

---

## Innehåll

### 10 Eva Olovsson, Hannele Ennab och Birgitta Lindgren: Förord

### 13 Catharina Nyström Höög: Nya medier, nya utmaningar

Myndighetsspråkvården står inför många nya utmaningar och uppgifter. Nya kommunikationsmönster, framför allt övergången till kommunikation via webben, är kanske den allra största utmaningen. Kunskaper om hur texter fungerar måste kompletteras med ökade kunskaper om hur texter används av medborgarna. Intresset för forskning om klarspråk måste väckas hos forskarna, och forskare och myndighetsspråkvårdare måste samarbeta i större utsträckning. Catharina Nyström Höög framhåller tre områden som bör prioriteras: författningsspråket, EU-översättningarna och attityderna till klarspråk.

### 24 Ola Balke och Anna-Klara Mehlich: En webbplats för alla

Alla vinner på att en webbplats är tillgänglig. För att så många som möjligt ska kunna ta del av informationen på en webbplats måste man arbeta med fyra områden. Dessa är *språket, strukturen, formgivningen* och webbplatsens *tekniska uppbyggnad*.

Webbplatsens texter ska vara skrivna på klarspråk. Språket ska vara vårdat, enkelt och begripligt. Strukturen på webbplatsen ska vara logisk och formgivningen ska bidra till tydlighet och överskådlighet. Webbplatsen ska också vara tekniskt rätt uppbyggd och följa internationella standarder och riktlinjer för tillgänglighet.

Det är också viktigt att det går att få information på webbplats-

sen på olika sätt, i så kallade alternativa format, exempelvis på lättläst svenska, i punktskrift eller på teckenspråk.

### **31 Sofia Albinsson: Vägledningen 24-timmarswebben**

Vägledningen 24-timmarswebben innehåller riktlinjer för myndigheters webbplatser. Målet med vägledningen är effektivare och bättre service på webbplatser i offentlig sektor. Genom att följa vägledningen sparar man tid och pengar och uppfyller samtidigt de krav som ställs på användbarhet och tillgänglighet i Sverige och EU. Sofia Albinsson, tidigare anställd på Verket för förvaltningsutveckling, Verva, ansvarade för vägledningen fram till den 31 december 2008, då myndigheten lades ner.

### **41 Heidi Bunæs Eklund: Nytt eller nyttig på nettet?**

Nyhets- og aktualitetsstoff på myndighetens startsider er ikke alltid med på å heve kvaliteten på nettstedene. Heidi Bunæs Eklund argumenterer for at myndighetene ikke nødvendigvis bør oppdatere nettsidene sine ofte – det viktige er at det innholdet vi fyller nettstedet med, oppleves som relevant og nyttig fra brukernes perspektiv. For å fylle nettstedet med godt innhold må vi vite hva brukerne våre trenger av informasjon og tjenester. Og for hver tekst vi legger ut, må vi stille det avgjørende spørsmålet: Bidrar denne teksten til å gjøre nettstedet bedre for brukerne våre?

### **52 Claes Ohlsson: Komplext och komplicerat**

Hur ser myndigheters webbinformation om det nya svenska pensionssystemet ut? Försäkringskassan och Premiepensionsmyndigheten (PPM) informerar på sina webbplatser men informerar också tillsammans med andra myndigheter och privata aktörer som exempelvis minpension.se. Claes Ohlsson har undersökt vem som ansvarar för information om pensionen och var gränsen

går mellan myndighetsbudskap och kommersiellt, ”säljande”, webbinnehåll. Han har också intresserat sig för hur lätt eller svårt det är för medborgare att navigera mellan olika aktörers webbplatser och att kunna skilja mellan budskap som förankras på helt skilda sätt.

### **65 Merja Koskela: Skattemyndigheter på webben**

I denna artikel presenteras några resultat från ett projekt om skattemyndigheternas webbsidor. På dessa webbsidor möts fackspråket, myndighetsspråket och webbspråket. Syftet med projektet var att undersöka hur webben påverkar skattemyndigheternas kommunikation och om den påverkar den alls. Merja Koskela har undersökt hur information, som ursprungligen producerats för myndigheterna, anpassats till mottagaren, det vill säga skattebetalarna, och därefter anpassats på nytt till webben.

### **81 Maja Michelsen: Konstruksjon av leserroller**

Når vi skriver vil vi alltid mer eller mindre bevisst skrive inn i teksten det bildet vi har av leserne våre. Fra et klarspråkperspektiv er det nettopp viktig å være *klar over* hvem man skriver for. Å skrive på nettet innebærer ofte at man må skrive for en stor og sammensatt målgruppe, noe som i seg selv kan by på utfordringer. Maja Michelsen viser hvordan De norske Bokklubbene konstruerer ulike *modellesere* på nettstedet [www.bokklubben.no](http://www.bokklubben.no). Konstruksjonen av ulike leserroller for brukerne vil bidra til at de, uansett bakgrunn og erfaring, vil kunne kjenne seg igjen i disse nettsidene, og oppleve at teksten er forståelig, relevant og meningsfull for dem.

**89 Ulla Tiilikä: Har man någon nytta av klarspråksutbildningar?**

De flesta anser att det är bra att använda ett gott språk och att ett gott språk är ett klart och levande språk som tar hänsyn till läsaren. För att lära sig gott språk köper folk språkriktighetsböcker och deltar i kurser. Men hur går det sedan när kursen är slut? Tillämpar kursdeltagarna lärdomarna från kursen i sitt arbete? Och om de inte gör det – varför inte i så fall? Enligt en enkät som vi utfört har kurserna visserligen effekt, men kursdeltagarna anser att de får gå på kurs alltför sällan. Å andra sidan kan tidsbrist och färdiga textmallar göra att också riktigt goda föresatser grusas.

**102 Anne Kjærgaard: Efter festen – om kriterier for og effekter af klarsprogsarbejde**

Mange offentlige institutioner og private firmaer har gennemført klarsprogsprojekter og dermed sat sig for at forandre brugen af det talte og/eller det skrevne sprog i organisationen. Ofte kan det være hensigtsmæssigt at undersøge hvilke resultater der er kommet ud af klarsprogsindsatsen. Anne Kjærgaard diskuterer hvordan man kan undersøge om klarsprogsprojekter på organisationsniveau får de ønskede effekter, og fokuserer særligt på spørgsmålet om hvordan man kan foretage systematiske sammenligninger af tekster fra før og efter indsatsen. Desuden diskuterer hun hvad der karakteriserer hensigtsmæssige mål for klarsprogsarbejde i organisationer.

**116 Lars Ilshammar: Behovet av en minnespolitik**

I det digitala samhället utgår många lättsinnigt från att all världens information nu finns samlad på nätet. Samtidigt är vårt gemensamma minne utsatt för hot på ett annat och mera djupgående sätt än kanske någonsin tidigare.

Hotet består dels i de så kallade minnesinstitutionernas bristande resurser, dels i den digitala långtidslagringens olösta problematik. Men det består också i upphovsrättens radikala utvidgning och i nya typer av källmaterial som riskerar att aldrig skapas. Lars Ilshammar diskuterar den digitala paradoxens dilemma och framhåller att vi för att kunna bemöta dessa komplexa hot behöver utveckla en genomtänkt och sammanhållen minnespolitik.