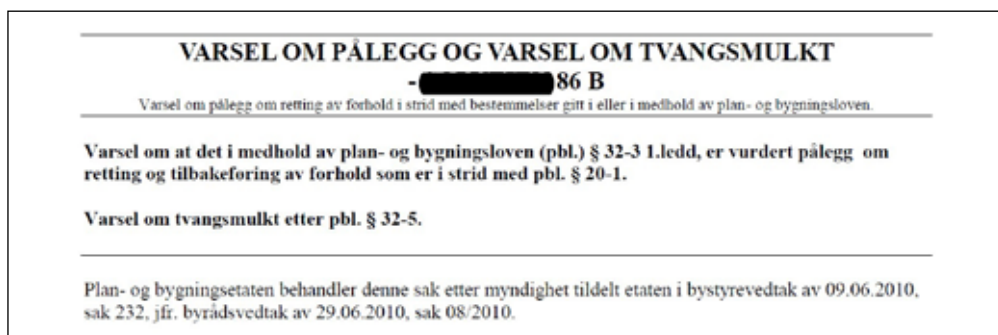


Marianne Bugge Nordberg

Klart plan- og byggespråk – tekstarbeid som opplæring og motivasjon

Plan- og bygningsetaten i Oslo satte i gang et toårig klarspråksprosjekt i 2014. I løpet av prosjektperioden har vi blant annet kartlagt tekster, skrivevaner og interne holdninger. Vi har brukertestet tekstene våre, utviklet språkprofil og kurset alle ansatte. Men det skal mer til for å endre etablerte skrivevaner, og språket blir ikke klart selv om språkprofilen vår står i hylla til statsråd Jan Tore Sanner²⁸. Hvordan arbeider vi med å omskrive tekster, og hvordan kan selve arbeidsprosessen bidra til å endre skrivekulturen?

Plan- og bygningsetaten i Oslo er en stor etat med nærmere 500 ansatte. Vi fatter over 20 000 vedtak og sender ut rundt 50 000 brev hvert år. Her er et utdrag fra et av brevene vi sendte ut i fjor:



Varsel om pålegg og varsel om tvangsmulkt

²⁸ Jan Tore Sanner er Kommunal- og moderniseringsminister i regjeringen Solberg.

Vi hadde med andre ord en del språklige utfordringer, og dette er en av mange tekster som gjorde at vi satte i gang et omfattende klarspråksprosjekt i 2014. Vi fikk mange henvendelser fra folk som ikke forsto, og det ville vi gjøre noe med. Hva dette brevet faktisk betyr, skal jeg avsløre mot slutten av artikkelen.

Kartlegging og språkprofil

Prosjektet vårt består av fire hovedtiltak: kartlegging, språkprofil, opplæring og tekstrevisjon.

- Vi startet med å *kartlegge* tekstene våre for å finne ut hva som fungerte bra, og hva som kunne bli bedre. Brukertesting og tekstanalyse utgjorde en kvalitativ nullpunktsmåling som la grunnlaget for det videre arbeidet.
- Basert på kartleggingen utviklet vi en *språkprofil* med retningslinjer for skriving. Språkprofilen er vedtatt av ledelsen og gjelder for all tekst vi produserer.
- Alle ansatte har fått tilpassede skrivekurs med *opplæring* i språkprofilen og prinsippene for klart språk. Vi jobber også løpende med motivasjonstiltak og har blant annet en egen side på intranettet med nyheter og tips om språk.
- Vi er i gang med å *revidere* alle standardtekstene våre. Dette er kanskje den største, vanskeligste og viktigste jobben. Brukertesting inngår som en sentral del av dette arbeidet.

En suksesshistorie?

Underveis i prosjektet har vi evaluert de ulike tiltakene og forsøkt å måle effekten. Resultatene er positive. Tilbakemeldingene vi får under brukertesting, er gode, og kundesenteret rapporterer om færre unødvendige henvendelser. Medarbeiderundersøkelser viser at de ansatte har god kjennskap til prosjektet, og de mener selv at de er blitt mer bevisste når de skriver. Over 80 prosent sier at de bruker språkprofilen aktivt, og like mange er fornøyde med språkkursene.

Språkarbeidet har også fått positiv oppmerksomhet i media og fra politikerne – og så langt er det fristende å konkludere med at prosjektet har vært vellykket. Men hvordan står det egentlig til med språket i praksis? Gir brukertesting og resultatmålingene et riktig bilde? I hvilken grad har de ansatte endret skrivevaner?

I likhet med mange andre klarspråksprosjekter begrenser vår brukertesting seg i hovedsak til standardtekster. Resultatene sier dermed lite om den enorme mengden fritekst saksbehandlerne produserer. Medarbeiderundersøkelsene våre tyder på en holdningsendring, men avkryssede meninger på et skjema gir sjelden et fullstendig bilde av virkeligheten – det er ikke nødvendigvis samsvar mellom rapportert og faktisk effekt av språktiltakene.

Effektmålingene gir altså begrenset kunnskap om språkpraksisen. Stikkprøver

av fritekst i brev og rapporter tilsier imidlertid at vi har en lang vei å gå. En dag på skrivekurs er ikke på langt nær tilstrekkelig opplæring. Det skal mer til for å endre etablerte skrivevaner, og da er det at arbeidet med tekstrevisjon spiller en avgjørende rolle.

Klare tekster på kort tid

Plan- og bygningsetaten har over 450 standardtekster, og da vi startet tekstarbeidet, stilte vi følgende spørsmål: Hvordan bør vi organisere arbeidet, og hvordan bør vi jobbe for å komme gjennom *flest mulig tekster i løpet av prosjektperioden og samtidig sikre god kvalitet?*

Målet var altså å jobbe så effektivt som mulig for å produsere gode tekster. Denne prioriteringen viste seg imidlertid å komme i konflikt med opplæringsbehovet. Spørsmålet vi burde stilt innledningsvis, og som er styrende for tekstarbeidet i dag, er dette: Hvordan bør vi organisere arbeidet, og hvordan bør vi jobbe, for å *heve språkkompetansen og endre skrivekultur?*

Kravene om effektivitet og kvalitet ble likevel styrende for organiseringen av tekstarbeidet i begynnelsen. Vi etablerte en arbeidsgruppe som var sammensatt av relevante fagpersoner, en jurist og en intern språkkonsulent. Vi prioriterte tekster som ble lest av mange, og som henvendte seg til privatpersoner. Planen var å bevege seg fra fagområde til fagområde etter en prioritert liste.

Metoden vi brukte, så omtrent slik ut:

1. Arbeidsgruppa kartlegger tekstens mål, målgruppe og juridiske rammeverk.
2. Språkkonsulenten lager førsteutkast.
3. Arbeidsgruppa jobber sammen om å lage andreutkast.
4. Vi avklarer faglige/juridiske problemstillinger med aktuelle fagpersoner.
5. Arbeidsgruppa ferdigstiller teksten.
6. Tekstene godkjennes av prosesseier.

Hva gikk galt?

Samarbeidet i arbeidsgruppa fungerte bra, og vi oppfylte langt på vei målet om effektivt arbeid og gode tekster. For å jobbe så effektivt som mulig tok språkkonsulentene mye ansvar for selve skrivearbeidet, mens fagpersonene sørget for å sikre at innholdet var riktig. Vi skjønnte imidlertid tidlig at denne arbeidsfordelingen ga begrenset rom for opplæring.

Et annet problem var at svært få fikk ta del i tekstarbeidet. Heldigvis dukket det opp flere initiativer på de ulike fagavdelingene. De ansatte var motiverte etter kurs og ønsket å komme i gang med omskriving av egne tekster. Initiativene som kom,

sammenfalt naturligvis ikke med våre planer og prioriteringer. Likevel valgte vi å følge opp alle initiativer med én gang, og vi etablerte nye arbeidsgrupper.

Tekstarbeid som opplæring

I dag har vi ti arbeidsgrupper som jobber med egne tekster. Vi bruker ulike metoder og arbeidsformer, men felles for arbeidsgruppene er at alle tar aktivt del i skrivingen. Vi bruker mye tid på samskriving og ser på arbeidsmøtene som en viktig opplæringsarena. *Kanskje* hadde arbeidet vært mer effektivt hvis vi jobbet selvstendig med tekstutkast, eller om en språkkonsulent jobbet mer uavhengig med tekstene. *Kanskje* ville de ferdige malene blitt enda bedre hvis en språkkonsulent gjorde en større del av skrivejobben. Men hvis vi ser på arbeidsprosessen som målet, og den fungerer som opplæring og motivasjon, blir resultatet gode språkambassadører som kan fungere som mentorer, og videreføre språkarbeidet når prosjektet er avsluttet.

Hvis du var i tvil om budskapet i det innledende tekstutdraget, ser fasiten etter omskriving omtrent slik ut:

Vi har oppdaget en ulovlig veranda på eiendommen din

Plan- og bygningsetaten har oppdaget en veranda på eiendommen din som er oppført uten tillatelse.

Dette er et varsel om at vi vurderer å pålegge deg å rette opp det ulovlige forholdet. Vi varsler samtidig om at du kan få tvangsmulkt dersom forholdet ikke blir rettet opp.

De fleste vil være enige om at den reviderte teksten er klarere. Men det er altså ikke poenget her. Det viktige er hvilken arbeidsprosess som ligger bak teksten, og hvem som har gjort skrivejobben. I dette tilfellet er det tre jurister, en byggesaksbehandler og en servicemedarbeider som er forfatterne, i tett samarbeid med en språkkonsulent. Her er det fagpersonene som skriver med språklig veiledning underveis, i stedet for at språkkonsulenten skriver og får faglig veiledning og hjelp. Resultatet er at deltakerne i arbeidsgruppene er blitt svært gode til å skrive klart, og flere av dem fungerer nå som språklige mentorer i nye arbeidsgrupper.

Viktig med intern språkkompetanse

Denne arbeidsmåten, med opplæring og skriveveiledning som en viktig del av tekstarbeidet, krever imidlertid en del ressurser. Hos oss har det vært en fordel, og kanskje en forutsetning, med intern språkkompetanse. Ved å ha språkkonsulenter ansatt i organisasjonen blir det enklere å følge opp små og store initiativer som kommer, og språkopplæringen blir en integrert del av det daglige arbeidet i

virksomheten. De ansatte vet hvem de skal kontakte, og terskelen er lav, for å få hjelp til språklige problemstillinger. Det er også rom for spontane skrivegrupper og individuell veiledning.

Er arbeidsprosessen nøkkelen til å endre skrivekultur?

Mange klarspråksprosjekter i andre virksomheter tar utgangspunkt i standardtekster når de måler effekten av språkarbeidet. Dette er selvfølgelig svært viktige tekster som kommer mange brukere til gode, dersom de er klare. Slike tekster kan også ha en positiv smitteeffekt på språket for øvrig. Det er likevel problematisk å bruke resultatene for å dokumentere kulturendring i virksomheten. I mange tilfeller er det et fåtall ansatte som har vært involvert i arbeidet, og ofte er det eksterne språkkonsulenter som har gjort mye av skrivejobben. Det er trolig behov for en annen type testing som sier mer om de ansattes skrivevaner, og som dermed gir et riktigere bilde av skrivekulturen i organisasjonen.

Vår erfaring er at det skal mye skrivetrening til for å endre etablerte skrivevaner. En måte å få til dette på er å bruke tekstarbeidet bevisst som en opplæringsarena. Arbeidsgruppene må ikke bare mene noe om tekstene og bidra med faglige avklaringer. De må skrive tekstene selv i tett samarbeid med språkkonsulenten. I sum tror jeg brukerne får bedre tekster, og vi legger til rette for en varig kulturendring.

Tre tips om tekstarbeid til slutt:

- Ha en gjennomtenkt plan, men ikke vær for opptatt av å følge den. Det er umulig å vite hvor initiativene dukker opp, og hvor det til enhver tid er ressurser, engasjement, vilje og ikke minst motforestillinger. Vår erfaring er at det er viktigere å ta tak i de initiativene som kommer, enn å følge planene til punkt og prikke.
- Se arbeidsprosessen som et mål i seg selv, og ha et bevisst forhold til hvordan den fungerer som opplæring.
- Jobb etter prinsippet «mye bedre er best» og ikke «bare det beste er godt nok». Det tar tid å endre skrivekultur, og man må hele veien inngå kompromisser. Vi bør se språkarbeidet som en kontinuerlig prosess, og standardtekstene våre bør være levende tekster som vi hele tiden jobber med å forbedre.

Summary

In 2014, the Agency for Planning and Building Services in Oslo started a two-year plain language project. During the project period, we have surveyed texts, writing hab-

its and internal attitudes. We have also user-tested our texts, developed a writer's guide and held courses for all employees. But it takes more than this to change established writing habits. This article sums up how we work on re-writing texts and looks at how this work process in itself can contribute to changing the writing culture.

Bibliografiske opplysninger

Nordberg, Marianne Bugge, 2016: Klart plan- og byggespråk – tekstarbeid som opplæring og motivasjon. I: *Fra myndig maktspråk til klar kommunikasjon · Rapport fra Nordisk klarspråkskonferanse Oslo 28.-29. mai 2015*, 77–82.

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

© Författarna och Nätverket för språknämnderna i Norden
