



Årsredovisning för Språkkonsulterna pro diem 2007

En stabil femåring

Nu är Språkkonsulterna väletablerade i bank- och finansvärlden

Språkkonsulternas fjärde verksamhetsår har präglats av en stabil orderingång och långa uppdrag hos nöjda kunder. År 2007 är Språkkonsulternas framgångsrikaste år hittills!

Den medvetna satsningen på banksektorn har börjat ge resultat i form av ett brett och fruktbart kontaktnät i branschen. Att kunderna återkommer med nya uppdrag



tar vi som ett gott betyg på kvaliteten i vårt arbete. Vi ser varje uppdrag som en möjlighet att bygga upp vårt goda rykte och att skaffa ytterligare vind i seglen. Medvinden under 2007 har fört med sig många nya uppdrag från gamla kunder, men också många helt nya kunder.

Den ökande orderingången har gjort det möjligt för oss att engagera fler konsulter, och under året har tio konsulter utfört kortare och längre uppdrag i Språkkonsulternas namn. Precis som planerat växer vi alltså. Det är fantastiskt roligt att få välkomna fler till vår roliga verksamhet!

Årets vinst på 265 tusen kronor betyder en stabil grundekonomi som har gjort det möjligt för oss att utveckla verksamheten och vår egen kompetens. Vi har till exempel haft fler utpräglade skribentuppdrag och varit på givande konferenser och kurser.

Året har alltså varit roligt och utvecklande och vi har varit i händelsernas centrum mer än tidigare. Helena Englund tillträdde dessutom i mars som ordförande i vår yrkesförening Föreningen Examinerade språkkonsulter i svenska. Det har lett till ett närmare samarbete med Språkrådet och andra språkkonsulter.

Vår verksamhet

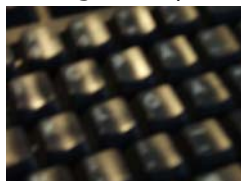
2007

Nischade men ändå breda

Vi har fått många nya kunder från banksektorn och behåller samtidigt våra gamla kunder.

Våra kunder kommer från alla samhällsområden och branscher. Vi har varit på centrala myndigheter, länsstyrelser och kommuner, men också banker, telecom-företag och livförsäkringsbolag. Under året har orderingången ökat och vi har fått en hel del nya kunder – kanske främst från banksektorn. Våra gamla kunder förblir oss trogna och återkommer till oss när de behöver vår kompetens.

Bankuppdrag har dominerat verksamheten 2007. De är traditionella språkkonsultuppdrag som går ut på att granska gammalt och komplettera med nytt material. De engelska språkkonsultuppdragen har också fortsatt att strömma in och våra engelskspråkiga konsulter har både översatt, språkgranskat och skrivit nytt.



Även i år har vi haft förtroendet att få bearbeta instruktionerna för kontorspersonalen på en av landets största banker. Vi har också haft långvariga uppdrag på andra storbanker där vi arbetat med redaktionella uppgifter såväl som genomgripande granskning av ny funktionalitet på internetbankerna. Kundkretsen växer!

I år har vi också utökat vår finansiella skrivrepertoar med ett längre uppdrag som inneburit att skriva en hel del copy. Det är en välkommen breddning av tjänsteutbudet som motsvaras väl den kompetens som vi besitter.

Kursverksamheten

Många organisationer skickar regelbundet medarbetarna på skrivkurs hos Språkkonsulterna.

I årets öppna kursverksamhet har våra gamla godingar fått sällskap av två spännande nyheter: Presentera professionellt och Effektiva e-brev. Det förnyade kursutbudet har lett till ett nytt samarbete med retorikkonsulten Elaine Bergqvist.

Vi fortsätter att arbeta med små grupper i den öppna kursverksamheten. Av våra utmärkta utvärderingar kan vi utläsa att kurserna upplevs som relevanta och professionella. Därför fortsätter vi på den inslagna vägen att erbjuda praktiska och specialiserade kurser med engagerade kursledare.



Vi har också provat en ny konferensanläggning som vi tycker motsvarar våra behov väl: Saturnus konferens på Södermalm i Stockholm. Många av årets kurser har vi förlagt i deras lokaler, men anlitar fortfarande SIS Conference Center emellanåt.

Antalet företagsanpassade kurser, våra huskurser, har legat på samma nivå som förra året. Vi höll sammanlagt 37 huskurser och ett tiotal föredrag ute på företag och myndigheter i hela landet. Storsäljarna har varit Klarspråk på nätet och Skriv begripligt.

Vi skriver mer än någonsin

Vi har breddat skrivrepertoaren och har synts i flera sammanhang än tidigare.

I år har vi skrivit mer än tidigare. Anki Mattson har till exempel haft två artiklar om juridiskt språk införda i Domstolsverkets tidning Domkretsen, en exponering och PR som vi är mycket glada över, eftersom vi vet att vi har kompetens som kan göra stor nytta för det juridiska språket. Anki står också bakom den nya skrivhandledningen för nätverket Klarspråk i Dalarna.

Utöver det har vi skrivit texter av alla slag och om skilda ämnen. Mycket handlar naturligtvis om bankprodukter och vi har haft flera långa skrivuppdrag hos flera av våra storbanker. Både texttyperna och medierna har varierat. Vi har till exempel skrivit copy-texter, instruktioner och produktinformation som sedan publicerats på webben eller som broschyrer. I flera uppdrag har vi arbetat med att skriva alla texter inom ett projekt: instruktioner, ledtexter, broschyrmanus, kundbrev och bannertexter.

Kunderna gillar vår granskande blick

Vi har granskat en hel del myndighetsrapporter även under 2007. Bland annat har vi fått förtroendet att granska rapporter från Nutek och Post- och telestyrelsen. Det är alltid roliga uppdrag som vi sätter stort värde på. Även bankerna har anlitat oss flitigt för granskningsuppdrag, och vi har lärt oss massor om Mifid, Bank-id, bankgiroprodukter etc.

Utöver vanlig textgranskning får vi en hel del uppdrag som handlar om att granska språket som ett av elementen i samspel med andra element på webbsidor och andra applikationer. Det är uppdrag som kräver öga för helheten, där vi får användning av våra kunskaper i användbarhet och tillgänglighet. Flera myndigheter, bland annat ESF-rådet och Arbetsgivarverket, har låtit oss expertutvärdera nya program med språklig inriktning och föreslå förändringar i gränssnittet.

Översättningarna

De flesta av våra översättningsuppdrag handlar om att översätta från svenska till engelska. Vår engelska översättare Jennifer Palley har under året översatt ca 50 sidor text till enkel och begriplig engelska. Våra svenska konsulter har också haft en hel del översättningsuppdrag och vi har bland annat översatt instruktioner om EU-direktiv och informationstexter om turistmål från engelska till svenska.

Populärt språkbrev och språkkryss

Kryssvaren rullar in efter bara några minuter.

Vi har fortsatt att ge ut våra populära språkbrev och språkkryss. Språkbrevet kommer ut varje månad, med upphåll under sommaren. Det handlar om en aktuell språkfråga. Språkbrevet är en bra kanal för kontinuerlig kontakt med våra kunder, och det ett bra sätt för våra nytillkomna konsulter att presentera sig.

Förutom språkbrevet skickar vi också ut ett språkkryss till våra prenumeranter. Språkkrysset är ett test som består av 6 frågor. Vi förnyar det vid varje månadsskifte och drar samtidigt en vinnare som vinner en kurs eller en bok. Att språkkrysset är populärt märker vi på de många svar som kommer in. Ofta börjar svaren rulla in bara några minuter efter att vi har skickat ut information om att vi har publicerat ett nytt kryss.



Vid årets utgång hade språkbrevet och språkkrysset 704 prenumeranter.

Kompetensutveckling är viktigt för Språkkonsulterna

Vi vill gärna vara med där det rör på sig – framför allt när det handlar om klarspråk och användbarhet.

Årets goda resultat har givit oss möjlighet att satsa på vår egen kompetensutveckling. Under våren reste vi till San Francisco och deltog i användbarhetsikonen Jacob Nielsens föredrag och kurser om användbarhet på webben för. Förutom att vi lärde oss massor, var det också spännande och lärorikt att prata med och lära känna människor från andra länder som jobbar med samma saker som vi.

I oktober var det dags för föreningen Plains¹ klarspråkskonferens i Amsterdam. Vi lärde oss mycket om juridiskt klarspråk och fick många värdefulla kontakter bland både jurister och språkvetare. Ett av de mer direkta resultaten av konferensen var att Helena Englund i egenskap av ordförande för den svenska språkkonsultföreningen blev inbjuden att medverka i Plains och Claritys² arbete med att ta fram en internationell standard för språkkonsultarbete.

För att bli bättre säljare anlidade vi under våren Ronja Englund som säljcoach för att lära oss försäljningsteknik. Efter kursen gick hon igenom våra inlämningsuppgifter – en givande kurs som gjorde oss säkrare i säljsamtalet och gav oss råg i ryggen.

Till våravslutningen fick vi en lektion i ett annat språk än svenska – kroppsspråket. Seminariehållare var Martin Geijer från Improvisaion.se.

Som en del i sin kompetensutveckling har Anki Mattson tagit sig an ett vikariat på Regeringskansliet där hon under ett år ska granska språket i svenska lagar och författningar.

¹ The Plain Language Association International - Internationell organisation som verkar för klarspråk på myndigheter, företag och organisationer.

² Clarity – en internationell sammanslutning av linvister, språkvårdare och jurister som framför allt arbetar för ett tydligare juridiskt språk.

Vår affärsidé

Vår affärsidé är enkel: Vi vill erbjuda kvalificerade konsulttjänster inom skrivande, språkvård, information och kommunikation. Våra produkter ska ge praktiskt nytta till kunderna och vi ska ha roligt på jobbet.

Så arbetar vi

Vi är en renodlad konsultbyrå och våra konsulter säljer och utför sina olika uppdrag självständigt. I större uppdrag samarbetar vi – i första hand internt, men också tillsammans med konsulter inom andra specialområden. I vårt nätverk har vi till exempel översättare, grafiska formgivare, organisationskonsulter och IT-konsulter.

Vår företagspolicy

Att arbeta mot flera mål än ekonomisk vinst är en självklarhet för Språkkonsulterna. Så här ser vi på våld och diskriminering, miljö samt barnens välfärd.

Mot våld och diskriminering

Språkkonsulterna tar aktivt ställning mot all slags diskriminering:

- ✓ Rasdiskriminering
- ✓ Könsdiskriminering
- ✓ Diskriminering av homosexuella
- ✓ Diskriminering av funktionshindrade

Vi åtar oss inte uppdrag där uppdragsgivaren står för en diskriminerande hållning, eller där budskapet i texterna diskriminerar eller förtalar någon grupp eller individ.

Fören hållbar utveckling

Språkkonsulterna väger in miljöaspekter som en naturlig del i verksamheten. Vi följer miljölagstiftningen och andra regler som berör företaget. Vi tar ansvar för miljön genom att

- ✓ sträva efter att välja produkter och tjänster som ger minsta miljöpåverkan
- ✓ ställa krav på leverantörer och samarbetspartner
- ✓ välja pappersprodukter och kontorsmaterial som är miljömärkta

- ✓ välja kontorsmaskiner som är miljöanpassade
- ✓ sträva efter att minska pappersutskriften
- ✓ källsortera kontorsavfall för återvinning.

För barnens välfärd

Språkkonsulterna ansluter sig till punkterna i FN:s konvention om barnens rättigheter och FN:s deklaration om de mänskliga rättigheterna. De bygger på att

- ✓ alla människor har lika värde
- ✓ barn har särskilda rättigheter
- ✓ alla har ett ansvar.

Vårt kvalitetsarbete

Språkkonsulterna har ett kvalitetssäkringssystem som inte bara syftar till bibehållen kvalitet, utan som också strävar mot ständig förbättring. Vi arbetar huvudsakligen enligt principerna i ISO 9001 som går ut på att analysera kundernas behov samt bestämma och styra de processer som gör våra tjänster attraktiva för kunden. Fem principer utgör grundpelarna i vårt kvalitetsarbete:

1. **Kundfokus:** Innan vi påbörjar ett uppdrag hämtar vi in texter från företaget eller myndigheten för att kartlägga kundens problem och behov. Vi analyserar texterna och fastställer behovet. Vi hämtar också yttre information som påverkar kommunikationen och språket på företaget eller myndigheten. Det kan vara lagar och förordningar, hierarkier, samt miljömässiga eller sociala strävanden.
2. **Engagemang:** Våra konsulter är alltid delaktiga i hela processen med kunden. De är också delaktiga i konsultbyråns marknadsföring och inriktning, och har full insyn i styrningen. Vi har löpande utvecklingssamtal och erbjuder konsulterna all slags kompetensutveckling. Det gör att engagemanget är maximalt hos våra konsulter.
3. **Processorientering:** Vi arbetar med ett processorienterat synsätt och samma konsult följer hela uppdraget från ax till limpa.
4. **Ständig förbättring:** Vi strävar ständigt efter att bli bättre och förbättra våra tjänster och vår service till kunderna. Därför utvärderar vi alltid uppdragen och ber uppdragsgivaren svara på frågor om hur de uppfattar hela processen från beställning till uppföljning. Vi utvärderar även kurserna på sedvanligt sätt. Utvärderingarna utgör grunden i de kontinuerliga utvecklingssamtalen.
5. **Faktabaserade beslut:** De noggranna utvärderingarna gör att vi kan fatta faktabaserade beslut i alla sammanhang.

Våra medarbetare

I år har vi kommit en god bit på väg när det gäller att engagera fler konsulter i vårt arbete. Vi fick 4 nya konsulter som stärker och kompletterar vår sammanlagda kompetens.

Kristina Roëtync är Språkkonsulternas koordinator. Hon är vår fasta punkt i verksamheten och sköter administration och bokföring. Det är genom henne alla uppdrag och all orderhantering går. Hon håller också reda på oss allihop och ser till att alla vet vad de ska göra.

Helena Englund, examinerad språkkonsult, är firmans grundare och en av delägarna. Hon har stor bredd och är vår expert när det handlar om att skriva på webben. Under året har hon hållit många kurser och föredrag, men även haft skrivuppdrag för både myndigheter och privata företag.

Anki Mattson, examinerad språkkonsult, är firmans andra delägare. Hon tar alla sorters uppdrag och hennes specialområde är myndighetsspråk och språkvård i stor och liten skala. Sedan november 2007 vikarierar Anki som språkexpert på Regeringskansliet och är tjänstledig från Språkkonsulterna i ett år.

Hans Larsson, examinerad språkkonsult, är vår språkkonsult med inriktning på teknikinformation, lättläst och Information mapping. Under 2007 har han granskat texter för vår räkning.

Jennifer Palley är vår engelska översättare. Hon är uppväxt i Kanada och har engelska som modersmål. Tack vare sin breda kompetens och känsla för språkliga nyanser har hon varit en stor tillgång under året. Jennifer behärskar både brittisk och amerikansk engelska och har arbetat med projekt av varierande storlek.

Janet Gardell, examinerad språkkonsult och civilekonom, har fortsatt sitt löpande uppdrag för Språkkonsulterna under 2007. Med sin långa erfarenhet har hon gjort en betydande insats i ett stor projekt som påbörjades förra året hos en av våra kunder i finansbranschen.

Sara Gunnerud, examinerad språkkonsult, är en av våra nya konsulter. För vår räkning har hon arbetat med granskning av myndighetstexter, kurser och granskning av pedagogik och flöden på internetbanker.

Anna Andersson, examinerad språkkonsult, är ytterligare en av våra nya konsulter. Hon har erfarenhet framför allt från olika kommuner. Under 2007 har hon hållit skrivkurser för kommunanställda runt om i landet.

Stuart Roberts är vår nya engelskspråkiga copywriter från Australien. Han är dessutom jurist och har under året arbetat med att granska och redigera engelska texter om EU-direktiv för banker.

Anna Asplund, copy writer och en starkt lysande stjärna på den kommunikativa himlen. Under 2007 hjälpte hon en av våra kunder i finansbranschen med löpande copy-uppdrag.

Elaine Bergqvist, retorikkonsult och författare till nytukomna Härskartekniker. Elaine är också nytillkommen och vår kursledare för kurserna Presentera professionellt och Muntlig framställning.

Resultat och balans

Rörelsens intäkter och lagerförändring	
Nettoomsättning	3 284 370,00
Rörelsens kostnader	
Konsultarvoden	-2 320 273,00

Bruttovinst	964 097,00
Övriga externa kostnader	
Lokalhyra	-49 296,00
Förbrukningsmaterial	-3 743,25
Frakt och transport	-121,77
Resekostnader	-55 789,50
Annonsering	-27 049,07
Representation, avdragsgill	-7 400,08
Representation, ej avdragsgill	-11 263,65
Kontorsmaterial	-10 880,56
Porto	-7 008,00
Redovisningstjänster	-23 377,50
ADB-tjänster	-14 765,00
Bankkostnader	-3 901,50
Tidningar, facklitteratur	-1 895,93
Övriga avdragsgilla kostnader	-90 625,37
Övriga ej avdragsgilla kostnader	-500,00

Summa övriga externa kostnader	-307 617,18
Personalkostnader	
Löner	-294 965,00
Sociala avgifter	-88 623,00
Utbildning	-4 600,00
Övriga personalkostnader	- 250,00
Summa personalkostnader	-388 438,00

Av och nedskrivningar	
Avskrivningar inventarier	-3 724,00

Finansiella intäkter/kostnader	
Ränteintäkter, ej avdragsgilla	645,00

Summa rörelsens kostnader	-3 016 328,44

Årets resultat	264 962,07

TILLGÅNGAR	
Inventarier	8 689,00
Fordringar	
Kundfordringar	244 845,00
Skatter och avgifter	36 015,00
Övriga interimsfordringar	129 325,00

Summa fordringar	410 185,00
Kassa och bank	
Kassa	151,50
Postgiro	78 460,22
Checkräkningskonto	630,982,68

Summa kassa och bank	709 594,40

SUMMA TILLGÅNGAR	1 128 468,40
EGET KAPITAL OCH SKULDER	
Eget kapital	
Eget insatt kapital – HE	123 077,94
Eget insatt kapital – AM	124 615,08
Årets resultat	264 962,07

Summa eget kapital	512 655,09
Kortfristiga skulder	
Leverantörsskulder	402 521,31
Övriga interimsskulder	66 016,00
Övriga skulder	147 276,00

Summa kortfristiga skulder	615 813,31

SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER	1 128 468,40

Språkkonsulterna pro diem
Karlsviksgatan 16, 112 41 Stockholm
Telefon 08-650 47 40 • www.sprakkonsulterna.se

Text och layout Helena Englund och Anki Mattson 2008 ©