

Klarspråk.

BULLETTIN FRÅN SPRÅKRÅDET | NUMMER 2021|4

Internt är också viktigt

Traditionellt handlar klarspråksarbete oftast om att förbättra myndigheters texter till allmänheten, så att alla ska förstå. Men det är förstas också viktigt att vara tydlig och begriplig när man kommunicerar med kollegor. Det här numret av Klarspråk handlar om internkommunikation. (Eller kanske internkommunikation? Båda går bra, svarar Johanna Ledin i Språkfrågan.)

Jonas Söderström visar dräpliga exempel på hur interna system ibland talar allt annat än klarspråk med oss. Alla som någonsin tidredovisat eller skrivit en reseräkning lär känna igen sig. Kanske kommer den ganska nya yrkesgruppen ux-skribenter att kunna råda bot på



en del av de här tokigheterna. Karin Guldbbrand, som är just ux-skribent, ger oss sina bästa tips för att skriva tydligare även internt.

Vi får även goda råd från Mona Bläsjö, som studerat kommunikation på arbetsplatser. Det största problemet är många mejl, säger hon. Och Catharina Nyström Höög funderar över mallar, som är ett ovärderligt internt hjälpmedel i klarspråksarbete, men som ibland kan kräva lite eftertanke.

Bland notiserna tipsar vi om att det snart är dags att nominera till Klarspråkskristallen. Gör det!

Ingrid Olsson, redaktör

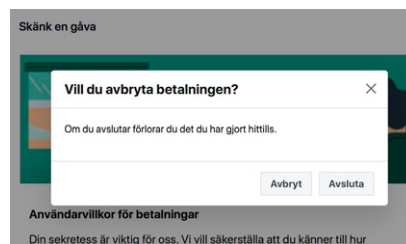
Mysko maskinmeddelanden

●●● ”ALLA KASSOR ÄR LÅSTA EFTERSOM RESTAURANGEN HAR ÖVERSKRIDIGT DE NORMALA TIMMAR FÖR AFFÄRSDATUMET. STÄNG DAGEN OCH FÖRSÖK IGEN.” Det meddelandet lyste en eftermiddag upp skärmarna på kassaterminalerna på hamburgerrestaurangen. Just så VERSALT, felstavat och i det närmaste obegripligt. Vad skulle medarbetarna göra egentligen? Stänga restaurangen?

Samtidigt, på ett kontor några våningar upp i huset, kunde medarbetare på sina skärmar läsa att ”Värdet för det nya lösenordet uppfyller inte domänens kraven på längd, komplexitet eller historik.” Domänens kraven? Möjligen fick de också lust att stänga dagen och gå hem. Kanske försöka igen i morgon?

Om ett utåtriktat budskap – som meynyn på restaurangen – hade varit lika dåligt formulerat eller felstavat hade nog någon fått sparken. Men har man sett ett antal verksamheter från insidan blir man inte förvånad över att medarbetare regelbundet serveras sådana här texter – eller värre.

De flesta organisationer har ju kommunikatörer, bra på att informera sina kollegor via intranät, intern-tidningar, veckobrev eller kanske poddar. Men allt mer av den mest vitala kommunikationen på en arbetsplats går numera genom ett stort antal andra digitala verksamhetssystem. När dessa har byggts har kommunikatörer eller språkkunniga sällan fått vara med. Konsekvensen blir, alltför ofta, texter som inte precis gör jobbet lättare.



Vill du avbryta betalningen eller avsluta ... eller avbryta ... eller avsluta?

– Problemet är att dessa system inte är anpassade för oss användare och pratar ett annat språk än vi, som läkarna på Sahlgrenska sjukhuset konstaterade när de fick ett nytt system för tidrapportering. I en sexton sidor lång instruktion fick läkarna bland annat veta att helgjour skulle registreras som ”en lång störning från när du kom till jobbet till att du åkte hem”.

Lika störd av systemet var nog den stackars medarbetare som på en helt annan arbetsplats skulle anmäla semester:

– Tidrapporteringen kräver att jag väljer *Aktivitet*, när jag registrerat *Semester*. Tyvärr finns där bara *Administration*, *Forskning* och *Marknadsföring* att

välja på; jag söker förgäves efter *Sola*, *Bada* och *Äta glass*.

Eller användarna av det tyska system, där allt var översatt till svenska – utom alla knappar för nej, som fortfarande var *Nein!* Snacka om att ett enda ord kan sätta prägel på en hel upplevelse ...

Jonas Söderström, expert på digital arbetsmiljö och författare till böckerna ”Jävla skitsystem” och ”Inte så jävla krångligt!” Han skriver just nu på boken ”Riktig UX-svenska”.

” Problemet är att dessa system inte är anpassade för oss användare



Foto: Ingmarie Andersson, SU

3 FRÅGOR TILL ...

... **Mona Blåsjö**, som är professor i svenska vid Stockholms universitet och har studerat kommunikation på arbetsplatser.

Vad är det största problemet med internkommunikation?

– Många mejl. Eftersom jobbmejl ofta syns i mobilen blir anställda också stressade av mejl utanför arbetstid.

Vad kan man göra åt det?

– Formulera riktlinjer för internkommunikation med principer om att bara cc:a när det verkligen behövs, att inte sprida mejltrådar i onödan och att ingen kan förvänta sig svar utanför arbetstid. Tydliga rubriker på mejl är också bra. Särskilt viktigt är det för kallelser till icke obligatoriska möten. Vill man att folk ska komma på sådana gäller det att de snabbt förstår varför.

Har du några andra råd?

– När man upprättar riktlinjer, involvera också dem som inte har svenska som förstaspråk. Bör mejl vara på flera språk? Funkar det på möten om information ges muntligt på det ena språket och skriftligt på det andra?

Ett annat problem är att arbetsplatser har flera olika digitala system för information. Det kan vara svårt att minnas vad som ska användas till vad, särskilt när man uppdaterar och byter system. Se över systemen, och efterfråga personalens behov när verktyg upphandlas eller uppdateras!

SKRIVRÅDET

Effektiv internkommunikation med smarta ux-texter

●●● En ux-skribent skriver med användarupplevelsen – user experience – i fokus. Titeln ux-skribent är visserligen ganska ny, men inte yrket att skriva användbara texter. De äldsta skrifter vi hittat gjordes med kilskrift för att hålla ordning på olika konton, och på senare tid möter vi ux-texter inte bara i appar utan också på skyltar, varuautomater och kaffemaskiner.

Men användbara texter och upplevelser är inte bara något för extern kommunikation. Tid är pengar. Också dina kollegors, hur kunniga de än är. Även de proffsigaste lärare, sjukvårdsspecialister eller framstående kärnfysiker blir mer effektiva av pedagogiska och välstrukturerade texter. Klarspråk helt enkelt.

Så även när du skriver för kollegor ska du ta reda på målgrupp och syfte, inleda med det viktigaste och ordna innehållet logiskt. Men lägg gärna till några av ux-skribenternas knep för att bättre nå fram på intranätet, i sms, chattar och mejl.

Skriv bara det som behövs

Säg bara det som behövs, och säg det exakt med ett enkelt språk. Fundera på hur du kan uttrycka dig kortfattat och ändå få med allt som behövs. Det betyder **inte** att kapa bort detaljer genom att använda nakna substantiv, gödsla med förkortningar eller skriva *ej* i stället för *inte* och *Vänligen* eller *MVH* i stället för *Vänliga hälsningar*.

Skriv som om du skulle säga det

Du hittar alltid en ledigare ton om du drar dig mot det talade språket. Inom ux använder vi ofta pratcopy eller *conversational writing*, texter i dialogform. Om din kollega frågar dig hur personnumret ska fyllas i skulle du troligen säga *Skriv ditt personnummer med tio siffror*, inte *Endast numeriskt värde anges*.



Karin Guldbrand. Foto: Sofia Guldbrand

Låt som en människa, inte en robot

Använd aktiva verb och undvik nakna substantiv så blir ditt budskap ledigare och mindre tekniskt. Visst blir det tydligare med *För en bättre vy, logga in via en dator eller en annan enhet med större skärm* än *För optimerad vy rekommenderas inloggning från dator eller enhet med större skärm*? Dessutom aningen kortare.

Förklara när det behövs

Men rygga inte för en längre tydlig förklaring om något är komplicerat i stället för korta men obegripliga ord. Jämför *månadens churnbastighet* med *antalet förlorade kunder i procent under månaden*.

Jobba tillsammans

Ux-skribenter och ux-designer jobbar ihop och användartestar sina alster. Be också du någon annan titta på din text innan du publicerar den.

Karin Guldbrand, ux-skribent på SEB och medförfattare till "Webbredaktörens skrivhandbok" och en kommande bok om ux-skrivande

Mallar – på gott och ont

Mallar har länge varit en viktig del av klarspråksarbetet. När vi skrev boken *Myndigheterna har ordet* undersökte Hedda Söderlundh skrivandet på Försäkringskassan och kunde identifiera 1 200 mallar för olika textslag och ärenden. Den undersökningen har nu tio år på nacken och inget pekar på att användningen av mallar har minskat sedan dess. Tvärtom uppmärksammas mallar ganska ofta som något positivt. Mallanvändning är ett bra sätt att hantera det man kan kalla för klarspråksarbetets effektivitetsargument; med hjälp av mallar kan skrivandet på stora myndigheter organiseras så att både tid och pengar sparas.

Sannolikt kan den överväldigande majoriteten av alla ärenden i myndigheters kommunikation hanteras med malade texter. Ett bekymmer är dock att det alltid kommer att finnas ärenden som malltexterna fungerar sämre för. Det går helt enkelt inte att utforma en mall som passar alla beslut. Mallarna måste därför kompletteras med olika typer av handledningar och/eller utbildningsinsatser, så att medarbetare blir överens om när mallar ska användas och när det är lämpligare att välja ett annat alternativ – som kan vara en annan mall än den vanligaste eller en friare formulering.

Ett fall som illustrerar problematiken är det beslut om utvisning som i september i år väckte starka reaktioner i Sverige. Det gällde treåriga Tim, som trots att han är född och uppvuxen i Sverige skulle utvisas ensam till Nigeria. Bland alla de (berättigade) upprörda röster som undrade hur detta kunde vara bra för ett barn och i överensstämmelse med barnkonventionen dök också en annan kritikpunkt upp, nämligen att Migrationsverket hade formulerat utvisningsbeslutet till Tim med du-tilltal trots att mottagaren rimligtvis inte är läskunnig.



Catharina Nyström Höög

Foto: Anders Gårdestig

Det är lätt att bli upprörd över detta tilltal och att ta det som en indikation på att myndigheten i fråga är okänslig. Det tror jag är ett alltför enkelt resonemang. Fallet visar snarare hur mallanvändningen, som i grunden är något bra, också kan bli en fallgrop. Det aktualiserar frågan om behovet av anvisningar för hur mallar ska användas, och – inte minst – behovet av tid för att diskutera bruket av mallar. Vem ska fatta beslut om när ett enskilt fall kräver att man väljer bort de vanligaste mallarna? Vad har enskilda anställda för skyldighet att sätta sig in i repertoaren av mallar och deras användning?

Det här är viktiga frågor som riskerar att komma i skymundan om kravet på effektivitet blir alltför stort. Och kanske är det också frågor där myndigheterna kan stödja varandra, så att också hur mallar används blir en diskussionspunkt i klarspråkssamtalen.

Catharina Nyström Höög,
universitetslektor i svenska,
Stockholms universitet

SPRÅKFRÅGAN

Intern- kommunikation eller intern kommunikation?

När vi får frågan om ett ord ska skrivas ihop eller isär, svarar vi ofta ”det beror på”. Skillnaden kan som alla vet bli dråplig: *endast kort köp, herr bastu avstängd, the vatten* och så vidare.

Vi brukar även säga att man ska läsa ordet högt. Genom att lyssna på sitt uttal kan man få vägledning. Sammansättningar har nämligen ett eget betoningmönster som kan beskrivas som accent 2 med stark bibetoning på efterledet. Jämför *fin klänning* och *finklänning*.

Så hur är det med *intern kommunikation* och *internkommunikation*? Jo, uttalet ändras vid ihop, men någon komisk situation uppstår inte. Snarare får man en känsla av liknande betydelseinnehåll och omfång. Man skulle kunna säga att den hopskrivna varianten är en syntaktiskt transparent sammansättning, där man förstår de ingående delarnas betydelser.

Den särskrivna varianten hittar man visserligen som termpost i Rikstermbanken, i analogi med andra termer enligt samma mönster: *intern marknadsföring, intern aktieöverlåtelse, intern arbetsyta*, men ser vi till bruket verkar vi ha att göra med två utbytbara fraser. En sökning i medietext visar förvisso att det särskrivna uttrycket är vanligare, men båda förekommer med jämförbar innebörd:

- *Internkommunikation* är en viktig puss för alla företag [...]
- Eva är expert på *intern kommunikation* och håller i kursen [...]

Det verkar som om vi har ett fall där två skrivsätt i princip uttrycker samma sak: ’kommunikation som sker inom en organisation’.

Johanna Ledin, Språkrådet

NOTISER



Camilla Lindholm från Skatteverket med 2021 års kristall.

Är det er tur att vinna Klarspråkskristallen?

Nu är det snart dags att utse vinnare till *Klarspråkskristallen* 2022. Temat är ett föredömligt klarspråksarbete som kan inspirera andra, så vi hoppas på många nomineringar. Kanske det är er tur att vinna? Vi behöver få ditt förslag senast den 11 februari 2022. Nomineringsblankett och instruktion finns på isof.se/kristallen.

Hur skriver man glasklart?

I den nya boken *Glasklart! Skriv bättre på jobbet* ger Anette Holm sina bästa skrivtips, för alla sorters jobbtexter, från säljande texter och storytelling till beslutsunderlag och instruktioner. Boken innehåller även 40 skrivövningar.



Läs Språkrådsbloggen

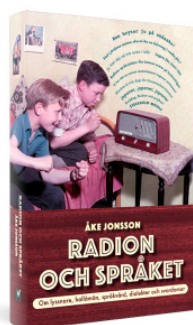
Du läser väl Språkrådets blogg, som heter just *Språkrådsbloggen*? I höst har vi bland annat skrivit om ordet blåbrun, om hur ordföljd blivit en symbolfråga för att kunna svenska och om arbetet i den nya Hållbarhetstermgruppen. Du hittar *Språkrådsbloggen* och Isofs andra bloggar på isof.se/bloggar.

Tidning om språk och rätt

Nummer 46 av Linnéuniversitetets tidning *HumaNetten* har temat "Språk och rätt i teori och praktik". Bland författarna märks Ulla Tiilikä från Institutet för de inhemska språken som skriver om texter och offentlig makt och Aud Anna Senje från norska Språkrådet om arbetet med klarspråk i norska lagar.

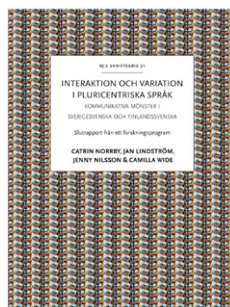
Språket i radion

Har synen på språket i radion förändrats? Om detta och mycket mer berättar Sveriges Radios förste språkvårdare Åke Jönsson i sin bok *Radion och språket*.



Skillnader mellan sverigesvenskt och finlandssvenskt

Hur skiljer sig svenskan som talas i Sverige från svenskan som talas i Finland? Ett forskningsprogram med deltagare från båda länderna har undersökt detta och nu har resultaten sammanställts i boken: *Interaktion och variation i pluricentriska språk – Kommunikativa mönster i sverigesvenska och finlandssvenska*. Boken går att läsa på su.se/svefler/ivip.

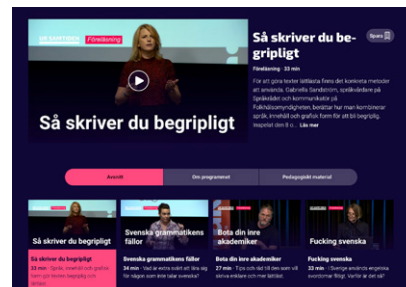


Smäländskt julklappstips

Ska du köpa julklapp åt en smålänning? Då kanske den nya boken

Vill du prenumerera på Klarspråk? Anmäl din e-postadress på: isof.se/bulletinen. Det kostar inget.

Smäländska passar? Här berättar Gunlög Josefsson och Carl-Erik Lundblad bland annat om ord som krösamos, krabbsaltare, vuplann och pixaburk.



Filmer från Språkforum

Missade du Språktidningens konferens *Språkforum* i september? Nu kan du se alla föreläsningarna från dagen på UR Play. Bland annat talar Gabriella Sandström om hur man skriver begripligt.

UR KALENDERN

9 februari 2022: *Från klarhet till klarhet – den svenska klarspråksdiskussionen i Sverige och Finland och på EU-kommissionen*, Translating Europe Workshop (på distans)

11 maj 2022: *Språkrådsdagen*, Språkrådets årliga konferens, Stockholm (preliminärt datum)

20–22 september 2022: *Clarity 2022*, internationell klarspråkskonferens, Tokyo, Japan

Klarspråk.

En tidning från Språkrådet, Institutet för språk och folkminnen. Box 20057, 104 60 Stockholm
Ansvarig utgivare: Harriet Kowalski
Redaktör: Ingrid Olsson
Telefon (växel): 0200-28 33 33
E-post: klarsprak@isof.se
Webbplats: isof.se/klarsprak

