



Prosjektet «Klart språk i staten» ved en milestein

For to år siden, nesten på dagen, prydet en statsråd forsiden av Statsspråk. Da sparket fornyingsminister Heidi Grande Røys i gang prosjektet «Klart språk i staten». Prosjektet skulle vare i tre år fra planleggingen startet i 2008. Nå er de tre årene omme, og Fornyingsdepartementet varslar at prosjektperioden skal forlenges med to år. Men hvor langt er vi kommet?

I tildelingsbrevet for 2008 ga Fornyings- og administrasjonsdepartementet (FAD) Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) i oppdrag å «arbeide med enklare språk og meir tilgjengeleg innhald i offentlege publikasjonar og brev retta mot innbyggjarar».

Språkrådet hadde i flere tiår arbeidet med språk i staten og var derfor en naturlig samarbeidspartner. Språkrådets fagkompetanse og Difis forvaltnings- og kommunikasjonskunnskap viste seg også å være en god spleis. Sammen har vi tatt mange nye redskaper i bruk og gjort en god del nybrottsarbeid.

I prosjektplanen står det at de overordnede målene for prosjektets tre første år har vært «å øke oppmerksomheten om klarspråk i staten og hjelpe statlige virksomheter med å forbedre språket i dokumenter beregnet på publikum».

FAD har prosjektansvaret, mens Difi og Språkrådet danner prosjektgruppa. En ressursgruppe med representanter fra store, publikumsrettede virksomheter gir innspill til prosjektgruppa.

Per 31. desember 2010 hadde prosjektet blant annet etablert

- en ordning for tildeling av faglig rådgivning og økonomisk støtte til språkforbedringsprosjekt
- skrivekurs, nynorskurs og kurs i å lede et språkforbedringsprosjekt



Prosjektet «Klart språk i staten» med prosjektleder Sissel C. Motzfeldt i førersetet suser videre. Illustrasjon: Oddmund Mikkelsen

- en årlig klarspråkspris
- nettstedet www.klarsprak.no

– Med disse hovedtiltakene vil vi samle og spre erfaringer og sette folk i stand til å hjelpe seg selv, sier prosjektleder Sissel C. Motzfeldt i Difi.
– Alle skal ikke måtte kjøpe inn ekstern konsulenthjelp når gjenbruk er fullt mulig. Støttmottakerne forplikter seg til å dele sine gode og dårlige erfaringer med andre, og alt vi samler av informasjon og nyttige dokumenter, publiserer vi på nettstedet www.klarsprak.no, legger Motzfeldt til.

til side 2 →

Teiknspråk i Språkrådet

Språkrådet har oppretta ei ny stilling for teiknspråk. Dette er eit viktig steg i arbeidet med å gje norsk teiknspråk den offisielle statusen det skal ha i samsvar med offisiell språkpolitikk. Siktemålet med stillinga er å styrkje bruken av teiknspråk.

Teiknspråksrådgjevaren skal mellom anna gje råd om bruk av teiknspråk til det offentlege og til privatpersonar, informere om kva språklege rettar teiknspråksbrukarar har, og utvikle samarbeid med ulike fag- og interesseorganisasjonar som arbeider for og med teiknspråk.



Teiknet for n i det samiske eihandsalfabetet.

Språkrådet

www.sprakradet.no
www.sprakradet.no

- Aktuelt
- Ordbøker
- Råd om språk
- Fakta om norsk
- Lov og rett
- Leik og lær
- Andre språksider

OPPSLAGSTAVLA

Ny bok: *Klar, men aldri ferdig*

I boka *Klar, men aldri ferdig* har Språkrådet og Difi samlet erfaringer fra en rekke språkprosjekter i Norge og fra klarspråksarbeid i andre land. Erfaringene fra prosjektet *Klart språk i staten* er også gitt fylldig omtale. Boka inneholder sjekklister, nyttige eksempeltekster, historiene bak språkarbeidet i staten og praktiske råd om hvordan klarspråksprosjekter kan gjennomføres.

Offentlig ansatte kan bestille boka gratis fra nettstedet www.klarspråk.no. Der er den også tilgjengelig for alle i pdf-format.

Smakebiter fra boka:

Bygg en klarspråkskultur

- Identifiser fordeler og gevinster ved klarspråk.
- Sørg for å få støtte fra ledelsen.
- Kurs ansatte og gi dem skrivetrening.
- Følg opp arbeidet, vær engasjert og lag gode verktøy.
- Involver brukerne i prosessen.
- Ha det gøy.



Opplæring i klarspråk

Hva med å holde temakurs i klarspråk? Da kan medarbeiderne 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 nettskjemaer

➔ Prosjektet «*Klart språk i staten*» fra side 1.

Det er lett å løpe når lykka følger

Da prosjektet tok form i 2008, var tiden moden for et mer systematisk og kontinuerlig arbeid med å bedre språket i det offentlige, og prosjektet har seilt i medvind. Prosjektets ferske bok *Klar, men aldri ferdig* forteller om jevnt og godt klarspråksarbeid i mange store offentlige virksomheter. Enten folk er ute etter studielån, oppholdstillatelse, pensjonsinformasjon, tinglysing eller skattelette, skal de nå få forståelig, mottakertilpasset informasjon fra forvaltningen.

Har vi på tre år gjort Norge til et klarspråksnirvana – et sted uten språklige uhumskheter, offentlig språktåke og frustrerte skjemautfyllere? Alle innbyggere med postkasse vet at svaret er nei. Vi har fortsatt svært langt igjen før vi har kvittet oss med kansellistil, upersonlige og abstrakte vendinger og stammespråk i tekster som skal ut til publikum.

Den vanskelige målingen

Det offentlige arbeider under resultatkrav. Noen resultater er lette å måle, andre ikke. Vi vet for eksempel at vi har gitt rundt femti store og små statsorgan hjelp med å forbedre språket i brev og skjemaer, på nettsider og i annet informasjonsmateriell. Vi har utarbeidet en mengde praktiske hjelpemidler. Vi har holdt skrivekurs for flere hundre statsansatte, og vi har arrangert spesialkurs og seminarer. Vi har vist fram de statsorganene som allerede jobber godt med klarspråk og måljamstilling, og vi har formidlet kontakter.

Litt vanskeligere er det å måle hvor mye oppmerksomhet klarspråk har fått. Vi har nok

skapt litt hurlumhei i de statlige informasjonsavdelingene og vekket bevissthet om klarspråk generelt. I tillegg vitner en del nyhetsoppslag, tvitring og blogginnlegg om at folk der ute kjenner til arbeidet vårt.

Enda mer vrient er det å måle om språket faktisk er blitt bedre, klarere og mer mottakervennlig. I 2009 viste en Difi-undersøkelse at én av tre syntes at det offentlige skriver uklart, én av fire syntes at det er vanskelig å forstå innholdet i brosjyrer og veiledninger, og én av tre mente at myndighetene ikke legger vekt på å skrive forståelig. Framtidige målinger vil forhåpentlig vise at mottakerne merker at språktiltakene monner.

Full fart forover

Denne treårsetappen har vært preget av spurter, toppturer og mange veivalg. Tilbakemeldinger fra statsorganene bekrefter at vi ikke har vært på viddene. Men hvor og hvordan bør vi gå herfra?

FAD har altså bestemt seg for å videreføre prosjektet i to år. I de neste to årene vil departementet at prosjektet skal innlede et samarbeid med utdanningsmiljøene om forskning på klarspråk og utdanning av språkkonsulenter. Et annet satsingsområde er det juridiske språket, som gjennomsyrrer offentlige tekster. FAD ønsker et samarbeid med lovskriverne for å gjøre lovspråket klarere og bedre. Også i den nye prosjektfasen blir det nødvendig å hjelpe statsorganene med å oppfylle kravene i målloven. Til slutt kan vi nevne at kommunene er en mulig ny målgruppe for prosjektet.

Ikke helt på tur

Så vi er ikke i mål, men vi er på god vei. Vi har kommet oss opp på en høyde med utsyn over et veldig landskap. Men vi har feste, god glid og lite «is i rubben».

Margrethe Kvarenes, Språkrådets koordinator i prosjektet «Klart språk i staten»

Eit lite innføringskurs i mållova – del 2

Lokale og regionale statsorgan:

Lokale statsorgan femner om ein kommune

- Tenestemålet samsvarar med målvedtaket i kommunen (bokmål, nynorsk eller nøytralt).

Regionale statsorgan femner om meir enn ein kommune, men likevel ikkje heile landet.

- Tenestemålet samsvarar med fleirtalsmålforma for kommunane i tenestekrinsen.

I skriv til regionale og lokale statsorgan skal andre statsorgan nytte tenestemålet til det regionale eller lokale statsorganet.

Nettkjenning i staten – å skrive for Internett

Dess mindre du skriv på ein nettstad, dess meir får lesaren med seg. Lange og tunge nettekstar frå staten kan skape problem for både mottakar og avsendar.

Dei færreste går til ein offentleg nettstad fordi dei er i beit for lesestoff. Dei treng gjerne hjelp til å løyse eit problem.

La det vere eit mål at lesaren

- finn det han treng
- forstår det han finn
- kan bruke det til å gjere det han skal

Vi må altså vite mest mogleg om kva brukarane ynskjer og ventar seg, anten det er nyhende om fagfeltet, sjølvbeteningsløysingar eller kontaktinformasjon. Det trengst ein tydeleg nettstrategi med klåre mål og definerte målgrupper. Vi må vite kva vi sjølve vil med å vere på nettet!

- Sjå føre deg brukaren og set deg i hans/hennar stad.

Slik les vi på Internett

Studiar viser at vi er meir utolmodige og skeptiske når vi les på nettet. I snitt les vi faktisk berre 18 % av det som står på ei side. Ein les etter måten meir når det står lite på sida. Er det for mykje tekst, vil brukaren berre leite etter stikkord og trykkje her og der på måfå.

Stikkordet er stikkord

Folk ventar at nettekstar er lettare å skimme enn trykte tekstar. Nøkkelinformasjonen må derfor liggje opp i dagen. Når du skriv for nettet, bør du organisere teksten kring klåre nøkkelord eller overskrifter og unngå for mykje samanhengande tekst.

Overskriftene er det første ein legg merke til av teksten på ein nettstad. Ei god hovudoverskrift inneheld dei viktigaste stikkorda i teksten. Dei fleste skummar berre dei første setningane i eit avsnitt, og vi mistar lesarar for kvar setning. Derfor må overskrifta og dei første setningane bere heile saka, og hovudbodskapen i avsnitta bør komme fram i underoverskriftene.

- Lag ein tydeleg struktur.
- Lag eintydige og mange nok avsnittsoverskrifter som blikkfang.
- Stryk alt som ikkje er relevant for lesaren i situasjonen.
- Set gjerne opp saker i punktlistar og tabellar.

Hjelp lesaren

Sjølv om folk les mindre av teksten på nettet, kan vi motivere dei til å lese i staden for å skimme. Utforminga av nettsidene og kvaliteten på tekstane er med på å forme lesinga, så det visuelle inntrykket av sida har mykje å seie. God og logisk organisering av innhaldet kombinert med luftig og ryddig typografi er til stor hjelp for lesaren.

- Ha mykje luft rundt teksten.
- Ikkje la teksten gå over heile breidda på skjermen.
- Bruk eit logisk hierarki av skrifttypar og -storleikar – og så få variantar som mogleg.
- Bruk understrekingar og feit skrift med kløkt – uthevingar set ned lesetempoet. Ikkje bruk kursiv.

Sjå føre deg korleis folk leiter etter informasjon, anten det er logisk, kronologisk eller ein kombinasjon. Tenk deg at du har ein samtale med brukaren. Set opp momenta i same orden som brukaren ventar at dei kjem.

- Organiser stoffet etter tema eller framgangsmåte med brukaren i sentrum. Mange brukarar vil ha problem med å finne fram på nettstader som er organiserte etter til dømes organisasjonsstruktur eller andre interne faktorar på sendarsida.
- Set moment som høyrer saman, på same stad.
- Bruk gjerne spørsmål og svar, ikkje omstendelig utgreiing.
- Lag meningsfulle lenkjetekster og sørg for at lenkjene ser like ut.

Ordval

Språket på ein statleg nettstad skal vere så profesjonelt som det sømer seg for eit offentleg organ. Ingen skal vere i tvil om kva som er rolla og oppgåvene til det statsorganet som eig nettstaden.

Samstundes er det viktig å hugse på at staten har eit særleg ansvar for å informere folk om rettar og plikter på ein tydeleg måte. Ideallet er å bruke eintydige setningar som brukarane forstår på flekken.

- Vel korte, kjende og vanlege ord når du kan.
- Ikkje bruk fagsjargong og interne forkortingar.

Målform

Statlege nettstader skal veksle mellom målformene eller ha parallelle versjonar av tekstane. Målformene skal vere representerte med minst 25 % kvar, og begge skal vere synlege på heile nettstaden, òg på øvste nivå. Om det er mogleg å finne titlar på meny punkt som er sams for begge målformene, er det flott, men ikkje ver redd for veksling.

Fleire statsorgan har laga egne retningslinjer for nettekstar. Her er ein smakebit frå språkprofilen til Direktoratet for naturforvaltning:

Klarspråklege prinsipp

Hovudprinsippa i språkprofilen er å tenkje gjennom desse punkta før ein skriv:

- Kven er målgruppa?
- Kva er oppgåva til teksten?
- Skriv for dei som kan minst om saka.
- Ta utgangspunkt i kven saka er viktigast for.
- Vurder om Internett er rett kanal.

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

- unngå passiv
- bruke verb i staden for substantiv
- bruke *du*, *de* og *vi/me*
- strukturere teksten med gode titlar, mellomtitlar, avsnitt og meningsberande lenkjer

Det finst nøgda av god litteratur med detaljerte råd om nettsideutforming og nettstrategiar. Her har vi berre teke opp det mest allmenne.

Takk til Direktoratet for naturforvaltning og HELFO for lånet av retningslinjer for nettskriving, og til Karen Schriver ved Center for Plain Language for innlegget «Reading on the web» ved klarspråkskonferansen Clarity 2010.

SPRÅKTIPS



SPRÅKEGGET

Bidrag til denne spalten er verpet av skrivende mennesker i stat og presse. NRK meldte nylig:

Det er dårlige skifører i marka.

Vi håper det snart etter ble bedre fører enn det var.

Ordklekk

Ja visst har statstilsette kome i skade for å senda e-postar og tekstmeldingar til nokon som slett ikkje burde fått dei! Denne skrekkejensla kan vi kalla:

post-e-posttraumatisk stress, e-presjon, sendestøkken (alias post-sendt-støkken) eller sendelykt/sendelikt

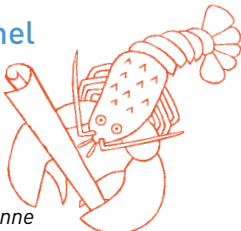
Men, som ein lesar skreiv, «mailia iacta est». Til neste gong vil vi gjerne ha eit namn på arbeid som ingen lenger etterspør, men som ein likevel kjenner seg nøydd av eit uforklarleg indre kall til å fullføra, og som ein gjerne utfører med ein grad av manisk intensitet som er omvendt proporsjonal med nytta av arbeidet. Skriv til stat@sprakradet.no og merk e-posten «nytt ord».

Hummer og kanel – misforståtte uttrykk

Pott og pytt

To uttrykk som ofte forveksles, er *pytt-i-panne* og *pott og panne*. I et tidsskrift kunne vi forleden lese om en person som var «pytt og panne i arbeidet».

Pyttipanne eller *pytt-i-panne* er en lapskauslignende kjøttrett som er brunet i panne. Å være *pott og panne* betyr å være den som ordner alt.



BOKFINKEN

Unndra og unnta

Å unndra er ikke helt det samme som å unnta. I *Norsk ordbok med 1000 illustrasjoner* finner vi dette:

unnta

holde utenfor; ikke regne med

unndra

1 (urettmessig) holde unna: *unndra skatt*
2 (refleksivt) unnlate å oppfylle: *unndra seg sine forpliktelse, unndra seg ansvar*

Verbet *unnta* er nøytralt, mens verbet *unndra* har en negativ vlør (jf. *unndra skatt, skatteunndragelse, ansvarsunndragelse*).

Vanligvis sier/skriver vi at opplysninger er *unntatt* offentlighet, ikke *unndratt* offentlighet – med mindre vi mener at noen med hensikt har holdt unna opplysninger slik at de ikke skal bli tilgjengelige for offentligheten. Hvis vi ikke ønsker å tillegge noen et slikt motiv, bør vi si og skrive *unnta* og ikke *unndra*.

MÅLTROSTEN

Oreigning og orskurd

Dette er to «lovord» som lett blir skrivne feil. *Or* tyder 'ut av' og må ikkje forvekslast med *ord*.

Oreigning står i Bokmålsordboka òg. Det er stutt sagt det motsette av *tileigning*. *Ekspropriering* er det same ordet på latin: *ex = or* og *proprius = eigen*. Vi har både ei oreigningslov og ei oreigningsvederlagslov.

Orskurd er det same som bokmål *kjennelse*, ei rettsavgjerd som ikkje er dom. Når lagmannen i gamle dagar avgjorde ein del av ei sak på tinget, «skar» han så å seie «or» saka, og så var dét problemet løyst. Her òg er det mest heimlege i samsvar med det mest internasjonale: Ein orskurd er noko som er avgjort ved ei slags «avskjering». Det er nett det latin *decisio* tyder.

Skurd blir uttala med stum d eller austlandsk tjukk l til slutt, nett som *gard, fjord, svord, urd, merd, verd*, (særnynorsk) *byrd* og liknande ord.

DIKTET

Bru

Det gjer godt å møta menneske som let opp dører inn til ukjende rom med utsyn til hagar der smilande blomar opnar sovande sansar

Johan Fjellby

Bevilgning eller bevilling?

Bevilgning betyr 'pengetildeling':
økte bevilgninger

Bevilling betyr 'konsesjon, offentlig tillatelse':
skjenkebevilling

STATSPRÅK

Bladet for godt språk i staten

Adresse:

Språkrådet
Postboks 8107 Dep
0032 OSLO

Telefon til Språkrådet og Statsspråk:
22 54 19 50

Redaktør:

Torunn Reksten
torunn.reksten@sprakradet.no

Abonnement og adresseendring:
bestilling@sprakradet.no

Utforming:

Marit Heggenhougen | cmykdesign.no

Trykk: NR 1 Arktrykk

Opplag: 18 500

Redaksjonen avslutta 10.02.2011

ISSN 0805-164X