

1994 20 ÅR 2014

STATSSPRÅK

BLADET FOR GODT SPRÅK I STATEN | UTGITT AV SPRÅKRÅDET | NR. 4 - 2014



Är det klart?

Vi är överens om att klarspråk är bra och viktigt, eller hur?
Vi vill att människor ska förstå det vi skriver, det är därför det är så viktigt att vi involverar dem som läser våra texter.

Agneta Häggström, språkvårdare på Försäkringskassan i Sverige

I bland kan ett misstag leda till något bra. Det här hände på Försäkringskassan för några år sedan – en miljon pensionärer fick ett beslutsbrev som skapade oro och ilska därför att det var obegripligt. Det ledde till flera tusen telefonsamtal per dag under en tid. Många överklagade också beslutet, vilket anta-

gligen berodde på att det enda begripliga i hela brevet var vad man skulle göra om man tyckte att beslutet var fel.

Startskottet

Händelsen blev startskottet för Försäkringskassans klarspråksarbete. Tidigare var det

viktigt att ett beslut var juridiskt korrekt. Nu skulle det också vara begripligt. För en myndighet som har 13 000 medarbetare och skickar ut 40 miljoner brev per år var det inte lätt att börja skriva på ett nytt sätt. Vi insåg att vi inte själva kan avgöra vad som är begripligt, vi måste fråga dem som sitter inne med svaret – kunderna som läser våra texter.

Vi har sedan dess involverat kunderna på olika sätt, till exempel genom att ta emot kundsynpunkter på webben eller kundtesta brev och blanketter med hjälp av ett undersökningsföretag.

Vad vill vi undersöka?

När vi planerar en undersökning börjar vi med att ställa oss några frågor: Varför vill vi göra en undersökning? Vad behöver vi veta? Vad vet vi redan? Vad säger forskningen? Vem ►

Termbase til støtte for nordisk mobilitet

Er du i kontakt med nordiske kollegaer i arbeidet ditt? Må du svare på førespurnadar på eit anna nordisk språk? Då er det godt mogleg at du møter på vanskelege fagtermar på eit av grannespråka våre. Fleire nordiske språknemnder og terminologiorganisasjonar har sett i gang eit terminologiprojekt som skal hjelpe nordiske borgarar som ønskjer å studere, arbeide eller busetje seg i eit anna nordisk land. Prosjektet

skal munne ut i ein termbase der ein kan slå opp fagtermar på eit anna nordisk språk og få ein definisjon på sitt eige språk. I første omgang har prosjektet fått tildelt midlar til å ta for seg fagterminologi på samfunnsområda *utdanning* og *arbeidsmarknad*. Denne delen av prosjektet skal etter planen sluttførast i desember 2015, men prosjektdeltakarane vil arbeide for å forlenge det slik at fagtermar frå samfunnsområda *helsevesen* og *rettsvesen* også kjem med.

► ska vi fråga? Vad ska vi fråga? Och sist men inte minst: Hur ska vi använda resultatet?

Det är lätt att bli överveldig av alla intressanta idéer och förslag som kommer fram i en undersökning. Men med en bra analys ser vi vilka idéer som verkligen är bra och som faktisk går att realisera. Vissa saker får vi kanskje användning av först längre fram.

Mangra frågar om samma sak

Klarspråk är att hjälpa läsarna att hitta, förstå och använda den information de behöver. Ett sätt att mäta om man lyckats med klarspråk ar därför att ta reda på vad kunderna frågar om när de ringer. Om mangra frågar om samme sak är det ett tecken på att vi har misst at berätta något viktig.

Klarspråk på flera sätt

De fleste av Försäkringskassans medarbeidere skriver tekster som vanlig folk ska kunna lasa og förstå. En handfull sprakvardere gransker tekster, utdanner og inspirerer. Vi sprakvardere skriver også själva vissa maskinella brev og även mallar til brev som handläggarna använder.

Vi har två utdanninger som ar mykkt oppskattede blant medarbeiderne, en på webben og en som ar lararledd. Webbutdanningen inneholder ulike avsnitt, til eksempel om att skriva beslut, e-post, tekster på webben eller presentationer med bildspel. Den lararledda utdanningen skraddarsys for varje ny deltagargrupp. Under tre timmar blandar vi teori og praktik, dar allt utgår från de tekster som deltagarna skriver i sin vardag.

Utöver utdanningen erbjuder vi språk-coaching, enskilt og i grupp, og vi svarar på sprakfrager per telefon eller e-post.

Forsakringskassen fikk Klarspråkskristallen 2008 för sin metode att kvalitetsakra beslutsbrev. Metoden innebär att beslutsmallar og maskinella beslut ska godkännas av en sprakvardere, en jurist og en spesialist innan de publiceras. Det har lett til ett nära og förtroendefullt samarbeide mellom yrkesrollerna og beslutsbreven blir oftest riktig bra.

Ibland är det svårt

Det finns saker som gör att det ibland är svårt att få en tekst begriplig. Krångliga regler går inte alltid att förklara på ett enkelt sätt, det känner vi nog alla igen. Ett annat problem kan vara ovilliga skribenter, som inte accepterer att det är de som ska anstränga sig för att det ska bli lätt för läsaren. Det största hindret kan dock vara nar teksterna möter tekniken. Vi har mangra maskinella brev som skapas av tekster i en databas. Det är lätt att ändra teksten, men att programmera og testa att den fungerer kan ta månader av hårt arbete.

Klar men aldrig färdig

Ja, det är norske Språkrådets devis, men jeg laner den gjerne. För ju mer vi arbeider med klarspråk desto fler mogligheter ser vi, vi hittar hela tiden nye sätt att göra våra tekster begripligere. Därför blir klarspraksarbeide aldrig tråkigt. På Forsakringskassen har vi arbeidet med klarspråk i tio år, men fortfarande beskrivs mangra av våra brev med ord som *otryggt, komplisert, forvirrende* og *byrokratisk*. Vi hopper på sikt kunna ändra perspektivet så att de i stället beskrivs med ord som *enkelt, tydelig, informativt* og *vegledende*.

Vi har lärt oss mykkt av de undersokninger som gjorts genom åren. Vi vet att *Forsakringskasseangest* ar känslan man får när det kommer ett brev med vår logga på – man väntar på pengar men får i stället ett brev med massor av tekst som man inte orkar lasa. Vi vet att alla vill att vi ska skriva mykkt enklare og med ett vänlig tonfall. Att inlede ett brev med *Hej!* og avsluta med *Hälsningar* ar det minste man kan begare. Og vi vill naturligvis gå våra lasere til mötes. •

Forklaringar:

Forsakringskassen tilsvare Nav i Noreg | *Klarspråkskristallen* er motstykket til Klarspraksprisen | *överklaga* 'klage på' | *blankett* 'skjema' | *mata* 'måle' | *sprakvardere* 'sprakrokter' | *handlaggare* 'saksbehandlar' | *utdanning* her: 'oppleringsstilbud' | *devis* 'motto' | *logga* 'logo'

Loarbeid i nye former

Prosjektet «Klart lovspråk» arbeider med å bedre språket og forenkle strukturen i fire utvalgte lover: oppleringsloven (Kunnskapsdepartementet), personellovene i forsvarssektoren (Forsvarsdepartementet), arveloven (Justis- og beredskapsdepartementet) og adopsjonsloven (Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet).

I samarbeid med departementene skal prosjektet prove ut en ny arbeidsform med blant annet tekstverksteder, tekstanalyse, leseforståelse og brukertesting. Les mer på klarspråk.no.

Slik innfrir du kravene i maloven

Språkrådet har erfart at statsorganer som har laget en egen tiltaksplan for hvordan de skal folge opp malbruksreglene, innfrir kravene best. Tiltaksplanen bör gi konkrete interne retningslinjer og fordele ansvaret blant lederne. Ansvaret bör ikke pulveriseres. Språkrådet pleier ofte å anbefale at statsorganer f.eks. skriver hver tredje nyhetsmelding på nynorsk. Da kan en oppfylle kravene også om det skulle glippe iblant.

På Språkrådets nettsider kan dere laste ned en mal for tiltaksplan for å etterleve maloven. Vi i Språkrådet hjelper dere gjerne med flere konkrete råd og forslag til gode rutiner.

Paramedisin og paramedisiner

Språkrådet har fått flere spörsmål om ordet *paramedic* på norsk. Vi har registrert at det har festet seg, men vurderer ordet som uheldig, både fordi det ikke er serlig selvforklarende, og fordi det kan våre vanskelig å boye.

En betegnelse som er i bruk, er *prehospitalt arbeid*. Man kunne tenke seg muligheter som *prehospital arbeider* for yrkesutoveren. Disse sammensetningene er ganske lange og tunge, og vil derfor neppe få gjennomslag. Selvforklarende kan de vel heller ikke sies å våre.

Det ordet vi mener er mest tilrådelig, er *paramedisin*. *Paramedisin*

er alt i bruk i en videre betydning i norsk, nemlig 'medisinsk praksis utovd av person som ikke er lege, f.eks. sykepleie, fysioterapi, dietetikk, radiografi og vernepleie' (*Medisinsk ordbok* av Magne Nylenna). Det gjelder i like stor grad på engelsk.

Yrkesutoveren blir etter dette en *paramedisiner*. Ordet *paramedisiner* er også en del i bruk på norsk, og det er laget over samme lest som veletablerte ord som *rettsmedisin* og *indremedisin*. Det heter dessuten *paramediciner* på dansk, og *paramedicinare* er i bruk på svensk.

Test deg selv!

PÅ PLAKATEN

Brukertesting for en billig penge

Brukertesting avdekker hva brukerne opplever som vanskelig språk, og hva du bør gjøre noe med. Ikke alle statsorganer kan gjennomføre dyre undersøkelser, men mange har erfart at litt hjelp er bedre enn ingenting. Her presenterer vi noen enkle metoder som kan hjelpe dere å finne ut om dere er på rett veg.

Det lønner seg å forberede seg godt. Tenk gjennom hva dere lurer på, hva dere alt vet, hvem dere skal spørre, hva dere skal spørre om, og hvordan resultatet skal brukes.

En-til-en-testing

INTERVJU Hos Försäkringskassan i Sverige intervjuer de 8–10 personer når de skal teste vedtaksbrev. De bruker enten telefon eller møtes ansikt til ansikt. Metoden er billig og rask, og målet er å få spontane reaksjoner på brevet.

Møtelederen forklarer brukeren en tenkt situasjon og ber henne forestille seg at brevet kom i posten. Brukeren får beskjed om å skimlese brevet. Deretter blir hun bedt om å svare på disse spørsmålene:

- 1 Hva er førsteinntrykket ditt?
- 2 Hvilke følelser vekker brevet hos deg?
- 3 Vekker brevet interesse? På hvilken måte?
- 4 Hva er bra og mindre bra ved brevet?
- 5 Opplever du at innholdet er lett eller vanskelig å oppfatte? Hvorfor, hvorfor ikke?
- 6 Hvilken type brev oppfatter du at dette er?
- 7 Hva står det i brevet?
- 8 Hvem tror du er avsender av brevet? Er det et brev fra et/vårt statsorgan? Hvorfor, hvorfor ikke?

MIKROTESTING Denne lavterskelmetoden er utviklet av Skattedirektoratet og passer spesielt godt for tekster der den viktigste informasjonen må stå først, for eksempel nettekster. Du bruker telefonen

og intervjuer en bruker i 10–15 minutter.

- 1 Avtal tid med brukeren.
- 2 Send to e-poster. Den ene skal inneholde overskriften og første avsnitt av teksten, den andre hele teksten.
- 3 Be brukeren lese den korte teksten og stille 3–4 spørsmål hun forventer å få svar på i resten av teksten.
- 4 Noter spørsmålene.
- 5 Be brukeren lese hele teksten og fortelle hvor hun finner svar på spørsmålene.

«KJØKKENBORDMETODEN» Mange statsorganer har god erfaring med å teste tekster på familie og venner. Noen bruker kolleger som ikke kjenner feltet så godt, og som dermed har andre forutsetninger for å forstå teksten. Dere kan enten be om generell tilbakemelding eller stille bestemte spørsmål om teksten. Uansett hva dere velger, kan denne metoden avdekke problemer og gjøre at dere kommer i gang med klarspråksarbeidet.

Gruppetesting

FOKUSGRUPPE I en fokusgruppe samler man utvalgte brukere til en samtale. Statens vegvesen brukte fokusgrupper til å teste brev. Et fokusgruppemøte varte i 1–2 timer, og 2–3 personer noterte det som ble sagt. Det kan være en fordel å gjøre film- eller lydopptak for å få med alt. Gruppen bør ikke bestå av mer enn ti personer.

Møtelederen skal passe på at alle får sagt det de mener. Lag en plan for hvilke spørsmål eller tema dere skal innom, og i hvilken rekkefølge. Samtidig er det viktig at samtalen får flyte. Dere får fram verdifull informasjon når én person får en idé, og andre spinner videre på den.

Med denne metoden kan dere avdekke hvilke ord og uttrykk folk ikke forstår eller liker, og hvilke ord som har en annen effekt enn forventet. Dere kan få fram hva folk mener om tonen i brevene, hva som er interessant og uinteressant, og hva som burde forklares bedre. Det kan også komme uventede innspill.

MINIFOKUSGRUPPE Inviter tre brukere. Still forberedte spørsmål, men la samtalen være så åpen som mulig. Ta med et par innvidde kolleger som kan følge med. Etterpå diskuterer dere resultatet og gjør endringer. Gjenta prosessen.

Denne metoden fungerer godt om dere vil ha et raskt innblikk i eventuelle problemer tidlig i skriveprosessen.

ARBEIDSSEMINAR På et arbeidsseminar kan dere jobbe med en konkret tekst sammen med noen inviterte brukere. Med denne metoden får dere hørt på tilbakemeldingene, tolket dem og revidert teksten med det samme. Slik kan dere unngå mange runder om samme tekst.

Åpne undersøkelser

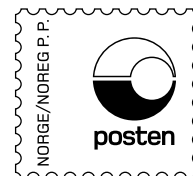
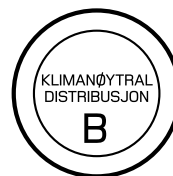
NETTUNDERSØKELSER Noen statsorganer legger ut en åpen spørreundersøkelse på nett eller sender en undersøkelse til en utvalgt gruppe brukere.

Det går også an å legge ut godt synlige lenker til tilbakemeldingsskjemaer. Lenketekstene kan se slik ut:

- Jeg har et forbedringsforslag.
- Jeg vil klage eller gi ros.
- Jeg har et spørsmål.

SOSIALE MEDIER Dere kan overvåke sosiale medier for å fange opp eventuelle meldinger fra brukerne om misforståelser eller feilutfyllinger av skjema.

Returadresse:
Språkrådet
Postboks 8107 Dep
0032 OSLO



SPRÅKTIPS

FOR MÅLTROSTAR



Administrativ ordliste

Treng du litt hjelp når du skal skriva nynorsk i arbeidet? Språkrådet har laga ei administrativ ordliste frå bokmål til nynorsk med vanlege ord frå statlege tekster. Her er ein smakebit:

anvendelig	brukande, hendig, nyttig
forutsigbar	føreseieleg, pårekneleg, venta(nde), som ein kan venta seg (rekna med, tenkja seg til)
herunder	irekna, medrekna, av dette (denne, desse)
henvendelse	føresurnad, kontakt; (meir spesifikt:) brev, spørsmål, søknad
håndterbar	handterleg
innsigelse	motsegn; motlegg, innvending
klageadgang	klagerett
redegjørelse	utgreiing, framstilling, forklaring
sikkerhet	(tilstanden:) tryggleik, (verksemda:) trygging; (sikker kunnskap:) visse

Ordlista finn du her:
sprakradet.no/administrativordliste

FOR BOKFINKER



Kansellisten

Trenger du litt hjelp når du skal velge ord? *Kansellisten* er en liste med litt stive ord og uttrykk som sjelden brukes i dagligspråket, men som ofte forekommer i tekster fra det offentlige. Husk at ord som er gangbare i juridiske dokumenter, ikke alltid fungerer godt i tekster med informasjon om rettigheter og plikter. «Kanselliord» kan skape unødig avstand mellom avsender og mottaker. Derfor bør du være varsom med å bruke dem i vanlig prosa. *Kansellisten* gir deg forslag til andre uttrykksmåter. Her er en smakebit:

angående	om
beføye	råde over, ha råderett over, ha fullmakt til
begjære	anmode om, be om; kreve, gjøre krav på
beskaffenhet	slag, art, type, karakter
bevirke	føre til, forårsake; få i stand, få til
nærværende	denne, dette

Kansellisten finner du her:
sprakradet.no/kansellisten

SPRÅKEGGET



Bidrag til denne spalten er verpet av skrivende folk i stat og presse.

Dette egget er lagt av en generalsekretær:
Man skygger ham som pesten.

Hva hvis pesten skygger banen?
.....

DIKTET

DET ER VONDT - -

Det er vondt for den jinta som er for gjævt og itte har vett på å vælja, dom knele og tryggle og bønne og kræv om søkna så væl som om hælja.

Det er vondt for den gutten som ingen får så mye hæin kava og fakte, så snur dom'n ryggen og flire og går før'n somle seg tel å få sagt det.

Men midt inni ringen der dæinse et par og begge har tanker å dølje:
«Hu er ei geit!» «Hæin er ittno tel kar!»
MEN HER SER DEKK TO SOM HAR FØLJE!

Alf Prøysen

ORDET LOV

Lov het i gammalnorsk *lōg*. Det var flertall av *lag*, noe som så å si er fastlagt i vedtekter. *Lag* finner vi fremdeles i sammensetninger som *lagmann*. Flertallsforma *lōg* har gitt *lov* på dansk, og vi har fått ordet inn att derifra. I eldre nynorsktekster finner vi forma *log*. I islandsk er forma *lög*, som vi finner i mange sammensetninger: *lögfræðingur* (jurist), *lögþólkandi* (notarius publicus) og *lögreglan* (politiet), i slang *löggan*.

ORDKLEKKING

Sist lurte vi på kva vi kallar vi fenomenet/kjensla når vi oppdagar at vi har gjort ein grov feil som det er for seint å rette opp. Svaret er unisont: Det er ei *uhu-oppleving*!

No tenkjer vi oss denne situasjonen: Det er rett før eit møte, og du må ha med deg ein kopp kaffi. Du stormar til kaffikjelda og oppdagar at det er kø. Den kaffeindepriverte hjernen din gjev seg i kast med eit umogleg reknestykke. På ressursida har vi tilhøvet mellom kølengd, traktetid og tal på kaffikjelder, på den immaterielle sida har vi faren for sosial fordøming ved forseintkoming, som er omvend proporsjonal med det kaffikulturelle nivået i organisasjonen. Kva kan vi kalle situasjonen, reknestykket eller den lammande kjensla? Send forslaget ditt til stat@sprakradet.no, og skriv «Ordklekking» i emnefeltet.

Språkrådet

www.sprakradet.no

Redaktør:
Torunn Reksten, stat@sprakradet.no

Abonnement og adresseendring:
bestilling@sprakradet.no
Utforming: Beate Syversen
Trykk: Zoom Grafisk Opplag: 17 500

Redaksjonen avslutta: 7.11.2014
ISSN 0805-164X
«Det er vondt» er prenta med løyve frå Musikk-Husets Forlag AS, Oslo