

Klart språk i Norden

Titel: Tilordning av språket for en kunde

Forfatter: Elizabeth Norris, DataPed AS

Kilde: Klart språk i Norden, 2005, s. 89-98

URL: <http://ojs.statsbiblioteket.dk/index.php/ksn/issue/archive>



© Netværket for sprognavnene i Norden

Betingelser for brug af denne artikel

Denne artikel er omfattet af ophavsretsloven, og der må citeres fra den. Følgende betingelser skal dog være opfyldt:

- Citatet skal være i overensstemmelse med „god skik“
- Der må kun citeres „i det omfang, som betinges af formålet“
- Ophavsmanden til teksten skal krediteres, og kilden skal angives, jf. ovenstående bibliografiske oplysninger.

Tilordning av språket for en kunde

Elizabeth Norris, DataPed AS

Problemstillingen

Det er mer enn klart språk som skal til for at informasjonen skal bli lett å lese og bruke, og dette innlegget ser det språklige aspektet i en slik sammenheng.

Information Mapping

Jeg bruker en metode som heter Information Mapping. Dette er opprinnelig en metode som er utviklet for å skape oversikt i store mengder dokumentasjon, men som har fått et langt større bruksområde. Metoden er utarbeidet av professor Robert Horn i USA på oppdrag fra Boeing-konsernet for å få en oversiktlig dokumentasjon og dermed økt flysikkerhet. Information Mapping brukes i mange bransjer, og distribueres nå i et nettverk over hele verden.

Metoden bygger på kognitive vitenskaper, så alle elementer i metoden er vitenskapelig begrunnet, og metodikken hjelper brukerne til å holde oppmerksomheten på de riktige tingene når de skriver.

Klosterhagen

Informasjon skal etter min mening være som en godt planlagt hage der alle plantene er valgt ut fra hvilket behov brukerne har, og plantene er gruppert etter art og formål og plantet slik at hver plante kommer til sin rett. Uønskede planter, ”ugress”, blir fjernet slik at de ikke skal skygge for eller fortrenge nytteplantene.



Dette kan illustrere hvordan jeg jobber med informasjon. Målet er å gi leserne det de trenger – ikke mer og ikke mindre – og presentere informasjonen ryddig og tydelig.

Tilpasse til bruk

Folk har det travelt og har ikke tid til å drive innholds- og setningsanalyse for å finne ut av en tekst. De må få servert informasjonen klar til bruk, slik at både de leserne som trenger alle detaljene, og de som skimleser og søker enkeltbiter med informasjon, raskt kan finne det de leter etter.

For å få til dette er det viktig å formulere en hensikt med informasjonen, bruke litt tid på å finne ut hvem leserne er og danne seg et bilde av hvordan de skal bruke informasjonen, slik at

den kan målrettes best mulig. Slikt må jeg vite noe om før jeg begynner å skrive for å kunne lage en ryddig hage av informasjon.

Kulturlandskapet

Dessverre er mye informasjon organisert og presentert mer som et kulturlandskap. Det ser flott ut, og det er bearbeidet, men vi må lete i alle himmelretninger etter informasjonen vi trenger. Noe finner vi i ett avsnitt, noe i et annet, men vi må lese gjennom det hele for å være sikker på at vi har fått med oss alt. Det tar unødvendig mye tid, og mange gir opp underveis og kan gå glipp av viktig informasjon.



Data eller informasjon

Det hjelper heller ikke om forfatteren skriver godt hvis informasjonen er vanskelig å finne fram i. Som informasjonsviter har jeg lært at det er et poeng å skille mellom begrepene 'data' og 'informasjon'. Data er råmaterialet, mens informasjon blir det først når noen forstår hva dataene betyr og kan bruke dem til noe.

Med et sånt skille virker det som enkelte sender ut mer data enn informasjon, og de gir dermed leserne sine en stri jobb med å finne ut hva innholdet handler om og få det til å bli informasjon av dataene deres.

Det er altså ikke bare ordvalg og setningsbygning som gjør at informasjonen blir klar og tydelig. Alle faser i skriveprosessen er viktige. Skal vi lage en klar og tydelig informasjon, må vi:

- Finne riktig innhold for leseren
- Strukturere og organisere dette på en måte som er logisk for leseren
- Presentere det slik at det blir lett å finne igjen og
- Gi det en språkdrakt som er lett å forstå.

Så språket er bare en del av bildet

Finne fram til riktig innhold

Introduksjon til eksempel

En kort tekst kan illustrere litt av det jeg gjør for å få fram en klar informasjon, egnet til bruk. Teksten fulgte med et telt og inneholder informasjon om:

- Andre teltskyper
- Delene til teltet.
- Hvordan jeg skal sette opp dette teltet
- En advarsel om hvor mye vind dette teltet og andre teltskyper tåler
- Prisen
- En masse andre gode salgsargumenter både for dette teltet og andre telt

Teksten er ikke lang og ikke vanskelig, men den er ikke særlig klar heller, og den gir et kompakt inntrykk.

Riktig og feilplassert informasjon

All informasjonen er relevant i forhold til leverandørens telt, men i dette tilfelle står jeg med ett bestemt telt i hånden. Det har jeg nettopp kjøpt, så hva skal jeg egentlig med en masse informasjon om andre teltskyper og salgsargumenter for det jeg allerede har kjøpt, eller for den del det jeg ikke har kjøpt?

Jeg har valgt et telt som dekker mine behov og trenger ikke flere telt med det første. Det jeg trenger, er informasjon om:

- Har jeg fått alle delene jeg skal ha?
- Hvordan skal jeg sette opp teltet?
- Er det noe jeg bør være spesielt oppmerksom på?

Når vi trekker ut disse delene, blir teksten mye kortere, om enn fremdeles noe rotete.

Det er likevel dette jeg som nybakt telteier, er interessert i. Øvrig informasjon hører hjemme i en brosjyre eller annet markedsmateriell.

Før jeg skriver

Hvis jeg skulle skrive om teksten, vil jeg før jeg skriver et eneste ord, sørge for å ha et godt svar på følgende spørsmål:

- Hva er hensikten med informasjonen?
Å ha hensikten eller målet klart for meg, hjelper meg til å holde søkelyset rettet mot dette og unngå å skrive meg ut på viddene.
- Hvem henvender jeg meg til?
Dess mer jeg vet om leserne, dess mer spesifikk kan jeg være når jeg definerer innholdet.

- Hva trenger de å vite om saken i denne sammenhengen?
Det gir seg til en viss grad selv når jeg vet hvem de er og hva de skal med informasjonen. Da har jeg grovt sett hovedinnholdet og kan detaljere dette og fjerne det som er irrelevant.
- Hvordan kan jeg presentere dette innholdet på en måte som gjør det klart og tydelig og lett å finne fram i? Det kommer jeg til.

Det er mange som vil nikke gjenkjennende til disse punktene, men det er ikke like mange som praktiserer denne kunnskapen. Først når jeg har svaret på spørsmålene, vet jeg hva jeg skal fram til og kan målrette informasjonen, og det er viktig for dem som skal bruke den.

Presentere informasjonen

Informasjonstyper

Jeg har en velbegrunnet metode for hvorfor og hvordan jeg bør dele inn innholdet og retningslinjer for hvordan det best kan presenteres.

Det første jeg gjør etter at jeg har listet punkter til innhold, er å gruppere denne informasjonen etter type informasjon. Da sitter jeg igjen med tre avsnitt i telteksemplet:

- Avsnitt 1 - Faktainformasjon,
en oppramsing av innholdet i posen, delene til teltet
- Avsnitt 2 - Prosedyreinformasjon
om hvordan jeg skal sette opp teltet. Det vil si en trinn-for-trinn beskrivelse av hvordan jeg skal utføre en oppgave. Siden dette er informasjon om noe leseren skal utføre, er det et krav til at språket er imperativt. Det skal ikke være noe rom for misforståelse om hvem som skal utføre trinnene i en prosedyre.
I eksemplet er trinnene nummererte. Når jeg snur meg vekk for å utføre ett trinn, skal det være lett å finne tilbake til der jeg var.
- Avsnitt 3 - En regel
jeg må merke meg når det gjelder maksimal vindstyrke teltet tåler.
Regelinformasjon er noe som ofte er gjemt innimellom annen informasjon, og dette gjør den vanskelig å forholde seg til.
Det er viktig å presentere regelinformasjon separat slik at den blir lett å se, og dessuten må den formuleres tydelig og direkte, slik at vi unngår mistolkninger. Den skal både kunne ses og forstås.

Unngå sammenblanding

Innholdet i de tre avsnittene har ulike formål; de representerer ulike informasjonstyper.

Det er viktig å presentere disse typene informasjon hver for seg på en egnet, gjenkjennelig og konsekvent måte, og ikke blandet sammen slik som i den opprinnelige teksten. Det var denne sammenblandingen som gjorde at den teksten var vanskelig å få oversikt over, i tillegg til at den inneholdt en del unødvendig informasjon

Når jeg beskriver én ting om gangen og i atskilte avsnitt, eller blokker, blir det lettere å bruke informasjonen.

Gruppering og relevans

Jeg grupperer informasjonen i blokker etter prinsippet én idé = én blokk, og på denne måten blir det sjelden noen sammenblanding av informasjonstyper. Det vil si, alt innholdet i posen med teltdeler = én blokk.

Nå kan jeg sette sammen blokkene til emner, og disse blokkene skal være relevante i forhold tema og brukssituasjon. Jeg finner på den måten den mest hensiktsmessige inndelingen i forhold hvordan informasjonen skal brukes.

I telteksemplet har jeg nå samlet alt som handler om hvordan teltet skal settes opp i én blokk, og all faktainformasjonen i en annen. Sånn var det ikke i den opprinnelige teksten.

Årsaken til denne inndelingen, eller gruppering av innholdet etter relevans, er kunnskap om at vår korttidshukommelse er svært begrenset. Den kan håndtere gjennomsnittlig 7 ± 2 elementer på en gang, og derfor bør ikke antall blokker og emner overskride denne grensen hvis leseren skal kunne henge med.

Merking

I tillegg til at korttidshukommelsen bare kan håndtere et lite antall elementer om gangen, varer den ikke så lenge heller; ca. 20 sekunder. Og det er denne tiden jeg har til å knytte informasjonen min til leserens langtidshukommelse.

Det gjør jeg ved å merke blokkene og emnene, det vil si at jeg setter inn gjennomtenkte overskrifter, underoverskrifter og stikkord.

Merkingen har to hensikter. Den

- skaper assosiasjoner og forståelse hos leseren og
- gjør det lettere å søke i informasjonen.

Noen trenger alle detaljene, andre skumleser og søker etter noe bestemt.

I eksemplet er det underoverskrifter. Det gjør at det blir lettere å søke i informasjonen enn om underoverskriftene ikke var der. Da måtte vi lese mer av selve teksten i hver blokk for å finne ut hva innholdet dreier seg om. Å dele inn teksten i korte umerkede avsnitt, har bare en psykologisk effekt. Avsnittene ser ikke så tunge ut, men teksten blir ikke stort enklere å bruke. Så – merking er viktig.

Konklusjon om prinsippene

Disse prinsippene om gruppering, relevans og merking gjør at dette er en metode som ikke inviterer til prat og lange, ordrike utlegninger. Teksten blir stram og rett på sak, og det er lettere for leseren å finne fram til og bruke informasjonen.

I tillegg hjelper det forfatteren til å rette søkelyset mot ett emne om gangen, og unngår å skrive om flere ting samtidig, og blande sammen ulike typer informasjon.

Vi har brukt disse prinsippene på telteksemplet, og mye gjenstår i utformingen, som for eksempel illustrasjoner der det vil lette forståelsen. Et bilde av teltet slik det ser ut når det er ferdig satt opp, vil være tilstrekkelig for enkelte brukere, mens andre trenger flere detaljer og illustrasjoner.

Selv uten illustrasjoner vil teksten allerede være lettere å bruke enn den var i utgangspunktet. Prinsippene om gruppering og relevans resulterte i en logisk inndeling etter type informasjon, og prinsippet om merking gjør informasjonen lettere å finne fram i. Det blir mindre å lese av det vi ikke trenger, og lettere å finne det vi leter etter.

Verktøy

For ytterligere å oppsummere metodeelementene, så er verktøyene mine:

- Prinsipper
 - Gruppering

Relatert til mengdebegrensningen i korttidshukommelsen, 7 ± 2 elementer. Da er det ikke noe poeng å gi leseren mer om gangen.
 - Relevans

Relatert til langtidshukommelsen ved å finne en egnet kategori å knytte informasjonen til.
 - Merking

Også relatert til langtidshukommelsen ved at vi skaper denne assosiasjon til en kategori som informasjonen passer inn i.

Det er flere prinsipper, men disse tre er grunnleggende

- Informasjonsenheter

- Blokk

Erstatter avsnitt, men er en mer presis enhet, for antall elementer i blokken skal ikke overskride grupperingsgrensen og helst bare inneholde én type informasjon, og blokken skal merkes.

- Emne

Samling av relevante blokker om et tema. Både blokk og emne er et resultat av relevant gruppert og merket informasjon. Antall blokker i et emne holdes innenfor grupperingsgrensen.

Dette med grupperingsgrensen er en velbegrunnet anbefaling, men ikke noe absolutt. Det hender at vi overskrider den, men er da oppmerksom på at informasjonen blir tyngre å bruke

- Informasjonstyper

Sorterer informasjon i kategorier etter hvilket formål innholdet har for leseren.


Telteksemplet omfattet informasjonstyper som:

- Fakta
 - Prosedyre
 - Regel

Det er flere informasjonstyper, men disse tre kan illustrere hvordan informasjonstypene brukes til å dele inn informasjonen og unngå sammenblanding. Hver informasjonstype har dessuten retningslinjer for hvordan denne best kan presenteres, slik at metoden følger skriveprosessen fra planlegging til ferdig dokument.

Beslutninger

Det neste eksemplet dreier seg om å presentere beslutninger som er prosedyreinformasjon og noe leseren skal utføre. Når vi skal presisere kompliserte ting, blir det ofte lange, tunge og innviklede forklaringer. Eksemplet viser flere betingelser og handlinger, og det gjelder å



Beslutninger - før

Hvis det dreier seg om en pusset vegg, skal du påføre seis og beregne kr 56,- pr tapetrull. Hvis veggen er kledd med gammel tapet i god stand, er seising ikke nødvendig, og prisen reduseres til kr 49,- pr rull. Hvis det gamle tapetet derimot er i dårlig stand, eller hvis materialet er vinyl eller folie, må den dampes av veggen, og det skal påføres seis på pussen før det kan tapetseres. I dette tilfellet skal prisen være kr 56,- pr tapetrull + kr 175,- for forarbeidet.

finne ut hvilke betingelser og hvilke handlinger som hører sammen. Slik informasjon kan være vanskelig å forklare med fortløpende tekst. Informasjonen blir lett uoversiktlig og unødig tung å bruke.

Strukturert eksempel

Det kan være flere måter å sette opp denne typen informasjon på, slik at den blir lettere å bruke. Her er én som er satt opp i en tabell og viser at:

- Antall ord er sterkt redusert.
- Klare betingelser med imperativt språk i tilhørende handlingsbeskrivelse.
- Tabellen leses som fullstendige setninger for å unngå misforståelser.
- Det er mye raskere å lese, for vi finner fort fram til det som er relevant for oss og kan hoppe over det som ikke passer. Det var ikke lett i den opprinnelige teksten.
- Oppsettet er standard, og brukt konsekvent bidrar dette til at informasjonen blir lettere å finne igjen.

Informasjonstypene har anbefalte presentasjonsmåter, og det er flere måter å presentere hver av dem på, men det er viktig å være konsekvent når vi først har valgt én.

Leserne vil kjenne igjen formatet og bruker dette når de søker i informasjonen. Hvis de slik som her, ser en tabell med overskrifter Hvis... og Så..., da vet de at det dreier seg om beslutninger, og at de har flere enn to valgmuligheter.

Reduserte oversettingskostnader er en ekstrabonus fordi metoden har en del standard oppsett og formuleringer og som oftest færre ord.

Avrunding og oppsummering

Tilvending

Enkelte finner det vanskelig å bruke en slik metode i begynnelsen, fordi de må endre stil og tenkemåte i forhold til det å produsere informasjonen. Det er lett å vinkle det en skriver ut fra seg selv og egen kunnskap om temaet. Temaet skal også være i fokus, men sett gjennom leserens linse.



HVIS vegg er kledd med ...	SÅ skal du ...	OG beregne ...
Puss	påføre seis	kr 56 pr. rull
gammel tapet i god stand	ikke påføre seis	kr 49 pr rull
•gammel tapet i dårlig stand, •vinyl eller •folie	•dampe den av veggen, og •påføre seis	kr 56 pr rull + kr 175 for forarbeidet

Alt-på-en-side syndromet

Stramme budsjetter gjør at folk samvittighetsfullt sparer skatte kroner etter beste evne. Når mange lesere skriver ut det de får tilsendt, er det om å gjøre å spare papir. Informasjonen presses sammen på færrest mulige sider, men resultatet blir som oftest ikke så bra. Vi får enten:

- kompakte og uoversiktlige vegg-til-veggoppsett - riktig demotiverende, eller
- noe som ser hyggeligere ut, men som er rensket for alle unødvendige og som oftest en del nødvendige ord.

Informasjon blir vanskelig tilgjengelig enten det skyldes at skrivene er overfylte eller ufullstendige, og ingen leser vil juble av begeistring over at teksten er presset inn på få sider. Å tallfeste hva det koster at leserne ikke oppfatter informasjonen, er vanskelig. Kanskje går de glipp av noe viktig de skal gjøre eller en tidsfrist de burde ha merket seg, og dette kan av og til få store konsekvenser. Jeg tror ensidig satsing på innsparing av papirbudsjettet lett vil komme til å illustrere det gamle ordtaket om ”å spare på skillingen og la daleren fare”.

Før og etter

Dette er et eksempel på hvordan jeg synes det bør spares – ved å gjøre budskapet klarere.

Før

Dag Østmo utnevnes til leder av den nyopprettede Produksjonsavdelingen og forlater dermed sin nåværende stilling som lagersjef. Terese Nilsen blir underdirektør for den nye avdeling i stedet for – som nå – underdirektør i Forskningsavdelingen. Terje Knutsen blir ny avdelingsleder i Produktutviklingsavdelingen og flytter dermed fra sin nåværende stilling som avdelingsleder i Forskningsavdelingen.

Jan Øverbø og Mette Holtan utnevnes til avdelingsledere i henholdsvis Forskningsavdelingen og Produksjonsavdelingen, og de forlater dermed sine nåværende stillinger som henholdsvis avdelingsleder i Økonomiavdelingen og Regnskapssjef. Disse endringene trer i kraft den 7. mai. Medarbeidere, som direkte berøres av endringene, vil den 9. mai bli informert om hvor de skal flytte til. Generelt vil det være slik at medarbeidere, som nå rapporterer til en av de ovennevnte personene, vil følge med denne til det nye arbeidsområde.

Etter

Nye avdelinger Den 20. mai oppretter vi disse to nye avdelinger:

- Produktutvikling
- Produksjon

Alle andre avdelinger fortsetter i deres nåværende form.

Endringer i ledelsen

Følgende personer forfremmes med virkning fra den 7. mai:

Navn	Nåværende stilling	Ny stilling
Dag Østmo	Lagersjef	Leder i Produksjonsavdelingen
Terese Nilsen	Underdirektør i Forskningsavdelingen	Underdirektør i Produksjonsavdelingen
Terje Knutsen	Avdelingsleder i Forskningsavdelingen	Avdelingsleder i Produktutvikling
Jan Øverbø	Avdelingsleder i Økonomiavdelingen	Avdelingsleder i Forskningsavdelingen
Mette Holtan	Regnskapssjef	Avdelingsleder i Produksjonsavdelingen

Disse to av avsnittene er fra et rundskriv om en omorganisering og viser blant annet hvilken avdeling folk kommer fra og hvilken de går til. Begge oppsettene inneholder den samme informasjonen. Det ene med fortløpende tekst uten merking, og det andre bearbeidet og tilrettelagt med leserens behov for informasjon i fokus. Språket er klart og direkte i ettereksemplet, og dokumentet blir lettere å bruke.

Oppsummering

Enten teksten er omfattende eller kort, fortjener leseren god informasjon som er:

- Tilstrekkelig
- Målrettet mot bruken
- Relevant gruppert i en ryddig struktur
- Presentert på en oversiktlig og lett søkbar måte
- Skrevet i et språk som er rett på sak.