler tolkar utbildas inom högskolan. Förslaget presenteras i rapporten *Tolkutbildning i Sverige – ett kritiskt vägval*. Den finns att läsa på [www.diva-portal.org](http://www.diva-portal.org).

### SAOB på ny webbplats

*Svenska Akademiens ordbok* (SAOB) finns nu på en ny webbplats ([www.saoab.se](http://www.saoab.se)) och innehåller alla hittills tryckta band av ordboken, från uppslagsordet A till VEDERSYN.

### Språkpriser

**Minoritetsspråkpriset 2016** gick till Susanne Sznajderman-Rytz för hennes arbete med att synliggöra minoritetsspråket jiddisch.

**Erik Wellanders pris 2016** gick till Andreas Nord, som är språkkonsult och docent i nordiska språk vid Göteborgs universitet. Han får priset för sin forskning om svenskt myndighetsspråk och myndighetskommunikation. I *Klarspråk* nr 2016/1 skrev Andreas Nord om sin forskning.

### Ur kalendariet

**6 oktober 2016: Presens.** Konferens för dig som skriver i jobbet, tema: språk och mångfald, Umeå.

**3-5 november 2016: Clarity 2016.** Internationell klarspråkskonferens, Wellington, Nya Zeeland.

## Klarspråk.

Ett informationsblad från Språkrådet, Institutet för språk och folkminnen.  
Box 20057, 104 60 Stockholm  
Ansvarig utgivare: Harriet Kowalski  
Redaktör: Eva Olovsson  
Tfn (växel): 08-442 42 00  
E-post: [klarsprak@sprakochfolkminnen.se](mailto:klarsprak@sprakochfolkminnen.se)  
Webbplats: [www.sprakochfolkminnen.se](http://www.sprakochfolkminnen.se)  
[facebook.com/sprakradet](https://facebook.com/sprakradet)  
[twitter.com/sprakradgivning](https://twitter.com/sprakradgivning)  
Tryck: Lenanders Grafiska AB.