

# Klart språk i Norden

Titel:	Klart myndighetsspråk – ett handlingsprogram	
Forfatter:	Aino Piehl	
Kilde:	Klart språk i Norden, 2014, s. 45-52	
URL:	<a href="http://ojs.statsbiblioteket.dk/index.php/ksn/issue/archive">http://ojs.statsbiblioteket.dk/index.php/ksn/issue/archive</a>	

© 2014 Författarna och Nätverket för språknämnderna 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.

# Aino Piehl

## Klart myndighetsspråk – ett handlingsprogram

I slutet av januari 2014 överlämnades ett handlingsprogram för klart myndighetsspråk (<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2014/liitteet/tr03.pdf?lang=fi>) till undervisningsminister Krista Kiuru. Handlingsprogrammet hade utarbetats av en arbetsgrupp vid Undervisnings- och kulturministeriet och arbetet tog cirka nio månader. Innan gruppen inledde sitt arbete hade det lobbats aktivt för att få med frågan om ett handlingsprogram för bättre myndighetsspråk i regeringsprogrammet. Nu när programmet är färdigt betyder det inte att jobbet är avslutat, utan tanken är naturligtvis att det ska spridas och användas av så många som möjligt.

### Kampanj för bättre myndighetsspråk

Inför riksdagsvalet 2011 förde Institutet för de inhemska språken (Språkinstitutet), tillsammans med Selkokeskus<sup>6</sup>, en kampanj för att få med bättre myndighetsspråk i det nya regeringsprogrammet. Sedan 2004 har förvaltningslagen visserligen förpliktat myndigheter att använda ett *sakligt, klart och begripligt språk* (<http://www.finlex.fi/sv/esitykset/he/2002/20020072.pdf>), men dessa krav har enbart delvis efterföljts. Under kampanjen strävade därför Språkinstitutet och Selkokeskus efter att göra riksdagsledamöterna uppmärksamma på varför klarspråk lönar sig. Därtill arrangerade Språkinstitutet ett seminarium för partiledamöter och lät partierna delta i en enkät om klarare myndighetsspråk.

Avsikten med enkäten var att få en uppfattning om hur viktigt klarspråksarbetet är för partierna och vad de är beredda att göra för att förbättra myndighetsspråket. Enkäterna sändes till partisekreterarna men riktade sig till hela partiet eftersom Språkinstitutets och Selkokeskus önskan var att partiledningen skulle diskutera enkätsvaren så att klarspråksfrågorna blev kända redan innan regeringsförhandlingarna. Alla riksdagspartier besvarade enkäten och ingen motsatte sig att arbetet för ett klart myndig-

---

6 Finska motsvarigheten för LL-center, det vill säga Centrum för lättläst språk.

hettsspråk skulle ingå som en punkt i regeringsprogrammet. Av enkätsvaren framgick dock att partierna huvudsakligen ansåg att klarspråkansvaret bör axlas av de enskilda tjänstemännen och därför bör klarspråkssatsningar främst fokusera på yrkesstudier för blivande tjänstemän och på skrivhandledningar och andra skrivhjälpmedel.

Riksdagsvalet i april 2011 ledde till stora omställningar i maktförhållandet mellan regeringspartierna. I stället för tre stora och fem små partier hade Finland plötsligt fyra medelstora och fyra mindre partier vilket avsevärt försvårade bildandet av en majoritetsregering. Regeringsförhandlingarna räckte längre än vanligt och flera olika partier deltog i förhandlingarna. I samband med förhandlingarna kontaktade Språkinstitutet alla partier och några riksdagsledamöter och föreslog att regeringen skulle göra upp ett handlingsprogram för klart myndighetsspråk. Utöver detta skrev Språkinstitutet en formulering om klarspråk som kunde ingå i det nya regeringsprogrammet. I slutet av juni bildades slutligen en sexpartiregering och i den nya regeringens program ingick en formulering om att det ska göras upp en handlingsplan för utvecklingen av språket i lagstiftningen och myndigheternas kommunikation (<http://valtioneuvosto.fi/tietoarkisto/aiemmat-hallitukset/katainen/hallitusohjelma/sv.jsp>).

## Arbetsgrupp för handlingsprogrammet

Det dröjde innan det faktiska arbetet med handlingsprogrammet kom igång. Ansvaret för arbetet låg hos Undervisnings- och kulturministeriet, som i januari 2013 utsåg en arbetsgrupp för handlingsprogrammet. Till arbetsgruppens ordförande utsågs Språkinstitutets direktör Pirkko Nuolijärvi. De övriga medlemmarna fick de inbjudna ministerierna, myndigheterna och organisationerna utse själva. Sammanlagt kom arbetsgruppen att bestå av tretton personer. Utöver dessa ingick dessutom tre myndighetsspråksexperter och två sekreterare från Språkinstitutet. Sitt första möte höll arbetsgruppen först i mars, vilket gjorde att tidtabellen var mycket stram – arbetsgruppens skulle nämligen lämna sin promemoria senast den 31.10.2013.

Arbetsgruppens uppdrag var att utarbeta ett handlingsprogram som ger konkreta förslag på hur myndigheter i vardagen kan arbeta för ett bättre myndighetsspråk och bättre namngivningsprinciper. Eftersom förvaltningslagen gäller alla myndigheter måste man i handlingsprogrammet beakta både statliga och kommunala myndigheter. Utöver detta skulle arbetsgruppen föreslå metoder som universitet och andra läroinrättningar kan använda för att garantera att de studerande både lär sig fackspråket och kan kommunicera om sitt fackområde på ett lättfattligt sätt.

## Kartläggning genom förfrågningar och enkäter

Trots att språkexperter i Finland och andra länder under åren samlat in både kunskap och erfarenhet om klarspråk beslöt arbetsgruppen att ta fram nytt material inför

handlingsprogrammet. Materialinsamlingen inleddes med ett seminarium i juni 2013, där bl.a. en representant från Språkrådet (Institutet för språk och folkminnen) berättade om klarspråksarbetet i Sverige och en översättare, en invandrarrådgivare och en användare av datasystem för textproduktion presenterade sina tankar kring hur myndighetsspråket kunde utvecklas. I alla presentationer framkom det hur viktigt det är att tänka på begripligheten och att notera textförfattarnas och läsarnas erfarenheter alltid när man omstrukturerar sitt arbete eller planerar nya datasystem för textproduktion.

I augusti 2013 sammanställde arbetsgruppen en enkät om språkvård som sändes till kommunerna, och en förfrågan om namnvård som gick till statsförvaltningen. Sammanlagt fick arbetsgruppen 158 svar från kommunerna och 209 svar från statsförvaltningen. Enkäterna var inte de första, för några år tidigare hade Språkinstitutet kartlagt språkvårdssituationen vid statliga myndigheter och frågat dagvården om skrivande på daghem.

Svaren i de nya enkäterna påminde mycket om de tidigare. Både de anställda vid kommunerna och på statliga myndigheter ansåg att skrivandet fyller en stor del av deras arbetstid, men att tidsbrist och gamla textmallar hindrar dem från att skriva bra texter. Man saknar också hjälp och stöd i sitt skrivarbete. Speciellt stor brist verkar det vara just på skrivutbildning. Inom kommunerna uppgav de som svarat på enkäten att de under de fem senaste åren ägnat en dag eller mindre åt skrivutbildning. Både de kommunala och de statliga myndigheterna svarade att de var rätt nöjda med sin egen kommunikation, men att de uppfattade andra myndigheters information som svårbegriplig.

Något som enkätsvaren också visade var att det sällan finns några gemensamma riktlinjer för hur man skapar nya texter, namn och termer utan tjänstemännen gör som de själva finner bäst. Överlag uppskattar tjänstemännen korta och tydliga namn och termer, men det finns inte några instruktioner för hur de ska formas. Vanligen utarbetas termer och namn av arbetsgrupper som helt enkelt snabbt behöver ord eller uttryck för att kunna föra behandlingen av ett ärende vidare. Således rådfrågar dessa sällan varken husets egen expertis eller utomstående experter. Ofta händer det också att ett arbetsnamn eller en förkortning hänger kvar och blir det bestående namnet, utan att de som skapat namnet tänkt på att det också ska fungera i översättning till svenska.

## **Goda förslag från medborgarna**

Utöver enkäterna till myndigheter och kommuner skapade Språkinstitutet också en kommentarfunktion på sin webbplats där besökare fick dela med sig av goda och dåliga erfarenheter av myndighetstexter och komma med utvecklingsförslag. Språkinstitutet informerade om frågeformuläret i både massmedier och sociala medier och fick

sammanlagt 230 svar. Överraskande med dessa svar var att de i så hög grad påminde om svaren som myndigheterna gett. Liksom myndigheterna irriterade sig webbesökarna på alla långa och komplicerade namn och framför allt på att namnen ständigt växlar vid återkommande organisationsförändringar. Dessutom påpekade många att administrativa termer och begrepp som tagits direkt ur lagtexter märkbart försvårar läsförståelsen och att tonen i myndighetstexter ofta är tvär och ovänlig.

I frågeformuläret på nätet gav webbesökarna också många värdefulla tips för hur myndigheterna kan göra språket begripligare. Myndigheterna uppmuntrades bland annat att samla in mer respons, exempelvis på webben. En del besökare erbjöd sig till och med att testa och kommentera begripligheten i myndighetsbrev mot en kopp kaffe. Myndigheterna rekommenderades också att i högre grad använda sig av visuella medel för att höja begripligheten. Av responsen framgick också att myndigheterna inte enbart borde satsa på textkommunikation utan också på annan kundkontakt. Många uppgav sig nämligen föredra att ringa eller besöka myndigheter för att reda ut mer komplicerade ärenden. Detta noterade arbetsgruppen alldeles speciellt, väl medveten om att många myndigheter just nu är i färd med att flytta en stor del av sina tjänster ut på webben.

Svaren i enkäterna gav arbetsgruppen det material den behövde för handlingsprogrammet. Många av kommentarerna i de öppna frågorna var rentav så bra att man beslöt att ta in dem som direkta citat i handlingsprogrammet. På arbetsgruppens möten under hösten omarbetades handlingsprogrammets struktur sedan så att det som från början varit femtio förslag till åtgärder för ett bättre myndighetspråk till slut blev bara tjuugoåttå förslag. När programmet var klart översattes det till svenska. Översättningen och redigeringsarbetet tog mer tid än väntat, vilket ledde till att arbetsgruppens mandat förlängdes till slutet av januari 2014. Den 30 januari 2014 var programmet färdigt att överräckas till undervisningsministern.

## **Handlingsprogrammet uppmuntrar till klarspråksstrategier**

En central målsättning för handlingsprogrammet är att flytta fokus från enskilda texter och formuleringar till grundförutsättningarna att skriva ett begripligt språk. Via sina förslag till åtgärder vill handlingsprogrammet göra myndigheterna medvetna om att språket utgör en central del av deras arbete. Man vill också peka på att det är viktigt att myndigheterna ställer upp mål för sitt språkbruk och att de följer upp målsättningarna precis som de gör med all annan verksamhet. Syftet med handlingsprogrammet är dessutom att aktivera myndigheterna och uppmuntra dem till samarbete kring språkfrågor.

Handlingsprogrammet innehåller fyra olika typer av åtgärder. Tio riktar sig till enskilda myndigheter, åtta till hela statsförvaltningen, fem till regeringen och riksdagen och fem till universitet och yrkeshögskolor.

Konkreta åtgärder som handlingsprogrammet föreslår för att förbättra förutsättningarna för ett begripligt språk är bland annat att stifta en lag om ortnamn och skapa en gemensam term- och textbank för myndigheter. Dessa åtgärder riktar sig till regeringen och statsförvaltningen eftersom de förutsätter beslut på regerings- eller ministerienivå. De högsta beslutsfattande organen måste också ta initiativ till att skapa gemensamma anvisningar för fungerande namn, termer och tjänstebeteckningar, och till att förbättra EU-rättsakternas begriplighet. Enskilda myndigheter och kommuner kan i sin tur underlätta textproduktionen och höja textkvaliteten genom att vid nyanskaffningar eller uppgradering av tekniska systemen för textproduktion säkra att enstaka textändringar kan göras smidigt och till låga kostnader.

Handlingsprogrammet vill också främja en gynnsammare skrivmiljö genom att tala för färre och kortare texter. Ministerier och kommuner uppmanas därför att i högre grad uppmuntra myndigheter att förkorta texter och överlag minska på textproduktionen. På detta vis skulle myndigheterna få mer tid för att bearbeta viktiga texter och att ha mer tid för andra arbetsuppgifter. Enskilda myndigheter bör dessutom oftare be om respons på texter från den egna personalen, eftersom de som dagligen möter medborgarna också bäst vet vilka termer och formuleringar som kräver förtydligande.

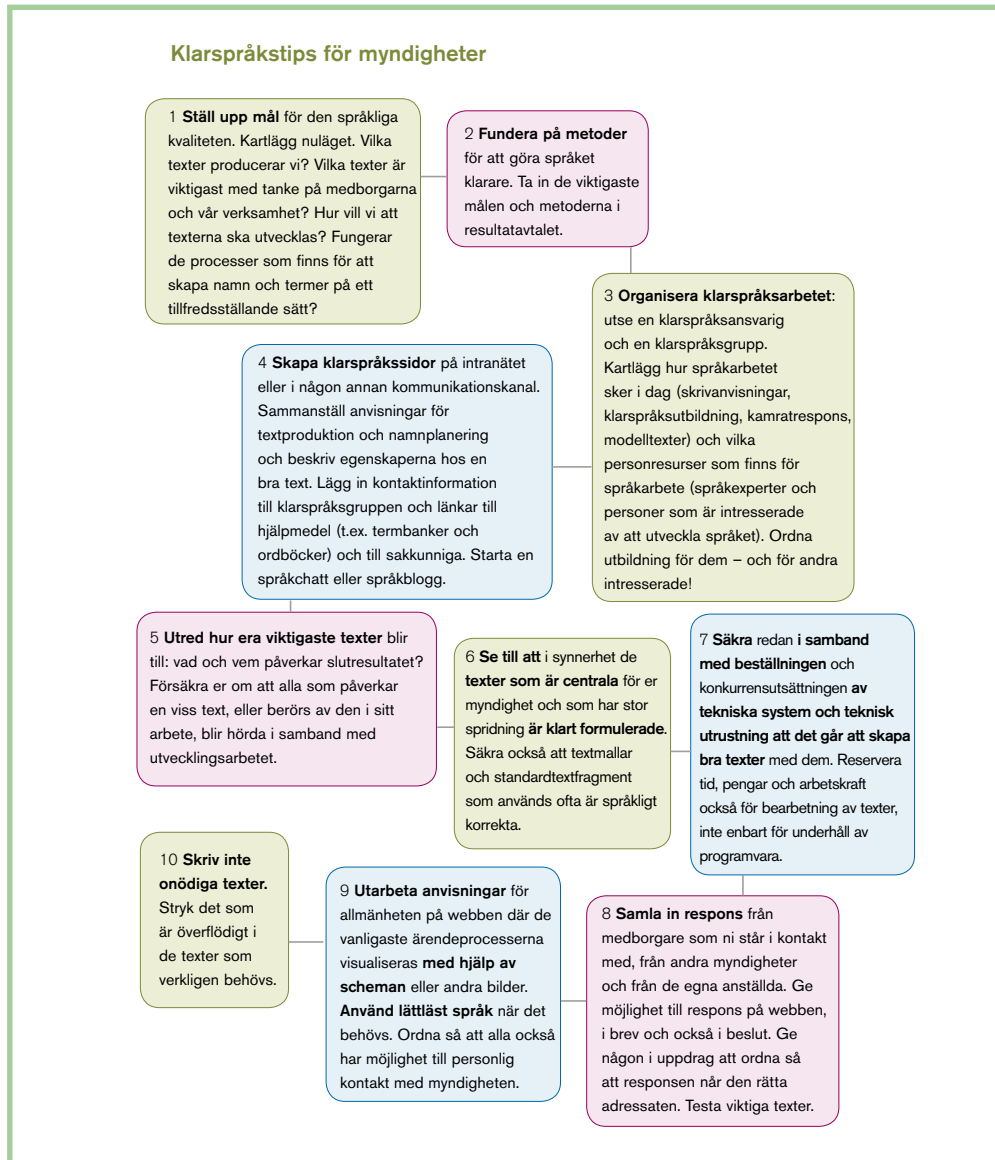
## **Textkvalitet och arbetskvalitet går hand i hand**

En del av åtgärderna i handlingsprogrammet vill peka på språkets betydelse i det dagliga arbetet. Bland annat föreslår man att ministerierna avtalar om olika språkvårdande insatser med de enskilda myndigheterna inom sitt eget verksamhetsområde, och att man följer upp insatserna med fyra års mellanrum i en rapport till riksdagen. Uppföljningen av språksatningar skulle då jämföra ett gott språkbruk med andra faktorer som bidrar till god förvaltning. Myndigheterna kan för sin del lyfta fram textproduktionsprocessen, till exempel översättning och testning av texter, i sina processbeskrivningar. De kan också begära respons på sitt språkbruk av medborgarna, liksom också på sin övrig verksamhet. Responsen kan sedan användas i myndighetens eget utvecklingsarbete.

Ett tips som handlingsprogrammet ger enskilda myndigheter och kommuner är att de bland den egna personalen utnämner både en ansvarsperson och en arbetsgrupp för klarspråksarbetet (se illustrationen *Klarspråkstips för myndigheter*). Förslaget tar fasta på att det bland de anställda redan nu finns både utbildade språkexperter och andra som är intresserade av att jobba för ett gott språk. Klarspråksgruppen ska sedan få fullmakt att till exempel skapa klarspråkssidor med språkråd och språklig information på intranätet och att lägga ut myndighetens egna listor över termer och begrepp på myndighetens webbplats. Därtill kan myndighetens klarspråksgrupp ta initiativ till

språkutbildningar, antingen med egna krafter eller med hjälp av utomstående. Den kan också ansvara för att myndigheten samlar in respons och utnyttjar den.

Figur 3



Klarspråkstips för myndigheter (illustration ur handlingsprogrammet)

För att stärka samarbetet mellan olika myndigheter föreslår handlingsprogrammet att det inrättas en tjänst som klarspråksombudsman. Klarspråksombudsmannen skulle fungera som koordinator för klarspråksarbetet och vara den som samlar exempel på god språklig praxis och förmedlar den i lättillgänglig form vidare till andra. Ombudsmannen skulle få hjälp och stöd av nätverket för myndigheternas klarspråksgrupper och i gengäld skulle hen kunna stödja klarspråksgruppernas arbete. Samarbetet dem emellan skulle dessutom stärkas av gemensamma klarspråks- och namnvårdsutbildningar och utbildningar i att skriva lättläst. Gemensamma, kontinuerligt återkommande språkutbildningar skulle ge fler kurstillfällen och dessutom leda till att myndigheter och kommuner slapp ordna egna utbildningar.

Universitet, yrkeshögskolor och yrkeläroanstalter rekommenderas att erbjuda tillräckligt med studier i svenska och finska, och också tillräckligt med undervisning i hur man kommunicera om det egna fackområdet på ett lättbegripligt sätt. Det är synnerligen viktigt att studenterna får också den färdigheten, för om studierna gett signalen att man ska kommunicera klart och enkelt, kommer studenterna sannolikt att ha en positiv attityd till klarspråk också i sitt kommande yrke. Som situationen är nu ligger undervisningens fokus på att lära ut det egna fackspråket.

Handlingsprogrammet pekar också på att universitet, yrkeshögskolor och yrkesläroanstalter bör erbjuda tillräcklig språkundervisning för studerande med annat modersmål än svenska och finska. Språkundervisningen behövs för att studenterna ska få en chans att komma ut i arbetslivet och få jobb också inom den offentliga förvaltningen. Slutligen lyfter handlingsprogrammet fram att språkbruket som behövs inom den offentliga förvaltningen tydligare bör framhåvas i undervisningsplanen för yrkesutbildningen.

## **Klarspråkskampanj ska lyfta fram handlingsprogrammet**

Att skriva ett handlingsprogram är bara första steget mot ett klart myndighetsspråk. För att arbetsgruppens förslag ska verkställas i praktiken måste handlingsprogrammet göras känt hos ministerier, myndigheter och kommuner – arbetsgruppen måste alltså sprida information om att ett handlingsprogram för klart myndighetsspråk existerar. Följande steg blir sedan att informera högsta ledningen på myndigheter och kommuner om rekommendationerna i handlingsprogrammet och om vilken nytta myndigheter kan ha av att följa dem. För att lyckas med detta arbete föreslog arbetsgruppen därför att regeringen skulle starta en klarspråkskampanj. Kampanjen inleddes under hösten 2014.

Klarspråkskampanjen har nära anknytningar till ett annat projekt inom statsförvaltningen som också det syftar till ett bättre myndighetsspråk. År 2013 anslöt sig Finland nämligen till det internationella projektet Öppen förvaltning (Open Govern-



ment), vars medlemsländer förbundit sig till att öka öppenheten inom förvaltningen. I projektet deltar redan 64 länder och bland dessa finns alla nordiska länder. Medlemsländerna har i och med anslutningen ålagt sig att planera åtgärder som bidrar till större öppenhet. Dessa åtgärder planeras på nationell nivå men presenteras och följs upp på gemensamma projektmöten. Ett av Finlands mål inom projektet är att göra myndighetsspråket mer begripligt, vilket väckt stort intresse bland de andra medlemsländerna.

Hösten 2013 förband sig alla projektmedlemmar till någon ny, valfri insats. I samband med detta lovade minister Henna Virkkunen, som ansvarar för projektet i Finland, att ordna en klarspråkskampanj. Innehållet i kampanjen avtaledes på förhand med arbetsgruppen för handlingsprogrammet och samtidigt lovade Språkinstitutet delta i planeringen och genomförandet av kampanjen. Huvudansvaret för kampanjen har Finansministeriet, som också ansvarar för projektet Öppen förvaltning i Finland. ([http://www.vm.fi/vm/sv/05\\_projekt/041\\_ogp/index.jsp](http://www.vm.fi/vm/sv/05_projekt/041_ogp/index.jsp))

## **Entusiasm är nyckeln till framgång**

Handlingsprogrammet introduceras inte vid den mest gynnsamma tidpunkten. Den offentliga förvaltningen står inför nya nedskärningar och besparingar och inga förnyelser får öka utgifterna. Handlingsprogrammet påminner dock om att ett klarare myndighetsspråk effektiviserar arbetet inom den offentliga förvaltningen, vilket leder till besparingar på lång sikt. De flesta förslag som arbetsgruppen ger är dessutom av sådan art att de inte ökar kostnaderna, om man bortser från arbetstiden.

Handlingsprogrammets framgång beror i slutändan på hur klarspråkskampanjen och annat lobbande lyckas. Många goda råd och rekommendationer som getts tidigare har tyvärr fallit i glömska när myndigheterna inte har tagit dem i bruk, trots att de hade haft nytta av dem. I en stressig arbetsvardag är det lätt hänt att ingrodda rutiner drar det längsta strået. Klarspråkskampanjen måste därför lyckas övertyga myndigheter om att en förändring mot ett klarare språk är värd besväret och att arbetet därtill kan vara både effektivt och roligt. Och kampanjen har åtminstone gott om förebilder. Det finns många exempel på framgångsrikt klarspråksarbete både i Finland och utomlands.