

Terminologiarbete på Kronofogden

Emma Görl & Anne Isberg

Som myndighet har Kronofogden ett särskilt ansvar för svensk terminologi inom sitt fackområde, skulder och indrivning. I den här artikeln presenteras Kronofogdens arbete med att samla, definiera och översätta myndighetens termer för externa och interna målgrupper. Resultatet, en ordlista på myndighetens webbplats, har bidragit till arbetet med exempelvis klarspråk, kommunikation, översättningar och verksamhetsarkitektur.

Kronofogden arbetar med skulder

Kronofogden är en statlig myndighet som sorterar under Finansdepartementet. Vi är omkring 2 300 medarbetare och finns på 32 orter i landet. Vi ser till att den som har rätt att få betalt får det. Vi ger även stöd till den som ska betala sina skulder och ser till att betalningar sker på ett rättssäkert sätt. Detta gör vi bland annat genom att arbeta förebyggande, erbjuda skuldsanering och hjälpa till vid tvister som inte rör betalning, till exempel vid en vräkning. Vi utövar tillsyn över konkursförvaltningen och samverkar med andra myndigheter mot organiserad brottslighet.

Orden har betydelse i mötet med målgrupper

Den som är nyanställd på Kronofogden får möjlighet att bidra till en samhällsviktig verksamhet. Hen ska lära sig nya arbetsuppgifter, men behöver också erövra nya termer. Många av termerna har sin grund i juridiken och de används bara på Kronofogden. Medarbetaren behöver också bemöta medborgare på ett språk som är begripligt för den som inte är insatt i Kronofogdens verksamhet. Det är bland annat där myndighetens arbete med att ta fram en ordlista kommer in.

”Det är ett misstag att tro att kunden kan terminologin. Alla förstår inte *förbehållsbelopp*, *normalbelopp* och *beneficium*. Termerna går inte alltid att byta ut, men vi kan förklara med andra ord. Det tar lite tid, men det är så givande när kunden förstår.”

Anders, kronoinspektör

Citatet visar hur viktiga orden är i mötet med Kronofogdens målgrupper.

I det dagliga arbetet har våra medarbetare många kontakter. Vare sig kontakten sker muntligen eller skriftligen är det viktigt att medarbetare på Kronofogden är medvetna om orden och deras betydelse. Vi som arbetar på Kronofogden har haft tid på oss att lära oss terminologin, men det har inte alla de som vi möter.

Kronofogdens ansvar för terminologin

Kronofogden har ett ansvar för att svensk terminologi inom sitt fackområde finns tillgänglig, används och utvecklas. Det står i språklagen (2009:600). Svenskan behöver användas i olika situationer för att språket ska utvecklas och förnyas. I språklagen står det också att vi ska uttrycka oss vårdat, enkelt och begripligt. Det innebär att vi behöver definiera termer och använda dem på ett korrekt och begripligt sätt, både internt och i mötet med våra målgrupper.

På Kronofogden arbetar vi med terminologin för att vi vill vara enhetliga i vår kommunikation. Konkret kan det handla om att medarbetare använder termer på ett enhetligt sätt i kommunikation med kunder. En väl genomarbetad terminologi gör också att vi uttrycker oss enhetligt i myndighetens verksamhetssystem och i digitala tjänster.

Som myndighet bör vi anpassa språket till personer som har ett annat modersmål än svenska och till personer med funktionsnedsättningar. I arbetet med att ta fram exempelvis översättningar och teckenspråksfilmer har vårt terminologiarbete varit viktigt – det hjälper oss att uttrycka oss enhetligt och begripligt på flera språk.

Vi bidrar med olika perspektiv

Arbetet med att utveckla Kronofogdens ordlista inleddes 2018. Då fanns det redan flera olika ordlistor på myndigheten. Några var inriktade på intern kommunikation och andra på extern kommunikation. Det fanns också ordlistor med termer på olika språk. Det fanns ett behov av att samla centrala termer och definiera dem på begripligt och juridiskt korrekt sätt.

Vi som kom att leda arbetet hade olika ingångar och drivkrafter. Verksamhetsarkitekten hade ett behov av definierade termer för verksamhetsmodeller, medan kommunikatören och språkvårdaren ville att ordlistan skulle bidra till en begriplig och enhetlig kommunikation.

De perspektiv vi kunde bidra med var emellertid inte tillräckliga. Därför skapade vi så småningom en arbetsgrupp bestående av medarbetare med juridisk kompetens och med kunskap om verksamheten. Våra engagerade kollegor bidrog inte bara till ett bättre slutresultat; de blev också ambassadörer som hjälpte oss att förankra ordlistan inom myndigheten.

En ordlista växer fram

Under arbetet med att ta fram ordlistan träffades arbetsgruppen regelbundet. Diskussionerna handlade om vilka termer som behövdes i ordlistan och hur de skulle definieras. Det var både lärorikt och mödosamt att formulera begripliga och korrekta definitioner utifrån hur termerna används i verksamheten och utifrån vad som står i lagen. Så småningom hade vi tagit fram en ordlista bestående av cirka 140 termposter med termer, definitioner och exempel. Den fick gå ut på remiss till beslutsfattare i olika delar av myndigheten. Nästa steg blev att bearbeta definitioner och exempel utifrån de synpunkter vi fick in.

Vi tog också fram en anvisning som bland annat beskriver ansvarsfördelningen och hur vi utvecklar och förvaltar ordlistan. Under hösten 2021 kunde myndighetens kommunikationsdirektör och utvecklingsdirektör till slut fatta ett beslut om anvisningen och ordlistan. Därefter publicerades ordlistan på myndighetens webbplats.

Ordlistans målgrupper

I arbetet med ordlistan utgick vi från behoven hos såväl externa som interna målgrupper, men när vi publicerade vår ordlista på webbplatsen var det personer utanför Kronofogden som var vår huvudsakliga målgrupp. Vi ville presentera ordlistan på ett lättillgängligt sätt. Därför innehåller varje post endast en term, en definition och ibland ett exempel. Ordlistan finns tillgänglig på svenska och på engelska.

I framtiden kommer vi att utveckla en intern ordlista som även innehåller kommentarer där vi avråder från eller rekommenderar en viss term. I väntan på den är vi övertygade om att ordlistan på webbplatsen är till stor nytta även internt på Kronofogden.

Kronofogdens ordlista är också publicerad i Rikstermbanken – Sveriges nationella termbank.

Lära av andra

I arbetet med Kronofogdens terminologi saknade vi en terminolog. Därför fick vi själva lära oss mer om terminologiarbete. Vi fick också vägledning av terminologer på Institutet för språk och folkminnen (Isof) och olika nätverk för terminologiarbete. Rikstermbanken, Svenska Akademiens ordböcker och ordlistor på Försäkringskassans, Socialstyrelsens och Domstolsverkets webbplatser var också ett stöd i arbetet.

Anpassa ordlistan till Rikstermbanken

Terminologiarbetet på Kronofogden har också inneburit en del utmaningar. Bland dem vill vi särskilt lyfta att vi behövde göra en del anpassningar av ordlistan när den skulle publiceras i Rikstermbanken. Vi kunde till exempel inte ange två termer med samma betydelse utan var tvungna att ange att den ena termen är huvudterm, medan den andra är en synonym. Arbetsgruppen tog därför fram ett förslag på huvudterm utifrån en avvägning mellan vad som är juridiskt korrekt och vad som är begripligt för våra målgrupper.

Vi lät förslaget gå på remiss. Myndigheten beslutade till exempel att *avhysning* ska vara huvudterm i Rikstermbanken, medan *vräkning* är synonym. Orsaken är att termen *avhysning* används i lagstiftningen. I kommunikation med den som ska betala och den som vill ha betalt väljer vi emellertid att använda termen *vräkning* eftersom vi bedömer att det är ett begripligare ord.

Översättning till engelska

Vi har översatt ordlistans termer och definitioner till engelska. Det har Kronofogden stor nytta av i dialogen med engelskspråkiga personer och vid beställningar av översättningar. Översättningsuppdraget gick till en auktoriserad facköversättare. Vi bad henne välja en juridiskt korrekt term som också är begriplig. Eftersom ordlistan ska bidra till ökad enhetlighet valde vi i dialog med översättaren ut en engelsk term när vi i den svenska ordlistan hade två synonymer. Både *vräkning* och *avhysning* har därför den engelska motsvarigheten *eviction*. Synonymerna *invända* och *bestrida* har i sin tur *object* som engelsk motsvarighet.

En utmaning var att det i engelskan saknas en motsvarighet till den svenska termen *utslag*, det vill säga ett beslut om att någon är skyldig att till exempel betala. Efter en diskussion med översättaren valde vi att översätta termen till *verdict*, trots att detta ord inte används i samma betydelse i det engelska språket.

Arbetet fortsätter

Vad är då nästa steg i arbetet med vår terminologi? Vi fortsätter att förvalta och utveckla ordlistan. Så småningom vill vi utveckla en intern ordlista. Den kan till exempel innehålla språkbrukskommentarer om vilka termer vi ska använda i extern kommunikation. Den kan också innehålla rekommendationer om vilka termer vi ska använda eller undvika.

Vi har påbörjat arbetet med att ge rekommendationer om termval. I ord-

listan avråder vi till exempel medarbetare från att använda förkortningarna *a-mål* och *e-mål*, det vill säga mål om skulder till staten respektive till företag och privatpersoner. Rådet är i stället att använda de utskrivna termerna *allmänna mål* och *enskilda mål* – termer som man med hjälp av ordlistan får stöd att förklara.

Framöver fortsätter också vårt arbete med att öka kännedomen om ordlistan. Nya och potentiella medarbetare får information om den i sin introduktionsutbildning, på mässor och event, samt på vårt intranät. Vi lyfter också fram ordlistan i vår externa kommunikation, till exempel på webbplatsen, LinkedIn och i olika nätverk.

Avslutande reflektioner

Orden är av stor betydelse för Kronofogden. Vi har ett unikt uppdrag och unika ord. Enligt språklagen har vi ett ansvar för att svensk terminologi inom vårt fackområde finns tillgänglig, används och utvecklas. Vi ska dessutom uttrycka oss vårdat, enkelt och begripligt. Ordlistan är ett stöd för våra medarbetare. Den hjälper oss att vara enhetliga, begripliga, effektiva och tydliga i vår kommunikation. Ordlistan är också ett stöd för våra målgrupper.

Vårt terminologiarbete har involverat medarbetare med olika kompetens från olika delar av myndigheten. Det tvärfunktionella arbetet har bidragit till en högre kvalitet och till att förankra ordlistan inom myndigheten.

Avslutningsvis kan vi konstatera att terminologiarbete tar tid och kräver kunskap. Det väcker engagemang och känslor, och det är dessutom kul och viktigt.

Summary

What is the meaning of terms used by an authority and what does the development of its terminology look like? Here, we share our experiences of working with the Swedish Enforcement Authority's terminology. A process that, among other things, have resulted in a glossary on the authority's website. The glossary is also available at Rikstermbanken, Sweden's national term bank.

The Language Act states that government agencies have a particular responsibility for ensuring that Swedish terminology in their various areas of expertise is accessible, and that it is used and developed. It also states that the language of the public sector should be cultivated, simple and comprehensible.

We need to define terms in order to use them in a correct and comprehensible way, both in our internal and external communication. The glossary contributes to the Swedish Enforcement Authority's work with, for example,

plain language, communication, and business architecture. We have translated the glossary's terms and definitions into English. This has been greatly beneficial for us when we order translations or when we talk to an English-speaking person.

Referenser

Kronofogden [webbplats] 2023. Hämtat 2.10.2023 <https://www.kronofogden.se/verktygslankar/ordlista>

Rikstermbanken [webbplats] 2023. Hämtat 2.10.2023 <https://www.rikstermbanken.se/>

SFS 2009:600. *Språklag*. Stockholm: Kulturdepartementet.

Författare

Emma Görl är verksamhetsarkitekt på Kronofogden sedan 2014. Hon arbetar bland annat med att kartlägga myndighetens processer, där det är viktigt med enhetlig terminologi.

Anne Isberg är klarspråksansvarig på Kronofogden sedan 2017. I den rollen ingår också att arbeta med myndighetens terminologi.

Nyckelord

term, begrepp, terminologiarbete, fackspråk, ordlista, myndighet, klarspråk, verksamhetsarkitektur

Bibliografiske oplysninger

Görl, Emma & Anne Isberg, 2024: Terminologiarbete på Kronofogden. I: Kirsten Lindø Dolberg-Møller (red.): *Sprog i Norden 2024*, s. 80-85. <https://tidsskrift.dk/sin/issue/archive>

© Forfatterne, Nordterm og Netværket for sprognævnene i Norden
