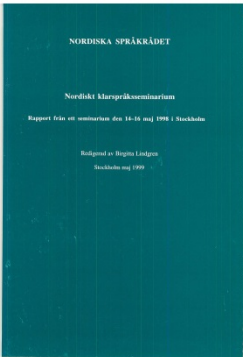


# Klart språk i Norden

Titel:	Ett språkvårdsprojekt vid PRV Bolag	
Forfatter:	Maureen Sundin, Patent- och registreringsverket, bolagsavdelningen (PRV Bolag)	
Kilde:	Klart språk i Norden, 1999, s. 42-46	
URL:	<a href="http://ojs.statsbiblioteket.dk/index.php/ksn/issue/archive">http://ojs.statsbiblioteket.dk/index.php/ksn/issue/archive</a>	

© Netværket for sprognævne i Norden

## Betingelser for brug af denne artikel

Denne artikel er omfattet af ophavsretsloven, og der må citeres fra den. Følgende betingelser skal dog være opfyldt:

- Citatet skal være i overensstemmelse med „god skik“
- Der må kun citeres „i det omfang, som betinges af formålet“
- Ophavsmanden til teksten skal krediteres, og kilden skal angives, jf. ovenstående bibliografiske oplysninger.

## Søgbarhed

Artiklerne i denne udgivelse er skannet og OCR-behandlet. OCR står for 'optical character recognition' og kan ved tegngenkendelse konvertere et billede til tekst. Dermed kan man søge i teksten. Imidlertid kan der opstå fejl i tegngenkendelsen, og når man søger på fx navne, skal man være forberedt på at søgningen ikke er 100 % pålidelig.

Patent- och registreringsverket, Bolagsavdelningen, fick 1998 Lilla klarspråkskristallen (se Förord) "för engagemang och uthållighet i klarspråksarbetet."

## **Ett språkvårdsprojekt vid PRV Bolag**

*Maureen Sundin, Patent- och registreringsverket, bolagsavdelningen (PRV Bolag)*

### **Det började så här**

Under flera år har man inom PRV Bolag arbetat för att förbättra möjligheterna för allmänheten att komma fram på telefonerna. När man analyserade situationen kom man bland annat fram till att många samtal ringdes av personer som hade fått ett meddelande som var svårt att förstå och ville ha en förklaring av innehållet. I början av 1996 bildades därför *Före läggandegruppen* med uppdrag från ledningen att se över vissa fasta texter.

PRV Bolag skickar ut ett meddelande (tidigare kallat "föreläggande") när en ansökan om registrering inte är komplett. Meddelandet uppmanar kunden att vidta någon åtgärd inom en viss tid. I datasystemet finns ett stort antal texter som skrivs ut automatiskt när handläggaren väljer en kod (i form av siffra eller bokstavskombination). Målet för *Före läggandegruppen* var att skriva om dessa "kodtexter" så att kunderna lättare skulle förstå - "Varför har jag fått detta meddelande? Vad ska jag göra?"

### **Fortsättningen följde**

Det som började som ett tidsbegränsat projekt visade sig vara bara början på ett engagemang i språkvårdsarbete hos PRV Bolag. Redan under arbetet med att skriva om kodtexterna blev det klart att det fanns mycket mer att göra. Kodtexterna utgör bara en del av all skriftlig information som skickas ut varje dag.

Mycket kan uppnås genom att skriva om fasta texter och mallar, men i längden måste man påverka och utbilda *alla* inom myndigheten att skriva lättbegripliga meddelanden. Detta är ett arbete som aldrig kan betraktas som avslutat. Man kan säga att resultatet av ett enskilt projekt som började 1996 är just att PRV Bolag:s språkvårdsarbete fortsätter och idag 1998 har blivit en naturlig del av verksamheten.

## **Kronologisk beskrivning av PRV Bolag:s språkvårdsprojekt**

**1996**

### *Internt:*

- Föreläggandegruppen bildas, med uppdrag att se över kodtexterna som ingår i PRV Bolag:s förelägganden. Gruppen inser att de behöver experthjälp och anlitar Åsa Wedin som språkvårdskonsult. Åsa Wedin genomför en första språkvårdsutbildning.
- Gruppen ser att inte bara kodtexterna utan också annan fast text och layouten i meddelanden försvårar för kunden att få den nödvändiga informationen. Mycket av innehållet är styrt av datasystemet. Gruppen tar därför kontakt med ADB-enheten, som klargör hur mycket som kan ändras nu och vad som måste vänta tills senare, på grund av pågående förändringar i IT-miljön.
- En referensgrupp bildas av personer som dagligen arbetar med kodtexterna. Åsa Wedin håller en språkvårdskurs för dessa personer, som sedan får i uppdrag att skriva om texterna.
- Enhetscheferna deltar i ett språkvårdsseminarium. Språkvårdskurser hålls för enhetssekreterare och enhetsjurister.
- De ändrade kodtexterna skrivs in i datasystemet och några justeringar görs i layouten.
- En grupp börjar planera innehållet i en bok med skrivråd. Gruppen består av en jurist och några handläggare från olika enheter. Språkkonsulten Åsa Wedin bidrar med hjälp att sätta ihop stommen, medan PRV Bolag:s folk står för exempel tagna från den egna produktionen.

### *Externt:*

- Projektledaren Mona Kramer beskriver PRV Bolag:s språkvårdsarbete i en artikel i Klarspråksbulletinen.
- Mona Kramer och Carina Tufvesson från den ursprungliga föreläggandegruppen deltar i ett språkvårdsseminarium i Rosenbad och berättar om PRV Bolag:s arbete.

## 1997

### Internt:

- Varje enhetschef utser en språkvårdsansvarig för sin enhet. De kallas "språkrör".
- Ett informationsblad om projektet hittills distribueras till alla hos PRV Bolag.
- Åsa Wedin genomför språkvårdsutbildningar för nya grupper - en rådgivningsgrupp inom kundserviceenheten, en grupp jurister och språkrörgruppen.
- Skrivrådsboken *Skriv enkla* trycks och varje anställd hos PRV Bolag får ett eget exemplar. Avdelningschefen har skrivit ett förord där han rekommenderar boken och språkvårdsarbetet. Språkrörens första uppgift blir att presentera boken för alla på ett enhetsmöte och att uppmana sina arbetskamrater att tänka på läsaren när de skriver.
- En språkvårdssida tas in i PRV Bolag:s interna tidning *Träffpunkt Bolag*. Sidan ska återkomma en gång i månaden och ska innehålla information, tips och gärna något humoristiskt inslag om språkbruk.
- Språkrören träffas en gång i månaden. Strukturen för deras arbete är något oklart men alla tycker att den regelbundna kontakten är värdefull. Det är viktigt att öka medvetenheten hos arbetskamraterna, så att de vänder sig till sitt språkrör med frågor och idéer.
- Inför ett kommande byte av PRV Bolag:s datasystem lämnar språkrören en kravspecifikation till ADB-enheten för att förbättra layouten och den fasta texten i meddelanden som går ut via datasystemet. Några språkrör går igenom terminologi-katalogen som omfattar alla ord och uttryck i våra registreringsbilder, också med tanke på det nya datasystemet.
- En juristspråkgrupp bildas för att skriva förslag till nya mallar för beslut och andra juridiska texter.
- Till en tipsrunda anordnad av Friskvårdsgruppen inom PRV Bolag används frågor baserade på boken *Skriv enkla*.
- Verksamhetsplan skrivs för språkvårdsarbete under 1998.

- Språkrören deltar i en uppföljningsutbildning under Åsa Wedins ledning.

*Externt:*

- Klarspråksgruppen, CSN och PRV Bolag arrangerar en regional språkvårdsdag i Sundsvall. Senare under året tas de första kontakterna till ett nätverk inom Västernorrlands län för samarbete i språkvårdsfrågor.

## 1998

*Internt:*

Verksamhetsplanen för 1998 framhåller vikten av att *alla* inom PRV Bolag nås av idéerna som är grunden för språkvårdsarbetet. För att åstadkomma en vidare spridning planeras:

- en serie föredrag som är tänkta att ge en "ahaupplevelse"
- fler utbildningar som ska ge en fördjupning i kunskaperna.

När fler och fler inom PRV Bolag får på sig ett par "språkvårdsglasögon" skapas det förutsättningar för att skriva fler bra texter. Språkrörens arbete kommer också att underlättas av att fler personer förstår deras budskap.

Språkrören fortsätter att träffas regelbundet, både för inbördes stöd och för praktiskt arbete.

För att hålla sig à jour med aktualiteter får språkrören var sin prenumeration på tidskriften "Språkvård".

Språkvårdssidan i *Träffpunkt Bolag* fortsätter och kan senare också ingå i det intranät som är under uppbyggnad.

*Externt:*

Tillsammans med CSN, SPV, polismyndigheten och länsstyrelsen, fortsätter PRV Bolag undersöka i vilken utsträckning myndigheterna i Västernorrlands län kan samarbeta i språkvårdsfrågor. Ett informationsbrev till andra myndigheter inom länet kommer att skickas ut innan sommaren.

**Sammanfattningsvis** kan man säga att följande punkter utmärker PRV Bolag:s språkvårdsprojekt:

- Projektet fick ett seriöst avstamp när en extern språkvårdsexpert anlätades.

- Man beaktade interna förutsättningar, till exempel datatekniska lösningar.
- Man har upprättat väl fungerande spridningskanaler.
- Alla nivåer på myndigheten är engagerade, från avdelningschefen och neråt.
- Som resultat kan man betrakta det faktum att språkvården, med egen verksamhetsplan och budget, har blivit en naturlig del i PRV Bolag:s verksamhet.