Klar, men aldri ferdig

EN PRAKTISK VEILEDER I KLARSPRÅKSARBEID

Klarspråk
KLART SPRÅK I STATEN

Klar,
men aldri ferdig

EN PRAKTISK VEILEDER I KLARSPRÅKSARBEID

1. utgave 2010

Redaktører:
Margrethe Kvarenes (hovedredaktør)
Torunn Reksten
Ingrid Stranger-Thorsen

Forfattere:
Margrethe Kvarenes (Språkrådet)
Torunn Reksten (Språkrådet)
Ingrid Stranger-Thorsen (Direktoratet for forvaltning og IKT)
Lars Aarønæs (Komma.no)

Illustrasjoner:
Oddmund Mikkelsen

Andre bidragsytere:
Per Erik Borge (Oslo kommune)
Sissel C. Motzfeldt (Direktoratet for forvaltning og IKT)
Anna Senje (Språkrådet)

Takk til
- kollegaer i Direktoratet for forvaltning og IKT for faglige innspill
- kollegaer i Språkrådet for språkvask og korrektur
- alle som har delt sine erfaringer i denne boken

Omslag og grafisk utforming: Lars Tothammer, Illustratørene
Trykk og innbinding: Wittusen & Jensen
ISBN 978-82-303-1701-3

Opplysninger om det internasjonale klarspråksarbeidet som er omtalt i denne boken,
er hovedsakelig samlet inn under klarspråkskonferansen Clarity i Lisboa 12.–14. oktober 2010.

© Språkrådet og Direktoratet for forvaltning og IKT

Eg er ikki blind for Nytten af ein slik lærd Stil: den agar eller imponerar mangein Lesare; for han trur, at det maa vera grovt til lærde Menn, som skriva slikt eit lærdt Spraak.

Aasmund Olavsson Vinje

Innhold

Kjære leser 7

❶ **Hva er klarspråk?** 8

❷ **Kvifor klarspråk?** 11

❸ **Hvordan gjennomføre og evaluere et klarspråkprosjekt** 12

❹ **Klarspråksarbeid i Norge** 23

❺ **Eksempler på klarspråksarbeid** 28
Direktoratet for naturforvaltning – betre nettspråk 30
Utlendingsdirektoratet – ny lov ga fart til omfattende språkkampanje 35
Fylkesmennene – felles skrivereglar 40
Nav – film formidler muligheter 46
Lånekassen – penger spart på klart språk 50
Skatteetaten – språkprofil og breitt samarbeid om betre brevrutinar 55
Fiskeri- og kystdepartementet – klarspråk og språkjamstelling gjev eit hav av idear for andre 62
Statens pensjonskasse – fra prosjekt til mønsterpraksis 70

Kyrkjerådet – nynorsk for betre bokmål 79
Likestillings- og diskrimineringsombudet – tung juss i klare ordelag 84
Helseøkonomiforvaltninga – godt språk som omdømmebygging 88
Kommunene – tett på innbyggerne 93
God service gjennom klart og tydelig språk i Fredrikstad kommune 93
Oslo kommune ber innbyggerne varsle om vanskelige brev 98

6 Råd og tips 102
Praktiske hjelpemiddel for deg som skriv 102
Nettstaden www.klarspråk.no 103
E-læring 105
Brev som virker 109
Mer brukervennlige skjemaer 113
Litteratur og hjelpemiddel 116
Stikkordregister 118

Kjære leser

Det finnes knapt noe mer frustrerende enn å motta et brev eller et skjema som er så uklart formulert at man ikke forstår innholdet. Dessverre er det mange innbyggere som til stadighet opplever å få uforståelig informasjon fra det offentlige.

Vi som jobber i offentlig sektor, står ikke fritt til å velge hvordan vi vil skrive. Det å skrive med tanke på mottakeren er en selvfølgelig del av god offentlig tjenesteyting og er med på å sikre demokratiet. Vi har altså et ansvar for å formidle budskapet vårt på en slik måte at innbyggerne forstår hvilke rettigheter, plikter og muligheter de har.

Det er all grunn til å glede seg over mangfoldet av språkforbedringstiltak i det offentlige Norge i dag. Språkrådet og Direktoratet for forvaltning og IKT, som sammen driver prosjektet *Klart språk i staten,* ønsker med denne boken å spre kunnskap og erfaringer fra klarspråksarbeid som vi har fulgt, støttet eller observert siden prosjektplanleggingen startet i 2008. Vi er imponert over pågangsmotet vi ser, og bredden i tiltakene, som spenner fra de store, gjennomgripende kampanjene til de små, konkrete forbedringene.

Siden starten på prosjektarbeidet har vi hentet erfaringer fra Sverige, der sentrale myndigheter har arbeidet aktivt med klarspråk i over 40 år. Som et ledd i sitt grundige klarspråksarbeid ga det svenske justisdepartementet i 2006 ut boken *Klarspråk lönar sig – Klarspråksarbete i kommuner, landsting och statliga myndigheter*. Den har inspirert oss til å lage en tilsvarende bok om praktisk klarspråksarbeid i Norge.

De virksomhetene som er omtalt i boken, har vist stor vilje til å dele sin kunnskap og sine råd. Artiklene vitner om at arbeidet med klart språk i det offentlige har kommet godt i gang. Men som mange av bidragsyterne understreker, er dette et arbeid man aldri blir helt ferdig med.

Vi håper boken vil inspirere og motivere til videre innsats og engasjere enda flere til å sette i gang klarspråksarbeid.

Lykke til med arbeidet!

Prosjektet *Klart språk i staten*

1 Hva er klarspråk?

Det finnes en rekke definisjoner av *klarspråk*. I staten har vi definert klarspråk som korrekt, klart og brukertilpasset språk i tekster fra det offentlige. Et dokument skrevet i klarspråk er utformet slik at mottakerne lett forstår avsenderens mening og kan bruke dokumentet første gang de ser det.

En internasjonal arbeidsgruppe med tolv klarspråkseksperter fra ti land arbeider nå med å komme fram til en felles definisjon av hva klarspråk er. Arbeidsgruppen har funnet ut at de fleste definisjonene som finnes, kan deles inn i tre kategorier som overlapper hverandre.[1]

a) Den første kategorien er numerisk baserte eller formelbaserte definisjoner som måler lesbarhet ut fra det som kan telles, for eksempel ord- og setningslengde, antall stavelser i et ord og avsnittslengde.

b) I den andre kategorien definisjoner tar man utgangspunkt i hvilke teknikker som brukes for å skrive tekster i klarspråk. Det kan være teknikker for valg av tekststruktur, ordvalg, innhold, utforming osv. Det finnes mange ulike språklige sjekklister, og disse listene fungerer som definisjoner på klarspråk i seg selv.

c) I den tredje kategorien retter man søkelyset mot funksjon og resultat: Hvor godt klarer leserne å forstå og bruke dokumentet? Her vil visuelle virkemidler bli tatt med i vurderingen, og brukertesting vil spille en viktig rolle.

Arbeidsgruppen anbefaler at man bruker en definisjon som baserer seg mest på den siste kategorien, men med støtte fra de to andre.

Ut fra dette vil et dokument i klarspråk være utformet slik at mottakerne lett forstår avsenderens mening og kan bruke dokumentet til det de skal første gang de leser det.[2]

Ordet *klarspråk* har vi lånt fra svensk, og vi synes det fungerer godt på norsk òg. I den engelskspråklige verden er det vanligst å omtale klarspråk som *plain language* eller *clear language*.

Å arbeide for et klarere språk betyr imidlertid ikke å forenkle språket for enhver pris. Klarspråksarbeid skal ikke føre til fattig og unyansert språk. Ikke alle tekster kan være enkle, og ikke alle tekster kan være fri for fagspråk. Det viktige er at teksten er tilpasset mottakeren.

1 Plain English Foundation: *Draft options paper, professionalising plain language*, 2009.

2 Definisjon inspirert av Martin Cutts i *Oxford Guide to Plain English*, 1996.

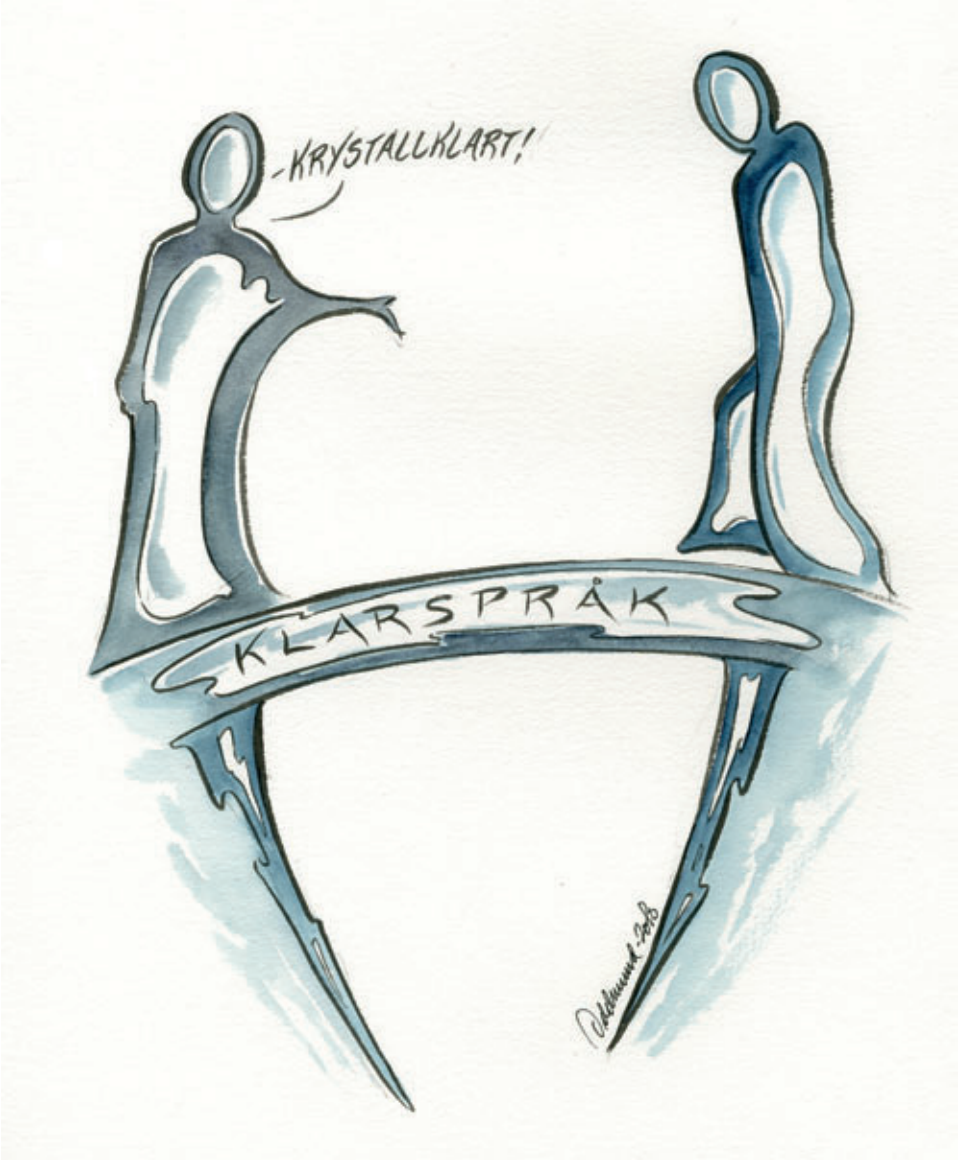
Et dokument er skrevet i klarsprak dersom mottakerne

- finner det de trenger
- forstår det de finner
- kan bruke det til å gjøre det de skal[3]

Klarspråk er en tilnærming til kommunikasjon som

- setter leseren først
- fokuserer på handling
- sparer tid og penger
- gjør dokumenter mer etterrettelige og gjennomskinnelige
- fører til en bedre opplevelse for mottakeren

3 Definisjon inspirert av Ginny Redish.



Undersøkelse av språket i dokumenter fra staten

I januar 2009 gjennomførte TNS Gallup en spørreundersøkelse for Direktoratet for forvaltning og IKT. Hensikten med undersøkelsen var å få kunnskap om hvilke erfaringer folk har med skriftlig informasjon fra det offentlige, og hvilke holdninger de har til det offentlige som avsender.[4]

Respondentene fikk spørsmål om hvor godt de forsto innholdet i brev, brosjyrer og veiledere. Videre ble de spurt om hvor lett eller vanskelig det hadde vært å fylle ut visse skjemaer. Til slutt ble de bedt om å ta stilling til noen generelle påstander om skriftlig kommunikasjon fra det offentlige.

Dette er noen av resultatene:

- En av tre mente offentlige skjemaer er vanskelige å fylle ut.
- Av de som syntes det siste skjemaet de fylte ut, var vanskelig, hadde omtrent halvparten tatt kontakt med avsenderen for å få hjelp.
- En av tre syntes det offentlige skriver uklart.
- En av fire syntes det er vanskelig å forstå innholdet i brosjyrer og veiledninger.
- En av tre mente at myndighetene ikke legger vekt på å skrive forståelig.

4 TNS Gallup: Befolkningsundersøkelse – holdninger til og erfaringer med skriftlig kommunikasjon fra offentlige myndigheter. Januar 2009.

I en amerikansk undersøkelse fra 2010 ble en tre og en kvart side lang kjennelse (en avvisning av en begjæring) sendt til 800 dommere i ulike domsinstanser i USA. Dommerne fikk tilsendt den opprinnelige kjennelsen, som var skrevet i tradisjonell juridisk stil, og en klarspråksversjon som var bearbeidet etter disse prinsippene:

- Overflødige ord og setninger var luket bort.
- Understreking og store forbokstaver inne i setninger var fjernet.
- Domstolens fire grunner for å avvise begjæringen var oppført i kulepunkter.
- Det var satt inn forklarende mellomtitler, og dommens innhold var strukturert etter disse.
- Setningslengden var redusert fra gjennomsnittlig 25,2 ord til 17,8 ord.

Endringene førte også til at dokumentet ble ca. tre kvart side kortere.

Dommerne fikk ikke vite at den ene kjennelsen var opprinnelig, eller at den andre var språklig bearbeidet. De ble ganske enkelt spurt om hvilken versjon de syntes var mest overbevisende. 66 prosent utpekte kjennelsen som var skrevet i klarspråk, som den mest overbevisende, mens 34 prosent foretrakk den opprinnelige kjennelsen.[5]

5 Sean Flammer; *Persuading Judges: An Empirical Analysis of Writing Style, Persuasion and the Use of Plain English*, 16 Legal Writing 183 (2010).

2 Kvifor klarspråk?

1 Klarspråk fremmar demokratiet og rettstryggleiken

Styresmaktene gjev informasjon om mellom anna rettar og plikter. Derfor bør forvaltningsspråket vere klart og lettfatteleg. Tungt og uklart språk i tekstar frå det offentlege kan gjere at mange ikkje får høve til å delta i saker som vedkjem dei.

2 Klarspråk skaper tillit

Tungt og uklart språk kan skape avstand mellom sendaren og mottakaren. Ein mottakar som får eit uforståeleg brev, kan lett komme til å tru at sendaren skjuler noko. Klarspråk gjer avstanden mindre og skaper tillit til styresmaktene.

3 Med klarspråk sparer styresmaktene tid og pengar

Klart og brukartilpassa språk minskar faren for mistyding. Færre spørsmål frå mottakarane gjev kortare sakshandsamingstid. Styresmaktene sparer med andre ord tid og pengar dersom dei skriv klart og forståeleg.

4 Klarspråk fremmar kommunikasjonen

Tungt og uklart språk skaper ugreie i kommunikasjonen. Klarspråk gjer at mottakaren lettare oppfattar bodskapen frå avsendaren.

5 Det offentlege skal vere eit føredøme

Styresmaktene skal gå føre med eit godt eksempel, også språkleg. Skrivefeil skjemmer teksten og gjev eit dårleg inntrykk av den som har skrive han. Oppstylta og uklart språk kan få folk til å tru at skribenten har noko å skjule. Klarspråk bør derfor vere eit ideal for språkbruk i det offentlege.

3 Hvordan gjennomføre og evaluere et klarspråksprosjekt?

Det finnes ingen fasit for hvordan man arbeider med språkforbedring på en arbeidsplass. Noen ganger passer det å satse stort og bredt, andre ganger å begynne i det små. Hvis du ønsker å starte et klarspråksprosjekt, kan du ha stort utbytte av å la deg inspirere av og lære av andre, men husk å skreddersy prosjektet til din organisasjon.

Organiser deg til suksess

Det er nødvendig å etablere en prosjektstruktur, fordele ansvar og samarbeide på tvers i organisasjonen for å lykkes med et språkforbedringsprosjekt. Mange virksomheter har erfart at det er verdifullt å få et mandat fra ledelsen før en starter arbeidet. På den måten får prosjektet tydelige rammer helt fra begynnelsen av.

Sett sammen en prosjektgruppe med riktige og viktige medspillere som kan jobbe sammen for å gjennomføre tiltakene og hjelpe hverandre med å dra lasset. Ildsjeler på arbeidsplassen er en viktig ressurs, men pass også på å sette arbeidet inn i faste strukturer så det blir personuavhengig. Ved å sette sammen en prosjektgruppe med ulike interne ressurser bygger dere kompetanse på tvers av avdelingene og styrker samarbeidet og kommunikasjonen internt.

Her er noen grupper du bør vurdere å trekke inn i en prosjektgruppe:

- kommunikasjonsmedarbeidere med ansvar for språk og formidling
- jurister med ansvar for vedtak og juridiske tekster
- representanter fra fagavdelingene som jobber med ulike teksttyper til daglig
- medarbeidere med interesse for og kunnskap om språk
- IKT-medarbeidere som kan endre og tilpasse saksbehandlingssystemer og brev- og skjemamaler
- folk i telefon- og førstelinjetjenestene (kundesentre o.l.) som vet hvor skoen trykker
- andre nøkkelpersoner som kan bidra i prosjektet

!

Hva er et klarspråksprosjekt?

Et klarspråksprosjekt er et prosjekt der man setter språkforbedringsarbeidet i system. Prosjektplanen bør beskrive den innsatsen som skal gjøres for å nå et definert mål, som oftest innenfor en fastsatt tids- og ressursramme.

Huskeliste for et vellykket språkforbedringsprosjekt

1. Organiser deg til suksess.
2. Lag en prosjektplan.
3. Husk å forankre prosjektet hos både topp- og mellomledere.
4. Ha realistiske ambisjoner.
5. Lytt til brukerne.
6. Skap motivasjon for å skrive godt og klart.
7. Bruk både gulrot og pisk.
8. Gjør suksesshistorier til felleseie.
9. Lag språkmateriell og hold kurs.
10. Evaluer og dokumenter resultater.

I tillegg til en *prosjektgruppe* kan det være nyttig ha en *ressursgruppe* som kan gi råd, innspill og impulser underveis i arbeidet. Ressursgruppen behøver ikke være involvert i det daglige arbeidet, men kan samles ved prosjektets milepæler eller hvis prosjektgruppen trenger innspill og motivasjon. Sett sammen ressursgruppen av folk som er interesserte og positive, gjerne noen med kompetanse og erfaring som supplerer det som finnes hos medlemmene av prosjektgruppen.

Lag en prosjektplan

En prosjektplan gir arbeidet mandat og retning, og dette er viktig for å sikre et godt resultat. Planen gjør ansvarsfordelingen tydelig og lett å forholde seg til, både i prosjektet og linjen.

Prosjektplanen bør inneholde

- situasjonsanalyse og målbeskrivelse
- beskrivelse av aktivitetene
- beskrivelse av rolle- og ansvarsfordelingen
- beskrivelse av hvordan prosjektet er organisert
- framdriftsplan med viktige milepæler
- beskrivelse av ressursbehovene
- beskrivelse av hvordan prosjektet skal evalueres

Foruten prosjektplanen bør du fra starten av lage en informasjonsplan for å skissere hvilke formidlingstiltak prosjektet skal gjennomføre. Slike formidlingstiltak kan være lunsjseminarer om språk, nyheter på intranettet og Internett og presentasjon av resultater og underveisevalueringer. Det å formidle resultater underveis handler både om å minne medarbeiderne om språkprosjektet og om å skape entusiasme for prosjektet gjennom å gjøre suksesshistoriene til felleseie i organisasjonen.

Husk å forankre prosjektet hos både topp- og mellomledere

Skal du skape oppslutning om klarspråksprosjektet, er det avgjørende at ledelsen engasjerer seg og involverer seg i språkarbeidet. Mange virksomheter har gode erfaringer med at direktøren selv viser engasjement for språkarbeidet og skaper blest om det på allmøter, på intranettet og på andre møteplasser.

Å stille resultatkrav til ledere bidrar til å sette språk på dagsordenen og er et effektivt virkemiddel for å få hele organisasjonen i gang med språkarbeid.

Styringsdokumenter som pålegger det offentlige å bruke et godt og klart språk

- **Statens kommunikasjonspolitikk – Den statlige kommunikasjonsplakaten**
  «Målene for den statlige kommunikasjonspolitikken er at innbyggerne skal få korrekt og klar informasjon om sine rettigheter, plikter og muligheter (...). Forutsetningene for å nå disse målene er at staten må (...) bruke et godt og klart språk som kan forstås av alle.»
- **Plattform for ledelse i staten – Lederplakaten**
  «Ledere i staten sørger for at kontakt med innbyggere og brukere bygger på åpenhet, dialog og klart språk.»
- **Stortingsmelding nr. 35 (2007–2008) Mål og meining – ein heilskapleg norsk språkpolitikk**
  «Det offentlege har eit særleg ansvar for å stå fram som eit godt føredøme når det gjeld å bruka eit godt og klart språk.»

Alle dokumentene finnes på www.regjeringen.no.

For at et klarspråksprosjekt skal få langtidsvirkninger, må du sørge for

- at de ansatte har eller får nødvendig kunnskap
- at det skjer en kulturendring i organisasjonen
- at du har eller oppretter gode systemer

Mellomlederne sitter på mange av de virkemidlene du trenger for å lykkes med språkprosjektet. I arbeidshverdagen er det ofte de som bestemmer prioriteringene, veileder medarbeiderne og gir klapp på skulderen for godt utført arbeid. Skal du skape en kultur for klarspråk, er det viktig at mellomlederne forstår betydningen av språkarbeid og motiverer og belønner innsatsen til den enkelte. Trekk inn mellomlederne i prosjektet fra begynnelsen av og vær deg bevisst hvilken rolle de skal ha, når du planlegger forskjellige språkforbedringstiltak.

Resultatkrav til ledere kan for eksempel være

- at et visst antall medarbeidere har vært på klarspråkskurs
- at et visst antall brev, skjemaer eller nettekster er forbedret
- at det er tatt et visst antall språkinitiativer
- at språk er fast tema i medarbeidersamtaler
- at språk er fast tema på avdelingsmøter og ledermøter

Ha realistiske ambisjoner

Noen starter språkprosjektet med å kartlegge og analysere de språklige utfordringene de har, for å finne ut hvor de har mest å hente på å starte. Andre går rett på sak og oppretter pilotprosjekter på områder hvor de vet at skoen trykker. For å komme raskt i gang kan du gripe fatt i de brevene som blir sendt ut til flest, de skjemaene som oftest fylles ut feil, de mest besøkte nettsidene eller de områdene virksomheten får flest spørsmål om på telefon og på e-post. Ved å gjennomføre pilotprosjekter på avgrensede områder får du verdifull erfaring før du eventuelt starter på et større prosjekt.

Uansett hvilket omfang prosjektet skal ha, er det viktig at det er samsvar mellom prosjektets mål og de ressursene en har til rådighet. Det er bedre å starte i det små enn å satse for stort for så å feile på grunn av manglende ressurser.

Lytt til brukerne

For å finne ut om virksomheten kommuniserer godt nok, må du lytte til de som mottar virksomhetens tjenester og informasjon. Førstelinjetjenesten i organisasjonen har verdifull kunnskap om hvordan

Sverige har hatt en egen universitetsutdannelse for språkkonsulenter siden 1978. Studiet har egne moduler om klarspråksarbeid og tilbys i dag ved de to universitetene Stockholm og Umeå. Snart skal språkkonsulentutdannelsen også tilbys ved universitetet i Örebro.

Bruk andre endringsprosesser som igangsettere

Hvis du knytter et språkprosjekt til andre endringer som virksomheten må tilpasse seg, kan du gi prosjektet en god start. Flere virksomheter har fått hjelp av større eller mindre endringsprosesser som de skulle gjennom uansett:

- Skattedirektoratet: ny lov på merverdiavgiftsområdet (les mer på side 55)
- Fredrikstad kommune: kommunesammenslåing i 1994 (les mer på side 93)
- Utlendingsdirektoratet: ny utlendingslov (og senere ny asyllov) (les mer på side 35)
- Direktoratet for naturforvaltning: omlegging av nettsider og ny grafisk profil (les mer på side 30)
- Statens pensjonskasse: pensjonsreformen (les mer på side 70)
- Helseøkonomiforvaltningen: organisasjonsetablering utenfor Nav med eget, nytt nettsted (les mer på side 88)

brukerne opplever dette. Brukerundersøkelser, brukertester eller fokusgruppetester kan gi deg tilbakemeldinger på om språket dere bruker, er klart og godt nok, og vil samtidig fortelle deg hvor du må gripe fatt. Hva opplever brukerne som vanskelig språk? Reagerer de på ord og uttrykk eller på tonen og strukturen i brevene deres?

Når du har laget utkast til nye, forbedrede standardbrev eller skjemaer, bør du trekke inn brukere og be dem vurdere de nye tekstene. Brukertesting vil gi deg nye synspunkter på de tjenestene og den informasjonen dere tilbyr. Vær åpen for å teste nye versjoner så mange ganger som nødvendig, helt til du har en tekst brukerne er fornøyd med. Da sikrer du både at prosessen blir lærerik og produktet godt. På side 53 kan du lese om hvordan Lånekassen har gjennomført brukertesting i sine språkforbedringsprosjekter.

Noen henter inn bistand fra eksterne språkbyråer for å gå igjennom og analysere virksomhetens språkbruk og hvilke utfordringer den har. Det kan være nyttig å få utenforståendes blikk på virksomhetens interne utfordringer, og språkeksperter kan gi verdifulle innspill til arbeidet.

Skap motivasjon for å skrive godt og klart

Humor er et viktig virkemiddel i språkarbeidet. Humor kan gjøre det lystbetont for den som skriver, og gjør det også lettere og morsommere for dem som skal motivere andre til å jobbe med språket. Ingen har vel lyst til å bli sett på som surpompen med rødpennen? Siden det å skrive klart ofte handler om holdninger, må man spille

I Japan har en domstolsreform som medfører at lekmenn kan bli meddommere, medført at en må gjøre domstolsspråket klarere og mer tilgjengelig. Prosessen startet ved at man undersøkte lekfolks forståelse av femti juridiske termer som brukes mye av domstolene. Jurister og ikke-jurister samarbeidet så om å finne nye ord for de termene lekfolkene ikke forsto.

på lag med dem som skriver. En morsom tegneseriestripe om språk kan være en like god oppfølging som en e-post som terper på skriveregler.

Utlendingsdirektoratet har med stor suksess introdusert språkarbeidet som en kampanje, med plakater i heisene, sjokolade og drops og andre morsomme påminnelser om at et språkprosjekt var under oppseiling (se egen artikkel på side 35). Det kan også være et virkemiddel å knytte språkarbeidet til hyggelige sosiale sammenkomster. I Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet har språkquiz under avdelingenes fredagskaffe og lunsjkåseri om språk med eksterne foredragsholdere vært populære tiltak.

Mange opplever språkbruk som noe svært personlig, og det kan være vanskelig å få tilbakemeldinger og forslag om å endre språket sitt. Tenk på hvordan dere kan skape en kultur for å gi hverandre tilbakemeldinger og utveksle ideer til nye måter å gjøre ting på. En måte å gjøre hverandre gode på kan være å utnevne en «språkvenn» i avdelingen, en som kan lese og gi tilbakemeldinger på andres tekster. Senk terskelen for å bidra til hverandres tekster og vær konstruktive i stedet for kritiske.

Bruk både gulrot og pisk

Det finnes også litt røffere former for humor som kan nyttes i kampen for et klarere språk. Mange arbeidsplasser har interne «språkgiljotiner» eller milde «gapestokker» på intranettet eller som oppslag i heis og kantine.

Nettstedet www.klarspråk.no har to slike «gapestokker»: I *Alarm*-spalten legges språkblødmer fra arbeid og dagligliv ut som skrekkeksempler til offentlig skue, og i spalten *Tåkeprat* publiseres uklare formuleringer fra offentlig sektor:

«Inndragning hvoretter vinning som er oppnådd ved en straffbar handling helt eller delvis kan inndras hos den som vinningen er tilfalt.»

Uttalelse fra påtalemyndighetene, publisert på www.klarspråk.no.

Eksemplene anonymiseres før de legges ut. Slike «gapestokker», selv en mild en

Da *The Plain English Foundation* i Australia gjennomførte en undersøkelse blant 30 australske offentlige virksomheter i 2009, fant man at de viktigste motivasjonsfaktorene for å starte klarspråksprosjekter var

- at andre etater hadde hatt suksess med klarspråksarbeid
- at en rutinegjennomgang hadde avdekket intern svikt
- at det fantes ildsjeler internt som ville og kunne drive arbeidet

Kritikk utenfra viste seg å være mindre viktig.

Bygg en klarspråkskultur

- identifiser fordeler og gevinster
- sørg for å få støtte fra ledelsen
- kurs ansatte og sørg for at de får skrivetrening
- følg opp arbeidet, vær engasjert og lag gode verktøy
- involver brukerne i prosessen
- ha det gøy

som dette, må selvsagt brukes med kløkt og omhu. Det er lite å vinne på å henge ut enkeltmedarbeidere foran hele arbeidsstokken. Men klarer du å gå fram med et glimt i øyet, kan eksempelets makt være stor.

Gjør suksesshistorier til felleseie

Ros arbeidet og de involverte, og skryt av resultatene dere oppnår. Hvis nettstatistikkene viser at besøkstallene øker på en nettside som dere har endret, eller hvis noen får ros fra en mottaker, kan du gjerne videreformidle det til hele virksomheten underveis i prosjektet. Ikke spar karamellene til sluttrapporten. Framskritt gir motivasjon i det videre arbeidet og kan hjelpe kollegaer til å få øynene opp for hvor viktig det er å arbeide med språket. Vis fram før- og etter-eksempler når dere har gjort forbedringer, spre de gode tilbakemeldingene og gjør hver seier til allemannseie.

Lag språkmateriell og hold kurs

For å skape kulturendringer trenger man konkret og håndfast materiell, som retningslinjer for brev eller nettsider og interne språkveiledninger, ofte kalt språkprofiler. En språkprofil kan være alt fra en kort stikkordliste med tips og skriveregler til en omfattende trykksak som omtaler rettskriving, sjangerspråk osv. Språkprofiler i det offentlige avklarer ofte hvordan relevante lover, institusjoner og sektorbegreper skal omtales. Mange lager også termlister som en del av språkprofilen, med oversikt over terminologi som er relevant for deres virksomhet.

På www.klarspråk.no finner du skrivehjelp, klarspråksplakaten med enkle skriveråd og mange eksempler på språkprofiler. I stedet for å lage en ny språkprofil fra grunnen av kan hver enkelt virksomhet klippe og lime fra andres profiler og fra tips som er lagt ut på nettstedet, og utvikle sin egen språkprofil på den måten. Det er hyggelig om du krediterer virksomheten du henter stoff fra.

Hold språkkurs med utgangspunkt i deres egne språklige utfordringer og deres interne språkmateriell, som profiler og termlister. Det kan lønne seg å gjennomføre temakurs slik at ulike medarbeidere kan finne de kursene som er mest relevante for dem.

Temakurs kan for eksempel ta for seg

- skriving for nettet
- lovspråk og regelformidling
- klarspråk og nynorsk
- brev- og vedtaksskriving
- forskningsformidling
- språket i selvbetjeningsløsninger og i nettskjemaer

Arranger gjerne egne språkkurs for ledere, siden de har et særlig ansvar for å følge opp språkarbeidet.

E-læringskurs var løsningen for Utlendingsdirektoratet (UDI) da direktoratet skulle velge kurstype for gamle og nye medarbeidere. E-læringskurs har en investeringskostnad, men gir lave kostnader på sikt siden ansatte kan ta kurset ved sin egen datamaskin, når det passer for dem. Les mer om UDIs e-læringskurs på side 105.

Det er viktig at den enkelte opplever at det blir enklere og mer tilfredsstillende å skrive klart og mottakervennlig. Da kan det være lurt å opprette språkstøtte på intranettet, der medarbeidere kan sende inn språkspørsmål og raskt få svar. Godt synlige lenker til nettbaserte ordlister, til synonymordbøker og til andre nyttige verktøy på www.klarspråk.no kan også være til hjelp for den enkelte. Intern erfaringsdeling på blogger og diskusjonsforum kan egne seg på noen arbeidsplasser.

Evaluer og dokumenter resultater

Alle som ønsker å sette i gang et klarspråksprosjekt, bør tidlig tenke igjennom hvilke effekter de ønsker at prosjektet skal få, og hvordan de skal evaluere resultatene. Ved å evaluere prosjektet får du verdifull kunnskap om hvorvidt de oppsatte målene er nådd, og hvordan du kan gjøre det bedre neste gang. Dessuten skaffer du deg erfaringer som kan overføres til andre typer prosjekter.

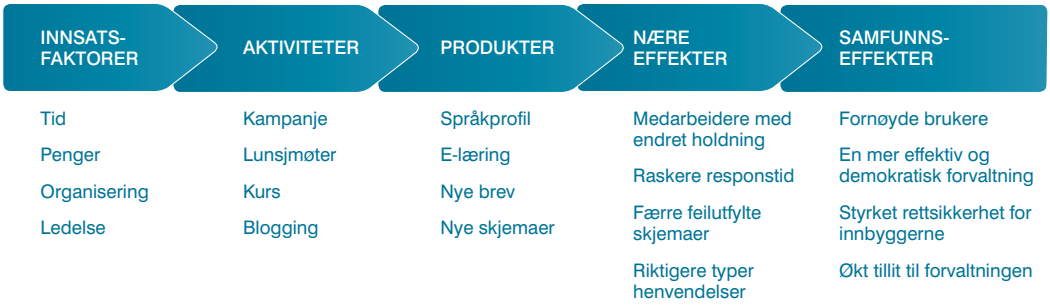
Det å kunne påvise konkrete resultater, for eksempel innsparinger etter at et klarspråksprosjekt er gjennomført, gir tunge argumenter for å fortsette språkforbedringsarbeidet. For å kunne dokumentere resultater må man i utgangspunktet ha dokumentert og analysert førsituasjonen godt.

Her er noen tips om hva man kan undersøke for å måle resultater:

- henvendelser og tilbakemeldinger til kunde- eller servicesenteret
- saksbehandlingstiden som knytter seg til enkelte brev og skjemaer
- responsen på brev som krever at mottaker svarer, feilutfyllinger av skjemaer osv.
- klagestatistikken
- nettstatistikkene, antall besøk, hvor lang tid leserne bruker på en nettside, og frafallsprosenten
- bruker- og tilfredshetsundersøkelser
- fokusgruppetester av tekster før og etter prosjektet
- medarbeiderundersøkelser
- kartlegginger av språkbruken før og etter prosjektet, gjerne utført av eksterne konsulenter

For at det skal være mulig å evaluere prosjektet eller resultatet, bør du formulere målene på forhånd slik at du har noe å vurdere resultatene imot. Målene bør være beskrevet i prosjektplanen og være konkrete og realistiske. Derfor er det viktig å planlegge evalueringen allerede fra begynnelsen.

Effektkjeden



Modellen ovenfor – effektkjeden – viser sammenhengen mellom innsatsfaktorer, aktiviteter, produkter og tjenester og effekter i et klarspråksprosjekt. Det er mulig å sette opp mål for ulike deler av kjeden og evaluere resultatene separat. Noen ganger kan det være lærerikt å evaluere innsatsfaktorene ved å rette søkelyset mot planleggingen, organiseringen og selve gjennomføringen av prosjektet. Andre ganger er det mer interessant å finne ut hvilke effekter prosjektet har hatt for samfunnet og brukerne. Er flere blitt mer fornøyde med språket i brev og skjemaer? Mottar virksomheten færre feilutfylte skjemaer? En generell utfordring er at jo lenger ut i effektkjeden man måler, desto vanskeligere blir det å finne effekter som klart og entydig kan identifiseres som et resultat av prosjektet.

Reglementet for økonomistyring i staten krever at alle virksomheter skal gjennomføre evalueringer for å få informasjon om effektivitet, måloppnåelse og resultater innenfor hele eller deler av virksomhetens ansvars- og aktivitetsområde. Du kan lese mer om evaluering på nettstedet til Senter for statlig økonomistyring, www.sfso.no, og nettstedet til Direktoratet for forvaltning og IKT, www.difi.no.

Et eksempel

Statens vegvesen måler virkninger

I Statens vegvesen (Vegvesenet) har en forprosjektgruppe satt opp fem mål for etatens språkforbedringsarbeid. Vegvesenet skal evaluere virkningen av språkarbeidet grundig for blant annet å skape engasjement og finne ut om målene nås.

Vegvesenets fem mål er

1. å forbedre språket i skriftlig kommunikasjon slik at det blir klart, enkelt og forståelig
2. at mottakerne skal forstå sine plikter, rettigheter og muligheter første gang de får dem presentert
3. at Vegvesenet skal oppfattes som åpent og kundevennlig gjennom den skriftlige kommunikasjonen sin
4. at ansatte skal få forståelse av hvilke gevinster klarspråk gir
5. at ansatte skal få kunnskap til å praktisere klarspråk, både internt og eksternt

Vegvesenet skal evaluere språkarbeidet

a) *på forhånd*

- ved å kartlegge intern praksis og interne holdninger og ønsker (Questback-undersøkelse på intranettet)
- ved å undersøke hvordan publikum oppfatter Vegvesenets språk (Questback-undersøkelse på www.vegvesen.no og på e-post)

b) *underveis*

- ved å få vurdert konkrete tekster etter innspill fra førstelinjetjenesten (fokusgrupper, Questback-undersøkelse)
- ved å teste konkrete tekster på mottakerne (fokusgrupper)

c) *etter*

- ved å gjenta tidligere evalueringer

Les også om Lånekassens bruk av fokusgrupper på side 53.

Aldri ferdig ...

Språkforbedring er et kontinuerlig arbeid, det er ikke noe man noen gang blir ferdig med. Det er svært viktig å sette språkarbeidet i system og sørge for at det blir en del av de faste rutinene og gjøres til en integrert del av virksomhetens drift. Hvordan språkarbeidet skal bli til en del av den daglige driften, bør være noe man tenker på allerede ved begynnelsen av prosjektet.

Målet er altså at språkforbedringsprosjektet skal få varige virkninger i organisasjonen. I prosjektperioden gir ekstra midler og oppmerksomhet driv til klarspråksarbeidet. Hvordan holder du på medarbeidernes oppmerksomhet om språket og sikrer at de ikke faller tilbake til gamle (u)vaner?

Du bør vurdere tiltakene du har iverksatt i prosjektperioden, og videreføre dem som du tror kan gi varige virkninger. Samtidig er det viktig å finne en god måte å organisere arbeidet på også etter prosjektperioden.

Her er noen mulige måter å organisere språkarbeidet på slik at du sikrer at tiltakene blir fulgt opp etter at prosjektet er avsluttet:

- faste «språkgrupper» som har ansvar for å videreføre noen av prosjekttiltakene
- en intern språktjeneste med for eksempel jurister, IKT-medarbeidere og kommunikasjonsfolk som kan svare på spørsmål
- egne skjema- og brevutvalg som vurderer alle nye dokumenter
- en plan for systematisk revidering av eksisterende skjemaer og brev
- språkansvar som fast stillingsdel for en eller flere ansatte
- språk som særskilt ansvarsområde for kommunikasjonsenheten
- språkpolitikk og språkarbeid nedfelt i virksomhetsplaner og styringsdokumenter
- språk som fast tema på avdelings- og ledermøter
- språknettverk sammen med andre virksomheter
- systematisk vedlikehold av lenkesamlinger, språkprofiler, retningslinjer
- videreføring av rapporteringskrav til ledere og mellomledere
- fast språkspalte på intranettet eller i internpublikasjonen

4 Klarspråksarbeid i Norge

Arbeid med språket i det offentlige har lange tradisjoner i Norge, og siden 1950 har det vært satt i verk flere enkelttiltak for å få til et mer forståelig forvaltningsspråk. Som et ledd i Bondevik II-regjeringens handlingsplan *Et enklere Norge* sa daværende moderniseringsminister Morten Andreas Meyer at han ville ha «en offentlig sektor som svarer innbyggerne med et språk som er enkelt å forstå». På samme tid laget Statskonsult (i dag Direktoratet for forvaltning og IKT, forkortet Difi) og Språkrådet hjelpemiddelet *Språksjekken. En hjelp til bedre språk i staten*. I denne perioden ble det også holdt mange skrivekurs for forvaltningen, og i 2005 opprettet regjeringen en egen språktjeneste for statsorganer i Språkrådet.

I 2008 fikk Difi i oppdrag fra det nåværende Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet å arbeide for et klart språk i staten. Sammen med Språkrådet etablerte Difi prosjektet *Klart språk i staten*.

Prosjektet *Klart språk i staten*

Klart språk i staten ble etablert i 2008 for å få flere statlige virksomheter til å skrive enkelt og klart når de kommuniserer med publikum. Prosjektet skal bidra til å fremme demokratiet, øke tilliten til forvaltningen og redusere det ekstraarbeidet som uklart og dårlig språk kan føre til.

Tidligere fornyingsminister Heidi Grande Røys var opptatt av at alle skulle kunne forstå brev, skjemaer og veiledninger fra det offentlige.

– For innbyggjaren skal offentleg sektor vere enkel og grei å ha med å gjere. Alle skal kunne forstå sine rettar, plikter og moglegheiter. Eit demokrati kan ikkje fungere om folk ikkje skjønnar kva det offentlege skriv, sa Grande Røys da hun lanserte prosjektplanene.

En prosjektgruppe med seks representanter fra Difi og Språkrådet har samarbeidet tett siden planleggingen startet i 2008. I mars 2009 ble prosjektet offisielt lansert, og nettstedet www.klarspråk.no ble åpnet.

Prosjektet har i tillegg hatt en ressursgruppe med representanter fra store, publikumsrettede virksomheter. I ressursgruppen sitter representanter fra Utlendingsdirektoratet, Statens pensjonskasse, Arbeids- og velferdsdirektoratet, skatteetaten, Fylkesmannen i Hordaland, Lånekassen, Nærings- og handelsdepartementet, Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet, Høgskolen i Oslo og Brønnøysundregistrene. Gruppen gir viktige innspill til prosjektgruppen, samtidig som medlemmene deler kunnskap og erfaringer med hverandre.

Prosjektet *Klart språk i staten* har per desember 2010 etablert

- en ordning for tildeling av økonomisk støtte og faglig rådgivning
- flere ulike typer kurs
- en årlig klarspråkspris
- et eget nettsted, www.klarspråk.no
- ulike møtesteder der myndighetene kan dele erfaringer

Klarspråksprisen

Klarspråksprisen er en belønning for godt og klart språk i statsforvaltningen. Prisen går til statsorganer som gjør en ekstraordinær innsats for å bruke et klart, godt og brukervennlig språk i sine tekster til publikum. Juryen legger særlig vekt på at informasjon om rettigheter, plikter og muligheter er beskrevet på en lettfattelig måte.

Statsorganer som nomineres, må kunne vise til

- klar og lett forståelig informasjon med mottakerrettet språk til publikum (i for eksempel skjemaer, veiledninger, brev og nettekster)
- systematisk og dokumentert innsats for godt språk, både på nynorsk og bokmål
- et språkarbeid som involverer store deler av virksomheten

Prisvinneren må ha gjennomført konkrete tiltak med gode resultater. Det teller også positivt om arbeidet i tillegg er nyskapende.

Prisen skal både være en belønning for arbeidet som er gjort, og en oppmuntring til å fortsette innsatsen med å skrive klare og brukertilpassede tekster. Det er også et mål at prisvinneren inspirerer andre statsorganer til å gjennomføre liknende tiltak.

Det er fornyingsministeren som deler ut prisen.

Prisvinnere
2009: Lånekassen
2010: Utlendingsdirektoratet

Foto: Svein Arne Orvik, Språkrådet

Klarspråksprisen, utformet av Maud Gjeruldsen Bugge og produsert ved Hadeland Glassverk.

Glasskulpturen som prisvinneren får, er utformet av Maud Gjeruldsen Bugge, som er kunstnerisk leder og designsjef ved Hadeland Glassverk. Oppdraget hun og Hadeland Glassverk fikk fra prosjektet *Klart språk i staten*, var å utforme en pris der både utformingen og materialet symboliserer klar og god kommunikasjon.

Klarspråksprisen i støpeskjeen. Foto: Hadeland Glassverk

Støtteordningen

I løpet av 2009 og 2010 har prosjektet *Klart språk i staten* delt ut over fire millioner kroner i prosjektstøtte og til kurs og rådgivning. Målet med støtteordningen er å hjelpe statsorganene med å komme i gang med egne språkforbedringsprosjekter eller styrke prosjekter som allerede er i gang. Prosjektet har lagt stor vekt på deling av kunnskap og informasjon, og de som mottar støtte fra prosjektet, forplikter seg til å dele erfaringene sine med andre.

Midlene er blant annet brukt til å

- forbedre skjemaer, maler, vedtakstekster, brev, nettekster og veiledningstekster
- lage språkprofiler, retningslinjer og ordlister
- kartlegge og gjennomgå språklige problemområder
- holde skrivekurs og seminarer og gjennomføre andre opplæringstiltak
- utvikle e-læringskurs
- evaluere tiltak

Ta gjerne kontakt med noen av dem som har fått støtte for å få idéer og lære av dem. Mange av prosjektene er også er omtalt under *Lær av andre* på www.klarspråk.no.

Nasjonalt kompetansesenter for læring og mestring
Mattilsynet
Helseøkonomiforvaltningen
Fylkesmannen i Troms
Fylkesmannen i Aust-Agder
Fylkesmannen i Finnmark
Fylkesmannen i Nord-Trøndelag
Fylkesmannen i Rogaland
Fylkesmannen i Østfold
Utdanningsdirektoratet
Lånekassen
Nav
Husbanken
Huseby kompetansesenter
Direktoratet for naturforvaltning
Høgskolen i Ålesund
Kunnskapsdepartementet/Utdanningsdirektoratet
Høgskolen i Bergen
Statens pensjonskasse
Utlendingsdirektoratet
Likestillings- og diskrimineringsombudet
Kystverket
Statens strålevern
Statens kartverk Tinglysing
Sjøfartsdirektoratet
Statens vegvesen
Skattedirektoratet
Arbeidsdepartementet
Barne-, ungdoms-, og familiedirektoratet
Bioteknologinemda
Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet
Brønnøysundsregistrene
Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap
Universitetet i Bergen
Utenriksdepartementet

Disse mottok støtte fra prosjektet *Klart språk i staten* i 2009/2010.

5 Eksempler på klarspråksarbeid

Elleve statsorgan og to kommunar fortel om klarspråksarbeidet sitt. Her finn du historiene bak språkarbeidet, praktiske råd, sjekklister og nyttige døme. Etatane har delt både gode og mindre gode erfaringar, så gå til kjelda og bli inspirert! Nokre av etatane har fått støtte til språkarbeidet frå prosjektet *Klart språk i staten*, andre ikkje.

Direktoratet for naturforvaltning – betre nettspråk ..... **side 30**
Direktoratet for naturforvaltning såg at nettekstane sprikte både i form og i innhald. Løysinga var å lage klare retningslinjer for nettskriving. No skal klart, godt og brukarvenleg språk kjenneteikne nettstaden.

Utlendingsdirektoratet – ny lov ga fart til omfattende språkkampanje ..... **side 35**
En ny utlendingslov gjorde at Utlendingsdirektoratet (UDI) likevel måtte endre innholdet i mange brev og annen informasjon. UDIs språktiltak omfatter blant annet en språkprofil, en stor motivasjonskampanje for klarspråk, råd og tips på intranettet og et eget e-læringskurs i klarspråk. UDI vant Klarspråksprisen i 2010.

Fylkesmennene – felles skrivereglar ..... **side 40**
Fylkesmennene har valt å gå saman for å gjere språket sitt betre og meir tilgjengeleg utan å måtte gå på akkord med fagleg presisjon og kvalitet. Kor systematisk språkarbeidet er ved dei ulike embeta, varierer, men det er brei semje om at klart og riktig språk er viktig – og at det er mykje som kan betrast.

Nav – film formidler muligheter ..... **side 46**
Nav Rogaland tok initiativet til å lage en informasjonsfilm som forklarer det mest grunnleggende i foreldrepengeordningen. Filmen skaper i tillegg interesse for mer fleksible ordninger for vordende og nybakte foreldre.

Lånekassen – penger spart på klart språk ..... **side 50**
Lånekassen har et eget brevnettverk med ansvar for kvaliteten i standardbrev som skal til publikum. Etaten gjennomfører også brukerundersøkelser jevnlig for å finne ut hvordan mottakergruppen forstår regelverk, tekster og begreper. Lånekassen vant Klarspråksprisen i 2009.

Skatteetaten – språkprofil og betre språkrutinar side 55
Skatteetatens visjon fram mot 2015 kan summerast opp i mottoet «eit samfunn der alle vil gjere opp for seg». For å nå måla sine har skatteetaten mellom anna laga språkprofil og retningslinjer for standardbrev.

Fiskeri- og kystdepartementet – klarspråk og språkjamstelling side 62
Leiinga i Fiskeri- og kystdepartementet har slått fast at klarspråk er eit leiaransvar. Departementet driv systematisk språkarbeid og har eigen språkrøktar, og dei tilsette går på klarspråkskurs og nynorskkurs.

Statens pensjonskasse – fra prosjekt til mønsterpraksis side 70
Statens pensjonskasse (SPK) arbeider systematisk med språket i standardbrev og annen informasjon. Arbeidet har sterk forankring i ledelsen. SPK har arbeidet mye med å gjøre komplisert regelverk tilgjengelig, noe en pensjonskalkulator og pensjonsreformen på tegnspråk er gode eksempler på.

Kyrkjerådet – nynorsk for betre bokmål side 79
Kyrkjerådet fekk høyre at tekstane deira var for byråkratiske. Løysinga var å sjå nøyare på nynorsken. Å starte med ein nynorsk tekst gav også betre bokmål.

Likestillings- og diskrimineringsombudet – tung juss i klare ordelag side 84
Likestillings- og diskrimineringsombudet skriver juridiske tekster med menigmann for øye. Et sammendrag sikrer at mottakeren får med seg det viktigste, og språket i de juridiske tekstene er klart og godt.

Helseøkonomiforvaltninga – godt språk som omdømmebygging side 88
Klart språk er ein viktig del av omdømmebygginga for den nye organisasjonen HELFO, som har ansvaret for å forvalte helseøkonomien i heile landet. Etaten har starta eit stort brevmalarbeid og fastsett retningslinjer for nettspråket. HELFO har òg vedteke einskaplege skrivemåtar for namna på einingane sine.

Kommunene – tett på innbyggerne side 93
Kommunene produserer store mengder vedtak, retningslinjer og informasjonsskriv og har mer direkte kontakt med innbyggerne enn de fleste andre myndigheter. De to kommunene Fredrikstad og Oslo forteller om språkarbeidet sitt.

Direktoratet for naturforvaltning – betre nettspråk

Klart, godt og brukarvenleg språk skal kjenneteikne nettstaden til Direktoratet for naturforvaltning (DN). Internett er no den viktigaste formidlingskanalen for mange verksemder, og direktoratet såg at nettekstane sprikte både i form og i innhald. Det kom kritikk utanfrå, og direktoratet var tvinga til å gjere noko. Løysinga var å lage klare retningslinjer for nettskriving.

Direktoratet for naturforvaltning ligg under Miljøverndepartementet. Rundt 300 medarbeidarar, dei fleste i Trondheim, arbeider for å bevare og styrkje naturmangfaldet og leggje til rette for friluftsliv og bruk av naturressursar.

DN har satsa på språket på nettsidene og utvikla eigne språklege retningslinjer – ein språkprofil – for www.dirnat.no. Dette var eit overkommeleg prosjekt med eit passande ambisjonsnivå – eit viktig kriterium for å lukkast med klarspråksprosjekt.

DN null poeng

– Ein av grunnane til at vi ønskte å utvikle ein språkprofil for nettstaden, var at vi fekk 0 av 3 moglege poeng på lesarvenlegheit i den kvalitetsvurderinga Difi[6] gjennomførte av offentlege nettstader i 2008. Det var temmeleg deprimerande lesnad, fortel nettredaktøren Guri Sandvik.

Dei informasjonsansvarlege innsåg at dei mangla gode rutinar for kvalitetssikring av både språk og innhald på nettsidene. Dei hadde etablert nettstaden utan å tenkje så mykje på kvifor dei eigentleg skulle vere på nettet, og kva dei ville at brukarane skulle gjere på nettstaden deira. Dei hadde ingen tydeleg nettstrategi, ingen tydelege mål for nettstaden, og målgruppene var ikkje definerte. Nettstaden var etter kvart vorten innhaldsrik og var i grunnen svært viktig, men ingen hadde sett på eller tenkt på heilskapen. Nettstaden hadde rett og slett vakse over hovudet på direktoratet.

DN tok til seg kritikken frå Difi, for innhaldet var nokså uklart for brukarane. Somme nettsaker var godt lesestoff, medan andre kunne framstå som meiningslause.

To fluger i ein smekk

Då det prekære spørsmålet om betre språk og formidling på nettet dukka opp, var direktoratet allereie i gang med ein prosess for å lage ny nettstad og ny grafisk profil. Dermed kunne dei her slå to fluger i ein smekk og nytte høvet til å også ta tak i språket på den store og komplekse nettstaden.

Informasjonsavdelinga kjende til at Klima- og forureiningsdirektoratet hadde fått laga ein språkprofil, og den vart lesen med stor interesse. DN hadde mange av dei same behova som Klima- og forureiningsdirektoratet, om enn i mindre skala.

6 Direktoratet for forvaltning og IKT.

Prinsipp for klarspråk

I språkprofilen til Direktoratet for naturforvaltning blir dei ansatte oppmoda om å tenkje igjennom desse punkta før dei går i gang med å skrive:

- Kven er målgruppa, og kva er oppgåva til teksten?
- Skriv for dei som kan minst om saka.
- Ta utgangspunkt i kven saka er viktig for.
- Vurder om Internett er riktig kanal.

Dei konkrete råda i profilen er heilt i tråd med prinsippa for klarspråk og handlar mellom anna om å

- unngå passiv
- bruke verb heller enn substantiv
- bruke *du, de* og *vi*
- strukturere teksten med gode titlar, mellomtitlar, avsnitt og meiningsberande lenkjer

Ønsket var å starte eit avgrensa språkprosjekt som tok føre seg nettstaden. Direktoratet budsjetterte med at prosjektet ville koste 30 000 kroner, og denne summen fekk dei gjennom støtteordninga i prosjektet *Klart språk i staten*.

Klart formål og støtte frå leiinga

Det var informasjonsavdelinga som både tok initiativet til nettprosjektet og gjennomførte det, og avdelinga hadde god støtte frå leiinga heile vegen frå start til mål. Direktøren involverte seg i innhaldet på nettstaden og var oppteken av at tekstane skulle vere klare og tydelege.

Eit formål med klarspråk er å kommunisere best mogleg med alle, og dette er klart både for leiinga, dei informasjonsansvarlege og stadig fleire andre medarbeidarar. DN er eit statsorgan som ofte arbeider med saker der frontane kan vere steile, til dømes i forvaltinga av rovdyr og villaks.

Direktoratet meiner det er viktig for demokratiet at slike kontroversielle tema vert omtalte på ein så enkel og tydeleg måte som det er rom for. Strukturen i alle saker på nettet skal derfor vere oversiktleg og språket så forståeleg som emnet tillèt.

Kjøpte konsulenthjelp

Våren 2009 tok DN kontakt med eit konsulentfirma og fekk tilbod på ein profil og eit opplegg som kunne passe. Bestillinga var ein språkprofil som sa noko om korleis språket på nettstaden skal vere, både gjennom overordna retningslinjer og konkrete skriveråd. Målet var å bruke klare og tydelege setningar som lesaren ikkje kan misforstå, og at lesaren ikkje skal bruke meir tid enn nødvendig på å få med seg

innhaldet. Samstundes var det viktig for DN å nytte eit profesjonelt språk som høver for eit direktorat, og som fortel tydeleg om rolla og oppgåvene til direktoratet.

Direktoratet gjekk igjennom kommunikasjonsplanen med språkkonsulentane og gav dei den informasjonen dei trong for å bli kjende med organisasjonen og tekstproduksjonen. Ein månad seinare låg det første utkastet på bordet.

Etter ein del justeringar var språkprofilen på plass. Han vart på 16 sider og er tredelt: Ein del handlar om godt språk generelt, ein del tek føre seg struktur og komposisjon, og den siste delen handlar om korrekt språk, til dømes skriving av tal og datoformat. I tillegg vart det laga ei eiga sjekkliste for alle skribentane i direktoratet, og den ligg lett tilgjengeleg på intranettet.

Rask betring

Dei nye, faste reglane vart tekne i bruk utan sverdslag. Alle var samde i at språkprofilen peikte ut den vegen ein måtte gå, og endringane på nettet lét ikkje vente på seg. Eit døme på positiv endring var ingressane til nettsakene. Før språkprosjektet kunne somme lage svært lange innleiingar med opptil tre avsnitt, medan andre ganske enkelt lét vere å skrive ingress.

Det er nedfelt i språkprofilen at det skal vere ingress i alle saker, og at ingressen skal ha ei maksimumslengd på 50 ord. Med ein slik heimel kan nettredaksjonen tillate seg å vere streng med skribentane.

Informasjonsavdelinga såg at ein måtte jobbe meir med å få andre i direktoratet til å bruke språkprofilen. Det var enkelte som leverte korrekte tekstar der ein kunne gjenkjenne dei nye retningslinjene, men langt frå alle. Det står att litt jobb med å få alle dei som skal skrive for nettet, til å ta den nye profilen i bruk. Likevel: Etter introduksjonen i 2009 kunne informasjonsavdelinga konstatere at kommunikasjonen til direktoratet på nettet enno ikkje var heilt perfekt, men han var mykje meir einsarta enn før språkprosjektet.

«Språkprofilen er først og fremst eit verktøy for nettredaksjonen og dei som publiserer stoff, men no har vi fått signal om at leiinga er interessert i å vidareføre språkarbeidet og utvikle ein språkprofil for alle kommunikasjonsflater i direktoratet.»

Forkortingar er ekskluderande

Sjølv om informasjonsavdelinga og leiinga i direktoratet hadde mykje erfaring med å skrive tekstar, var dei glade for å få ei retteleiing dei kunne slå opp i for å få vite kva val dei hadde. Det dukka opp fleire gode råd som dei ikkje hadde tenkt over tidlegare. Ei aha-oppleving var at forkortingar ofte framstår som stammespråk for ein tilfeldig lesar og kan oppfattast som ekskluderande. Det er ikkje sikkert at den som slår opp på nettsidene, vil forstå at «MD» tyder «Miljøverndepartementet», sjølv om bokstavparet er mykje brukt. Det same galdt forkortinga av namnet på direktoratet sjøl, «DN». Ikkje mange kjenner att Direktoratet for naturforvaltning ut frå dette. Derfor skjønte dei fleste at rådet om å gjengje heile namnet tidleg i dokument er fornuftig. Først deretter kan ein gå over til å skrive forkortinga.

Vil ha med alle

– Språkprofilen er først og fremst eit verktøy for nettredaksjonen og dei som publiserer

En ny metode for å vurdere lesekyndighet viser at 54 prosent av Brasils befolkning er funksjonelle analfabeter. Det vil si at de ikke kan bruke sine lese- og skriveferdigheter til å fungere eller avansere i samfunnet.[7] For å sikre rettighetene til disse menneskene jobber offentlige myndigheter i Brasil aktivt med klarspråk og med universell utforming av offentlige nettsider og annet informasjonsmateriell.

7 Definisjon ifølge VOX: Kartläggingen av alfabetiseringsundervisning i Norden 2010.

stoff, men no har vi fått signal om at leiinga er interessert i å vidareføre språkarbeidet og utvikle ein språkprofil for alle kommunikasjonsflater i direktoratet, seier nettredaktør Sandvik nøgd.

Ein stor del av dei tilsette i Direktoratet for naturforvaltning på Tungasletta i Trondheim er universitetsutdanna. Mange har sjølvsagt naturvitskapeleg bakgrunn, men det er òg juristar, samfunnsvitarar, økonomar og humanistar i arbeidsstokken. Samnemnaren er at alle stundom – og stadig oftare – skriv tekstar som på eit seinare tidspunkt skal nå eit breitt publikum. Direktoratet opplever dette dagleg, for i Noreg har det alltid vore stor interesse for saker som vedkjem bruk og vern av naturen.

Dette er ein av grunnane til at direktoratet ønskjer å heve språkmedvitet hos alle dei rundt tre hundre tilsette. Det er ikkje alle i DN som er vane med å skrive tekstar for store og samansette målgrupper, og alle har noko å tene på å få eit meir medvite forhold til tekstar og skriveprosessar. Direktoratet ønskjer kartleggje språkbruken, mellom anna i brev og publikasjonar.

Neste steg blir å utvikle retningslinjer for alle tekstar i heile organisasjonen og følgje opp med skrivekurs.

Gode råd frå andre

Etter prosjektet hadde dei ansvarlege i direktoratet blant anna ein dialog med ressurspersonar i Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet om språkarbeid på nettet. Departementet hadde gode røynsler, som det gjerne delte med direktoratet. Eit råd var at ein må passe seg for «peikefingerråd» til skribentane. Det er viktigare å dra folk inn på ein positiv måte, til dømes gjennom diskusjon – og gjerne språkquiz under fredagskaffien eller jamlege språkkåseri for alle i lunsjen.

Utlendingsdirektoratet – ny lov ga fart til omfattende språkkampanje

«Klarspråk? Klart vi kan!» er mottoet for UDIs store språksatsing. Målet er at de ansatte skal tenke mer på hvem de skriver for, og bruke et språk som mottakerne forstår.

Utlendingsdirektoratet (UDI) er den sentrale etaten i norsk utlendingsforvaltning. UDI skal legge til rette for ønsket og lovlig innvandring og sørge for at de som oppfyller bestemte vilkår, får komme til Norge. Samtidig skal etaten drive kontrollvirksomhet og sørge for at systemet ikke blir misbrukt.

Utlendingsdirektoratet har jobbet målrettet med å forbedre språket sitt siden 2008, da arbeidet med å utvikle en språkprofil startet. Samtidig begynte direktoratet å planlegge en motivasjonskampanje for klarspråk. Kampanjen skulle bevisstgjøre og motivere medabeiderne og forberede dem på språkprofilen som snart skulle lanseres. Etter at språkprofilen var ferdig, utviklet etaten et e-læringskurs som skal lære gamle og nye ansatte de viktigste prinsippene fra språkprofilen. Sammen danner de tre tiltakene et solid grunnlag for at UDI skal kunne lykkes med sin språklige kulturrevolusjon.

UDIs språkmaskoter Klara og Klabert.

Ny lov ga puff

Arbeidet med å forbedre språket fikk drahjelp av en annen endring i organisasjonen: selve lovgrunnlaget for UDIs virksomhet. Første januar 2010 trådte nemlig en ny utlendingslov i kraft. Med den nye loven måtte UDI endre innholdet i mange av brevene sine, og de nye tekstene ble skrevet etter språkprofilens prinsipper. Dermed ble den nye skrivestilen raskt innarbeidet, både i nettekster, vedtak og brev.

Alle har rett til å forstå

Utgangspunktet for UDIs språkarbeid er at alle har rett til å forstå. Tidligere var det ikke uvanlig at brukere henvendte seg til UDI fordi de ikke forsto innholdet i brev de hadde fått. UDIs brukere har selvfølgelig krav på å bli informert om sine rettigheter, muligheter og plikter, og omverdenen skal enkelt kunne sette seg inn i regelverket. Derfor er målet for språkarbeidet at språket skal rette seg mer mot brukeren.

Ledelsen involverte seg

Ideen om en språkprofil oppsto i kommunikasjonsstaben. Et par andre etater hadde allerede laget en språkprofil, og dette ga

inspirasjon til å utvikle egne retningslinjer som var tilpasset UDIs behov. Ideen ble lansert for ledelsen, som støttet tiltaket. Ledelsen ble holdt orientert og kom med innspill underveis i arbeidet, og har også bidratt aktivt i diskusjonen om hvordan språkarbeidet skulle gjennomføres i organisasjonen.

Kampanjen var første skritt

Før UDI vedtok den endelige språkprofilen, gjennomførte direktoratet en intern klarspråkskampanje. Kampanjen varte i seks måneder og skulle begeistre, opplyse, bevisstgjøre og engasjere medarbeiderne. Deretter kunne profilen bli en naturlig oppfølging av klarspråkskampanjen.

Som en del av kampanjen utviklet UDI strekfigurene Klara og Klabert. Klabert fikk rollen som språkekspert og figurerer blant annet i språkprofilen, i brosjyrer og på plakater. Han har sin egen språkspalte på intranettet, der han kommer med tips og råd. Han svarer også på språkspørsmål fra de ansatte.

Språkeksperten Klabert.

Saftig markedsføring

For å skape litt ekstra oppmerksomhet har kommunikasjonsstaben jevnlig delt ut små og bokstavelig talt gode effekter med egne slagord – som sjokolader (*Klarspråk er deilig* og *Få smaken på klarspråk*), TBF-pastiller (som tas forebyggende mot trebokstavsforkortelser), drops (*Er du klar?*), klarspråkskrus (*Tørst på klarspråk*) og kulepenner (*Klarspråk – så blekket spruter*).

I tillegg besto kampanjen blant annet av en klarspråksbrosjyre, flere filmsnutter på intranettet, foredrag, konkurranser og quiz. For å markere lanseringen av språkprofilen arrangerte UDI også en språkuke med mange aktiviteter og flere foredrag om språk.

Den viktige profilen

Språkprofilen var klar i juni 2009 og ble delt ut til alle ansatte samme høst. Den gir retningslinjer for hvordan ansatte i UDI skal skrive. Retningslinjene gjelder for alle tekster, men det er også utviklet egne sjekklister for mange av de viktigste teksttypene. I tillegg inneholder språkprofilen blant annet rettskrivningsregler, tips og egne retningslinjer for nynorsk og en ordliste med forslag til synonymer for eller omskrivninger av vanskelige ord og faguttrykk. De viktigste prinsippene for godt språk ble oppsummert på en liten plakat som medarbeiderne har som en huskeliste ved plassen sin når de skriver (se side 38).

Selv om språkprofilen er trykket opp og delt ut til de ansatte, skal den være et levende

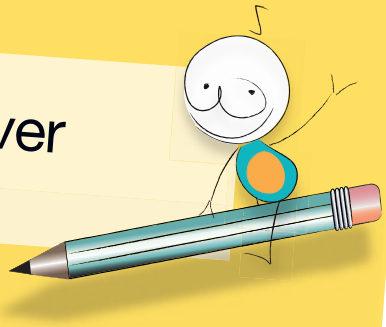
dokument som oppdateres og videreutvikles etter behov. Allerede våren 2010 laget UDI et nytt vedlegg med retningslinjer for vedtak. Egne vedlegg for asylintervjuer og for presentasjon av statistikk står for tur.

Forankring er forutsetningen for å lykkes

Språkprofilen ble utviklet av en bredt sammensatt gruppe medarbeidere i UDI i samarbeid med et språkkonsulentfirma. Alle avdelingene deltok med en eller flere representanter på arbeidsmøtene, og eksemplene ble diskutert fram og tilbake slik at de best mulig skulle representere reelle situasjoner. Dette var en viktig forutsetning for at de ansatte skulle føle et eierskap til innholdet, og for at UDI skulle lykkes med språkarbeidet.

Klarspråk er også tatt inn i medietreningen for ledere, og etaten skal arrangere flere hel- og halvdagskurs i godt språk for nøkkelpersoner i organisasjonen.

Slik skriver vi i UDI



Før du skriver,
skal du tenke gjennom disse spørsmålene:

- Hvorfor skriver du?
- Hvem skriver du til?
- Hva er hovedbudskapet ditt?
- Hva vil du at leseren skal vite eller gjøre etter å ha lest teksten?
- I hvilke sammenhenger skal teksten leses?
- Er teksten intern eller ekstern?

Når du skriver,
skal du følge disse retningslinjene:

1. Skriv for hovedleseren.
2. Bruk *du* og *dere*.
3. Skriv inkluderende.
4. Varier mellom *vi*, *Utlendingsdirektoratet* og *UDI*.
5. Skriv aktivt.
6. Bruk verb i stedet for å skrive om med substantiver.
7. Velg den mest konkrete formen av substantivene.
8. Gi nok eksempler og informasjon.
9. Bruk ord og uttrykk som leserne kan forstå.
10. Varier mellom korte og lengre setninger.
11. Skap god flyt ved hjelp av bindeord.
12. Ikke start setninger med en lovhenvisning.
13. Start med det viktigste.
14. Bruk sammendrag i lengre tekster.
15. Bruk punktlister for å skape oversikt.
16. Bruk underoverskrifter i tekster på over en halv A4-side.
17. Bruk overskrifter som gir god lesehjelp.

UDI
Utlendingsdirektoratet

UDIs klarspråksplakat *Slik skriver vi i UDI.*

Språkarbeidet har så vidt startet

Selv om språkprofilen foreligger og klarspråkskampanjen er gjennomført, er ikke språkarbeidet over. Mange tekster er endret, men spørsmålet er om UDI klarer å fortsette den gode utviklingen. Arbeidet videre består i å forenkle brevmaler og andre sentrale tekster og i å løse enkelte tekniske problemer slik at språket i vedtakene kan bli enda bedre. Etaten skal også få på plass rutiner som sikrer at de språklige retningslinjene blir fulgt i det daglige arbeidet.

Samtidig er det viktig å holde motivasjonen i organisasjonen oppe. Pådriverne i prosjektet har vært på besøk i mange avdelinger for å informere om språkarbeidet og drøfte hvilke muligheter og utfordringer avdelingene ser for sine egne tekster. De inviterer seg også inn i ulike prosjekter og tilbyr hjelp og støtte der.

– For oss har det vært viktig å involvere hele organisasjonen, og vi jobber mye med å holde språkbevisstheten oppe. I tillegg til det langsiktige språkarbeidet er minikampanjer og hyggelige overraskelser enkle midler som vi tror har god effekt, sier seniorrådgiver Tone Opdahl.

> *«For oss har det vært viktig å involvere hele organisasjonen, og vi jobber mye med å holde språkbevisstheten oppe. I tillegg til det langsiktige språkarbeidet er minikampanjer og hyggelige overraskelser enkle midler som vi tror har god effekt.»*

Merkbar holdningsendring

Å endre språkkulturen i en stor organisasjon krever bevisstgjøring og endringsvilje. I UDI har språkarbeidet ført til en holdningsendring. Det er godt forankret, og ledelsen har fulgt opp med klare forventninger til tekstene som skrives i avdelingene. Også medarbeiderne har blitt mye mer språkbevisste. Mange har latt seg begeistre, og flere har uttrykt at de er takknemlige for at noen endelig grep fatt i selve språket. Og språk- og ordvalg som enkelte var skeptiske til tidligere, er i dag helt naturlige. Språk er dessuten oftere et tema for debatt i møter og på intranettet.

Klabert har god oppdrift.

Fylkesmennene – felles skrivereglar

Det er til Fylkesmannen dei klagar. Stoffmisbrukaren som har fått avslag på legemiddelassistert behandling, gamlemor som har fått avslag på sjukeheimsplass, og skuleeleven som er misnøgd med karaktersetjinga til eksamen. Hit kjem naboklagar på byggjeplanar og søknader om skilsmisse. Fylkesmennene får oppdrag frå ulike departement, tilsyn og direktorat og sender truleg ut ein kvart million brev i året. I tillegg kjem e-postar og ei svær tekstmengd på www.fylkesmannen.no.

Fylkesmannen representerer staten i fylket. Embeta skal sjå til at den nasjonale politikken på ulike område blir kjend og følgd i fylka. Dei skal òg, gjennom klagesaksbehandling og tilsyn, sjå til at innbyggjarane får dei tenestene dei har lovfesta rett til. Administrativt ligg fylkesmennene under Fornyings-, administrasjons- og kyrkjedepartementet.

Fylkesmannsembeta har røter like tilbake til sysselmennene i mellomalderen. Fylkesmannen er embetsmann, utnemnd av Kongen i statsråd, og kvart embete er dermed eit sjølvstendig statsorgan. Alle fylkesmennene har ei felles nettløysing, men elles opptrer dei med sine eigne standardbrev og malar. Det finst ikkje noko organ som kan gjere bindande vedtak på vegner av alle. Fylkesmennene kan altså ikkje bli pålagde ei sams skrivenorm, men dei har valt å gå saman for å gjere språket sitt meir tilgjengeleg og rett utan å måtte gå på akkord med fagleg presisjon og kvalitet.

Kor systematisk språkarbeidet er ved dei ulike embeta, varierer, men det er brei semje om at klart og riktig språk er viktig – og at det er mykje som kan betrast. Fylkesmennene sjølve og avdelingsleiarane meiner at dei største barrierane mot å skrive lettfatteleg først og fremst er knytte til tradisjon og ønsket om å vere fagleg korrekt. Det viser ei kartlegging av språkrutinar og praksis ved fylkesmannsembeta frå 2009.

Den store utfordringa er å skrive eit allment forståeleg språk og samtidig sikre den faglege kvaliteten. Folk flest skal forstå kva det er dei får brev om – og konklusjonen – samtidig som Fylkesmannen skal vere sikker på at den informasjonen som er gjeven, er så korrekt at det held for ei eventuell rettssak. Tillit er eit grunnleggjande vilkår for arbeidet til Fylkesmannen, og alle skal vere trygge på at det som kjem frå Fylkesmannen, er til å lite på.

Vil stoffmisbrukaren forstå?

Spørsmålet som lovtolkarar og saksbehandlarar må stille seg i dag, er om det held at det statsorganet som skriv, oppfyller kravet til presisjon, eller om det også bør vere eit vilkår at mottakaren faktisk forstår innhal-

det i det som er skrive. La oss tenkje oss at ein stoffmisbrukar nett er kasta ut av et opplegg med legemiddelassistert behandling. Han har klaga vedtaket inn for Fylkesmannen. Om Fylkesmannen sender mannen eit avslag i form av eit fire siders brev om pasientrettar og vilkår for behandling med tilvising til lovparagrafar, føreset Fylkesmannen at mottakaren er både lesekunnig, juridisk interessert og tolmodig. Det er ikkje alltid tilfellet. Faren er stor for at vedkommande blir avhengig av advokathjelp for å forstå avslaget på klagen. Det ville vere til stor hjelp for mottakaren om Fylkesmannen først skriv at han får avslag, og så kjem med ei tydeleg grunngjeving for avslaget. Opplysningar om kva lovverk som er lagt til grunn, kan gjerne komme til slutt i brevstrukturen.

– Det er noko med å sjå føre seg mottakaren av brevet når vi skriv. Det kostar oss lite å oppsummere vedtaket først i brevet eller gjere det litt lettare å finne fram i brevet, seier Grete Riise hos Fylkesmannen i Hordaland.

Fylkesmennene vil bli betre

Viljen til betre språk er til stades. Kartlegginga av språkrutinane til fylkesmennene synte at alle gjerne ville ha betre språkkvalitet.

Leiarar ved dei 18 fylkesmannsembeta svarte at dei personleg var svært opptekne av språk. Dei meinte det var viktig med korrekt og god norsk. Men det klare kravet om å vere presis og korrekt såg somme tider ut til å stå i vegen for eit meir tilgjengeleg språk. Det var altså meir tradisjon og identitet enn til dømes ressursmangel som hindra fylkesmennene i å bruke eit enklare og tydeleg språk. Undersøkinga viste vidare at det er lite erfaringsdeling mellom embeta, slik at personlege eigenskapar og interesser hos sentrale medarbeidarar blir avgjerande. Det gjer arbeidet meir sårbart enn om det hadde vore forankra i universelle, formelle krav.

Dei viktige informasjonsfolka

No er det ikkje rett at fylkesmennene tok til å tenkje på klarare språk først då kartlegginga vart gjennomført i 2009. Eit initiativ vart teke alt i 2005, då informasjonsforumet til fylkesmennene for første gang søkte om midlar til klarspråk. Fylkesmennene fekk tilskot og klarsignal frå dåværande Fornyings- og administrasjonsdepartementet i 2008 og sette ned ei styringsgruppe med fylkesmann Kirsti Kolle Grøndahl i Buskerud som leiar. Grete Riise hos Fylkesmannen i Hordaland vart prosjektleiar.

Arbeidet har gjeve fleire resultat, mellom anna den nemnde kartlegginga av språkhaldningane hos fylkesmennene, ei tilråding om tiltak for alle embeta, ein rapport med oversikt over gjennomførte og planlagde tiltak ved embeta og eit felles utkast til ein språkrettleiar. Til no er det seks embete som har laga sin eigen rettleiar på grunnlag av dette utkastet. Det er òg etablert eit nært samarbeid med språktenesta for statsorgan i Språkrådet, og alle embeta har fått tilbod om eit eige, spesialtilpassa klarspråkskurs i 2010. Til no har åtte embete takka ja til dette.

«Det er ei tilvenjing å skrive enklare. Det er ein god ting at vi vil vere så ordentlege, men vi skal ikkje hindre folk i få informasjon om rettane sine. Dette er eit prosjekt vi ikkje kan avslutte!»

Kvifor er det så viktig?

Mykje av det fylkesmennene skriv, kan hamne i retten – og iallfall i avisene. Fylkesmennene blir flittig siterte av kommunar og medium.

– Språket vårt renn ut i alle retningar og fargar både kommunale planar og avisartiklar, som nettredaktøren til Fylkesmannen i Hordaland formulerer det.

Som mykje av det offentlege byråkratiet elles slit fylkesmennene både med eit tungt proposisjons- og utgreiingsspråk, innfløkt lovspråk, innforstått fagspråk og akademisk ekspertspråk.

Kravet om fagleg tyngd gjeld kvar enkelt tilsett. Særleg juristar synest det er vanskeleg å omformulere kompliserte tekstar og bruke ord og vendingar som dei ikkje finn att i det aktuelle lovverket. Det krev både tid og røynsle å gå ut av lovspråket og finne andre og enklare ord og formuleringar. Ei modernisering av lovspråket ville derfor vere til stor nytte for klarspråksarbeidet i forvaltninga.

Det hjelpte klarspråkssaka hos fylkesmennene at statsråden stilte seg bak prosjektet *Klart språk i staten* i 2008. Slik fekk dei dekning frå sine eigne overordna fagmiljø då dei skulle ta til med språkarbeidet i sin eigen organisasjon.

Slik gjer dei det i Hordaland

Hordaland er eit døme på korleis språkrøkta kan gå føre seg ved eit fylkesmannsembete. Embetet har om lag 180 tilsette, som i 2009 sende ut til saman 23 000 dokument.

Det er eit mål å ha like god kvalitet språkleg som fagleg, og embetet arbeider for å byggje opp eit godt nettverk av ressurspersonar i organisasjonen. Kvart år går 40–50 personar på skrivekurs. Dei bruker kurshaldarar frå den ordinære kursmarknaden, frå Språkrådet, frå NRK Nynorsk mediesenter og somme tider frå universitet og høgskular.

Språktest før tilsetjing

Eitt av råda frå prosjektleiinga til fylkesmennene er å språkteste alle som kjem til jobbintervju. Testinga kan til dømes vere å skrive eit kort nettoppslag ut frå ein innfløkt tekst på tjue minutt. På denne måten kan arbeidsgjevaren finne ut to ting om språket og språkforståinga til søkjarane:

a) kven som kan skrive

b) kven som får tak i essensen i det opphavlege dokumentet

Fleire embete har prøvd denne metoden med hell.

Moro å lage standardbrev

I klarspråksarbeidet er det viktig å ikkje fire på fagleg og juridisk presisjon. Når embeta lagar standardbrev, må dei derfor gjere det i samarbeid mellom fagfolk på det aktuelle området, juristar og kommunikasjonsfolk.

EUs klarspråkskampanje *How to write clearly* er lansert på alle de 23 offisielle EU-språkene i 2010. At EU-borgere skal få informasjon på sitt eget språk, er en grunnfestet rett som styrker EUs demokratiske legitimitet.

Her er noen av tiltakene i kampanjen:

- generelle skriveråd på tvers av alle språkene
- tilpassede råd for hvert enkelt språk
- tilbud om kvalitetskontroll av språket i kjernedokumenter
- konferanser for å dele erfaringer landene imellom

At det skal nyttast klarspråk, er ikkje først og fremst eit krav til kommunikasjonsrådgjevarane, men eit krav til alle saksbehandlarane. Å ta ein tekst opp på storskjerm og gå igjennom setning for setning i fellesskap sikrar både fagleg og språkleg kvalitet. I diskusjonane er det dessutan mykje fagleg usemje som blir avklara. Slikt gruppearbeid rundt ein skjerm har òg synt seg å gjere folk entusiastiske.

– Det hender folk ler så dei ristar, når dei ser kva vi har fått oss til å skrive, fortel Grete Riise.

Å gjere kvarandre gode

Kollegarettleiing er ein viktig språkrutine. Kollegarettleiing kan til dømes vere å sende eit utkast på ein rask e-postrunde til ein eller fleire for å få retta feil, få forslag om nye formuleringar og gjerne få hjelp til å komponere teksten betre før han går ut i verda som brev eller nettoppslag. Ein blir fort blind for sine eigne feil, men ser gjerne forbetringspunkt hos andre. Dette er god ressursutnytting og effektiv kvalitetssikring. Fylkesmannen i Hordaland har erfart at slik kollegarettleiing dessutan ofte kan avsløre fagleg usemje og usikkerheit som det kan vere greitt å få rydda opp i.

Ei tilvenjing å skrive enklare

Ein ting er spesifikke brev om innvikla saker. Her må ein somme tider trø varsamt og passe på at framstillingane ikkje blir for lettvinte når emnet er komplisert. På det generelle planet er derimot kravet om lettfatteleg lesestoff absolutt. I den alminnelege informasjonen på nettsidene legg Fylkesmannen i Hordaland vekt på at overskrift og ingress skal vere forståelege for kven som helst.

– Det er ei tilvenjing å skrive enklare. Det er ein god ting at vi vil vere så ordentlege, men vi skal ikkje hindre folk i få informasjon om rettane sine. Dette er eit prosjekt vi ikkje kan avslutte, seier Grete Riise.

I Finland har *Statsrådets svenska språknämnd* gjeve ut handboka *Svenskt lagspråk i Finland.* Føremålet med handboka er i første rekkje å samordne bruken av uttrykk og termar i det svenske forfatningsspråket og å fremje bruken av klart og forståeleg svensk lov- og forfatningsspråk hos dei statlege styresmaktene.

Slik er nokre av innleiingspunkta i språkrettleiaren til Fylkesmannen i Hordaland (2009):

Vi skriv høfleg, venleg og inkluderande

❶ **Vi bruker namnet Fylkesmannen og pronomenet *vi* aktivt i tekstar der det passar.**
Det er viktig å vise tidleg i teksten at det er Fylkesmannen som er avsendaren. Samtidig bør vi bruke *vi* når det passar. Det er med på å skape ein direkte kommunikasjon som vi er kjende med frå talespråket.

❷ **Vi vender oss direkte til mottakaren og skriv *du*/*de*.**
Høfleg tiltale (*De*/*Dykk*) er uvant for dei fleste og verkar i dag meir framandgjerande enn høfleg. Hovudregelen er derfor at vi skal bruke *du*. Høfleg tiltale blir berre nytta når De-forma er brukt tidlegare i teksten og det er grunn til å tru at mottakaren ventar det.

❸ **Vi vel formuleringane våre med omhug og prøver å unngå kansellistil.**
Tenk på lesaren når du skriv, og bruk ord som du veit at han eller ho forstår. Må du bruke eit vanskeleg ord, er det lov å forklare det. Når det er fleire lesarar, må vi prøve å gjere teksten forståeleg for alle.

❹ **Vi skriv så utfyllande at lesaren kan følgje og forstå argumentasjonen.**
Det er ikkje noko poeng i seg sjølv å skrive kort. Det viktigaste er å skrive forståeleg. Derfor bør vi unngå kompliserte formuleringar og leggje til forklarande tekst når det er nødvendig. Hugs at bodskapen vår skal nå fram til dei som treng han.

Kjelde: Fylkesmannen i Hordaland

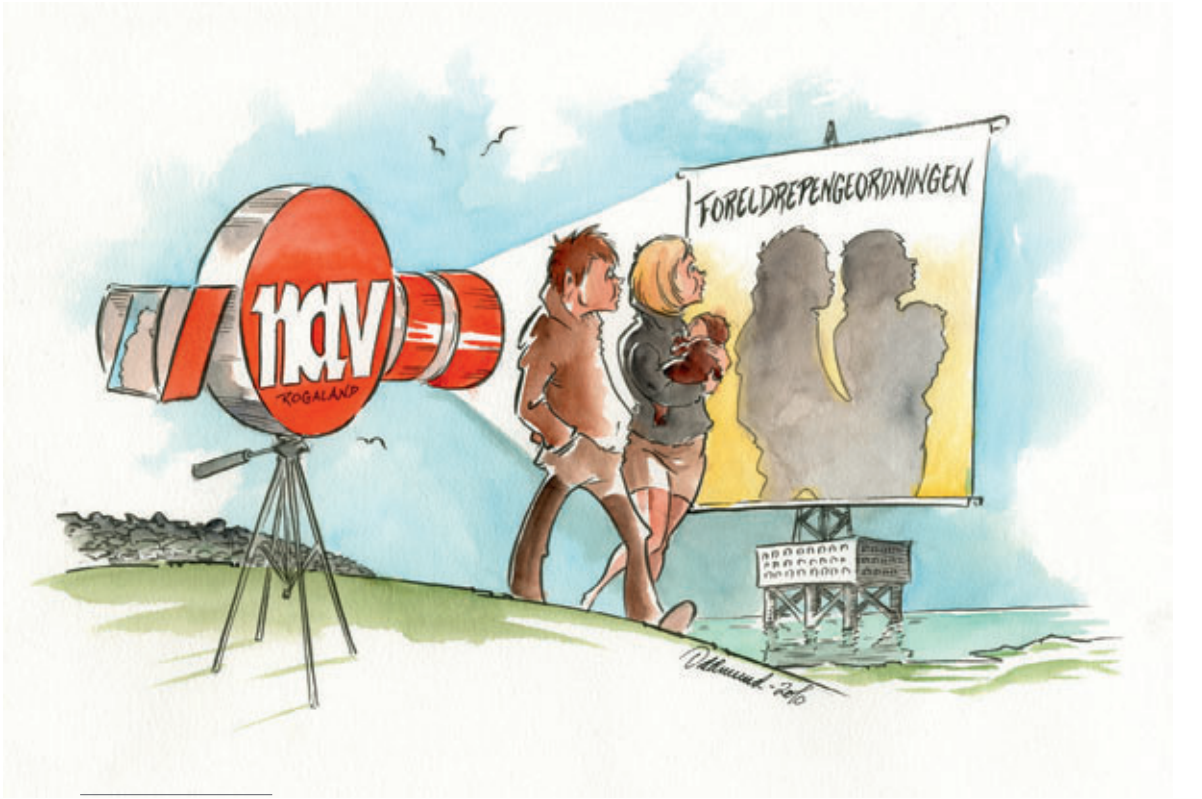
Nav – film formidler muligheter

Nav Rogaland brukte mye tid på gi vordende og nybakte foreldre en-til-en-rådgivning om grunnleggende regler i foreldrepengeordningen. En informasjonsfilm gjør nå noe av den jobben. I tillegg skaper filmen nysgjerrighet rundt mer fleksible ordninger.

Nav forvalter blant annet foreldrepengeordningen, som gir vordende og nybakte foreldre økonomisk mulighet til å være hjemme og ta seg av barna sine. I 2009 mottok i overkant av 134 000 personer foreldrepenger fra Nav.[8]

Mange velferdsordninger byr på store valgmuligheter for målgruppen. Og jo mer fleksibel ordningen er, desto mer komplisert er ofte regelverket. For den etaten som forvalter ordningen, kan det være vanskelig å forklare regelverket på en forståelig måte, slik at mottakerne skjønner hva slags muligheter de har, og hvilke konsekvenser ulike valg får.

Foreldrepengeordningen, som gir nybakte foreldre økonomisk kompensasjon for å være hjemme og ta seg av små barn, er en slik ordning. I den ligger det et vell av løsninger som gir målgruppen stor valgfrihet. Foreldrene kan dele permisjonsperioden mellom seg nesten som de vil. De kan også velge å strekke permisjonsperioden over



8 Kilde: Statistisk sentralbyrå

flere år eller å benytte seg av et såkalt *fleksibelt uttak,* som gir mulighet til dels å jobbe, dels å være hjemme.

> *«Forvaltningen tar det ofte for gitt at man er i stand til å orientere seg selv, men mange finner ikke fram i mylderet av skjemaer og veiledninger. Hvis folk ikke skjønner hvilke muligheter de har, er faren for rettstap stor.»*

Men stor fleksibilitet gjør det komplisert å velge. For å kunne velge den løsningen som gir den beste ordningen totalt sett, må familiene i målgruppen ha oversikt over hvilke muligheter som finnes. Mange av alternativene er også politiske virkemidler. Og hvis målgruppen ikke forstår eller bruker mulighetene i ordningen, vil ikke politikken få gjennomslag.

En film tar form

Nav, som forvalter foreldrepengeordningen, har som kommunikasjonsstrategi at så mange som mulig skal finne de opplysningene de trenger, på nettstedet www.nav.no. Der ligger det i dag mye informasjon om foreldrepengeordningen. Nav Rogaland registrerte likevel at Nav-kontorene drev mye en-til-en-rådgivning på dette området, og at saksbehandlerne ofte måtte svare på de samme spørsmålene fra publikum. Fra 2007 hadde Nav Rogaland arrangert jevnlige, åpne informasjonsmøter for vordende og nybakte foreldre for å informere mer effektivt.

– Så tenkte vi at vi kunne gå ett skritt videre og skape mer nysgjerrighet rundt de ulike løsningene som ligger i ordningen, sier Astrid Nodland, kommunikasjonsrådgiver i Nav Rogaland.

Nav Rogaland samlet tilbakemeldinger fra organisasjonen og fra lokalkontorene, og ideen om en informasjonsfilm begynte å ta form. En prosjektgruppe ble opprettet, ledet av Nav sentralt. Nav Rogaland deltok på idédugnader i august 2009, og ansatte med god kjennskap til fagområdet foreldrepenger var med under hele prosessen. Et filmproduksjonsselskap ble engasjert til å produsere filmen, og et oversettelsesbyrå leverte oversettelse og teksting til nynorsk, engelsk og samisk.

En annen viktig bidragsyter var Dysleksiforbundet, som arbeidet med strukturen på manuset og ga råd om hvordan man best kan informere grupper med ulike forutsetninger for å forstå informasjon.

Da det portugisiske trygdevesenet åpnet et helt nytt kundesenter med telefontjeneste i 2008, ble all informasjon om trygdeordningene utformet i klarspråk. Slik sikret en både at de ansatte forstår ordningene og kan gi riktig svar på spørsmålene, og at brukerne forstår de opplysningene de får. Telefontjenesten besvarer nå ca. 2 millioner henvendelser i året. Et omfattende klarspråksarbeid har gjort det portugisiske trygdevesenet mer åpent, effektivt og imøtekommende.

– For folk med dysleksi er det ofte vanskelig å skille viktig informasjon fra mindre viktig informasjon, sier Espen Schønfeldt, prosjektleder i Dysleksiforbundet.

– Forvaltningen tar det ofte for gitt at man er i stand til å orientere seg selv, men mange finner ikke fram i mylderet av skjemaer og veiledninger. Hvis folk ikke skjønner hvilke muligheter de har, er faren for rettstap stor. Min erfaring er at man gjør det lettere for alle å forstå informasjonen hvis man tilrettelegger den for dyslektikere i utgangspunktet, slår Schønfeldt fast.

Detaljer kan forkorte levetiden

Det er dyrt å lage en informasjonsfilm. Film er også et relativt statisk informasjonsprodukt; det er ikke enkelt å justere eller endre en ferdig film. Derfor var det viktig for Nav å finne fram til det riktige detaljeringsnivået slik at innholdet ikke skulle bli for raskt foreldet, for eksempel når det kom endringer i regelverket. Med Navs kanalvalg i bakhodet (at så mange som mulig skal finne den informasjonen de trenger, på www.nav.no) valgte prosjektgruppen å ikke gå i detalj om regelverket i selve filmen. Filmen skulle gi grunnleggende opplysninger om de vanligste løsningene i foreldrepengeordningen og sette dem som ønsker de enkleste løsningene, i stand til å hjelpe seg selv. Samtidig skulle den gjøre flere nysgjerrige på de mer fleksible løsningene og lede dem videre til utfyllende informasjon på Navs nettsider.

Dette kostet filmen

(arbeidstid for Nav og Dysleksiforbundet, leie av serverplass og mva. kommer i tillegg)

Produksjon	kr 60 000
Oversettelse og teksting til nynorsk, engelsk og samisk	kr 10 000
Produksjon og distribusjon av DVD-er til alle fylker	kr 10 000
Samlede kostnader	**kr 80 000**

Prosjektet *Klart språk i staten* støttet tiltaket økonomisk

Filmen i bruk

Filmen ligger på www.nav.no og vises i snitt 300–400 ganger i uken. Nav Rogaland holder fortsatt faste informasjonsmøter seks ganger i måneden og bruker filmen aktivt der. Noen har sett filmen og lest stoffet om foreldrepenger før de kommer på møtene, og er dermed godt rustet til å stille spørsmål om mer kompliserte deler av ordningen.

Men virker det?

Hos Nav Rogaland er de ansatte stolte av filmen. Saksbehandlerne har et godt informasjonsprodukt å tilby, og de kan bruke mer tid på de søkerne som vurderer mer kompliserte løsninger.

Den første juli 2009 økte fedrekvoten, altså tiden som er forbeholdt far, fra seks

til ti uker. I første halvår 2010 valgte nesten atten prosent av fedrene å ta ut åtte uker eller mer. Tilsvarende tall for første halvår 2009 viste at rundt elleve prosent av fedrene tok ut åtte uker eller mer. Dette er en økning på sju prosent fra første halvår 2009 til første halvår 2010.[9]

> *«Flere benytter seg av fleksibelt uttak i dag enn bare for noen få år siden.»*

Samtidig har Nav Rogaland notert seg at flere nå ønsker mer informasjon om mulighetene i regelverket og om hvordan familien kan organisere arbeid og barnepass best mulig. Dette kan tilskrives en kombinasjon av filmen, informasjonsmøtene og godt stoff på www.nav.no, men det kan også skyldes at ordningen blir mer kjent ved at foreldre snakker om den seg imellom.

– Faktum er at flere benytter seg av ordningen med fleksibelt uttak i dag enn bare for noen få år siden, konstaterer kommunikasjonsrådgiver Astrid Nodland.

9 Kilde: www.nav.no

Foreldrepengefilmen ligger på www.nav.no.

Lånekassen – penger spart på klart språk

Lånekassen har «Fornøyd på første forsøk» som et av sine motto. Dette mottoet preger også etatens språkarbeid, og medarbeiderne leter kontinuerlig etter måter å uttrykke seg bedre på.

Lånekassen forvalter den statlige utdanningsstøtten i Norge. Støtten skal blant annet å bidra til å fjerne ulikheter, fremme likestilling og sikre at samfunnet har tilgang på utdannet arbeidskraft. I 2009 tildelte etaten 17,3 milliarder kroner i stipend og lån.

I 2000 laget etaten boken *Bedre språk i Lånekassen*, som markerte startskuddet for Lånekassens systematiske arbeid med å forbedre språket i brev, brosjyrer, skjemaer og nettekster. «Denne boka er skrevet særskilt for oss, med tanke på at vi skal bli tryggere på språket vårt, slik at vi våger å skrive enkelt og klart til kundene våre», heter det i forordet.

Boken ble delt ut til alle de rundt 350 medarbeiderne. I 2010 har Lånekassen fortsatt like mange medarbeidere, og av dem abeider 100 på regionkontorene. Språkføringen er stadig et viktig tema, noe ledelsen og ikke minst informasjonsenheten er opptatt av å formidle.

Penger å spare

Lånekassen arbeider med komplekse brev, og etaten sender ut fire millioner brev i året. Fram til 2005 leverte både IT-ansvarlige, fagspesialister og informasjonsfolk bidrag til kundebrevene, mens ingen egentlig så brevene før de ble sendt ut til kundene. Hvis et dårlig brev blir sendt ut i stort antall, får det flere negative følger. En av dem er at uklarheten i innholdet fører til misforståelser som gjør at mange kunder tar uheldige valg.

Enkelte brev sendes det ut 100 000 av. Da bør de helst ikke inneholde feil eller annet som kan gi grunnlag for misforståelser. Hvis bare én prosent av mottakerne ikke forstår innholdet, kan etaten få ett tusen ekstra henvendelser. Internkostnadene i Lånekassen kan altså bli svært mye høyere enn strengt tatt nødvendig hvis medarbeidere må sitte i telefonen og forklare det som burde ha gått tydelig fram av brevet. Å svare via e-post blir enda dyrere, regnet per henvendelse.

Til sammen har nye nettbaserte tjenester, raskere saksbehandling og et klarere språk ført til at tallet på telefonhenvendelser har gått drastisk ned på ni år, fra 1,5 millioner i 2000 til under 500 000 i 2009.

Ett brev ble til tre

Noen ganger blir det for innviklet å lage ett brev som skal gå til mange ulike mottakere. Et eksempel: For noen år siden ble det sendt ut et brev om likningskontroll. Formålet med brevet var å forklare mottakerne at de hadde hatt for stor inntekt og/eller

formue til å kunne beholde hele stipendet de hadde fått. Noe av stipendet måtte dermed gjøres om til lån og betales tilbake. Svært mange forsto ikke innholdet, og Lånekassen fikk et skred av henvendelser. Året etter ble det opprinnelige brevet gjort om til tre ulike brev som var bedre tilpasset de ulike mottakergruppene. Tekstene ble kortere og enklere, og Lånekassen fikk langt færre henvendelser.

Eget brevnettverk

Erfaringen med brevet om likningskontroll førte til at Lånekassen etablerte *brevnettverket*, en gruppe som har det overordnede ansvaret for alle brev som skal ut til publikum. Brevnettverket fungerer som et produksjonsledd og er satt sammen av medarbeidere fra ulike avdelinger. Gruppen følger opp og bearbeider alle brev som består av standardtekster. Hvis en medarbeider i Lånekassen melder at mange kunder misforstår teksten i et brev, vil medlemmene i nettverket se på hvordan formuleringene kan bli bedre, eller om det kreves mer omfattende endringer, for eksempel en endring av dataprogrammet som styrer hvordan brevet skal se ut. Det er kundeinformasjonsenheten som har ansvar for brevnettverket. Nettverket har ikke faste møter, men kommuniserer når det trengs.

Gode tekstbrokker fungerer ikke nødvendigvis godt sammen

Lånekassen er i gang med et stort IT-prosjekt der målet er å utvikle helt nye datasystemer for alt av saksbehandlingsrutiner og kundeløsninger. Brevnettverket opplevde at det første brevet som kom ut av det nye systemet, slett ikke kunne brukes, selv om alle formuleringer og tekstbrokker i brevet var gjennomlest og språkvasket.

Det man ikke hadde kunnet forutse ved å behandle teksten i brokker, var at det ferdige brevet kom til å være fullt av gjentakelser og ha en struktur som leserne ikke ville oppleve som logisk. På bakgrunn av denne erfaringen bestemte Lånekassen seg for å snu opp ned på prosessen og bygge saksbehandlingsløsningen rundt brevet slik de ønsket at det skulle se ut, og ikke omvendt.

I Sør-Afrika omtaler flere lover retten til et klart og forståelig språk, både som forbrukerrettighet og som borgerrettighet. Nå har landet også vedtatt en egen lov om klarspråk, som skal tre i kraft i 2011. Etter denne loven må myndighetene skrive klart og forståelig på alle de elleve offisielle språkene i Sør-Afrika.

Spør kundene om råd

Lånekassen benytter ofte brukerundersøkelser for å finne ut hvordan mottakergruppen forstår regelverk, tekster og begreper. En type er spørreundersøkelser på nett, en annen er samtaler i såkalte fokusgrupper. Innspillene blir brukt til å forbedre informasjonen i brev, skjemaer, brosjyrer og nettekster. Lånekassen vet godt at samtaler i fokusgrupper verken resulterer i god statistikk eller vitenskapelig holdbare data, men mener likevel at de gir en god pekepinn på hvordan det bør arbeides videre med tekstene.

Et eksempel fra brukertestingen i Lånekassen

Våren 2010 inviterte Lånekassen noen elever fra Elvebakken videregående skole i Oslo til et møte. Dette var elever som nylig hadde søkt om stipend. Elevene ble spurt om hva de syntes om informasjonen de hadde fått underveis i søknadsprosessen, og om hva de eventuelt kunne ønsket seg annerledes.

En aha-opplevelse for Lånekassen var at ord og setninger man hadde ment som vennlighetsmarkører i brev, ble oppfattet som alminnelige og nøytrale av elevgruppen. Lånekassens informasjonsfolk mente at det såkalte *velkomstbrevet* til nye kunder, som i hovedsak sendes til elever i første trinn på videregående skole, var utformet i en positiv tone. Elevene selv oppfattet det som nøytralt eller «helt greit».

Voksne kunder har derimot blitt positivt overrasket over slike vennlighetsmarkører. Et eksempel er det såkalte *innfrielsesbrevet* til kunder som har nedbetalt studielånet sitt, altså stort sett voksne folk. Der skriver Lånekassen: «Vi håper du har hatt glede og nytte av utdanningen.» Nettopp dette brevet har Lånekassen fått mange positive tilbakemeldinger på.

Lånekassens konklusjon er at man overfor unge kunder må være ekstra hyggelig for å bli oppfattet som vennlig.

Vant Klarspråksprisen

Lånekassen vant Statens klarspråkspris for 2009, som var første gang prisen ble delt ut. Juryen uttalte at «Lånekassen har gjort ein ekstraordinær innsats for å betre språket i alt frå brev, brosjyrar og skjema til nettkommunikasjon. Vi er spesielt imponerte over måten Lånekassen har involvert brukarane sine på i klarspråksarbeidet» (les mer om Klarspråksprisen på side 24).

Ny språkprofil

Våren 2010 fikk Lånekassen ny språkprofil. Alle ansatte fikk tilbud om et dagskurs for å bli kjent med den nye språkprofilen. Det videre språkarbeidet er det informasjonsenheten som driver. Noen medarbeidergrupper får tilbud om oppfølgingskurs, og på intranettet finner de ansatte lenker til blant annet språkressursene til Språkrådet.

Lånekassens femten punkter for godt språk i staten

- Vi skriver i en vennlig og imøtekommende tone.
- Vi henvender oss direkte til leserne og bruker *de* og *dere*.
- Vi varierer mellom *vi* og *Lånekassen*.
- Vi bruker lite passiv.
- Vi skriver moderne norsk.
- Vi skriver korrekt norsk.
- Vi starter teksten med et tydelig hovedbudskap.
- Vi gir lesehjelp med overskrifter og mellomtitler.
- Vi skriver ryddige setninger.
- Vi unngår tunge og tettpakkede uttrykk og formuleringer.
- Vi bruker ord leserne kjenner, og forklarer vanskelige begreper.
- Vi presenterer regler slik at kundene forstår hvilke rettigheter og plikter de har.
- Vi skriver et klart språk også til andre etater og virksomheter.
- Vi skriver som ansvarlig myndighet i alle kanaler.
- Vi gir innspill til enklere språk i forskrifter.

Den mest moderne etaten

Ledelsen for informasjonsenheten understreker at klarspråk er en sak man må jobbe for å få gjennomslag for. Det er vanskelig å måle effekten av bedre språk i kroner og øre, selv om brevet som førte til at brevnettverket ble opprettet, var et eksempel på at uklart språk koster penger. En lærdom fra innføringen av den nye språkprofilen er at prosjektmedarbeiderne burde ha vært enda mer synlige i landskapet og markedsført språkprosjektet på møter og i andre sammenhenger.

Et uttalt mål i ledelsen er dessuten at Lånekassen skal bli oppfattet som den mest moderne offentlige etaten i Norge. Det blir man ikke med dårlige tekster og byråkratisk språk.

Skatteetaten – språkprofil og breitt samarbeid om betre brevrutinar

Skatteetaten består av Skattedirektoratet og skattekontor som er organiserte i fem skatteregionar. Samfunnsoppdraget til skatteetaten er å sikre inntekter til fellesskapet. Arbeidet sørgjer for størsteparten av finansieringa av dei offentlege tenestene og ytingane. Skatteetaten har vel 6 000 tilsette, og i 2009 utlikna dei skattar og avgifter for til saman 846 milliarder kroner.

Alle i Noreg har noko å gjere med skatteetaten. Sidan denne etaten også forvaltar nasjonens folkeregister, er kvar einaste person innanfor landegrensene i rullene her frå fødselsnummeret blir skrive ut til dei blir avregistrerte for godt. Derfor er det viktig for skatteetaten å vere ein open og tilgjengeleg etat.

«Dei som ønskjer å gjere det rette, skal få høve til det». Slik er tanken bak klarspråksprosjekta i skatteetaten. Dette heng tett saman med skatteetatens visjon fram mot 2015, som kan summerast opp i mottoet «eit samfunn der alle vil gjere opp for seg».

«Eit uklart og vanskeleg språk kostar både tid, pengar og krefter. Ved å uttrykkje oss tydeleg frå første stund blir vi sparte for mange unødige brev og telefonar. Vi vonar den nye språkprofilen vil gjere oss meir imøtekommande og brukartilpassa.»

(Frå grunngjevinga for språktiltaka i skatteetaten.)

I juli 2010 vedtok leiargruppa hos skattedirektøren ein språkprofil for etaten. Den er ein viktig del av arbeidet med å gje tekstane frå skatteetaten ei korrekt, klar og brukartilpassa språkdrakt.

Ein annan del av språkarbeidet i skatteetaten er å lage nye retningslinjer for brev. Dette prosjektet fekk ein skuv då meirverdiavgiftslova skulle reviderast i 2009. Då nytta etaten høvet til å gje dei innfløkte standardbreva i meirverdiavgiftssystemet ei overhaling.

Spar pengar

Ein god språkprofil er pengar sparte, understreka leiinga i skatteetaten då profilen vart presentert for dei tilsette. Det er 3,7 millionar personlege skattytarar i Noreg, og ein av tre nordmenn har problem med å forstå offentlege skjema, brev og brosjyrar.[10] Ein av seks har bede sendaren forklare offentlege tekstar for dei. Reknestykket er enkelt: Dess færre timar ein medarbeidar treng å bruke på å svare på spørsmål frå brukarane, dess raskare og meir effektiv blir sakshandsaminga.

Dei kompliserte formuleringane

Det er ei stor utfordring å gjere tunge og kompliserte juridiske og fagøkonomiske formuleringar om til godt og klart språk og

10 TSN Gallup 2009, sjå omtale på side 10.

vise brukarane kva rettar og plikter dei har. Dette har vore ei av dei viktigaste oppgåvene i arbeidet med språkprofilen.

– Det er vårt ansvar at lesaren forstår kva vi skriv. Den nye språkprofilen skal gjere oss endå flinkare til å kommunisere på premissane til lesaren, seier informasjonsdirektør Lise Halvorsen i Skattedirektoratet.

Mange fagfolk i etaten synest det er trygt å støtte seg til eit fagspråk, og mange tekstar er nøydde til å innehalde fagomgrep og lovtilvisingar. Å uttrykkje seg klart er ikkje det same som å forenkle for fote. For dei aller fleste er ikkje skattereglane så vanskelege å forstå, så lenge dei er godt forklarte.

Korleis lage og innføre ein språkprofil?

Prosjektgruppa som har jobba med språkprofilen, har bestått av representantar frå heile etaten – altså frå regionane og fleire avdelingar i Skattedirektoratet. Dei nye retningslinjene for språket i skatteetaten vart utarbeidde i jamlege møte og med hjelp frå språkkonsulentar.

I ein open kommentarrunde fekk alle dei 6 000 tilsette i etaten høve til å uttale seg før språkprofilen vart lagd fram for direktørane. Slik fekk prosjektgruppa nyttige tilbakemeldingar, og dei tilsette fekk medverknad i profilen. Etter dette vart retningslinjene behandla som orienteringssak i leiargruppa, som var svært nøgd med resultatet.

Språkprofilen skal trykkjast opp, og alle får kvar sitt eksemplar. På intranettet ligg det ein utvida språkprofil med fleire forklaringar og døme. Også skatteoppkrevjarane i kommunane skal få profilen og bli oppmoda til å bruke han. Skatteetaten og skatteoppkrevjarane i kommunane samarbeider tett, og folk skil vanlegvis ikkje mellom dei. Derfor bør dei vere samde om korleis dei skal stå fram.

Profilen vart godt marknadsført på ein intern prioriteringskonferanse der skattedirektøren talte varmt for ny språkprofil og opplæring i å bruke profilen.

– Allereie no ser vi at retningslinjene har ført til auka språkmedvit internt. Men det er klart at språkrøkt i skatteetaten ikkje kan vere eit prosjekt vi kan avslutte og stemple som «utført». Skribentane her har synt at dei «foretek» seg mykje, og passiv florerer. Skattejuristane har brukt å byggje opp argumentasjonen og konkludere til slutt. Å følgje språkprofilen og setje konklusjonen først er uvant, seier Lise Halvorsen.

Brev i ny drakt kan gje betre rutinar

Undervegs vart det òg utarbeidd retningslinjer for standardbrev.

I dette delprosjektet skulle det lagast nye malar for dei tjue mest brukte standardbreva innanfor meirverdiavgiftsforvaltninga. Det vart avdekt store skilnader i rutinane for sakshandsaming, mellom anna kunne brev av same slag vere sende med heilt ulike siktemål. Meininga var å ta tak i språket, men alle prosjektdeltakarane vart òg nøydde til å tenkje igjennom kva dei faktisk vil med dei ulike breva. Dermed kan dette språkprosjektet også føre til betre system og meir einsarta rutinar og retningslinjer i heile etaten.

Det kan sitje langt inne å endre sjølv dei enklaste ting. Då prosjektmedlemmene hamna i ein lang diskusjon med rettsavdelinga om formuleringa «Vedtaket kan påklages», fekk prosjektet støtte frå toppleiinga i etaten. Det var skattedirektøren sjølv som foreslo å skrive om til «Du kan klage på vedtaket».

To ting på ein gong

Skatteetaten har valt å gjere eit grundig arbeid med forankring i heile organisasjonen, og det er lagt vinn på å få med deltakarar

frå alle delar av etaten. Deltakarane har vore leiarar, IT-folk som veit kva som lèt seg gjennomføre, og sakshandsamarar frå ulike regionar som arbeider nær brukarane og har erfaring med breva og bruken av dei. Denne kombinasjonen har vore svært vellukka. Dei involverte er glade for at dei gjennomførte prosjekta med språkprofil og standardbrev samtidig. Dermed vart ikkje språkarbeidet berre generelt og abstrakt, men førte til nyttige endringar med det same.

Prosjektgruppene har fått mange tilbakemeldingar frå tilsette i etaten om dei breva som vart endra.

– Men vi var nok litt vel demokratiske. Det vart litt for mange deltakarar på arbeidsmøta, og det tok mykje tid og førte til lange diskusjonar og litt lite konkret arbeid. Skulle vi gjort det om att, ville vi hatt mindre grupper, som så kunne samlast i plenum ein gong imellom. Men til vederlag er jo alle som var med, vortne gode ambassadørar for arbeidet vårt, seier Lise Halvorsen.

Grunnreglar for dei som skriv i skatteetaten

Vi skriv tekstar som er lette å orientere seg i for lesaren:

1 Vi lèt den viktigaste informasjonen komme tidleg i teksten.
2 Vi nyttar overskrifter som gir presis informasjon.
3 Vi nyttar informative underoverskrifter.
4 Vi nyttar bindeord for å vise korleis informasjonen heng saman.
5 Vi nyttar punktlister der det passar, for å gjere teksten oversiktleg.

Vi skriv direkte til lesaren og gjer det enkelt å sjå kva rolle vi har:

6 Vi vender oss direkte til lesaren ved å bruke *du* og *de* – også når vi presenterer fakta. Vi bruker ikkje *De* og *Dykk*.
7 Vi syner tydeleg kven som er avsendaren, ved å nytte *vi* eller *skattekontoret*.

Vi skriv eit oppdatert styresmaktspråk:

8 Vi nyttar fleire aktive enn passive verbformer.
9 Vi nyttar ord og omgrep som lesaren forstår. Dei faguttrykka vi må nytte, forklarer vi.
10 Vi nyttar verb i staden for å skrive om med substantiv.
11 Vi nyttar den mest konkrete forma av substantiva.
12 Vi unngår å bruke utdaterte ord og uttrykk og skriv moderne norsk.

Vi skriv rett og samkøyrt:

13 Vi følgjer norske skrive- og teiknsetjingsreglar.

Kjelde: språkprofilen til skatteetaten

Prosjektgruppa ser no at dei burde ha spesifisert tydelegare kva dei ville ha tilbakemelding på, allereie før kommentarrunden om språkprofilen. Dei burde óg ha gjeve klar melding om kvafor diskusjonar som var avslutta.

– Elles kjem det lett tilbakemeldingar på feil nivå. Det vart litt mykje synsing, legg Halvorsen til.

Språkarbeidet held fram

Tjue brev skal no bli nesten tre hundre. Ei intern arbeidsgruppe av sakshandsamarar og juristar er i gang med å bruke språkprofilen i omskrivinga av alle breva i mva.-systemet. Det skal leggjast stor vekt på standardformuleringar om klagerett, kontakt og aktuelle reglar, for på desse områda kan ein bruke nesten same formulering i alle brev. Når tekstane er skrivne om, skal dei godkjennast av ei anna gruppe.

Språkprofilen gjer det enklare å strukturere breva. Det at alle standardbreva no får same struktur, er kanskje det mest «revolusjonerande» ved brevprosjektet. I tillegg har arbeidet gjeve arbeidsgruppa betre oversikt over kvafor brev som bør strykast, kvafor brev som bør delast i to, og kva ein beint fram ikkje kan skrive. Med språkprofilen får ein rydda skikkeleg i mva.-breva.

Språkprofilen i praksis

Arbeidsgruppa som jobbar med standardbreva, har erfart at det både er krevjande og moro å bruke språkprofilen. Nokre synest at det var litt tungt å komme i gang med å bruke profilen i så stor målestokk, men at det gjekk seg til. Det kan vere nødvendig å lese profilen mange gonger for å få han skikkeleg under huda. Dette er likevel ei nyttig investerering for å unngå at ein fell tilbake i gamle spor.

Somme synest stilen i profilen er uvant, særleg punkta om å skrive direkte til lesaren og å bruke aktiv form. Det er fleire som meiner dei nye breva blir vel «kameratslege» i tonen samanlikna med dei tradisjonelle breva, som ofte er upersonlege.

Engasjement for språk

Språkarbeidet vart godt motteke i etaten, og engasjementet har vore sterkt. Diskusjonane har vore gode og nyttige. Språkfolka har nok måtta kjempe litt innimellom – til dømes mot dei som sit med ansvaret for innkrevjing, for dei har ønskt ein krassare og meir formell tone enn dei fleste andre. Ein av dei innkrevjingsansvarlege sa det slik: – Det er moro å jobbe med dette også fordi ein møter grunngjeven motstand og må argumentere. Det skaper endå meir interesse for eit prosjekt som alle i prinsippet er veldig positive til.

– Vi har verkeleg hatt flaks. Alle har vore meir opptekne av løysingar enn hindringar. Alle synest arbeidet er viktig, ikkje minst dei som har dagleg kontakt med brukarane. Det er dei som kjenner telefonstormane på kroppen, og som ser kvifor etaten ikkje får drive inn krav som først er nemnde nedst på side 2, supplerer Halvorsen.

Og skatteetaten garanterer at ingen lenger vil motta brev som tek til slik:

«Innledningsvis gjør skattefogden Dem oppmerksom på at plikten til å betale både merverdiavgift, forsinkelsesrenter og omkostninger er lovbestemt, og at skattefogden derfor ikke har myndighet til uten videre å frafalle slike krav med mindre det finnes klar hjemmel enten i lovverket eller gjennom etablert forvaltningspraksis.»

Effektmåling i Danske SKAT

Våren 2009 tok Danske SKAT (som svarer til skatteetaten og tolletaten i Noreg) i bruk 2 000 nye standardbrev. Dei nye breva er skrivne etter ein ny språkpolitikk som slår fast at SKAT skal leggje meir vekt på det brukarane treng, enn på det som er viktig for SKAT sjølv.

Før SKAT gjekk i gang med det omfattande arbeidet, undersøkte etaten om brev som følgde dei nye retningslinjene, hadde betre effekt enn dei tradisjonelle breva. Ei tradisjonell betalingspåminning gjekk ut til 1 000 personar, og eit testbrev med nye formuleringar vart sendt til 1 000 andre personar. Deretter intervjua eit analysefirma dei to gruppene om kva dei meinte om breva. Mottakarane fekk mellom anna spørsmål om dei forstod informasjonen, eller om dei måtte få hjelp til å lese brevet. Det nye brevet skåra betre enn det gamle på alle punkt. 68 prosent oppfatta brevet som ei høfleg påminning, mot 56 prosent av dei som fekk det gamle brevet. 17 prosent av mottakarene syntest det tradisjonelle brevet var vanskeleg å forstå, medan prosenten for det nye her var 10.

Fiskeri- og kystdepartementet – klarspråk og språkjamstelling gjev eit hav av idear for andre

Fiskeri- og kystdepartementet (FKD) har ansvar for fiskeri- og havbruksnæringa, fiskehelse og fiskevelferd, trygg sjømat, hamner, infrastruktur for sjøtransport og beredskap mot akutt forureining. FKD har om lag 110 tilsette.

Fiskeri- og kystdepartementet (FKD) arbeider systematisk med språket i mange dokument og har til og med ein eigen språkrøktar. Leiinga har slått fast at klarspråk er eit leiaransvar, dei tilsette går på klarspråkskurs og nynorskkurs, og i organisasjonen er dei opptekne av at tekstane skal vere så gode som mogleg før andre får lese dei.

Etter initiativ frå departementsråden har FKD dei siste åra arbeidd meir med språk og språkspørsmål enn tidlegare. Det har resultert i auka interesse for språk blant medarbeidarane, generelt betre språkføring i departementet og godt språkarbeid i avdelingane. Språksaker er fast post på leiarmøta, og FKD stiller krav i tildelingsbreva til etatane både når det gjeld klarspråksarbeid og nynorskbruk.

For lite salt

Medan fiskar- og sjømannsspråk ofte er både ramsalt og lettfatteleg, har departementet fått kritikk for at mykje av saksarbeidet på kyst- og fiskeriområdet stod i sterk kontrast til dette. Både journalistar og politikarar hadde signalisert at sakene hadde ein tendens til å bli framstilte veldig teknisk. Språket vart oppfatta som litt fjernt og høgtideleg, og folk fall for lett av lasset.

Dette var ein vekkjar for FKD, som ikkje har like brei publikumskontakt som mange andre etatar og departement har. Det hadde vore ei sovepute, men no vart byråkratane opptekne av å nå fram til fleire.

Også den politiske leiinga i departementet ønskte å gjere noko med språket og få det så lettfatteleg og interessevekkjande som mogleg. Departementsråden slo i starten fast at språkrøkt og oppfylling av mållova er eit leiaransvar og dermed noko som skal takast på alvor. Vedtak i leiarmøtet i viktige språkspørsmål forpliktar og engasjerer alle avdelingane.

Gruppe for vrange ord

I FKD er det ei eiga språkgruppe med ein representant frå kvar fagavdeling og frå kommunikasjonseininga og administrasjonseininga. Gruppa arbeider med ulike språkspørsmål. I 2008 laga gruppa ei ordliste over vanskelege ord og uttrykk på fagfelta sine. Gruppa har strenge rutinar for kvalitetssikring, og lista vart lagd fram for leiarmøtet før ho vart tilgjengeleg for medarbeidarane. Lista blir revidert når det trengst. På side 65 får du ein smakebit av lista.

Denne gruppa gjer at praten om språk går jamt. Ord ein skal passe seg for, er til dømes «breitt fokus» og «fokus» generelt.

Mange har vorte meir medvitne om uttrykket «i forhold til», som breier om seg som ein slags universalpreposisjon, og prøver å bruke det i rett tyding. Uttrykket «høg forankring», som stundom dukkar opp i strategidokument og liknande, har skapt lått i korridorane, for slik ankring er neppe til gagn verken for båt eller folk.

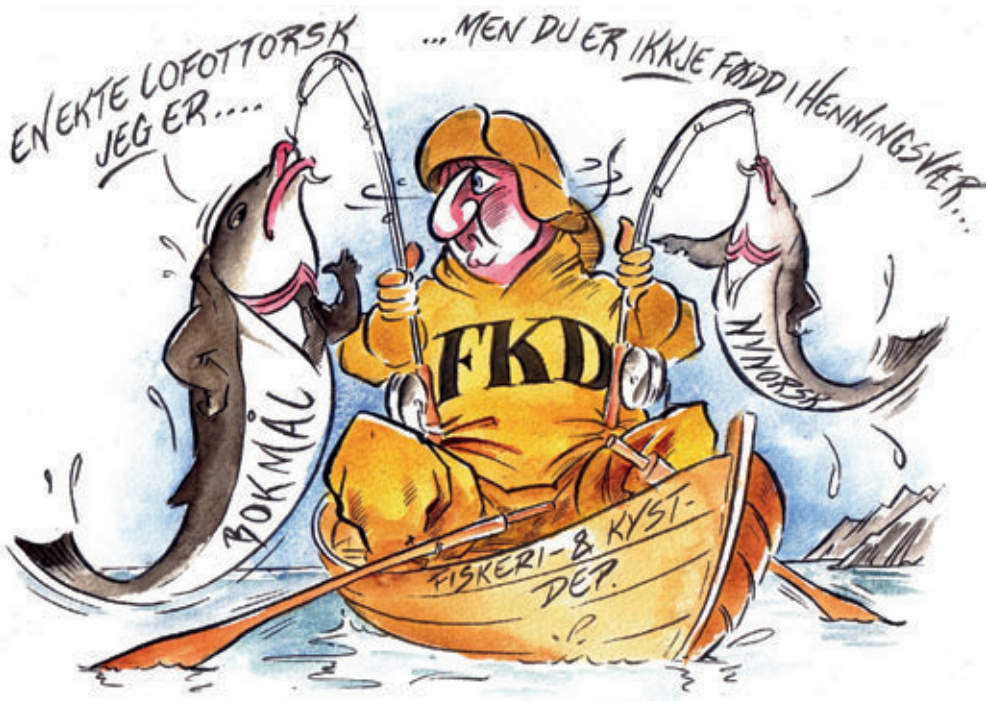
Avgjer målform ved årsstart

I 2007 vart departementet den første oppdragsgjevaren til den nyoppretta språktenesta for statsorgan i Språkrådet. Føremålet med samarbeidet er å få betre og klarare språk i heile verksemda og oppfylle kravet om måljamstelling. Mållova fastset at alle statsorgan skal ha minst 25 prosent nynorsk og 25 prosent bokmål i all utoverretta verksemd. I praksis tyder dette oftast at statsorgana må arbeide for å få opp nynorskprosenten.

Departementet har funne ei pragmatisk løysing på korleis dei oppfyller mållovskravet: På leiarmøtet i starten av året avgjer dei kva for stortingsdokument som skal skrivast på kva målform det året. Kvar avdeling har eit sjølvstendig ansvar for at minst 25 prosent av høyringsnotata frå avdelinga er på nynorsk. Målforma i pressemeldingar og andre nyhende på nett blir tilpassa undervegs.

Nynorsk gjev betre bokmål

FKD har gjennomført todagars nynorskkurs i ei årrekkje. Det er vorte lettare for



medarbeidarane å ta fri frå det vanlege arbeidet og gå på kurs etter at departementet innførde ei ordning der ekspedisjonssjefane og avdelingsdirektørane vurderer behovet i avdelingane og sørgjer for ønskt deltaking.

Mange bokmålsfolk har teke til å skrive nynorsk etter kursa. Somme synest dei skriv betre bokmål etterpå. Tekstar som blir omsette frå nynorsk til bokmål, blir ofte betre og tydelegare enn tekstar som er skrivne direkte på bokmål. Årsaka er at nynorsk er eit meir aktivt språk enn bokmål. Der ein på bokmål ofte tyr til substantiv, må ein på nynorsk bruke verb – slik vi gjer når vi snakkar. Det gjer språket meir direkte og levande.

Mange av trekka ved den såkalla kansellistilen, som vi ofte finn i offentlege tekstar, er i strid med normene for nynorsk språkføring. Kansellistilen er prega av substantivtunge setningar, enkel bestemming, tung s-genitiv, samansette verb (som «medføre» i staden for «føre til»), partisippformer (som «føreliggjande») og passivkonstruksjonar. Dette kan gjere tekstane oppstylta, tunge og upersonlege, skape avstand og gjere dei vanskelege å forstå. Mange av kursdeltakarane i FKD blir òg meir kritiske til tunge, gammalmodige uttrykk og prøver å finne andre og betre alternativ. Her er brosjyren *Kansellisten – ord og uttrykk som kan byttes ut* til god hjelp. Brosjyren er gjeven ut av Språkrådet og ligg på www.klarspråk.no.

Systematisk gjennomlesing og eigen røktar

Stortingsmeldingar, budsjettet og andre proposisjonar har som regel mange forfattarar og mange språkstilar. Det kan vere forstyrrande og gjere stoffet mindre tilgjengeleg. FKD har hatt som mål å få eins form og ha konsekvens i rettskrivinga. Derfor har dei gått systematisk til verks når dei har gått gjennom store og viktige dokument og dessutan saker for Internett. Dette arbeidet har verkeleg betalt seg. Eit døme er havressurslova, som Språkrådet meiner er ei av dei beste lovene som er skrivne på nynorsk. På side 66 og 67 får du smakebitar av lova.

Ein eigen medarbeidar, seniorrådgjevar og tidlegare informasjonssjef Bjarne Myrstad, har hatt språkrøkt som ein del av arbeidsoppgåva si sidan 2007. Då vart det sett av

Fiskeri- og kystdepartementet er godt føredøme når det gjeld arbeid med språk.
Her er nokre av tiltaka:

- FKD har nynorskkurs og klarspråkkurs som no inngår i opplæringa av nytilsette.
- FKD driv systematisk språkrøkt i store og viktige dokument.
- FKD har gode rutinar for måljamstelling.
- Leiarmøtet i FKD gjer vedtak i viktige språkspørsmål.
- FKD stiller krav i tildelingsbreva til etatane både når det gjeld klarspråksarbeid og nynorskbruk.
- FKD har oppretta ei eiga språkgruppe.

meir enn ei halv stilling til språkarbeid. Myrstad følgjer mellom anna opp nynorskbruken på dei ulike felta gjennom året, språkvaskar dokument både på nynorsk og bokmål, arrangerer språkkursa og rapporterer to gonger til leiarmøtet – halvårsrapport i juni og årsrapport i januar.

Alle nytilsette på kurs

I tillegg til nynorskkursa køyrer departementet klarspråkskurs med obligatorisk deltaking. Dei siste åra har det vore to omgangar med avdelingsvise tretimarsseminar om klarspråk. Og ingen skal gå glipp av desse, for både klarspråkkurs og nynorskkurs er no ein del av opplæringa som departementet tilbyr nytilsette.

Det er språktenesta for statsorgan i Språkrådet som held klarspråkskursa, og dei tek utgangspunkt i tekstar frå den avdelinga dei held kurs for. Dette har vist seg å skape interesse, humor og læring. Mange får seg ei aha-oppleving når dei ser sine eigne tekstar på eit stort lerret. Dei fleste er då samde i at ei setning som «Det er fortsatt potensial for bedre effekt og økt treffsikkerhet av den samlede offentlige marine verdiskapingsinnsatsen i Norge» er uklar sjølv for fagfolk.

Vanskelege fiskeriord

Språkgruppa i FKD har laga ei liste over ord og uttrykk medarbeidarane kan bruke når dei skal kommunisere med folk utanfor eigne rekkjer og treng å unngå sjargong og vanskelege faguttrykk. Gruppa har lagt stor vekt på at forklaringar og forenklingar må formulerast på ein fagleg korrekt måte. Om faguttrykket er det einaste som er presist nok i samanhengen, kan ordlista leggjast ved.

Nokre døme:

Finnmarksmodellen
Inndeling av kystflåten i fire lengdegrupper; under 11 meter, 11–15 meter, 15–21 meter og 21 meter og større.

Fiskarar på blad A
Fiskarar med fiske som biyrke.

Konvensjonelle reiskapar
Også kalla passive reiskapar. I staden for «konvensjonelle reiskapar» tilrår vi å nemne reiskapen med namn: garn, line, snurrevad, jukse.

UUU-fiske
Ulovleg, urapportert og uregulert fiske i nasjonale soner eller på det opne havet. Kortformer er «ulovleg fiske» og «svartfiske».

Salinitet
Saltinnhald

Inkurie
Feil

Døme på gode formuleringar i lov om forvaltning av viltlevande marine ressursar (havressurslova)

FKD har valt daglegdagse, forståelege ord for gammaldagse kanselliuttrykk:

§ 3. Sakleg verkeområde

[…] For å sikre at hausting og anna utnytting skjer i samsvar med føresegner fastsette i eller i medhald av lova, gjeld lova også for andre tiltak i samband med hausting og anna utnytting av fangst, **så som** omlasting, levering, landing, mottak, transport, oppbevaring, produksjon **og** omsetning.

Her er «så som» brukt i staden for det kansellistiske «herunder».

Her er «og» brukt i staden for det kansellistiske «samt».

FKD har valt gode, tydelege oppramsingar der det ikkje er tvil om kva som høyrer saman med kva:

§ 20. Forbod mot hausting med trål og andre reiskapar i visse område

Det er forbode å hauste med trål innanfor territorialgrensa ved det norske fastlandet, med unntak av hausting med taretrål, reketrål og krepsetrål. Departementet kan i forskrift gjere unntak frå forbodet i første punktum i visse område, for visse tidsperiodar eller for hausting med bestemte trålreiskapar eller hausting av bestemte artar og fastsetje kva som er å rekne som trål etter denne paragrafen. […]

§ 40. Plikt til å sikre opplysningar om fangst

Departementet kan i forskrift gje reglar om at dei som haustar, tek imot, transporterer, oppbevarer, produserer eller omset viltlevande marine ressursar, skal ha og bruke dokumentasjon og utstyr som sikrar kontroll med kvantumet som vert motteke, transportert, oppbevart, produsert, teke ut frå oppbevarings- eller produksjonsstad eller omsett. Departementet kan også gje reglar om korleis viltlevande marine ressursar skal oppbevarast.

FKD har valt daglegdagse, forståelege ord i staden for (ekskluderande) faguttrykk:

Her er«med vilje» brukt i staden for fagutrykket «forsettleg».

§ 59. Lovbrotsgebyr

Departementet kan påleggje den som **med vilje** eller aktlaust bryt føresegner som er fastsette i eller i medhald av lova, lovbrotsgebyr. Lovbrotsgebyr kan påleggjast etter faste satsar eller utmålast i kvart enkelt tilfelle. Ved fastsetjing av gebyret kan det mellom anna takast omsyn til fortenesta eller den potensielle fortenesta som den ansvarlege har hatt ved lovbrotet, kor alvorleg lovbrotet er, og ekstra kostnader som kontrolltiltak og handsaming av saka har ført med seg. […]

FKD har valt ei enkel og tydeleg sluttføresegn:

§ 69. Ikraftsetjing

Lova **gjeld frå** den tid Kongen fastset. Frå same tid vert lov 3. juni 1983 nr. 40 om saltvannsfiske mv. oppheva. Kongen kan setje i kraft dei enkelte føresegnene til ulik tid og på same måte oppheve dei enkelte føresegnene i saltvannsfiskeloven til ulik tid. Frå den tid § 38 vert sett i kraft, vert lov 24. juni 1994 nr. 34 om registrering som kjøper i første hånd av råfisk m.v. oppheva.

Til samanlikning:

I hittegodslova § 13 (1953) står det ei formulering som både er språkleg korrekt og logisk vasstett: «Denne lova tek til å gjelda 1. juli 1953.» Denne løysinga er litt meir omstendeleg enn løysinga i havressurslova.

I matrikkellova § 50 (2005) er det ein logisk brest: «Lova trer i kraft frå det tidspunktet Kongen bestemmer.» Det tidspunktet ei lov tek til å gjelde, er nett eit tidspunkt. Lova tek til å gjelde **på** eit tidspunkt, ikkje **frå** det.

I opplæringslova § 16–1 (1998) finn vi same logiske brest som i matrikkellova, og i tillegg ein rein nynorskfeil: «Lova **setjast** i verk frå den tida Kongen fastset.» Det vert betre slik: «Lova **vert sett** i verk på det tidspunktet Kongen fastset.»

Ord som bokmål har henta frå nynorsk, er ofte kortare enn det tilsvarande, meir kansellistiske bokmålsordet:

NYNORSK	BOKMÅL/RIKSMÅL
Innlånte ord frå nynorsk i vanleg bruk i bokmål	*Tradisjonelle riksmåls-/ bokmålsord*
attføring (9)	rehabilitering (14)
kostnad (7)	omkostning (10)
kunngjering(11)	bekjentgjørelse (15)
løyve (5)	tillatelse (10)
skriv (5)	skrivelse (9)
opptak (6)	opptagelse (10)
sysselsetjing (13)	beskjeftigelse (15)
søknad (7)	ansøkning (9)
fornminne (9)	fortidsminne (12)

Statens pensjonskasse – fra prosjekt til mønsterpraksis

I 2008 deltok Statens pensjonskasse (SPK) i prosjektet *Klart språk i staten* og forbedret tjue av sine viktigste brev og skjemaer radikalt. Arbeidet la grunnlaget for helt nye retningslinjer for gode brev, for et permanent, tverrfaglig brevarbeid og for tjenester som setter mottakerens behov i sentrum.

Statens pensjonskasse forvalter 339 milliarder kroner i pensjonsrettigheter for sine medlemmer – 950 000 tidligere og nåværende ansatte i stat, skoleverk, forskningssektoren, apotekbransjen og forskjellige organisasjoner.

Statens pensjonskasse må kommunisere med svært mange aktører i samfunnet. Pensjonskassen har nærmere én million medlemmer og 1 600 bedriftskunder med helt ulike forutsetninger for å forstå informasjon. Pensjon handler mye om juss, og språket er ofte både teknisk og byråkratisk. For medlemmene er det ramme alvor når de ikke forstår informasjonen de får i posten. Derfor er godt og klart språk en forutsetning for at SPK skal kunne levere rett pensjon til rett tid, og for at medlemmene skal forstå hvilke rettigheter og plikter et medlemskap i Statens pensjonskasse innebærer for dem.

> *«Klart språk handler om hvordan vi henvender oss til våre kunder og medlemmer i alle kanaler.»*

– Klart språk handler om hvordan vi henvender oss til våre kunder og medlemmer i alle kanaler, sier kommunikasjonsdirektør Onar Aanestad

Avgrenset brevprosjekt

Da Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet (FAD) tok initiativet til prosjektet *Klart språk i staten*, ble Statens pensjonskasse invitert til å være med for å gjennomføre et avgrenset språkprosjekt med støtte fra departementet og Språkrådet. Formålet med prosjektet var å forbedre og videreutvikle innhold og språk i de tjue viktigste brevene og skjemaene, som gikk til tusenvis av SPKs kunder og medlemmer. Målet var å gjøre brevene enklere og mer brukervennlige.

Bredt samarbeid

Prosjektgruppen besto i utgangspunktet av tre SPK-ansatte i tillegg til eksterne språkkonsulenter. Gruppen trakk inn ytterligere kompetanse ved behov, blant annet jurister, spesialister i pensjonsfaget og andre saksbehandlere. Til tider var det svært mange som jobbet med å forbedre samme brev.

Fagfolkene spilte inn forbedringer og sikret at det pensjonsfaglige innholdet i brevene og skjemaene ble korrekt. IT-avdelingen måtte også involveres, slik at man sikret at brevene rent teknisk kunne legges inn og tas i bruk i saksbehandlingssystemene. SPKs administrerende direktør var hele tiden en tydelig og nødvendig støtte.

To endrede skjemaer ble brukertestet på medlemmene. Brukertestingen var tid- og ressurskrevende, men betalte seg i form av svært nyttige tilbakemeldinger.

Resultat

Gjennom et prosjekt med klare mål og frister leverte prosjektgruppen tjue radikalt forandrede brev og skjemaer. Parallelt utviklet de innleide språkkonsulentene retningslinjer for utforming av brev i SPK på bakgrunn av erfaringene med brevforbedringen. Retningslinjene er lagt ut på nettstedet www.klarspråk.no, slik at også andre etater kan bruke dem, og eventuelt tilpasse dem etter sine egne behov.

Klarere, men lengre tekster

SPK har blant annet erfart at klart språk ikke nødvendigvis handler om å skrive kort. En tekst som består av korte allmennord og relativt enkle setninger, kan være fullstendig uforståelig for mottakeren dersom det ikke kommer fram hvorfor vedkommende får brev, og hva han eller hun skal gjøre. For å forklare dette tydelig må man ofte utdype.

Et eksempel

Tydelige beskjeder ga god effekt

Klarest resultater av brevprosjektet registrerte SPK for brev som ble sendt ut for å få medlemmene til å sende inn opplysninger. Der tidligere brev ikke forklarte medlemmene tydelig nok at de måtte sende inn opplysninger for å få riktig pensjon, fikk de forbedrede og mer direkte brevene fart på sakene: Svarprosenten økte merkbart, og hver sak kunne fullføres raskere. Samtidig har kundesenteret fått mer å gjøre på enkelte områder fordi medlemmene nå forstår mer av informasjonen og kan ta kontakt på et mer informert grunnlag. Merarbeidet for kundesenteret må likevel sies å være et positivt og viktig resultat i denne sammenhengen.

Hovedbudskapet og formålet først

Ifølge SPKs retningslinjer for brev skal hovedbudskapet komme fram allerede i overskriften og utdypes i første avsnitt. Leseren skal forstå hvorfor han eller hun får brevet, og vanskelige ord skal forklares. Slik ser dette ut i et av SPKs standardbrev:

Før	Etter
SØKNAD OM OPPSATT UFØREPENSJON Vi bekrefter å ha mottatt din forespørsel om oppsatt uførepensjon. For å kunne ta stilling til dine rettigheter trenger vi: ▪ Kopi av stønadsbrevet fra folketrygden dersom det ikke allerede er innsendt. [osv.]	**Du kan ha rett til oppsatt uførepensjon fra Statens pensjonskasse** Du har tidligere vært medlem i Statens pensjonskasse. Dermed kan du ha opparbeidet deg rett til en fremtidig pensjon fra oss. Dette kaller vi for **oppsatt pensjon**. Du får dette brevet nå fordi du kan ha rett til oppsatt uførepensjon fra oss og selv må fremme et krav for å få denne oppsatte pensjonen utbetalt.

Språkarbeid er organisasjonsutvikling

Arbeidet med å få til et bedre og brukerrettet språk i det offentlige dreier seg om organisasjonsutvikling og om å endre arbeidsform og tenkesett. Dette er noe kommunikasjonsavdelingen vet. Og slike prosesser tar år. SPK har derfor vedtatt at det videre arbeidet med brev skal være et permanent, tverrfaglig forvaltningsarbeid. I 2009 ble også arbeid med et klarere og mer brukervennlig språk – inkludert tegnspråk – nedfelt som et prioritert tiltak i SPKs kommunikasjonsstrategi.

Det konkrete resultatet av språkarbeidet i Statens pensjonskasse per dags dato er

- forbedring av mer enn seksti brev og flere skjemaer med grundig gjennomgang av innhold og språkføring
- Norges første universelt uformede nettløsning med både tegnspråk, lettlest tekst og syntetisk tale
- høyere intern kompetanse på områdene kommunikasjon og språk gjennom målrettet kursing av nøkkelpersoner
- en vesentlig forenkling av nøkkelstoff om pensjon på nettsidene, inkludert en brukervennlig pensjonskalkulator som viser hvilke valgmuligheter pensjonsreformen innebærer, og hvilke konsekvenser valgene får
- en kompetansebase på intranettet med egne språksider som inneholder skrivetips, retningslinjer og lenker til språkverktøy

Roller i det faste arbeidet

Alt arbeid med klar og god informasjon skal nå drives som en integrert del av virksomheten. Det skal ikke være en spesiell satsing, men en naturlig og viktig del av den daglige driften. I det videre arbeidet setter SPK av rundt tre stillinger til brevforbedring. Disse ressursene er satt av i to fagavdelinger og i juridisk avdeling. IT-avdelingen har også satt av ekstra ressurser slik at brev som blir endret, kan legges inn i de tekniske systemene.

«Vårt språkprosjekt er starten, ikke slutten, på et viktig arbeid. Vi skal lære av erfaringene og jobbe målbevisst med å få språkarbeid til å bli en del av det daglige arbeidet, ikke bare et isolert tiltak.»

– I starten undervurderte vi viktigheten av IT-avdelingen. Arbeidet der er helt avgjørende for at vi skal kunne ta forbedrede brev i bruk, forteller kommunikasjonsdirektør Onar Aanestad. For å vise hvor komplekst og dyrt dette er, kan vi som

et eksempel nevne at det koster ca. 60 000 kroner å endre og produsere et nytt helmaskinelt brev teknisk før det kan tas i bruk av saksbehandlerne, sier han.

> *«Brev må aldri legges helt bort. Det er en kontinuerlig prosess å stadig gjøre dem bedre og passe på at de dekker kundens og våre behov.»*

Resten av de gamle brevene og alle nye standardiserte brev skal få sin form gjennom et tverrfaglig samarbeid. Deltakerne i dette arbeidet er jurister, spesialister i pensjonsfaget, saksbehandlere, IT-medarbeidere og kommunikasjonsrådgivere. SPK har lagt vekt på klar ansvars- og rollefordeling, og det er et mål at språkarbeidet ikke skal være et «stunt», men en integrert og viktig del av alles hverdag på jobben.

–Vårt språkprosjekt er starten, ikke slutten, på et viktig arbeid. Vi skal lære av erfaringene og jobbe målbevisst med å få språkforbedring til å bli en del av det daglige arbeidet, ikke bare et isolert tiltak, slår administrerende direktør Finn Melbø fast.

Kommunikasjonsavdelingen leder brevarbeidet, og prosjektleder Unn Johansen understreker at brev aldri må legges helt bort.

– Det er en kontinuerlig prosess å stadig gjøre dem bedre og passe på at de dekker kundens og våre behov, sier hun. Nå skal hvert brev ha en *eier*, en *utfører* og en *kvalitetssikrer* i fagavdelingene. Rollene, ansvaret og arbeidsgangen er definert slik:

Aktør	Eieren	Utføreren	Kvalitetssikreren	Eieren	Eieren/IT-avdelingen
Har ansvar for	▪ å ta initiativet til endringer i gamle brev og få laget nye ▪ å trekke inn de relevante avdelingene ved behov ▪ å sørge for at nye brev blir tatt i bruk	▪ å utføre det faglige og språklige arbeidet med å forbedre gamle eller lage nye brev	▪ å kontrollere det faglige innholdet og språket ▪ å brukerteste hvis det er aktuelt	▪ å godkjenne endringer eller nye brev	▪ å få integrert brevene i IT-systemene slik at de blir tatt i bruk

Kontinuerlig prosess

På rett sted til rett tid

Det var nødvendig å være på rett sted til rett tid for å få vedtatt denne arbeidsmåten. Kommunikasjonsavdelingen har passet på å bli hørt i strategi- og budsjettarbeidet. Slik har den skaffet de nødvendige ressursene og sørget for at prosjektet har solid forankring i toppledelsen i Statens pensjonskasse.

Kommunikasjonsdirektør Onar Aanestad forteller at hele organisasjonen jobber annerledes med informasjon nå. Folk har blitt flinkere til å skrive klarere og mer mottakervennlig.

– Men det er først når dette arbeidet blir en vanlig del av driften, at vi virkelig har fått til et godt og varig resultat, understreker han.

Fra 2010 skal alle nye lover i Portugal presenteres med et sammendrag formulert i klarspråk. Myndighetene skal også fjerne feil og rydde opp i utdatert lovverk og har som mål å fjerne flere lover enn de lager nye. De har utviklet retningslinjer for bedre lovskriving, og på sikt ønsker myndighetene at alle nye lover skal være skrevet i et klart og forståelig språk.

De portugisiske myndighetenes har fire mål for klarspråksarbeidet sitt:

1. å forenkle lover og regler
2. å gjøre lovverket mer tilgjengelig for borgere og næringsliv
3. å forbedre håndhevelsen av lovverket
4. å redusere antall lover

Løsninger som setter brukeren i sentrum

Pensjonsreformen får store konsekvenser for nesten alle i landet. Den åpner også for flere valgmuligheter enn før, og regelverket er komplisert. Derfor er det viktig å forklare hvordan reformen vil berøre den enkelte, slik at hver og en kan ta velbegrunnede valg og planlegge pensjonisttilværelsen sin.

Statens pensjonskasse (SPK) har bestemt seg for å være best i klassen til å fortelle publikum det de vet om pensjonsreformen. Nå har etaten lansert en presentasjon av reformen på tegnspråk, som er den første tegnspråksløsningen for en stor offentlig reform i Norge. Et av målene er å vise at det ikke er så vanskelig å lage løsninger som alle i samfunnet kan bruke uten unødvendige hindringer. Parallelt har SPK laget en pensjonskalkulator på nett, slik at kommende pensjonister lettere kan forstå konsekvensene av pensjonsreformen og planlegge pensjonisttilværelsen sin.

Pensjonsreformen på tegnspråk

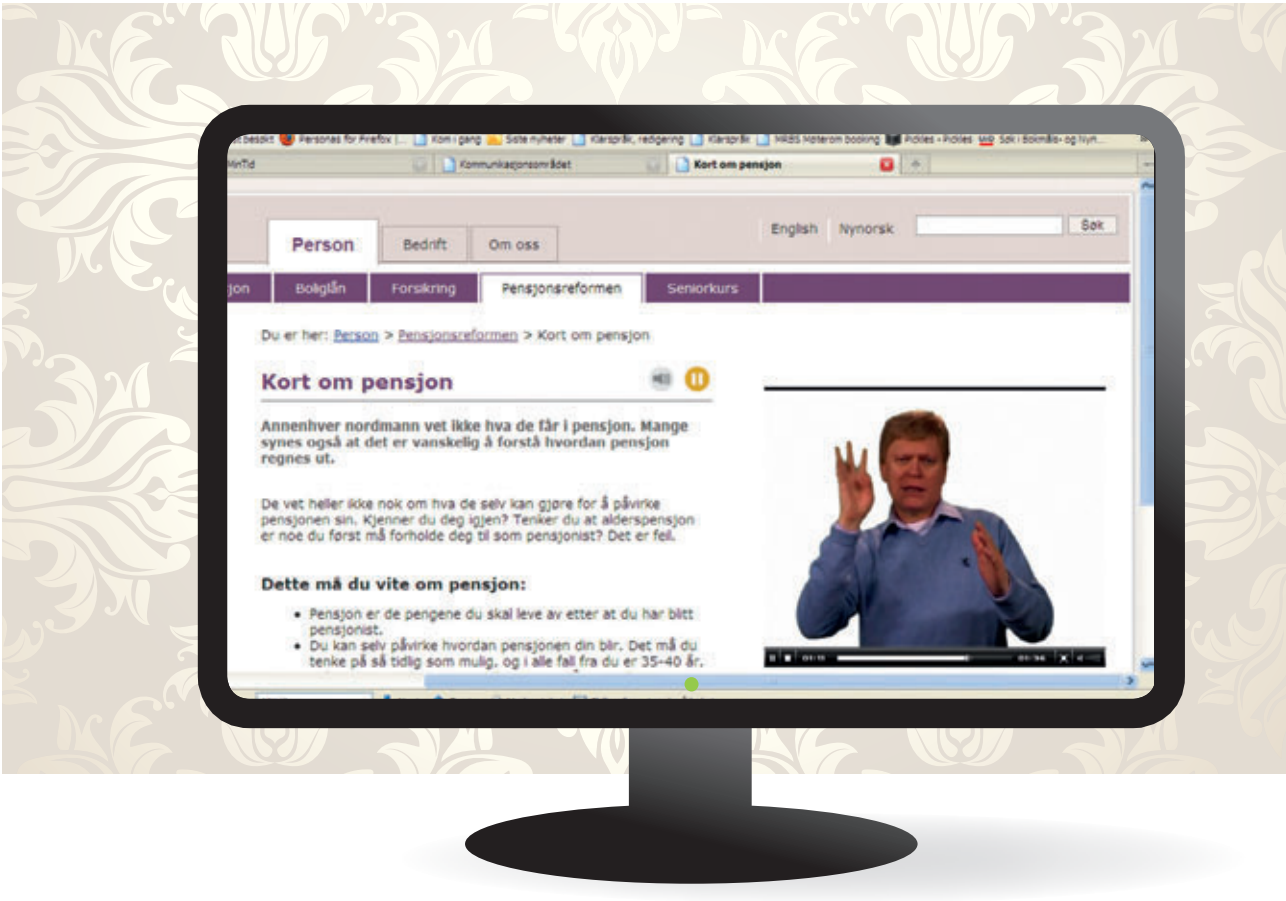
Statens pensjonskasse mener også at universell utforming og det å nå alle målgrupper i høyeste grad hører med til arbeidet med klart språk. Til nå har arbeidet med tilgjengelighet på Internett primært handlet om å dekke behovene til blinde og svaksynte. Nå ligger tegnspråk an til å bli anerkjent som offisielt språk i Norge, og Statens pensjonskasse har bestemt seg for å bidra til å utvide forståelsen av hva tilgjengelighet og universell utforming er.

Ved å lage en løsning som gir informasjon både på tegnspråk, med lyd og som lettlest tekst, altså en løsning som alle kan bruke, vil Statens pensjonskasse nå ut til hele befolkningen med den mest grunnleggende informasjonen om pensjonsreformen.

Nettopp dét er kjernen i universell utforming – å lage løsninger som er gode for alle, uten hindringer som stenger noen ute. SPKs mål er å vise at det ikke er vanskelig, ei heller dyrt, å tenke på alle.

Det er imidlertid viktig å velge ut den aller viktigste og sentrale informasjonen som skal med i en slik løsning, og formulere disse opplysningene på en god måte. Dette må gjøres grundig, dels fordi det er både krevende og dyrt å tilby alt innhold på alle språk, dels fordi løsningen raskt kan bli utdatert hvis den inneholder for detaljert informasjon. (På side 48 kan du lese om de vurderingene Nav gjorde da etaten laget informasjonsfilm og bestemte detaljeringsnivået i den.)

«'Alle' hungrer etter klar og enkel informasjon om konsekvensene av pensjonsreformen. Vi også. Inntil alle regelverk er klare, må vi være best i klassen på å fortelle hva vi foreløpig vet.»



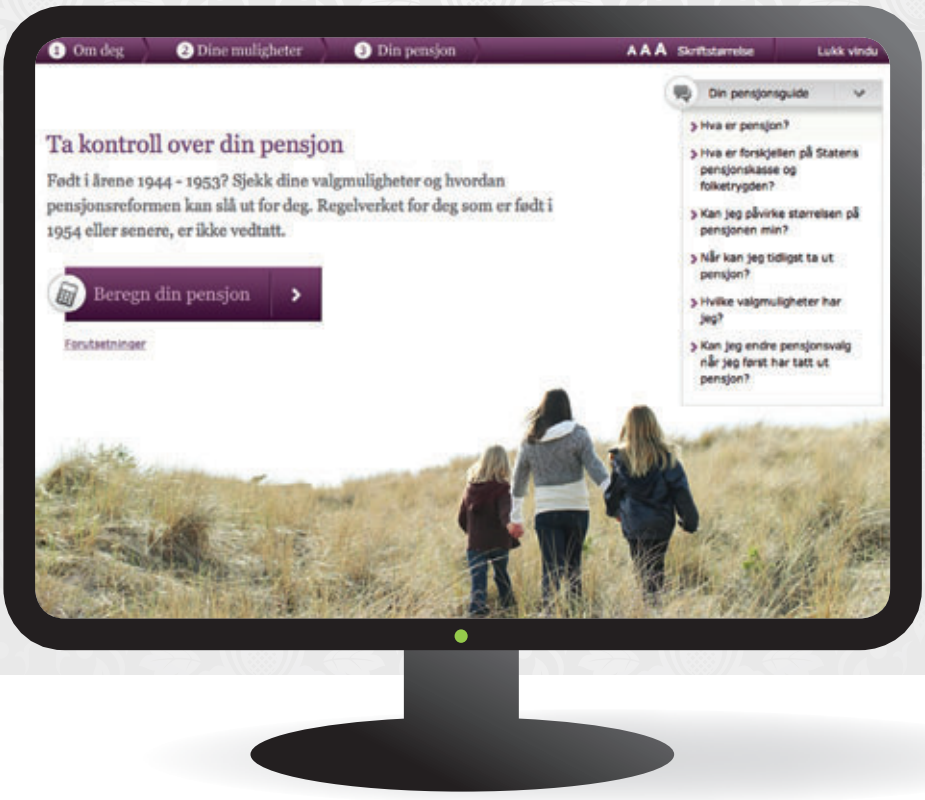
Den universellt utformede nettløsningen til Statens pensjonskasse.

Nettbasert pensjonskalkulator

Statens pensjonskasse har i tillegg laget en pensjonskalkulator for å vise medlemmene sine hvordan de ulike valgene deres vil slå ut. Pensjonskalkulatoren beregner alderspensjon og avtalefestet pensjon for årskullene fra og med 1943 til og med 1953, og beregningene bygger på det nye regelverket som innføres 1. januar 2011. Ved siden av finnes det en minipensjonsguide som kan åpnes på alle trinnene i kalkulatoren. Minipensjonsguiden inneholder grunnleggende informasjon om pensjon og om hvilke valgmuligheter arbeidstakerne har. Både språket og de tekniske løsningene viser mottakertilpassing i praksis.

Begrensninger og forutsetninger

Pensjonsreformen er kompleks, og medlemsmassen til SPK er svært sammensatt. Dermed er det ikke mulig å lage beregninger for alle tenkelige tilfeller, og pensjonskalkulatoren er først og fremst et hjelpemiddel for medlemmer som har pensjon etter hovedreglene. Resultatet bygger på en forenklet beregning, og løsningen har visse begrensninger og legger også visse forutsetninger til grunn. Dette siste er tydelig forklart på www.spk.no.



Pensjonskalkulatoren med minipensjonsguide.

Kyrkjerådet – nynorsk for betre bokmål

Kyrkjerådet fekk høyre at tekstane deira var for byråkratiske. Løysinga var å sjå nøyare på nynorsken. Å starte med ein nynorsk tekst gav også betre bokmål.

Kyrkjerådet er eit av dei øvste organa i Den norske kyrkja. Hovudoppgåva til Kyrkjerådet er å førebu og setje i verk tiltak for Kyrkjemøtet, som er det øvste organet i Kyrkja. Kyrkjerådet har 17 medlemmer og ei rekkje faglege nemnder og utval knytte til seg.

Arbeidet med å gjere språket mindre byråkratisk starta eigentleg med ein annan frustrasjon: For låg nynorskprosent! Årsrapporten hadde berre komme på bokmål, frå perm til perm, år etter år. Ingen av dei tre millionar valkorta som vart sende ut hausten 2009, var på nynorsk.

Dårleg nynorsk som utgangspunkt

– For nokre år sidan vart det mi oppgåve å fylle ut rapportskjemaet til Språkrådet. Det var temmeleg flautt kor dårleg nynorskdelen var på ein del område. Litt for mange område, for å seie det rett ut. Vi fekk pålegg om å skjerpe oss, fortel informasjonsmedarbeidar Vidar Kristensen i Kyrkjerådet.

Kvaliteten på nynorsken i det offentlege blir ikkje målt, men somme tider kjem det sterke reaksjonar likevel. Liturgien i kyrkja har vore godt innarbeidd på begge målformer sidan tidleg på 1900-talet. Det er lovpålagt, og mange av tekstane har eit høgt litterært nivå. Av openberre grunnar stiller både avsendar og mottakar høge krav til tekstar som inngår i høgmesse, dåp, vigsel og gravferd. Liturgiske tekstar er dessutan del av ein lang munnleg tradisjon, og det er i seg sjølv ein garanti for at språket glir lettare enn det som berre har eksistert på papir og skjerm. Kyrkjerådet var ikkje stolt etter høyringsrunden om ny liturgi i 2008. Då kom det fram at nokre av tekstane hadde så dårleg nynorsk at Kyrkjerådet måtte gå ut og be om orsaking.

Med vigsla tunge

Kyrkjerådet valde å ta tyren ved horna og kontakta Språkrådet for å få hjelp. I januar 2010 møtte rådgjevarar i språktenesta for statsorgan opp for å kurse dei tilsette i Kyrkjerådet. Nynorskkurset «Med vigsla tunge» henta tittelen frå ei av dei mest kjende linjene i salmen «No livnar det i lundar» av Elias Blix.

Målet med kurset var at deltakarane skulle heve den språklege kompetansen sin og vere i stand til å bruke nynorsk fast i arbeidet. Skal ein bli betre til å skrive nynorsk, må ein bruke nynorsk fast. Derfor måtte deltakarane skrive mest mogleg nynorsk i arbeidet og publisere tekstar på nynorsk i vekene etter kursopplegget.

Kursdagane gjekk med til ein gjennomgang av nynorsk grammatikk, ordtilfang og ordleggingsmåte. Delar av gjennomgangen

Klarspråksarbeidet i Kyrkjerådet

- Rådet arbeider med å auke nynorskprosenten.
- Nynorsktekstar blir somme tider brukte som utgangspunkt for bokmålstekstar.
- Målet for alle tekstar er at dei skal vere enkle nok til at ein ungdomsskuleelev skjønar innhaldet.
- Språkrådet har hjelpt Kyrkjerådet med språket, mellom anna med eit eige kurs for dei tilsette.

bygde på nynorske tekstar frå Kyrkjerådets eigne skrifter, og det var tid til praktiske øvingar undervegs. Etter dei to første kursdagane fekk deltakarane i lekse å skrive ein tekst på nynorsk – gjerne ein nettekst, brosjyretekst eller eit brev, men helst ein tekst dei skulle ha skrive i arbeidet uansett.

Neste kursdag, to veker seinare, var eit oppfølgingskurs som bygde på innsende tekstar frå kursdeltakarane. Etter oppfølgingskurset fekk deltakarane i oppgåve å skrive ein tekst til på nynorsk. Kvar deltakar fekk individuell tilbakemelding på sin tekst, og deretter skulle teksten publiserast på nettsidene til Kyrkjerådet eller brukast på annan måte.

«Det er ingen tvil om at livfull nynorsk kan friske opp byråkratspråket.»

Klarspråksgevinstar av samlivet mellom bokmål og nynorsk

– Det er mange her som tykkjer nynorsk har mange ord med meir kjensler og stemning i enn bokmål, til dømes «kjærleik» og «truloving». Men vi meiner ikkje at nynorsk berre høyrer heime i poesien, for det er ingen tvil om at livfull nynorsk kan friske opp byråkratspråket, smiler Kristensen.

Nynorske tekstar kan ofte overførast ledd for ledd til bokmål. Den mest idiomatiske nynorsken gjev eit bokmål som ligg langt frå byråkratstilen. Slik kan det å meistre nynorsk bli ein ressurs i klarspråksarbeidet på bokmålssida. Alle formuleringar som er brukande på nynorsk, er òg brukande på bokmål, men ikkje tvert om. Med si forankring i norsk talemål har nynorsk nemleg eit enklare syntaktisk register. Visse tunge konstruksjonar som ein *kan* nytte på bokmål, *må* ein sky på nynorsk, elles blir språkbruken uidiomatisk.

I klarspråksarbeidet på bokmålssida er det mykje å vinne på at ein fritt vel dei løysingane som ein er *nøydd til* å bruke på nynorsk (sjå døme på side 82 og 83).

Skriv for ungdomsskulen

Skriveteknikken i Kyrkjerådet har utvikla seg bort frå byråkratiske vendingar. Kyrkjerådet er eit av dei øvste organa i Den norske kyrkja, og saksutgreiing kan fort gje stiv og oppstylta kansellistil. Men det byråkratiske og høgtidelege passar slett ikkje for det store mangfaldet av lesarar. Derimot blir skribentane oppmoda til å sjå føre seg ein ungdomsskuleelev som mottakar.

– God rettskriving og korrekt teiknsetjing gjev aldri heile svaret på korleis godt språk skal sjå ut, men når vi hugsar på at vi skal bruke omgrep som ein skuleelev skjønar, hjelper det. Dersom ein skriv veldig byråkratisk, får ein ofte eit uklart språk. Skribenten meiner å gjere det presist, men i staden tullar han eller ho fort inn klare meiningar i ord som gjer språket vanskelegare, seier Kristensen.

Døme på klarspråksgevinstar av samlivet mellom bokmål og nynorsk

Gjer setningane meir aktive:
Tung bokmålstekst: *Søkeren gis permisjon uten lønn fram til årets utgang.*
Nynorsk: *Søkjaren får permisjon utan løn ut året.*

Betre bokmålstekst: *Søkeren får permisjon uten lønn ut året.*

Sei det same utan genitivs-s:
Tung bokmålstekst: *Vi har mottatt ulike signaler om kontorets fremtidige lokalisering.*
Nynorsk: *Vi har fått ulike signal om kvar kontoret skal vere/liggje/plasserast.*

Betre bokmålstekst: *Vi har fått ulike signaler om hvor kontoret skal være/ligge/plasseres.*

Gjer utsegnene tydelegare. Kven er det som gjer kva? Kva er det som hender?

a) tydeleggjering av det logiske subjektet:
Tung bokmålstekst: *Det finner sted en reduksjon av antall yrkesaktive.*
Nynorsk: *Talet på yrkesaktive går ned. / Det blir fleire arbeidslause.*

Betre bokmålstekst: *Antall(et) yrkesaktive går ned. / Det blir flere arbeidsledige.*

b) frå partisippkonstruksjon til leddsetning:
Tung bokmålstekst: *De største postene er vedtatt gjort overførbare til 2007.*
Nynorsk: *Det er vedteke / NN har vedteke at dei største postane kan overførast til 2007.*

Betre bokmålstekst: *Det er vedtatt / NN har vedtatt at de største postene kan overføres til 2007.*

Kurer setningane for substantivsjuke. Sei det same på ein enklare måte:
Tung bokmålstekst: *Senteret er opprettet med sikte på ivaretakelse, oppbygging og formidling av kompetanse innen et særskilt område.*
Nynorsk: *Senteret er oppretta for å byggje opp, ta vare på og formidle kompetanse på eit særskilt område. / Senteret skal byggje opp […]*

Betre bokmålstekst: *Senteret er opprettet for å bygge opp, ivareta og formidle kompetanse på et særskilt område. / Senteret skal bygge opp […]*

Tung bokmålstekst: *Forhåndsgodkjenning av lokaler er foretatt på bakgrunn av innsendte tegninger.*
Nynorsk: *Lokala er førehandsgodkjende på grunnlag av dei innsende teikningane.*

Betre bokmålstekst: *Lokalene er forhåndsgodkjent(e) på grunnlag av de innsendte tegningene.*

Skriv kort og fyndig:
Tung bokmålstekst: *Vedlagt følger nevnte rapport.*
Nynorsk: *Rapporten ligg ved.*

Betre bokmålstekst: *Rapporten er vedlagt.*

Tung bokmålstekst: *Tiltakene er av midlertidig karakter.*
Nynorsk: *Tiltaka er mellombels(e).*

Betre bokmålstekst: *Tiltakene er midlertidige.*

Likestillings- og diskrimineringsombudet – tung juss i klare ordelag

Likestillings- og diskrimineringsombudet (LDO) skal fremme likestilling og bekjempe diskriminering på grunnlag av blant annet kjønn, etnisitet, religion, funksjonsevne, seksuell orientering og alder. Ombudet håndhever diskrimineringsforbudene i lovverket, gir veiledning og er en pådriver for likestilling og mangfold.

Våren 2010 ble Språkrådet bedt om å gå igjennom noen av Likestillings- og diskrimineringsombudets juridiske uttalelser. Språkrådet pekte på at uttalelsene var brukervennlige og logisk strukturerte, og at de var skrevet i et godt og klart språk.

I ombudets serviceerklæring heter det at ombudet skal være et lavterskeltilbud som er lett tilgjengelig for brukerne. Alle kan henvende seg til LDO, både den som er blitt utsatt for diskriminering selv, og den som vil hjelpe noen som har opplevd diskriminering.

Ombudets viktigste juridiske dokumenter er uttalelsene. En uttalelse er ombudets behandling av en konkret sak som er brakt inn for ombudet, og i den slår ombudet fast om saken innebærer et lovbrudd eller ei.

Uttalelsen er et formelt dokument som kan sammenliknes med en dom, men som ikke er rettslig bindende. En uttalelse kan være fra fem til tjue sider lang, og den sendes både til klageren og den som er klaget inn for ombudet. Ombudet sier at de fleste som henvender seg dit, er helt alminnelige mennesker. Derfor må språket i uttalelsene gjøres så tilgjengelig som mulig, det har med rettsikkerheten til vanlige folk å gjøre.

Den viktige balansen

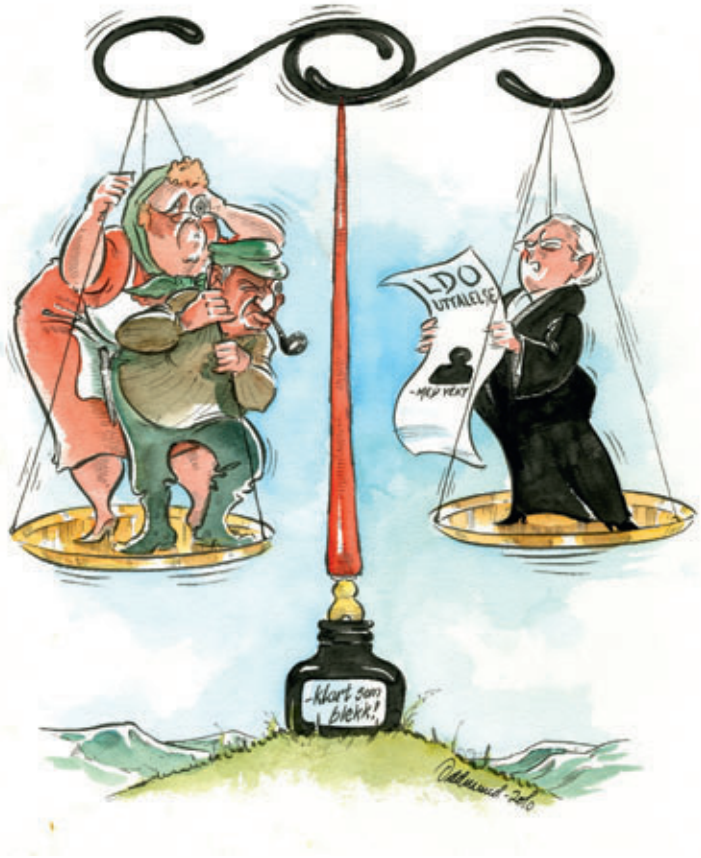
LDO-juristene skrev i 2010 flere enn 300 uttalelser. I skrivearbeidet må juristene beherske en viktig balansegang: På den ene siden skal ombudets uttalelser kunne leses og forstås av alle. På den andre siden skal de ha nødvendig juridisk tyngde og autoritet. Det juridiske dokumentet må altså være korrekt og grundig, men også godt lesbart. Derfor blir hver eneste uttalelse nøye gjennomgått før den sendes til partene.

Noen krav til språket i uttalelsene:

- Setningene skal være klare og korte.
- Uttrykk som *i forhold til* og andre fraser som ikke sier noe, lukes bort.
- Tekstene skal ha færrest mulig fremmedord.
- Avsnittene skal ha en logisk rekkefølge.

Det viktigste først

De mange elementene i en juridisk uttalelse gjør at det fort kan bli vanskelig for leseren



å følge hovedlinjene i vurderingen. En spesiell utfordring ved ombudets uttalelser og forvaltningsvedtak generelt er at resonnementet ofte kommer først og konklusjonen til slutt. Ombudet løser dette problemet ved å lage et eget brev som gjengir kort hva klagen dreier seg om, ombudets konklusjon og til slutt informasjon om klageadgang (se eksempel på neste side). Dette brevet legger en så ved den fullstendige uttalelsen.

Ansvaret ligger hos juridisk leder

Språkarbeidet har pågått siden 2007. Ledelsen har bestemt at alle store dokumenter fra ombudet skal være sjekket språklig før de sendes ut. Lederen for juridisk avdeling har derfor ansvar for å gå igjennom hver uttalelse før den sendes. De om lag tjue juristene får også språkveiledning av fem seniorrådgivere.

Veiledning til nyutdannede

Ombudet rekrutterer mange nyutdannede jurister. I begynnelsen er mange av dem usikre på hvordan de skal formulere seg presist, profesjonelt og tydelig. Da har de lett for å ty til tunge setninger, gammeldagse ord som *vedrørende* og *hvorvidt*, vage formuleringer og doble nektelser. Med veiledning blir de tryggere, og da blir språket deres lettere.

Litt upersonlig

Ombudet har gitt ut en rekke brosjyrer, både på norsk og andre språk, og har et lett tilgjengelig nettsted. Det er et bevisst valg at selve uttalelsene har en mer upersonlig tone enn informasjonstekstene. Ombudet mener det er viktig å underbygge tyngden og autoriteten i uttalelsene ved å holde på den formelle tonen man kjenner igjen fra andre juridiske tekster.

På språket skal ombudet kjennes

I skrivende stund arbeider LDO med forslag til skriveopplæring for hele staben. En språkveiledning med retningslinjer for godt språk i LDO er også under utarbeidelse. Målet er at ombudet skal bli mer gjenkjennelig i sin måte å skrive og formulere seg på, uansett kanal.

Et sammendrag framhever det som er viktigst for mottakeren

For hver uttalelse ombudet sender ut, blir det laget et sammendrag som sendes sammen med uttalelsen. I sammendraget orienterer ombudet kort om hva saken dreier seg om, om sin konklusjon og om mulighetene for å klage på avgjørelsen.

Her er et eksempel, hentet fra ombudets nettsider:

«Spørsmål om universell utforming av Sentrumsbussen i Bergen

Likestillings- og diskrimineringsombudet viser til klage fra Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon (FFO) Hordaland av 22. juli 2009.

FFO mener Samferdselsetaten i Bergen kommune (Samferdselsetaten) ikke oppfyller kravet til universell utforming etter diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9 fordi Sentrumsbussen i Bergen ikke er tilgjengelig for personer med nedsatt funksjonsevne.

Ombudet har vurdert saken, og konkluderer med at Samferdselsetaten bryter plikten til å sikre universell utforming av sentrumsbussen fordi informasjon om holdeplassene ikke er godt nok tilrettelagt, jf. diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9 tredje ledd. Brudd på plikten regnes som diskriminering av personer med nedsatt funksjonsevne, jf. diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9 fjerde ledd. Når det gjelder tilgjengeligheten for rullestolbrukere i bussene, mener ombudet bussene er godt nok tilrettelagt.

Likestillings- og diskrimineringsombudets uttalelse kan bringes inn for Likestilings- og diskrimineringsnemnda innen tre uker fra det tidspunkt Samferdselsetaten mottar ombudets brev, se vedlagte orientering.»

Språket i lover og andre juridiske tekster

Lover og forskrifter styrer beslutninger på alle nivåer i samfunnet, og språket i lovtekster påvirker språket i mange andre tekster. Hvis språket i loven er vanskelig, kan dette prege for eksempel et vedtaksbrev i så stor grad at innholdet blir vanskelig å gripe, og mottakeren går da glipp av informasjon om rettigheter og plikter.

Derfor er det viktig at lovtekstene, som saksbehandlerne baserer seg på i sitt daglige arbeid, er tydelige. Samtidig er det viktig å understreke at ikke alle tekster kan være enkle. I boken *Lovteknikk og lovforberedelse* skriver Justis- og politidepartementet at «det [bør] stilles større krav til enkelhet og lettfattelighet i en lov som henvender seg til allmennheten, enn i en lov som er beregnet på folk med spesielle forutsetninger for å forstå lovteksten».

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet jobber med lovspråket

– Lovspråket påvirker det meste av det vi skriver i departementet, fra forskrifter til brev. Klarspråk er med på å bedre den enkeltes rettssikkerhet og sikre demokratiet. Denne innsatsen vil heve kvaliteten på arbeidet vårt, sa statsråd Audun Lysbakken da klarspråksprosjektet i hans departement – Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet – startet i mai 2010.

Seminar, kurs, språkverksted og inspirasjonshefte

Lovtekster legger grunnlaget for språket i alle oppfølgingsvedtak, forskrifter og informasjonstekster innenfor hvert lovområde. En god lov formidler tydelig hvilke regler som gjelder for hvem, men dessverre er lovspråket ofte tungt og vanskelig tilgjengelig for menigmann.

Lysbakken ville gjøre noe med dette, og dermed ble lovskriverne invitert til seminar, kurs og språkverksteder der flere lovtekster ble gransket og skrevet om i klarspråk. Disse tekstene danner grunnlaget for den nye språkveilederen i departementet. Den skal inspirere framtidige lovskrivere til å skrive klarspråk.

Samarbeid inspirerer

Å omskrive en lovtekst kan by på utfordringer, mest fordi lovspråket er styrt av tradisjon, men også fordi selve lovanvendelsen stiller store krav til presisjon og nøyaktighet. Lekfolk kan stille spørsmål og komme med forslag til nye formuleringer, men til sjuende og sist er det juristene som må skrive lovteksten.

– Hovedgrunnen til at samarbeidet likevel har fungert godt, er at juristene som deltar, er interessert i språk, også klarspråk, sier fagdirektør Ragnhild Samuelsberg. – De fleste er enig i at det skal være lett å gjøre rett!

I oktober 2010 signerte USAs president Barack Obama USAs nye klarspråkslov – The Plain Writing Act. Loven slår fast at alle statlige dokumenter i USA skal skrives i klarspråk. Klarspråk defineres i loven som språk som er klart, konsist og velstrukturert, i tråd med mønsterpraksisen på fagfeltet og tilpasset temaet og målgruppen en ser for seg. Sagt i klarspråk: USAs borgere har heretter en lovfestet rett til å få forståelig informasjon fra staten.

Helseøkonomiforvaltninga – godt språk som omdømmebygging

Helseøkonomiforvaltninga (HELFO) vart etablert då helserefusjonsområdet vart overført frå Nav til Helsedirektoratet 1. januar 2009. Klart språk er ein viktig del av omdømmebygginga for den nye organisasjonen, som har ansvar for å forvalte helseøkonomien i heile landet og vareta rettane til kundane på ein korrekt og effektiv måte.

Helseøkonomiforvaltninga (HELFO) er ein etat under Helsedirektoratet. HELFO forvaltar viktige stønadsordningar for det norske folk og har ansvar for tenester som automatisk frikort, fastlegebyte og europeisk helsetrygdkort. Fram til 1. januar 2009 var HELFO ein del av Nav. HELFO har om lag 600 tilsette fordelte på hovudkontor, servicesenter, seks regionkontor og eining for pasientformidling.

Derfor har HELFO lagt vekt på å få medviten språkbruk inn i viktige styringsdokument. No har HELFO fått på plass både språklege retningslinjer med ein klar, vedteken namnepolitikk og nye, forståelege brevmalar i juridisk avdeling.

Vedtak om namn

Namn i staten skal følgje skrivereglane. Korleis einingsnamna i den nye organisasjonen HELFO skulle skrivast, var ikkje formalisert, og det viste seg gradvis at det var ulike oppfatningar om kva som var rett. Det kom som ei overrasking at skrivemåten varierte frå kontor til kontor. Då HELFO vart etablert, hadde ingen tenkt på at dette kunne bli eit problem. Det hadde ikkje vore oppe på leiarmøta, og det var uklart om noko var avgjort, og i tilfelle kva.

Ei formell avgjerd måtte til, for HELFO innsåg at namnet måtte vise klart og tydeleg kven som er avsendar i alle samanhengar – spesielt sidan hovudkontoret er klageinstans for vedtak regionkontora har fatta. Regionnamna er ei blanding av himmelretning og særnamn. Ekstra forvirrande var det at det var fleire juridisk sjølvstendige einingar i same organisasjon. Nokon såg derfor på regionkontora som sjølvstendige organisasjonar og brukte stor førebokstav i «region». Andre slo til med stor førebokstav i alle ledda i namnet.

«Godt språk er å ta omsyn til alle som bruker HELFO.»

Kommunikasjonsavdelinga tok fatt i problemet og lyfta det opp til leiargruppa før eit utkast vart sendt ut for innspel. Og 25. mai 2010 vart den offisielle namnebruken med einskapleg skrivemåte for alle einingane i HELFO vedteken.

Slik skal namna i HELFO vere:

HELFO er ei forkorting som kan uttalast som eit ord. Etter skrivereglane er det dermed valfritt å skrive namnet med store bokstavar (HELFO) eller berre med stor førebokstav (Helfo). I språkprofilen er det slått fast at HELFO skal skrivast med store bokstavar.

HELFO region vest

Sidan HELFO både har regionkontor, hovudkontor og servicesenter, valde dei å bruke organisasjonsnamnet framfor einingsnamnet for ikkje å forvirre mottakarane – og for å styrkje HELFO-namnet som «merkevare».

HELFO region sør

HELFO region aust/øst

Etter rettskrivinga er det berre første ordet i fleirledda namn som skal ha stor førebokstav, om ikkje dei andre orda sjølve er særnamn. Hovudregelen er derfor at namn på avdelingar og einingar innanfor eit organ, ein institusjon eller ei bedrift skal ha liten førebokstav.

HELFO region nord

HELFO region Oslo

HELFO region Midt-Noreg/Midt-Norge

Alle ord som er knytte til særnamn som «Noreg», skal ha stor førebokstav og bindestrek. Derfor må det stå «region Midt-Noreg» sjølv om det står saman med regionnamn som «region vest» og «region sør».

HELFO hovudkontor/hovedkontor

HELFO servicesenter

HELFO pasientformidling

Frå retningslinjene i HELFO:

«I løpende tekst på nettsider, i vedtaksbrev og i annet informasjonsmateriell skriver vi *HELFOs hovedkontor*, *HELFOs servicesenter* og *HELFOs regionkontor* dersom det ikke er nødvendig å bruke enhetens fulle navn for tydelighets skyld. På nynorsk skriver vi *HELFO sitt servicesenter.*»

Nye brev – færre klagesaker

Straks språkprofilen var på plass, kunne HELFO gå laus på brevmalane i juridisk avdeling på hovudkontoret.

– Når folk ringjer for å spørje om brevet dei held i hendene, slår fast at dei har fått innvilga søknaden sin eller fått avslag på han, er det på tide å gjere noko med brevet, seier kommunikasjonsdirektør Annemette Gustavsen.

Det er juridisk avdeling ved hovudkontoret som behandlar klagesaker, og formuleringar herifrå forplantar seg i heile organisasjonen. Alle juristane i avdelinga er med i arbeidet med dei nye brevmalane. Først får ei mindre gruppe på to–tre personar i oppdrag å skrive eit utkast til ny mal. Dei andre juristane, servicesenteret og kommunikasjonseininga gjev så tilbakemelding på utkastet. Så snart malen er ferdig, tek tre nye juristar fatt på ein ny mal for neste paragraf. Kvar nye mal blir skriven av ei ny gruppe.

> *«Når folk ringjer for å spørje om brevet dei held i hendene, slår fast at dei har fått innvilga søknaden sin eller fått avslag på han, er det på tide å gjere noko med brevet.»*

Slik blir alle tvinga på bana og får eit medvite forhold til det å skulle forklare og framstille kompliserte regelverk og saksforhold både forsvarleg og forståeleg. Dessutan blir tidkrevjande arbeid fordelt på fleire.

På sikt skal alle breva i HELFO ryddast opp i. HELFO planlegg å kartleggje dei mange hundre brevmalane sine for å få oversikt over totalomfanget og lettare kunne systematisere

forbetringsarbeidet. Foreløpig har regionane har eit gammaldags saksbehandlingssystem som gjer det omstendeleg og kostbart å gjere endringar i malane, men når dei får nytt system, skal det inn gode malar frå starten.

I mellomtida er det mykje anna dei kan gjere, til dømes å skrive betre fritekstbrev. Det er standardbrev som ikkje ligg i saksbehandlingssystemet. Her har den enkelte saksbehandlaren vore meir overlaten til seg sjølv. No har mange gått på skrivekurs, noko som har ført til meir medviten språkføring og stadig fleire som innser kor viktig klart språk er. Det har igjen ført til småprosjekt for forenkling av malar for fritekstbrev fleire stader i organisasjonen. Det er ingen tvil om at språksatsinga nyttar, og fleire leiarar meiner at språkarbeidet er ein av dei viktigaste grunnane til at det har vorte færre klagesaker dei siste åra.

Viktig kvalitetssikring

Kunderettleiarane på servicesenteret har som jobb å gje gode og forståelege svar på telefonspørsmål og e-postar frå kundane. Servicesenteret er tett på kunden og ser verkeleg kvar skoen trykkjer. Dermed er dei ein uvurderleg ressurs i klarspråksarbeidet.

Servicesenteret blir brukt både som kvalitetssikrarar og som testpanel. HELFO tilrår alle som har servicesenter, å bruke det slik! HELFO har òg god erfaring med å teste tekstar på familie og vener som ikkje kjenner til rettsområdet.

Språktips på avdelingsmøta

Eit godt råd vil juridisk avdeling i HELFO gjerne dele med andre: Dei har språk som eige punkt på saklista til avdelingsmøtet ein gong i veka.

– Ansvaret går på omgang, og det er både artig og populært. Somme vel å komme med enkle språktips, andre tek opp ord dei lurer på eller har eit spesielt forhold til, og atter andre vil drøfte terminologi. Det er eit ypparleg høve til å få lufta kjepphestane sine. Og slik gjer vi språkarbeidet synleg i kvardagen, seier Christine Gilboe-Caspersen i juridisk avdeling ved hovudkontoret.

Nye retningslinjer for å skrive godt og rett på nett

Den nye organisasjonen HELFO har mange ansvarsområde og ansvar for eit krevjande folkeopplysningsfelt. Sidan det tok tid å få på plass ein eigen nettstad, måtte det skje fort då rammene omsider var klare. For at dei skulle komme i mål, vart mykje av innhaldet flytta rett over frå Nav sine sider, og det vart raskt skrive nye tekstar der det var nødvendig. Tanken var at dei skulle betre nettsidene fortløpande etterpå.

Den gongen hadde dei ikkje høve til å leggje så mykje vekt på språket, men no er sidene gjorde til eit eige språkprosjekt som skal munne ut i ein oversiktleg, nyttig og brukarvenleg nettstad. Det er mellom 40 og 50 personar som har ansvar for å produsere tekst til nettsidene og å sikre språket på nettet. På ei kompetansehevingssamling

vart dei inspirerte til å lage eit utkast til retningslinjer, og desse retningslinjene har kommunikasjonsavdelinga vidareforedla.

Leiinga har vedteke at absolutt alle sidene på www.helfo.no skal betrast og følgje retningslinjene, og det er laga ein streng framdriftsplan der det går klart fram kven som har ansvar for at arbeidet blir gjort. Det er eigne fagansvarlege kvalitetssikrarar, og ein medarbeidar i kommunikasjonsavdelinga skal godkjenne alle tekstar og sjekke at dei er i tråd med retningslinjene før dei blir lagde ut på nettet.

Erfaringar

– Vi har erfart at det tek tid å få folk til å forstå kor viktig språket er, og få tilsette til å bruke krefter på å prioritere språket i ein hektisk arbeidskvardag med stor pågang og mange saker som skal behandlast. Somme tykte til dømes at namnesaka var hårreisande, medan andre knapt syntest det var verdt å bruke tid på. I havet av arbeidsoppgåver er det lett å gløyme at språket og dermed kommunikasjonen faktisk er ansiktet vårt utover. Det er det vi blir dømde og målte på. Godt språk er å ta omsyn til alle som bruker HELFO, seier Annemette Gustavsen.

Språket er ei langsiktig investering, og det er stor interesse både blant fagfolk og saksbehandlarar og tilslutning i leiinga.

– Utan forankring i leiinga hadde det vore vanskeleg å oppnå så gode resultat. Det har alt å seie både for å lukkast med eit språkprosjekt og for å få språkarbeidet integrert i det daglege arbeidet. Dette er jo arbeid som aldri tek heilt slutt, legg Gustavsen til.

Eit brysamt brev

Ein vedtaksmal som fleire har hatt problem med, er brevet om innvilga søknad om tilskot til næringsmiddel når ei mor har problem med amminga og barnet reagerer på morsmjølkerstatninga. Legen sender søknad til HELFO om å få refundert utgiftene. Om det blir innvilga, får mora eit brev der det står «Det er ein føresetnad for refusjon at næringsmidla blir kjøpte etter resept frå lege».

Likevel opplever HELFO at mange mødrer sender inn kvitteringar for kjøp som er gjorde utan resept – i den tru at sidan dei har vore hos legen og søknaden er innvilga, så er alt i orden. Her fortel HELFO at vedtaksmalen kunne vore mykje betre. Dessutan meiner juridisk avdeling at dei bør styrkje informasjonen og nytte fleire verkemiddel for å sikre at mødrene får det dei har krav på. Det kunne til dømes vore poengtert endå tydelegare i brevet at mora sjølv må passe på at legen gjev henne ein blå resept på næringsmiddelet, og at ho må vise resepten på apoteket slik at han blir registrert. I tillegg er det foreslått at det kjem inn ein rubrikk i skjemaet legane bruker, om at dei må hugse å skrive ut resept.

Kommunene – tett på innbyggerne

Kommunene gjør store mengder vedtak, utarbeider tallrike retningslinjer og informasjonsskriv og har mer direkte kontakt med innbyggerne enn mange andre myndigheter. Flere kommuner har erfart at arbeidet med å gjøre brev og standardinformasjon forståelig må være et kontinuerlig arbeid som utføres i faste grupper. Her kan du lese mer om språkarbeidet i de to kommunene Fredrikstad og Oslo.

God service gjennom klart og tydelig språk i Fredrikstad kommune

Fredrikstad kommune har bestemt seg for å bruke språket aktivt til å signalisere kommunens positive verdier og menneskesyn. «Med klart og tydelig språk yter vi god service», heter det i kommunens språkprofil.

Storkommunen Fredrikstad ble dannet i 1994 gjennom en sammenslåing av fem kommuner. Folketallet er på ca. 73 000 innbyggere i 2010, og kommunen har rundt 5 500 ansatte.

Ved kommunesammenslåingen i 1994 spratt kommunens folketall opp fra 27 000 til 65 000. Informasjonssjef Knut Western så at sammenslåingen ville kreve at de ansatte i de fire tidligere kommunene fikk noen felles retningslinjer slik at den nye kommunen kunne framstå mest mulig enhetlig utad. Han utarbeidet derfor et hefte for kommunale saksbehandlere: «Praktisk språkbruk og dokumentlære». Heftet ble oppdatert i 2009, og i 2010 ble det gitt ut som språklige retningslinjer – en språkprofil. Informasjonssjefen står ansvarlig for innholdet og har støtte fra rådmannen.

– Med klart og tydelig språk yter vi god service, sier Western. Tiltaket ble også svært godt mottatt på tvers av alle partigrenser i kommunestyret, dette var en moden frukt i alle leirer. Formannskapet vedtok dermed språkprofilen som en anbefaling for de kommunalt ansatte.

Språkprofilens overordnede prinsipper:

- Alle kommunens innbyggere har rett til å bli informert om rettigheter, plikter og vedtak.
- Alle har rett til å få innsyn i forvaltningen slik at de skal kunne delta i lokaldemokratiet.
- Kommunen skal informere parter og allmennheten om saker og om vedtak. På den måten sikrer kommunen at målene nås, og at vedtak blir gjennomført.

Fast gruppe skapte ny brevpraksis

Noen dokumenter og brev ble endret med spesielt god effekt. Dette har vært et langvarig arbeid, der særlig en arbeidsgruppe innenfor omsorgstjenesten, den såkalte *malgruppen,* har gått grundig til verks. Gruppen fikk i utgangspunktet mandat til å utvikle felles retningslinjer for vedtaksprosedyrer og vedtaksbrev. Medlemmene brukte den tidligere versjonen av språkprofilen, men fikk også kurs og veiledning i grunnleggende prinsipper for forbedring og forenkling av konservativt språk og byråkratspråk. Det gjorde dem godt rustet til å gå kritisk igjennom kommunens standard vedtaksmaler for omsorgstjenestene.

«Vi i kommunen har et særlig ansvar for det offentliges språk – det er vi som er nærmest innbyggerne, og det er vi som yter flest tjenester til folk flest.»

Fra Fredrikstad kommunes språkprofil.

Resultatet er blant annet kortere tekster med bedre struktur. Med den nye strukturen kommer den informasjonen som er viktigst for mottakeren, nemlig selve vedtaket, klarere fram. I mange tilfeller en real helomvending sammenliknet med tidligere brevoppsett.

Eksempel på brevforbedring

Slik så et utdrag fra et bestemt brev ut i 2006:

Rett til å klage
Dette vedtaket kan påklages. Bruk gjerne vedlagte skjema. Skjemaet inneholder viktige opplysninger vedrørende klageretten. Eventuell klage sendes til adressen nederst på siden. Eventuell klage som ikke blir imøtekommet ved ny behandling innen kommunen, sendes til Helsetilsynet i fylket for endelig avgjørelse.

Fristen for å klage er 3 uker fra du mottok vedtaket, eller har mulighet for å klage.

Andre opplysninger
Dersom behovet for hjelp endrer seg, vil saken bli tatt opp til ny behandling. For råd og veiledning vedrørende dette vedtaket/eventuell klage, kan du ta kontakt med oss. Se adresse og telefonnummer nederst på siden.

Selv om du har klagerett, kan vedtaket vanligvis gjennomføres straks. Du har imidlertid adgang til å søke om å få utsatt iverksettingen av vedtaket inntil klagefristen er ute eller klagen er avgjort.

Rett til gratis tannbehandling i den offentlige tannhelsetjenesten
Langtidssyke i institusjon og brukere av hjemmesykepleie har denne rettigheten. Personen må ha mottatt tjenesten sammenhengende de siste tre månedene. Hjemmesykepleie må ha et omfang på minimum ukentlig pleie.

Og slik så utdraget ut i 2010 etter at malgruppen hadde bearbeidet brevet:

Rett til å klage
Dette vedtaket kan påklages. Se vedlagt skjema. Skjemaet inneholder viktige opplysninger om klageretten. En eventuell klage skal du sende til adressen nederst på siden. Har du behov for hjelp til å klage, kan du kontakte oss. **Frist for å klage er 3 uker fra du mottok vedtaket, eller har mulighet for å klage**. Eventuell klage som ikke blir imøtekommet ved ny behandling i kommunen, vil bli oversendt til Helsetilsynet i fylket for avgjørelse der.

Rett til gratis tannbehandling
Brukere av hjemmesykepleien har rett til gratis tannbehandling i den offentlige tannhelsetjenesten. Du må ha mottatt tjenesten sammenhengende de siste tre månedene, og tjenesten må ha et omfang på minimum ukentlig pleie for at du skal ha denne rettigheten.

Andre opplysninger
Hvis ditt behov for hjelp endrer seg, vil vi ta saken opp til ny behandling. For råd og veiledning om dette vedtaket eller dersom du vil klage, kan du kontakte oss. Se adresse og telefonnummer nederst på siden.

Utdraget har blant annet fått mer informative mellomtitler, og overflødige ord er strøket. Språket er mer direkte og imøtekommende.

Fredrikstad kommune gjør oppmerksom på at breveksempelet ikke viser *alt* som kan gjøres ut fra anbefalingene i språkprofilen, men at det illustrerer virkningen av *noen* av rådene.

Saksbehandlerne fikk den nødvendige støtten

Det at formannskapet vedtok språkprofilen, skapte større forståelse for skrivearbeidet internt i kommunen. Saksbehandlerne ga også tiltaket positive tilbakemeldinger. Tidligere hadde flere meldt at de ikke hadde gode nok argumenter for å kunne sette av tid til å formulere mer forståelige brev. Nå fikk de den støtten de trengte.

Språkprofilen ble markedsført og innarbeidet i kommuneadministrasjonen gjennom møter i ledernettverkene og fagnettverkene. Den ble lagt ut på intranettet, og den foreligger i tillegg som hefte.

Så langt har ikke prosjektet møtt større hindringer eller kritikk.

– Enkelte var skeptiske til å bruke *du*-formen i brev, men jevnt over godtar de aller fleste at denne formen nå har kommet for å bli i brev fra det offentlige, sier informasjonssjef Knut Western.

Informasjonssjefen framhever at man stadig må terpe på hvor viktig det er å formidle budskapene i et demokratisk språk.

– Tegnsetting og rettskrivning er viktig, men dette skal først og fremst handle om å nå fram til mottakeren med et innhold som vedkommende har krav på å kunne forstå, sier han.

Spesielt for østfoldinger

Fredrikstad kommunes språkprofil inneholder også råd som knytter seg til rent lokale forhold, som dette, spesielt for østfoldinger:

«Folk flest i det sørlige Østfold uttaler ikke den bestemte endinga *-en* i ord som ender på *-sjon*. Pass på å få med *-en* når du skiver for eksempel *organisasjonen, nasjonen* og *stasjonen*.»

Kilde: Fredrikstad kommunes språkprofil

Språk er makt

Ved hjelp av språket kan vi skape avstand, eller vi kan opprettholde en avstand som allerede er til stede. Kommunen kan godt ta på seg maktmaska og uttrykke seg slik som i dette breveksempelet:

«Under henvisning til brev mottatt 4. ds. meddeles herved at den der fremsatte klage ikke tas til følge. En bes om å etterkomme vedtak fattet slik en i tidligere korrespondanse har meddelt, og innbetale foreliggende restanse på egenandeler snarest. Eventuell ytterligere purring vil medføre gebyr stort kr 300,– samt at saken oversendes Innfordringsavdelingen etter 14 dager med umiddelbart ytterligere påløpende gebyrer.»

Men hva oppnår vi med slik språkbruk? Mottakeren vil føle avstand, avmakt, likegyldighet og mindreverd.

Språklige maktmidler er

- lange setninger
- fremmedord
- fagord
- forkortinger
- tendensiøst ordvalg (f.eks. *han påstår* kontra *han fastslår*)
- upersonliggjøring (f.eks. *Søknaden avslås* kontra *Utvalget avslår søknaden*)
- abstrakt språk (f.eks. *investeringer* kontra *tre nye pc-er*)

Kilde: Fredrikstad kommunes språkprofil

Oslo kommune ber innbyggerne varsle om vanskelige brev

Oslo kommune er en tusenåring med over 580 000 innbyggere. Kommunen har mer enn 43 000 ansatte og over 50 etater, foretak og aksjeselskaper som yter tjenester og forvalter kommunens budsjett.

Oslo kommune har satt i gang et omfattende arbeid for å gjøre all kommunikasjon med innbyggerne enklere og bedre. Tjenester, tilbud og enkeltvedtak i sosialtjenesten skal presenteres i en lett forståelig form for alle mottakere. Kommunikasjonsarbeidet er omtalt i flere utgaver av *Oslonå*, kommunens informasjonsavis, som distribueres til 280 000 husstander.

I informasjonsavisen har kommunen gått ut og bedt innbyggerne ta kontakt når de mottar vedtaksbrev og informasjonsskriv som de synes er vanskelige å forstå. Tipsene blir mottatt av en arbeidsgruppe som arbeider med å forenkle og forbedre kommunale brev og standardskriv.

Forståelighet er god informasjonsøkonomi

Formålet er først og fremst å informere byens innbyggere og tjenestebrukere bedre. Men det ligger også god «informasjonsøkonomi» i forenklingsarbeidet.

– Når vi gjør standardbrevene enklere å forstå, sparer vi kommunens saksbehandlere for mange telefoner fra tjenestebrukere som ikke forstår hva som er skrevet, og hva det innebærer for dem. Dette gjelder i særlig grad byens fremmedspråklige befolkning, som er den største i landet, sier informasjonsrådgiver Per Erik Borge, som leder arbeidsgruppen i Oslo kommune.

Kommunens jurister forstår ikke kommunale brev

– Jeg har universitetsutdannelse, men har lest kommunale brev som det har vært umulig å forstå. Det mest komiske er når jurister i kommunens administrative toppledelse kommer til meg og forteller om svarbrev de har fått fra kommunale virksomheter, og som de har måttet gi opp å tolke. De makter ikke å forstå hva som står der, og må ringe og ta diskusjonen med saksbehandleren på telefon, forteller Borge.

Rigide fagsystemer uten brukerfokus

Det byr på en ekstra utfordring at fagsystemene for standardbrev ofte er bygd opp på en rigid og lite brukervennlig måte. Ideelt sett skulle man derfor ha startet på bar bakke og bygd opp nye og brukervennlige fagsystemer der mottaker og tjenestebruker står i sentrum, og ikke det lovrelaterte og juridiske grunnlaget for et vedtak.

Tilbakemeldinger fra innbyggerne tyder på at det finnes systematiske svakheter i mange kommunale brev:

- Mottakerne bruker mye tid på å få tak i innholdet i noen brev fra kommunen.
- Brevene er formulert på en juridisk komplisert måte og er uklare og vanskelige å fortolke.
- Oppsettet er lite brukervennlig og til tider ulogisk.
- Informasjonen i en gitt sak kommer fra flere etater, og det kan være vanskelig å danne seg et fullstendig bilde av saken. En bedre samordning på tvers av etatene hadde gjort det enklere å forstå vedtakene.
- Det er store sprik. Noen skjemaer er komplett uforståelige, mens andre er enkle å fylle ut.

Fagsjargong blokkerer forståelsen

Problemet er ofte at profesjonsgrupper formulerer seg som om mottakerne tilhører den samme gruppen. Økonomer skriver for økonomer, jurister skriver for jurister. Da blir det fort ugjennomtrengelig for dem som ikke kjenner fagsjargongen eller er bevandret i landets lover og regler. Vedtaksbrev fra forvaltningen fylles derfor med referanser til lover og paragrafer og er preget av stiv og upersonlig kansellistil i passiv form. Brevene skaper stor avstand til mottakeren, som gjerne omtales i tredjepersonsform i stedet for med *du* og *deg*.

Tverrfaglig samarbeid

– Selv om vi prøver å forenkle så mye som mulig, er det enkelte ting som bare må være med, sier spesialrådgiver Synnøve Sjøflot i byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester. Hun har ledet arbeidet med å forenkle sosialtjenestens mange hundre standardbrev. Sjøflot mener at den største utfordringen er å finne ut hvordan vedtaksbrevene kan bygges opp på en måte som sikrer at mottakeren faktisk leser og forstår den viktigste informasjonen.

Arbeidsgruppen er bredt sammensatt slik at språkarbeidet blir best mulig forankret i kommuneadministrasjonen og hos saksbehandlerne som jobber med publikum og brukere til daglig.

Estland er en relativt ung nasjon med kort juridisk tradisjon. Med landets EU-medlemskap kom behovet for å oversette EU-tekster til estisk. Alle som arbeider med EU-regelverk på estisk, får nå tilbud om kurs og forelesninger i estisk EU-lovspråk, klarspråk og terminologiarbeid. Slik benytter Estland EU-medlemskapet til å etablere en juridisk språktradisjon som bygger på klarspråksprinsippene.

Fagfolk fra følgende virksomheter og nivåer i Oslo kommune deltar:

- kommuneadvokaten
- byrådsavdeling for finans og næring
- byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester
- informasjonsseksjonen ved byrådslederens kontor
- bydelene
- helse- og velferdsetaten

Dus med klienten?

– Det blir selvfølgelig en overgang for saksbehandlerne, innrømmer Johanna Lindseth, som er opplæringskonsulent ved Sagene sosialkontor. Når man plutselig blir dus med klientene, blir det mer nært og personlig, mener hun.

– Men forhåpentligvis tvinges man til å tenke litt mer igjennom det man skriver i brevene. Lindseth er ikke i tvil om at et enklere og mer personlig språk vil føre til at flere leser og forstår brevene de får fra Oslo kommune.

– Jeg har jobbet lenge med sosialklienter. Mange av dem har ikke forstått noe av det som har stått i brevene de har mottatt, sier hun.

Med kommuneadvokaten i ryggen

– Det viser seg at det ikke er nok å oppfordre saksbehandlere og jurister til å være seg bevisst sin egen språkbruk eller sette mottakeren i sentrum. Appeller, seminarer og temahefter med språktips fungerer ikke, den veien har vi gitt opp, oppsummerer Per Erik Borge.

– Derfor har vi tatt fagområde for fagområde, etat for etat, brev for brev. Det finnes ingen snarveier til forståelige brev. Vi må omskrive hvert eneste ett av dem, sier han.

Han er svært fornøyd med å ha skarpskodde jurister med på laget og med at kommuneadvokaten i Oslo og hans jurister har bidratt på en meget konstruktiv måte.

– Når kommuneadvokaten personlig støtter oppryddingen i juridiske uforståeligheter, blir det vanskelig for kommunens øvrige administrasjon å motsette seg forenkling av standardbrev. Det hører med til denne historien at en og annen jurist i arbeidsgruppen har hatt stort faglig utbytte av å sette seg i mottakerens sted, sier Borge, som tror at tverrfaglig samarbeid med fordel kunne prioriteres mer i offentlig forvaltning.

I Nigeria er klarspråk ett av flere politiske virkemidler for å sikre en mer demokratisk offentlig sektor. Myndighetene understreker at klar kommunikasjon er viktig i arbeidet med juridiske reformer og med å bedre rettssikkerheten og innbyggernes samfunnsdeltakelse.

6 Råd og tips

Praktiske hjelpemiddel for deg som skriv

Sjekkliste for skribentar

Kven skriv du for? Er innhaldet relevant? Har du forklart ukjende ord? *Sjekkliste for skribentar* på www.klarspråk.no stiller kontrollspørsmåla du treng når du skriv, og utdjupar kvart spørsmål med kommentarar og døme.

Kansellisten

Dei fleste bruker vel av og til gammaldagse, papirknitrande ord når dei skriv i jobben. *Kansellisten* på www.klarspråk.no er ei liste med litt stive ord og uttrykk som sjeldan blir brukte i daglegspråket, men som ein ofte finn i brev og andre tekstar frå det offentlege. Slike «kanselliord» kan skape unødvendig avstand mellom avsendar og mottakar. Derfor bør du vere varsam med å bruke dei i vanleg prosa.

Kansellisten gjev deg framlegg til andre uttrykksmåtar. Vi understrekar at *Kansellisten* er meint som ei rettleiing, ikkje som ei «svarteliste» eller ei juridisk ordliste. Det er ikkje meininga at saksbehandlarar i det offentlege skal unngå desse orda for kvar pris, men at dei bør tenkje på om mottakaren forstår dei før dei bruker dei.

Smakebitar frå *Kansellisten*:

Prøv å unngå	Skriv heller
undertegnede	jeg
Herved oversendes til forføyning følgende ...	Vi sender med dette saken til dere for videre oppfølging
nærværende lov	denne loven

Lovspråk og juridiske tekstar

Lover og andre juridiske tekstar fortel innbyggjarane om rettar og plikter. Det er viktig at språket i desse tekstane er så klart som mogleg for at vi som innbyggjarar skal forstå kva staten ventar av oss, og kva vi kan vente oss tilbake. Den juridiske

ressurssida på www.klarspråk.no gjev deg tips og råd for arbeid med klarspråk i lover og andre juridiske tekstar.

Liksbereknaren

Ein liksbereknar er eit program som gjev ein indikasjon på kor lett eller vanskeleg ein tekst er å lese. Programmet tel ord per setning og kor mange av desse orda som har fleire enn seks bokstavar, og gjev ein verdi ut frå tala det finn. Ein tekst med få og korte ord per setning gjev ein låg liksverdi, det vil seie ein «god karakter». Men lengda på orda og setningane åleine gjev ikkje grunnlag for å vurdere kvaliteten på teksten. Ein høg liksverdi er ein indikasjon på at teksten *kan vere* tung å lese, men lange setningar og ditto ord er ikkje det einaste som gjer tekstar frå det offentlege vanskelege å forstå.

Miljø- og utviklingsminister Erik Solheim og kommunikasjonsstaben hans i Utanriksdepartementet har teke i bruk liksbereknaren i kampen for eit klarare språk under slagordet «Solheim skal bli enda enklere». Kommunikasjonsrådgjevarane hans likstestar alle pressemeldingar, og målet er at minst halvparten av tekstane skal ha verdien *lettlesen*. Det er det same som tekst i vekeblad. Solheims kommunikasjonsstab understrekar at liksbereknaren berre er eitt av fleire skriveverktøy dei bruker, og at alle tekstar blir i tillegg kvalitetssikra på annan måte.

Denne teksten er testa i liksbereknaren på www.klarspråk.no. Han fekk ein liksverdi på 47, noko som vil seie at han er like vanskeleg å lese som ein vanleg, middels vanskeleg avistekst.

Nettstaden www.klarspråk.no

Nettstaden www.klarspråk.no er ein ressurs for alle som arbeider med klarspråk i og utanfor staten. På nettstaden får du hjelp til å komme i gang med klarspråksarbeid, og du finn praktiske skriveverktøy og råd og tips om korleis språket kan bli klarare og meir brukarvennleg.

Lær av andre

Sidan prosjektet *Klart språk i staten* tok til, har vi samla døme frå ei rekkje statsorgan som har gjort ein innsats for å forbetre språket sitt. Artiklane finn du under fana *Lær av andre*. Mange av prosjekta er også omtalte i denne boka, og artiklane er meinte å inspirere og gjere det lettare for andre statsorgan å komme i gang med språkarbeid.

I *Regeringskansliet* i Sverige jobbar fem juristar og fem språkekspertar i ei eiga «granskingseining». Dei samarbeider om å sikre at alle nye lover held høg kvalitet, og at språket er klart og brukarvennleg. Ingen lover eller forskrifter blir vedtekne utan at granskingseininga har godkjent dei.

Praktiske verktøy og blogg

Her finst praktiske skriveråd, døme på forbetra tekstar og språklege retningslinjer – språkprofilar. Bloggen *I klartekst* tek opp morosame og viktige sider ved språket og språkarbeid i og utanfor staten

Le og bli lærd

På www.klarspråk.no kan du leike deg fram til ny kunnskap. Ta ein pause i arbeidsdagen med ein språkquiz, sjå kortfilmar om klarspråk i staten, gjett deg til kva ulike statsorgan har meint med tåkepratytringar, og les alarmerande døme på uklart språk i alarmspalta på nettstaden. Leikande lett læring!

Relevante undersøkingar og dokumentasjon

På nettstaden har vi samla publikasjonar, undersøkingar og forsking om språket i staten. Her finn du blant anna resultata frå ei spørjeundersøking om klarspråk som Direktoratet for forvaltning og IKT gjennomførde blant innbyggjarane i januar 2009.

www.klarspråk.no

Hva er e-læring?

Elektronisk læring, eller e-læringskurs, er interaktiv læring på en datamaskin der man arbeider med lærestoff og leverer besvarelser elektronisk. Slik læring kan være både fleksibel og variert fordi IKT-løsningene gjør det mulig å kombinere mange ulike læringsformer med sikte på en best mulig læringseffekt.

E-læring

Det er ikke mulig å lykkes med et språkprosjekt hvis bare ledelsen eller kommunikasjonsavdelingen forstår hva klarspråk handler om. En viktig forutsetning for suksess ligger i at alle medarbeiderne har denne forståelsen. I en stor organisasjon kan dette være en utfordring, og da kan e-læring være et effektivt verktøy. Et e-læringskurs sikrer at alle får den samme informasjonen, og at alle utfører de samme praktiske oppgavene i opplæringen.

E-læring egner seg for språk- og skriveopplæring fordi tips, råd og retningslinjer kan illustreres med aktuelle eksempler og knyttes til arbeidsoppgaver som er relevante for den enkelte. Kurset blir tilgjengelig for svært mange, og den enkelte kan ta kurset når det måtte passe. Kursformen egner seg også godt til å presentere dilemmaer og til å sette fordeler og ulemper opp mot hverandre, og den gjør det enkelt å drille medarbeidere i språkregler og enklere klarspråksprinsipper. Interaktive oppgaver kan gi kursdeltakeren umiddelbar tilbakemelding på det han eller hun presterer, og dette gir høy læringsverdi.

E-læringsverktøyene har imidlertid også sine begrensninger. Blant annet kan de være dårlig egnet til å gi kunnskap om hvordan større tekstmengder fungerer, og om oppbygging av og struktur i tekster. Til dette kan mer tradisjonelle kurs være bedre egnet.

Utlendingsdirektoratets erfaringer

Utlendingsdirektoratet var tidlig ute med å utvikle et e-læringskurs til bruk i skriveopplæring. Direktoratet la vekt på at de ansatte skulle tilegne seg stoffet gjennom å prøve og feile. Kurset består nesten utelukkende av oppgaver, og mye av det faglige innholdet formidles gjennom tilbakemeldinger om rette og gale svar. Utlendingsdirektoratet har lagt stor vekt på at det faglige innholdet skal gjenspeile faktiske problemstillinger i avdelingene.

I den offentleg sektoren i Canada skriv dei både fransk og engelsk. Gode klarspråksråd for engelsk vil ikkje nødvendigvis fungere for fransk. Derfor har Canada utvikla to standardar for klarspråk med ulike reglar som er tilpassa særdraga i dei to språka.

E-læringskurs som pause i hverdagen

I en hverdag med stort arbeidspress er e-læring populært fordi det gir den enkelte mulighet til å styre tiden sin selv og ta kurset som en avveksling fra andre oppgaver. Noen kan kanskje bli skuffet over å måtte gjennomføre kurs på sin egen PC i stedet for å møte inspirerende foredragsholdere og kollegaer utenfor kontoret. Da er det viktig å motivere de ansatte til å tilegne seg kunnskap på denne måten og å peke på fordelene ved å kunne bestemme selv når en vil ta kurset.

I Utlendingsdirektoratets e-læringsverktøy er skriveoppgavene hentet fra de ansattes arbeidshverdag. Personen på bildet er ansatt i direktoratet.

Utlendingsdirektoratet har gjort e-læringskurset i skriving obligatorisk for alle ansatte og satset på positive og humørfylte virkemidler for å få alle til å gjennomføre skrivekurset:

- Det er laget løpesedler med påminnelse om å ta kurset.
- De ansatte får sjokolade og drops som de kan spise mens de tar kurset.
- Det er arrangert konkurranse mellom enhetene om å være først ute med å få alle ansatte til å fullføre kurset, med kake til vinnerenheten.
- Kurset har en pause midtveis der deltakerne blir oppfordret til å ta en beinstrekk før de fortsetter.
- De ansatte får god tid på seg til å fullføre kurset, slik at de ikke skal oppleve det som et press.

Direktoratet håper e-læringskurset vil gjøre seg selv overflødig ved at det skaper en ny skrivekultur i virksomheten. For å sikre at et e-læringsverktøy ikke utdateres, er det viktig å velge en teknisk løsning som gjør det mulig å endre og oppdatere det og legge til nytt innhold.

Ulike tekniske løsninger

E-læring blir stadig mer brukt innenfor offentlig sektor, spesielt i utdanningssystemet. Difi har ansvar for å utvikle en kompetanseportal med verktøy og e-læringsstandarder som gjør det mulig for statsorganer å dele e-læringsprogrammer og kunnskap.

Det finnes mange leverandører av e-læringsløsninger på markedet, og tilbudene varierer fra enkle opplegg som PowerPoint-presentasjoner til avanserte løsninger med filmklipp og dataspillanimasjoner. Før du får utviklet et e-læringsprogram, må du gjøre markedsundersøkelser blant de ulike leverandørene og finne en samarbeidspartner som kan levere en løsning som passer til ditt prosjekt.

En rekke offentlige organer bruker også e-læringsverktøy som ikke er utviklet spesielt for deres virksomhet, for eksempel femminutters e-læringssnutter kalt *Nanolearning* eller *Rapid learning*, som er ulike typer programvare man kan få tilsendt på e-post med jevne mellomrom. Dette er ofte kommersielle produkter, men kanskje kan også det offentlige la seg inspirere av tanken om små kursavbrekk i arbeidshverdagen? E-læringskurs trenger ikke nødvendigvis være så omfattende.

Ulikt omfang og ulike ambisjoner

E-læringskurs kan effektivisere kurs- og opplæringsinnsatsen i statlige virksomheter. Det varierer hvor omfattende e-læringskursene er. Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) har laget e-læringskurs for alle statsorganer, utformet spesielt for nye ledere og nytilsatte i staten. Disse kursene har hele staten som målgruppe og skal ha lang levetid. Derfor er de omfattende, med egen grafisk utforming og medvirkning av profesjonelle skuespillere.

Utlendingsdirektoratets e-læringskurs gjennomføres på ca. 30 minutter, og i arbeidet med å utvikle kurset gjorde direktoratet bruk av mange interne ressurser. For eksempel er det egne ansatte som er avbildet på alle illustrasjonene, mens tekstene blir lest opp av profesjonelle skuespillere.

Kostnadene for Utlendingsdirektoratets e-læringskurs:

Teknisk leveranse og konseptutvikling:	ca. 200 000
Konsulentbistand for utvikling av innholdet:	ca. 200 000
Totalkostnad:	ca. 400 000

Mva. kommer i tillegg.

E-læringsverktøy som skal brukes internt i virksomheten, trenger ikke være så avanserte. Dersom man velger enkle grafiske løsninger og kurs uten lydinnspilling, kan kostnadene bli lave. Investeringskostnader for e-læringskurs må uansett sammenliknes med hva det ville kostet å samle medarbeidere fra flere lokal- eller regionkontorer til felleskurs og å gjennomføre stadig nye kurs for nyansatte.

Visualiser innholdet i e-læringskurset

Hvis du bruker visuelle virkemidler som grafikk og ikoner, kan du forenkle kompliserte temaer og gjøre innholdet i e-læringskurset lettere tilgjengelig. Her er noen eksempler på visuelle virkemidler:

- **Visuelle koder:** Tradisjonelle symboler som bokser, ikoner og piler gir leseren mye informasjon på en enkel måte.
- **Farge og kontrast:** Fargekoder kan fortelle om svar er riktige eller gale, og ulik kontrast og styrke på skriftfargen kan fortelle leseren hvor man skal rette oppmerksomheten, og hva som er veien videre i kurset.
- **Segmentering**: En kan vise prosesser gjennom skjematisk forenklede illustrasjoner.
- **Utsnitt**: En kan trekke leserens blikk mot det viktigste i en illustrasjon ved å dele opp bildet og utheve deler av det.
- **Informasjon i rullegardiner:** En kan gjøre kurset mer oversiktlig og interaktivt ved å legge inn informasjonstekster som kommer til syne når musepekeren føres over bilder og tekstutsnitt.[11]

Husk at visuelle virkemidler ikke må bryte med reglene for universell utforming. Husk også å kreve at reglene for universell utforming blir overholdt, når du går ut i markedet med anbudsinnbydelse for å finne leverandører av e-læringsverktøy.

11 Innhold hentet fra Nad Rosenbergs foredrag *Effective use of visuals in online presentations and e-learning tutorials* fra Clarity-konferansen 2010. Rosenberg leder det USA-baserte e-læringsselskapet TechWRITE.

Når man skal bestemme hvilken form, hvilket innhold og hvilket omfang e-læringen skal ha, må det legges vekt på

- virksomhetens behov
- læringsmålene
- målgruppene
- betalingsviljen
- kravene til kursomfang, fleksibilitet og varighet

Les mer om Utlendingsdirektoratets e-læringskurs på www.klarspråk.no.

Brev som virker

Når det offentlige sender brev, er det som regel ikke for å ønske god jul eller gratulere med dagen. Brev fra det offentlige betyr alvor. De inneholder ofte viktig informasjon om rettigheter og plikter. En undersøkelse fra januar 2009 viser at hver tredje nordmann ikke forstår brevene fra det offentlige.[12] Årsaken kan være at avsenderen tenker mer på sitt eget enn på mottakerens behov. Her får du noen råd om hvordan du kan skrive bedre brev.[13]

Hva har du på hjertet, og hvem skriver du for?

Før du skriver noe, må du vite hva du vil med det. Ha budskapet klart for deg, ellers blir det garantert uklart for mottakeren. Dernest: Hvem er mottaker, og hva er stoda? Sett deg i den andres sted og skriv vennlig, tydelig og saklig nøytralt. Mottakeren skal ikke være i tvil om hva som ventes av ham eller henne. Først når du har dette klart for deg, kan du begynne å konsentrere deg om oppsett, innhold og språk.

❶ Oppsett

Et godt oppsett gjør at mottakeren raskt kan orientere seg i brevet.

Hovedoverskrift

Gi brevet en informativ og dekkende hovedoverskrift slik at mottakeren umiddelbart forstår formålet med brevet.

Sammendrag

Lange brev kan innledes med et kort sammendrag der du forteller hvorfor brevet er sendt, hva som eventuelt er vedtatt, og hva mottakeren eventuelt skal eller kan gjøre. Siden kan du argumentere, begrunne og skrive mer utfyllende om saksforholdet.

Avsnitt

Lag en tydelig struktur og del teksten inn i avsnitt. Sett avsnittene etter hverandre i en klar, saklig sammenheng. Bruk underoverskrifter i lengre brev. Ideelt sett vil underoverskriftene alene sammenfatte hovedtrekkene i brevet.

Skal du informere om rettigheter, kan det lønne seg å bruke spørsmål-og-svar-oppsett. Imperativformer og personlige pronomen er ikke farlige! De gjør det også lettere å få fram hvem som skal gjøre hva.

Eksempel:

Hvilke plikter har du som trygdemottaker?
Du har plikt til å …
Det betyr at du …
Hvis du (ikke) …, så …

12 TSN Gallup 2009, se omtale på side 10.
13 Artikkelen er trykket i *Statsspråk* nr. 4/2009.

Formatering

Bruk helst bare én skrifttype og én skriftstørrelse, og vær konsekvent med uthevingsmåte og sitatform. Ikke bruk kursiv og halvfet skrift oppå hverandre. Overskrifter bør settes med halvfet skrift uten punktum eller kolon til slutt. Korte sitater bør settes i anførselstegn, lange kan settes i kursiv.

❷ Innhold

Kom raskt til saken. Skriv det viktigste først. Få med alt mottakeren trenger å vite, og stryk resten. Ikke sett inn mindre relevante eksempler og vurderinger. Korte brev er bra, selv om knapphet ikke er noe mål i seg selv.

Konklusjon

Skriv en klar konklusjon, for eksempel om søknaden er innvilget eller avslått, hvis brevet er svar på en søknad. Konklusjonen kan gjerne stå først i brevet, enten i et sammendrag eller alene.

Tilleggsinformasjon

Noen ganger må vi ha med opplysninger som ikke er like viktige for alle mottakere. Det kan være informasjon om klagemuligheter eller om aktuelle lovbestemmelser. Slikt bør stå helt til slutt. Det bør gå klart fram hvor mottakeren kan finne mer informasjon eller få hjelp.

❸ Språk

Et brev må selvsagt også ha korrekt språk. Pass på tegnsettingen – et tegn fra eller til kan endre meningen i teksten. Ikke stol på stavekontrollen, men les korrektur selv eller be en kollega om å gjøre det. På Språkrådets nettsider kan du slå opp i *Bokmålsordboka* og *Nynorskordboka*. Gjør det til en vane!

Her er noen flere setningstips:

Bytt ut substantivtunge setninger med verbfraser.
foreta en vurdering ➔ vurdere
innen tre uker fra mottakelsen av dette brev ➔ innen tre uker etter at du fikk dette brevet

Bytt ut passive setninger med aktive.
Det vises til … ➔ Jeg/vi viser til …
Fra bestemmelsen gjengis følgende: … ➔ Fra bestemmelsen gjengir vi følgende: …

Et konkret eksempel:
Nærværende tilfelle omfattes av omtalte unntak, slik at det heller ikke skal betales dokumentavgift i forbindelse med tinglysingen av omtalte skjøte.
➔ Unntaket gjelder for dette tilfellet. Derfor skal du ikke betale dokumentavgift for tinglysingen av det nevnte skjøtet.

Husk at det ikke er nok at språket er korrekt. Språket må også være klart. Da hindrer du misforståelser, og det offentlige sparer tid og penger på sikt.

Setninger

Del opp lange setninger. Server informasjonen i passende porsjoner. Bindeord som *derfor, altså, dessuten, fordi, dermed* og *slik* hjelper leseren med å følge logikken i teksten.

Ord

Forklar vanskelig innhold og viktige fagutrykk, begreper, prosesser og prosedyrer. Eventuelt kan du vise til en ordliste. Unngå å bruke abstrakte ord og uttrykk som *vedrørende* og *nedenstående*, *for så vidt gjelder, beskaffenhet* og *beføyelse*. Unngå også vage uttrykk som *i forhold til* (med mindre du mener å sammenlikne), *knyttet opp mot* og ikke minst moteord som *fokus* og sammensetninger med *-messig*.

Et lite tips: Spar på ordene

på det nåværende tidspunkt = nå
i inneværende år = i år
dette medfører ikke riktighet = dette er feil, dette stemmer ikke

Tenk gjerne klarspråk i interne dokumenter også. Tekster som skal ut til et større publikum, avspeiler gjerne skriftkulturen på en arbeidsplass, og det er tungvint å praktisere ulike skrivevaner alt etter hvem man skriver til.

Bruk tid på å lage gode brevmaler, det lønner seg i det lange løp.

Flere skriveråd finner du på www.klarsprak.no. Se også *Praktiske hjelpemiddel for deg som skriv* på side 102.

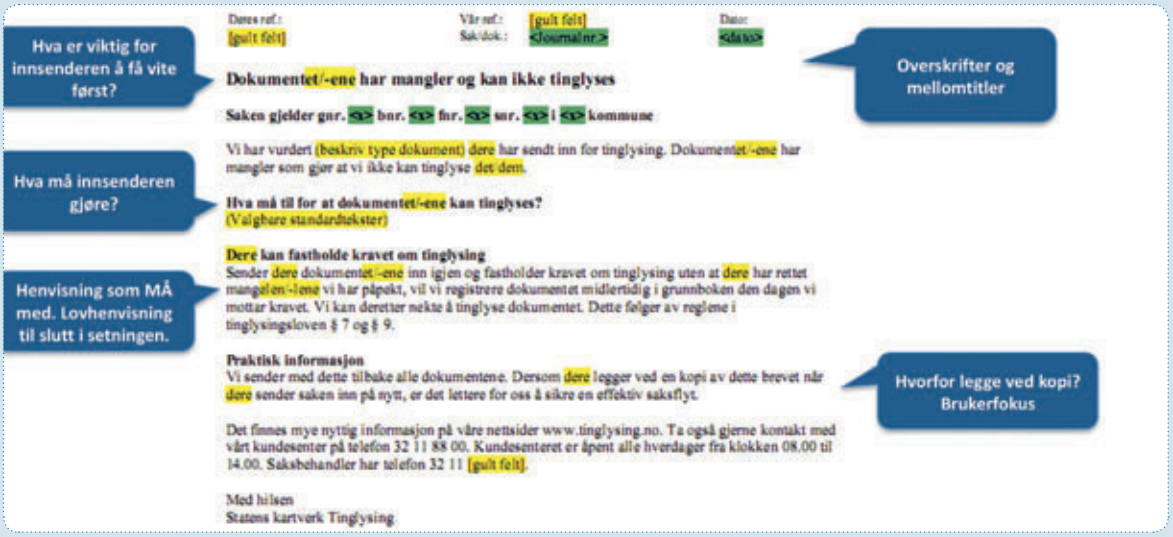
Riksdagen i Sverige vedtok en svensk språkpolitikk i 2005, og i 2009 kom den svenske språkloven, som blant annet slår fast at språket i det offentlige skal være «vårdat, klart och begripligt». Brudd på loven kan klages inn for sivilombudsmannen, og man har allerede sett resultater. En mann fra Köping fikk våren 2010 et brev fra byens miljømyndigheter (miljødomstolen) med svært uklart språk. Brevet påla mannen å betale en bot. Mannen reagerte på språket, miljødomstolen slo fast at brevet ikke var tilstrekkelig forståelig, og mannen slapp å betale boten.

Eksempel på brevforbedring fra Statens kartverk

Tinglysingsdivisjonen i Statens kartverk (Tinglysingen) har satt i gang et omfattende språkarbeid. Til nå er rundt 100 ulike brevmaler revidert. Her er et breveksempel i gammel og ny versjon med Tingslysingens egne kommentarer om hva som burde forbedres i den gamle, og hva som er gjort i den nye.

Den gamle brevmalen dekker først og fremst saksbehandlerens og saksbehandlingssystemets behov. Hovedbudskapet kommer ikke tydelig fram, og de opplysningene som antakelig er viktigst for mottakeren, står til slutt:

Den nye brevmalen har en overskrift som gir mer mening for mottakeren, og kjerneinformasjonen er gjort tydeligere ved hjelp av blant annet mellomtitler:



(De grønne feltene markerer opplysninger som hentes automatisk fra saksbehandlingssystemet. Den gule markeringen viser hvilken tekst saksbehandleren må legge inn eller justere manuelt.)

Mer brukervennlige skjemaer

Informasjon som publikum sender inn ved hjelp av skjemaer – i papirform eller på nettet – ligger til grunn for mye av tjenesteytingen i det offentlige. Hvis et skjema er vanskelig å forstå og fylle ut, kan myndighetene få mangelfulle opplysninger. Dette kan igjen gå ut over saksbehandlingstiden og kvaliteten på tjenestene. Med gode og brukervennlige skjemaer kan både myndighetene og publikum spare tid og unngå unødig frustrasjon.

Mange miljøer, både i Norge og andre land, sitter på store kunnskaper om *utfylleratferd* og om gode tekniske, strukturelle og språklige løsninger for skjemaer. Her får du noen råd om skjemautforming og litt informasjon om hvor du kan lese mer.

Hvordan forholder vi oss til skjemaer?

For å lage skjemaer som virker slik de skal, må man ha kunnskap om hvordan skjemaene oppfattes av dem som skal fylle dem ut. I foregangsland som USA, Canada og Australia er det gjort en del undersøkelser av brukeratferd på dette området og av hva man kan oppnå ved å kombinere klart språk og brukervennlig grafisk utforming.

Kanadiske undersøkelser[14] viser blant annet følgende om hvordan vi som utfyllere forholder oss til skjemaer:

- Vi liker ikke å fylle ut skjemaer.
- Vi opplever det som ubehagelig når et skjema ser vanskelig eller tettpakket ut.
- Vi har ikke noe imot å fylle ut lengre skjemaer hvis de ikke ser så kompliserte ut.
- Vi lar blikket gli over grafikk og tekst og går rett til de feltene som skal fylles ut.
- Vi vil begynne å fylle ut med det samme og ønsker ikke å bruke tid på å lese veiledning og instrukser.
- Vi spør ikke om hjelp før vi står helt fast.

Bildet nyanseres av Caroline Jarrett og Gerry Gaffney i boken *Forms that Work*[15], der de slår fast at vi forholder oss ulikt til ulike typer skjemaer. De fleste av oss har erfaring både med skjemaer vi leser grundig, for eksempel selvangivelsen, og med skjemaer vi raser igjennom, for eksempel invitasjoner til å motta nyhetsbrev.

14 SallyMcBeth: Presentasjonen *The tools of our trade: a wholistic approach to assessing*, PLAIN 2009, Sydney, Australia.

15 Caroline Jarrett/Gerry Gaffney: *Forms that Work – Designing Web Forms for Usability*. Morgan Kaufmann Publishers 2009.

Hvordan lage gode skjemaer?

Ut fra det vi vet om brukeratferd og språklige virkemidler, og ut fra vanlig, sunn fornuft kan vi slå fast at

- skjemaer bør ha en så logisk og enkel struktur som mulig
- bokser og tekst bør ha luft rundt seg
- språket bør være direkte, entydig og klart
- nøkkelinformasjon, f.eks. om saksgangen, fristene og hvem som skal fylle ut skjemaet, bør samles og presenteres tydelig og tidlig, før selve utfyllingsdelen
- skjemaer godt kan være på mange sider hvis de bare har en logisk, selvforklarende struktur og ser overkommelige ut

Sally McBeth, daglig leder i det kanadiske konsulentfirmaet Clear Language and Design og rådgiver for store offentlige etater i Canada, har definert følgende mønsterpraksis for utarbeiding av skjemaer:[16]

1. Sett deg i utfyllerens sted og forsøk å forutse hvordan han eller hun vil reagere. Utform teksten i tråd med hva du tror utfylleren ville gjort, tenkt eller spurt seg selv om.
2. Konsentrer deg først og fremst om hva utfylleren har behov for, ikke om hva du selv har behov for.
3. Velg entydige, presise ord og alternativer som utelukker hverandre. Vær konsekvent når du bruker begreper. Definer gjerne nøkkelord tidlig i dokumentet.
4. Forklar gjerne komplekse saksforhold ved hjelp av grafikk.
5. Tenk deg en mottaker som har et visst leseforståelsesnivå, for eksempel en ungdomsskoleelev, og hold fast ved det.
6. Lag veiledningstekster med mottakervennlig struktur og setningsoppbygning. Velg ord som mottakergruppen forstår.
7. Del opp sammensatte spørsmål.

16 Sally McBeth: Presentasjonen *The tools of our trade: a wholistic approach to assessing*, PLAIN 2009, Sydney, Australia.

Hvor finner jeg mer informasjon?

- Statistisk sentralbyrå (SSB) har utviklet disse produktene, som kan være nyttige for alle som skal utforme skjemaer:

  - *Ti tips for skjemasnekkere*, der de fleste rådene kan brukes av enhver som skal utforme et skjema. Tipsene er utformet som lenker på SSBs nettsted med mer detaljerte råd under hvert hovedtips.
  - *Råd for utvikling og utforming av webskjema*, SSB-håndbok 81
  - *Retningslinjer for visuell utforming av spørreskjema*, SSB-håndbok 88

  Alle publikasjonene finnes på www.ssb.no.

- *ELMER* er retningslinjer for brukergrensesnitt i offentlige skjemaer på Internett. I henhold til regjeringens handlingsplan *Elektroniske tjenester til næringslivet* av 2007[17] skal ELMER-retningslinjene «sikre at offentlige elektroniske skjemaer blir utviklet på en enhetlig og brukervennlig måte, slik at nettløsningene oppleves som mer brukervennlige enn de gamle papirskjemaene. Ved å følge gode pedagogiske prinsipper kan elektroniske skjemaer også sikre bedre oppgaveforståelse, bedre kontroll av data før innsending og dermed bedre svarkvalitet og mer effektiv saksbehandling hos den myndigheten som skal bruke svarene».

  Les mer på www.elmer.no.

- Caroline Jarrett og Gerry Gaffney: *Forms that Work – Designing Web Forms for Usability*. Morgan Kaufmann Publishers 2009, ISBN 978-1-55860-710-1

- Tor Nygaard: *Skjemavett på Internett – veileder til ELMER og andre tips om brukervennlig skjermdialog.* Kommuneforlaget 2007, ISBN 978-82-446-1152-7

- Statsspråk 2/2008: *På plakaten: Forenkling av skjema*. Språkrådet

17 Nærings- og handelsdepartementet 2007.

Litteratur og hjelpemiddel

Skrivereglar, ordbøker og ordlister

- Finn-Erik Vinje: *Skriveregler*. Aschehoug 2009
- Finn-Erik Vinje: *Skrivereglar*. Aschehoug 2009
- *Tanums store rettskrivningsordbok*. Kunnskapsforlaget 2005
- *Bokmålsordboka*. Kunnskapsforlaget 2005 (finst òg på Internett)
- *Nynorskordboka*. Det Norske Samlaget 2006 (finst òg på Internett)
- Magne Rommetveit: *Med andre ord. Den store synonymordboka med omsetjingar til nynorsk.* Det Norske Samlaget 2007
- Karl Arne Utgård: *Juridisk og administrativ ordliste. Bokmål-nynorsk.* Det Norske Samlaget 2002

Nynorskhjelp

- Olaf Almenningen: *Innføring i nynorsk for høgare utdanning.* Det Norske Samlaget 2006
- Olaf Almenningen: *Nøkkel til nynorsk.* Dag og Tid (kompakt nynorskgrammatikk)
- Ola Breivega: *Råd for uråd. Vegvisar mellom nynorske minefelt.* Det Norske Samlaget 1993
- Jan Olav Fretland: *På saklista. Nynorsk språk- og dokumentlære for lokalforvaltninga.* Fagbokforlaget 2006
- Jan Olav Fretland: *På saklista. Nynorsk språkbruk i statsforvaltninga.* Det Norske Samlaget 2000
- Nynorsk Pressekontor: *NPK-språket. Ordliste og språkråd.* Kunnskapsforlaget 2010

Publikasjonar frå Språkrådet

- *Statsspråk* – bladet for godt språk i staten
- *Klårspråk* – brosjyre frå språktenesta for statsorgan
- *Kansellisten. Ord og uttrykk som kan byttes ut* – brosjyre frå språktenesta for statsorgan
- *Klarspråk i praksis. Håndbok i godt forvaltningsspråk.* Språkrådet og Kunnskapsforlaget 2010

Publikasjonar frå Direktoratet for forvaltning og IKT

- *Brukerretting og brukermedvirkning. En kartlegging i statsforvaltningen 2010.* Difi-rapport 2010:12
- *Innbyggerundersøkelsen. Inntrykk av å bo i kommunen og i Norge.* Difi-rapport 2010:1
- *Innbyggerundersøkelsen. Del 2.* Difi-rapport 2010:14

Annan litteratur

- Regeringskansliet i Sverige: *Klarspråk lönar sig. Klarspråksarbete i kommuner, landsting och statliga myndigheter*. 2006
- Justis- og politidepartementet: *Lovteknikk og lovforberedelse. Veiledning om lov- og forskriftsarbeid*. 2000
- Finansdepartementet: *Veileder til gjennomføring av evalueringer*. 2005
- Fornyings- og administrasjonsdepartementet: *Plattform for leiing i staten*. 2008
- Fornyings- og administrasjonsdepartementet: *Statens kommunikasjonspolitikk.* 2009
- Fornyings- og administrasjonsdepartementet: *Stortingsmelding nr. 19 (2008–2009) Ei forvaltning for demokrati og fellesskap*
- Kultur- og kyrkjedepartementet: *Stortingsmelding nr. 35 (2007–2008) Mål og meining – ein heilskapleg norsk språkpolitikk*

Stikkordregister

A

abstrakt språk 97
aktiv form 58–59, 110
Alarm-spalten 17, 104
allmennord 72
ambisjonsnivå 30
analfabet 33
ansvarsfordeling 13
Arbeids- og velferdsdirektoratet, se *Nav*
avsender/avsendar 8, 10, 11, 45, 58, 79, 88, 102, 109
avsnitt 8, 31, 33, 72, 84, 109

B

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet 17, 23, 34, 87
Bedre språk i Lånekassen 50
belønning 24
bevisstgjøring 35–36, 39
bevissthet/medvit 34, 57, 63, 88, 90–91
bindeord 58, 111
blinde/svaksynte 76
bloggen *I klartekst* 104
Bokmålsordboka 110
Bondevik II-regjeringen 23
borgerrettighet 52
Brasil 33
brev 15–16, 18, 22, 34–35, 41–43, 50–60, 70–74, 91–101, **109**–**111**
brevmaler/brevmalar 12, 39–40, 88, 90, 111–112
brevoppsett 94
brukeratferd 113–114
brukergrensesnitt 115
brukertesting 8, 16, 53, 71
Brønnøysundregistrene 23, 26
budsjettarbeid 75
byråkratisk språk 54, 70, 79, 81

C

Canada 105, 113–114
clear language 8

D

De-form 45
demokrati 7, 11, 20, 23, 31, 43, 87, 93, 96, 107
direkte språk 64, 96, 114
Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) 10, 20, 23, 30, 104, **106**–**107**
Direktoratet for naturforvaltning 16, **30**–**34**
dokumentasjon 104
domstolsspråket 10, 16
du-form 96
dysleksi 48
Dysleksiforbundet 47–48

E

effekter av klart språk 19–20, 54, 60, 72
effektkjede 20
effektmåling 60
ELMER-retningslinjene 115
e-læring 20, 26, 35, **105**–**108**
endringsprosesser 16
erfaringsdeling 19, 42
Estland 99
EU-kampanjen *How to write clearly* 43
evaluering 13, 19–21

F

fagspråk 8, 42, 56
faguttrykk/fagomgrep 36, 56, 58, 65, 67, 111
feilutfylling 19
film 36, 46–48, 76, 104
Finland 44
Fiskeri- og kystdepartementet **62**–**65**
fokusgrupper 21, 53
forankring 37, 57, 75, 92
formatering, se *skrifttype*
formidlingstiltak 13
Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet
/ Fornyings-, administrasjons- og kyrkjedepartementet (FAD) 35, 62
forskrifter 54, 87, 103
Fredrikstad kommune **93**–**97**
fremmedord 84, 97
fremmedspråklige 98
Fylkesmennene **40**–**45**
Fylkesmannen i Hordaland 23, **43**–**45**
førstelinjetjeneste 12, 15, 21

G

grafikk 108, 113–114
grafisk profil 30

H

havressurslova 64, 66–67
Heidi Grande Røys 110
Helseøkonomiforvaltningen/Helseøkonomiforvaltninga (HELFO) **88**–**92**
henvisning til lover, se *lovtilvising*/*lovhenvisning*
holdninger 10, 21
How to write clearly, EU-kampanje 43
humor 16–17, 65
høflig/høfleg form, se *De-form*

I

IKT-løsning 105
ildsjeler 12, 17
informasjonsfilm **46**–**48**
ingress 33, 44
innsatsfaktor 20

J

jobbintervju, språktesting 43
juridisk språk 99
juridiske tekster/tekstar 12, **86**–**87**, 102–103
Justis- og politidepartementet 87

K

kampanje 17, 20, 43
Kansellisten 64, 102
kansellistil 35–36, 39, 45, 64, 81, 99
kartlegging 19, 40, 42
klarspråk, definisjon **8**–**9**
klarspråksbloggen *I klartekst* 104
Klarspråksprisen **24**–**25**, 28, 53
Klart språk i staten, prosjektet 7, 22, **23**–**26**, 31, 43, 48, 70, 103
Klima- og forurensingsdirektoratet / Klima og forureiningsdirektoratet 30
kollegarettleiing 44
kommunikasjonsplan 32
kommunikasjonsstrategi 47, 73
korrektur 110
kulturendring 15, 18
kviss, se *quiz*
Kirkerådet/Kyrkjerådet **79**–**81**

L

langtidsvirkninger, se *virkning*
lederforankring, se *forankring*
lesbarhetsindeks, se *liks*
Likestillings- og diskrimineringsombudet (LDO) **84**–**87**
liks, liksberegning (lesbarhetsindeks) **103**
lovspråk 42–43, **87**, 102
lovspråk i EU 99
Lovteknikk og lovforberedelse 87
lovtekster **87**
lovtilvising/lovhenvisning 56
Lånekassen 23, 24, **50**–**54**

M

maktspråk 97
malgruppe 94
mandat 12–13, 94
medvit/bevissthet 34, 39, 57, 63, 88, 90–91
mellomtitler 10, 31, 54, 58, 95, **109**, 112
Morten Andreas Meyer 23
moteord 111
motivasjon, motivere 13, **15**–**18**, 35, 39
mønsterpraksis 70, 87
  for utarbeiding av skjema 114
måljamstelling 63–64
mållova 62–63

N

namn, namnepolitikk 33, 45, 88
Nav **46**
nettekster, nettspråk 15, 30, 35, 50, 91
nettskjemaer 18, 113
Nigeria 101
NRK Nynorsk mediesenter 43
nynorskkurs 62–65, 79
Nynorskordboka 110
Nærings- og handelsdepartementet 23, 115
nøkkelord 114

O

Obama, Barack 87
omdømmebygging 88
ordliste 26, 36, 62, 65, 111, 116
organisasjonsutvikling 73
Oslo kommune **98**
overskrifter 44, 54, 58, 72, 109, **110**, 112

P

papirskjema 113
passiv form 31, 54, 58, 64, 99, 110
personlige pronomen 45, 96, 109
pilotprosjekt 15
plain language 8
Portugal 47, 75
positiv tone 53
praktiske hjelpemiddel **102**–**108**
profesjonsgrupper 99
prosjekt, gjennomføre og evaluere **12**–**22**
prosjektet *Klart språk i staten,* se *Klart språk i staten, prosjektet*
prosjektgruppe 12
prosjektplan 12–13, 19
prosjektstruktur 12
punktlister 58,

Q

quiz 17, 34, 36, 104

R

reglement for økonomistyring i staten 20
ressursgruppe 12, 23
resultatkrav 13, 15
retningslinjer for godt språk **18**, 22, 31, 36, 54, 57–58, 86, 93,104
  i brev 18, 55, 57, 59, 71, 72
  i lovtekster 75, 84
  i nettekster 18, 30–34, 91
  i vedtak 37, 94
Retningslinjer for visuell utforming av spørreskjema 109
rettstap 47–48
roller i språkarbeidet 13, 15, 73–74

S

saksbehandlingstid 11, 19, 113
saksbehandlingssystem 12, 71, 91, 112
samfunnsdeltakelse 101
sammendrag 75, 85–86, 109
Senter for statlig økonomistyring / Senter for statleg økonomistyring 20
situasjonsanalyse 13
sjargong 65, 99
sjekkliste 8, 32, 36, 102
skatteetaten, Skattedirektoratet 16, 23, **55**–**60**
skjemaer 10, 15, 18, 55, 70, 71, 99, **113**–**115**

skriftkultur, se *språkkultur*
skrifttype 110
skrivekurs 35, 42–43, 64, 87, 90, 94, 105–108
skrivereglar/skriveregler 18, 40, 116 (se også *retningslinjer*)
språkkonsulentutdannelse 15
språkkultur 15, 18, 35, 39, 106
språklige/språklege retningslinjer, se *retningslinjer*
språkprofil **18** (se også *retningslinjer*)
Språkrådet 7, 23, 42, 43, 54, 63, 65, 79
språkspalte 17, 22, 36
språktjenesten for statsorganer / språktenesta for statsorgan 23, 42, 63, 65
språktesting på jobbintervju 43
spørreundersøkelse/spørjeundersøking 10, 16, 21, 53
standardbrev 16, 40, 43, 55, 57, 59–60, 72, 91, 98, 99, 109
Statens kartverk, Tinglysing 112
Statens klarspråkspris, se *Klarspråksprisen*
Statens pensjonskasse (SPK) 16, 23, **70**–**78**
Statens vegvesen 21
Statistisk sentralbyrå (SSB) 115
stavekontroll 110
strategi 30, 47, 73, 75
struktur 77, 108
stunt 66
støtteordning **25**–**26**
substantiv, substantivsjuke 29, 52, 75, 103
suksesshistorier 12, 17
svaksynte/blinde 68
Sverige 14, 96, 104
syntetisk tale 65, 68
Sør-Afrika 46

T

tegnsetting/teiknsetjing 52, 73, 89, 103
tegnspråk/teiknspråk 65, 68
tekststruktur 8, 10, 16, 31, 41, 52, 59, 84, 87, 94, 105, **109**–**110**, 114
telefontjeneste 47, 59, 91, 112
terminologi 18, 91, 99
tildelingsbrev, språkkrav i 62
tilgjengelighet på nett 76
tilleggsinformasjon 110
tillit 11, 20, 23, 40
tone 16, 53–54, 59, 86
tradisjon 10, 40, 42, 87, 99
trebokstavsforkortelse 36
tverrfagleg samarbeid 73–74, 99, 101
Tåkeprat-spalten 17, 104

U

underoverskrift, se *mellomtitler*
undersøkelse om språket i dokumenter fra staten 10
undersøkelser 10, 16–17, 19, 21, 42, 53, 60, 104
universell utforming 33, 76–77, 108
upersonlig språk, se *tone*
USAs klarspråkslov (The Plain Writing Act) 87
utfylling av skjema 113
utheving av skrift, se *skrifttype*
Utlendingsdirektoratet (UDI) 16–17, 19, 23–24, **35**–**39**

V

vage uttrykk 85, 111
vedtaksbrev, se *brev*
Vegvesenet, se *Statens vegvesen*
veiledning, se *retningslinjer*
vennleg tone, se *positiv tone*
verb 31, 58, 64, 110
virkning 15, 22
visuellte virkemidler 8, 108, 115

W

www.klarspråk.no 103

Ø

økonomistyring i staten, reglement for 20

Klar, men aldri ferdig

En praktisk veileder i klarspråksarbeid

«Å gi alle lik tilgang til språket er et demokratiseringsprosjekt», sa professor Torlaug Løkensgard Hoel da Klarspråksprisen 2010 ble delt ut. «Innbyggerne er det offentliges oppdragsgivere. Hvis vi ikke kan skrive så oppdragsgiverne forstår, har vi ikke gjort jobben vår!»

Vi som jobber i offentlig sektor, har altså ansvar for å formidle budskapet vårt på en slik måte at innbyggerne forstår hvilke rettigheter, plikter og muligheter de har. Med et klart språk bygger vi tillit, og vi sparer tid og penger.

Denne boken er til inspirasjon og hjelp for offentlige virksomheter som ønsker å forbedre språket og innholdet i brev, nettekster, skjemaer og annen skriftlig informasjon til publikum. Den inneholder praktiske råd om hvordan klarspråksprosjekter kan gjennomføres, fra de store, gjennomgripende kampanjene til de små, konkrete forbedringene. Her finner du også historiene bak språkarbeidet, sjekklister og nyttige eksempeltekster.

Boken er utarbeidet av prosjektet *Klart språk i staten*, som er et samarbeid mellom Direktoratet for forvaltning og IKT og Språkrådet. Det er Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet som finansierer prosjektet.

Mer informasjon om prosjektet og Klarspråksprisen kan du også finne på nettstedet www.klarspråk.no.

difi Direktoratet for forvaltning og IKT

Språkrådet