

Forståeleg språk for alle

Rapport frå ein nordisk konferanse om klarspråk
Kongsberg, 4. – 6. november 2004

REDIGERT AV JAN OLAV FRETLAND OG MARIT HOVDENAK

*Det er viktig å rette fokus på å ligge
i forkant i forhold til
den pågående utviklingen...!*



norden

Nordens språkråd

Forståeleg språk for alle

Rapport frå ein nordisk konferanse om klarspråk
Kongsberg, 4. – 6. november 2004

REDIGERT AV JAN OLAV FRETLAND OG MARIT HOVDENAK



*Det er viktig å rette fokus på å ligge
i forkant i forhold til
den pågående utviklingen...!*

Forståeleg språk – for alle

Program og innhaldsliste

Tove Kristin Karlsen, leiar i interimsstyret i Norsk språkråd, ønske velkommen til konferansen

<u>Forord</u>	s. 3
<u>Offentlig klarspråk – hvorfor og hvordan?</u> Statssekretær Yngve Slettholm	s. 4
<u>Norden i klartekst?</u> Guðrún Kvaran, leiar, Nordens språkråd	s. 11

Den faglege tilnærminga

<u>Å gjøre lovtekster klarere.</u> Ruth Vatvedt Fjeld, Universitetet i Oslo, Noreg	s. 17
<u>Å gøyma seg bak ord.</u> Eksempel frå ein byråkrats kvardag. Jan Olav Fretland, Høgskulen i Sogn og Fjordane	s. 28

Nordiske erfaringar frå offentlig forvaltning

<u>Erfarenheter av det svenska klarspråksarbetet</u> Barbro Ehrenberg-Sundin, Regeringskansliet, Sverige	s. 38
<u>Klarspråkskristallen – en presentation</u> Nathalie Parès, Klarspråksgruppen, Regeringskansliet, Sverige	s. 47
<u>Det laaange seje træk. Sprogpolitik ved Danmarks Domstole</u> Louise Seest, Domstolsstyrelsen	s. 53
<u>Svenskt lagspråk i Finland?</u> Ann-Marie Malmsten, Justitieministeriet	s. 59
<u>Socialförmåner med klarspråk.</u> Mia Helle, Folkpensionsanstalten, Finland	s. 64
<u>Uklart juridisk språk.</u> Aud Anna Senje, Økokrim, Noreg	s. 70

Språket i næringslivet

<u>Godt språk i fleirspråklege selskap.</u> Lina Henriksen, Center for Sprogteknologi, Danmark	s. 82
<u>Tilordning av språket for en kunde.</u> Elizabeth Norris, DataPed AS, Noreg	s. 89
<u>Hva kan næringslivet gjøre?</u> Kort samandrag av foredraget til Siri Bjerke, Næringslivets Hovedorganisasjon, Noreg	s. 99

Fra ord til handling. Nettportal for barn om innvandring. Sissel Mossing, Noreg s. 100

Kvar går vegen vidare?

Vad gör språknämnderna och vad kan de bidra med?

Birgitta Lindgren, Svenska språknämnden

s. 109

Oppsummerande diskusjon

s. 114

Det ska böjas i tid det som krokigt ska bli. Några reflektioner från nordiska klarspråkskonferensen. Sonja Vidjeskog, Åbo Akademi

s. 116

Forord

Forståeleg språk – for alle? var tittelen på den tredje nordiske konferansen om *klarspråk*, som vart halden i november 2004 på Kongsberg i Noreg med støtte frå Nordens språkråd. Den første konferansen var i Stockholm i 1998, den andre på Hanaholmen ved Helsingfors i 2000. Konferansen samla deltakarar frå offentlege organ, private rådgjevingssfirma og enkelte store bedrifter.

Målet for konferansen var å medverke til erfaringsutveksling om klart og enkelt offentleg språk og gje inspirasjon til vidare arbeid, dessutan å medverke til systematisk arbeid i Noreg, særleg med tanke på den statlege språkkonsulenttenesta som skal byggjast opp.

Ordet ”klarspråk” har vore brukt som term i svensk dei siste tiåra om klårt, enkelt og forståeleg språk som eit ideal for offentleg språkbruk. Det står i motsetning til ”kansellistil”, ”byråkratspråk” osv., det som i engelsk samanheng har vore kalla tåkespråket.

Konferansen tok til med dei politiske, overordna perspektiva, deretter følgde innlegg frå vitskapleg hald. I den midtre bolken gjekk vi nærare inn på praktisk språkbruk der ein i ulike samanhengar skal omforme fag- og byråkratspråk til eit språk dei fleste kan skjønne. Så fekk vi høyre kva fleire sentrale aktørar gjer for at deira mottakarar kan forstå budskapet betre.

Ein viktig lærdom frå konferansen er at arbeidet for betre og klarare språk må ha støtte frå leiinga i offentlege institusjonar eller selskap, elles er det vanskeleg å få gjennomslag, og at ein må byggje opp autoritet og respekt for arbeidet med tenleg språkføring. Sverige er som før det store førebiletet i Norden når det gjeld klarspråk, men også i Danmark har det komme eit skifte slik at det er større interesse for språkbruken. I Noreg skal vi til å byggje opp ei statleg språkkonsulentteneste. Klarspråk er også ei oppgåve for dei nordiske språknemndene og eit viktig tiltaksfelt i nordisk språkpolitikk. Det er tanken at neste klarspråkskonferanse skal haldast i Danmark.

Foredraga er for det meste trykte i si opphavlege, munnlege form. Nokre få har teke seg tid til å laga eigne artiklar av stoffet sitt. Foredraget til Line Henriksen er levert som ein fagartikkel på engelsk som ho har skrive saman med kollegaene sine, Bart Jongejan og Bente Maegaard. Vi har gjort ei varsam standardisering av overskrifter og skrifttypar elles. Siri Bjerke hadde ikkje høve til å skrive ut sitt innlegg, så her har vi i staden laga eit lite samandrag. Vi har og laga eit samandrag av den avsluttande debatten på konferansen. Lektor Sonja Vidjeskog frå Finland sende ei oppsummering med ferske inntrykk rett etter konferansen. Det er og teke med.

I komiteen for konferansen var desse med frå Norsk Språkråd: Torbjørg Breivik, Jan Olav Fretland, Rikke Hauge, Marit Hovdenak og Jostein Stokkeland. I tillegg er vi stor takk skuldige til gode nordiske kollegaer: Birgitta Lindgren, Aino Piehl og Eivor Sommardahl.

Lærdal/Oslo, mars 2005

Marit Hovdenak

Jan Olav Fretland

Offentlig klarspråk – hvorfor og hvordan?

Yngve Sletthom, statssekretær i Kyrkje- og kulturdepartementet, Noreg

Kjære konferansedeltakere!

Nordiske venner!

La meg først få takke for invitasjonen til å åpne denne tredje nordiske konferansen om klarspråk. Jeg vil også rette en særlig takk og honnør til arrangøren, Norsk språkråd, for det arbeidet som er nedlagt gjennom mange år for å fremme et klart og forståelig språk. Dette gjelder ikke minst innenfor offentlig forvaltning.

Som politiker fra de departementale irrganger skal jeg naturligvis være forsiktig med å opptre som læremester i emnet klart og forståelig språk. Det er bare å innrømme at de språklige balansekunster som vi ofte bedriver i politiske dokumenter, ikke alltid er i samsvar med et slikt ideal.

Men så er det da heller ikke så lett å uttrykke seg i klartekst når man av og til må lete seg fram på ”den gylne middelvei mellom nesten noe og absolutt ingenting”. Slik lyder nemlig en lite vennligsinnet karakteristikk av den politiske prosess, hentet fra et kjent verk i norsk litteratur.

For 20–30 år siden ble det hevdet at norske politikere snakket som en stortingsproposisjon. Det var slett ikke ment som noen kompliment. Mye har endret seg siden da, ikke minst medienes rolle. For en politiker som i dag vil høres gjennom etermedienes støysendere kan det være fristende å gå til den motsatte ytterlighet, nemlig å gripe til de altfor enkle slagord. Dermed er det også en fare for at det språklige uttrykket kan bli så forenklet at det slett ikke bidrar til noen klar forståelse av en sammensatt virkelighet. Dette hører også med i bildet når det offentlige språket skal legges under lupen. Forenklinger er sunt, men overforenklinger kan være farlig.

Men fortsatt er det selvfølgelig proposisjonsspråket, utredningsspråket, lovspråket og all slags innforstått fagspråk og akademisk ekspertspråk vi sliter mest med. Dette setter også sitt preg på forvaltningsspråket og dermed på den skriftlige kontakt mellom det offentlige og allmennheten.

Det hevdes at trolig en femtedel – om lag en million mennesker i Norge – har problemer med å tilegne seg innholdet i kurante offentlige tekster. Det er klart at dette ikke bare representerer et betydelig velferdsproblem, men også et demokratisk problem. I tillegg er tungt og uklart språk også urasjonelt og lite effektivt. Det krever mer strev og dermed mer tid for alle som skal sette seg inn et stoff. Dermed påføres også det offentlige selv unødige kostnader. Alt tyder derfor på at det er samfunnsøkonomisk lønnsomt å investere i et bedre offentlig språk.

Men dette har også en viktig språkpolitisk og kulturpolitisk side. I et moderne samfunn utgjør det offentlige språket en så stor del av den samlede språkbruk at det har vesentlig betydning for den alminnelige språkutviklingen. Derfor er det også naturlig at vi setter arbeidet for et bedre offentlig språk høyt opp på vår kulturpolitiske dagsorden.

Jeg har notert meg at det danske Kulturministeriet i sin språkpolitiske redegjørelse for 2004 har anbefalt myndigheter og institusjoner å intensivere sin språklige innsats. Målet er formulert slik: ”Sproget i den offentlige sektor skal være klart, forståeligt og korrekt – hva enten det er et brev fra kommunen, en pjece fra lægen eller en politisk vedtagelse i Folketinget.”

Også i den store svenske språkutredningen fra 2002 – Mål i mun – er ”et korrekt og velfungerande offentlig språk” satt opp som ett av de tre overordnede mål. Her vises til ”nya utmaningar som har uppstått”, og ”nya åtgärder som måste vidtas”, og i tillegg til den offentlige administrasjon nevnes språket i massemediene og innenfor IT-området.

Her i Norge la nylig fiskeriministeren fram en tiltakspakke for en mer sørvisorientert og brukervennlig fiskeri- og kystforvaltning. Han var da så dristig at han oppfordret alle mottakere av uforståelige svar fra forvaltningen om å sende brevet i retur og be om et tydeligere språk. På den måten blir vi tvunget til å formulere oss enklere, uttalte han.

Behovet for – som det het – ”å gjøre noe med språket i det offentlige” var også et av tiltakene som ble nevnt under en omfattende høring regjeringen gjennomførte i 2003 for å forberede en mer målrettet fattigdomspolitik. Bl.a. ble det understreket at man må unngå en språkbruk som virker sosialt stigmatiserende. Et annet råd var: Ikke gjengi originale lovtekster i offentlige skriv – forklar innholdet i stedet.

Fra 1. oktober fikk Norge et eget Moderniseringsdepartement. Ved flere anledninger allerede har moderniseringsministeren gitt uttrykk for at vi må få et enklere språk i offentlig forvaltning. Han nevner dette i samme åndedrag som helelektroniske offentlige tjenester, mindre byråkrati og kortere saksbehandlingsfrister.

Disse nokså ferske eksemplene kan tyde på at spørsmålet om et enklere offentlig språk igjen er kommet på dagsorden i Norge. Men temaet er slett ikke nytt. En foregangsmann i Norge var juristen Nikolai Gjelsvik, som allerede i mellomkrigstiden oversatte lover til nynorsk og skapte et nytt mønster for lovspråket. I dag er Justisdepartementets lovavdeling i høy grad opptatt både av lovspråket som sådant og behovet for forenkling og bedre sammenheng i regelverket.

Lovens lange arm behøver ikke nødvendigvis å skjule seg bak lovens tunge norm!

Under den forrige Bondevik-regjeringen – på slutten av 1990-tallet – ble det satt i gang et arbeid for å forenkle forskriftene og alt det utfyllende regelverk som vedtas i forvaltningen. Dette er som regel dårligere gjennomarbeidet enn lovene. Samtidig har det et mye større omfang og også større praktisk betydning. Den nåværende regjering har nettopp bestemt at det skal opprettes en egen forskriftsenhet i Lovavdelingen. Det uttalte mål er å sikre et oppdatert og lett tilgjengelig forskriftsverk av høy kvalitet. Her må også språklig kvalitet ofres nødvendig oppmerksomhet. Det arbeidet som ble påbegynt under den forrige Bondevik-regjeringen, hadde imidlertid et mye videre sikte enn lover og regler. Som ledd i et større program for forenkling av offentlig sektor var det regjeringens ambisjon å forbedre språket i alle slags offentlige dokumenter. Overskriften var – ganske enkelt (!) ”et enklere språk i et enklere Norge”.

Allerede på 1950-tallet ser det ut til at det offentlige språket i Norge ble betraktet som et effektivitetsproblem. Det var nemlig det statlige Rasjonaliseringsdirektoratet som grep fatt i saken. På 1960-tallet begynte man å interessere seg mer systematisk for offentlig informasjonspolitikk. Godt språk var nevnt blant flere av de grunnleggende krav som må stilles til informasjonen fra offentlige myndigheter.

Det var også på 1960-tallet at Rikstrykdeverket engasjerte professor Finn-Erik Vinje for å lære nyansatte saksbehandlere å skrive godt og forståelig norsk. Han har senere gjort en stor

pedagogisk innsats på flere frontavsnitt i kampen for et bedre og mer forståelig språk, både i det offentlige og i samfunnet ellers.

Mange av sine gode råd for et bedre forvaltningsspråk samlet han på 1970-tallet i en egen håndbok med den talende tittelen ”Norsk i embets medfør”. Flere av kapitteloverskriftene gir en god pekepinn om hva praktisk språkrøkt i forvaltningen kan dreie seg om, f.eks.

- å skrive er en måte å tenke på
- å si en ting om gangen
- om å tynne ut språket
- substantivsjuke
- aktiv og passiv
- gammeldagse ord og vendinger

Det ble også utgitt en tilsvarende håndbok i nynorsk målbruk – med tittelen ”På godt norsk”.

Disse håndbøkene var et resultat av en våknende politisk interesse for forvaltningsspråket på 1970-tallet. Forbruker- og administrasjonsdepartementet stilte seg i spissen for en rekke tiltak i statlig regi. Kurs- og opplæringsvirksomheten ble intensivert. Målet ble formulert slik:

”Skal vi forstå hverandre, må vi snakke samme språk. Vi må legge vekt på å uttrykke oss klart og lettfattelig, uten ord og vendinger som er ukjente for de fleste. Dessuten må vi forsøke å få en mer personlig tone i våre brev og meldinger, slik at publikum kan føle at det står mennesker bak ordene.”

”Språket er det viktigste kommunikasjonsmiddel,” sa statsminister Trygve Bratteli i 1974. Han forlangte også at de såkalte regjeringsnotater skulle være på maksimum to sider, og at de til og med skulle inneholde en klar konklusjon! Dette kravet gjelder fortsatt, men etterleves nok ikke 100 %.

Et bedre og enklere forvaltningsspråk er ellers annonsert i flere langtidsprogrammer fra ulike regjeringer. På 1980-tallet satte den borgelige regjeringen i gang Aksjon Publikum – en storstilt kampanje for å bedre forvaltningens forhold til publikum. Også her var arbeidet for bedre språkbruk et viktig element.

Men hva er det så blitt til?

Svaret er at et mer forståelig språk i offentlige dokumenter alltid vil være et sisyfosarbeid. Det ble erkjent allerede ved innledningen til en egen debatt om dette temaet i Stortinget i 1975.

Mye har skjedd, og mye har blitt bedre. Den gamle kansellistilen ser vi nok mindre av i dag enn i tidligere tider. Men det er liten tvil om at det fortsatt fins rikelig med språklig ukrutt å luke vekk. Og tilførselen utenfra av ulike former for språklig abrakadabra er minst like rikelig som før.

Det er etter hvert blitt et velkjent munnhell at det uklart sagte, er det uklart tenkte.

Men forholdet mellom tanke og språk, budskap og medium, er mer sammensatt enn som så. Språket er ikke uten videre en avspeiling av tanken. Og det er ihvertfall ikke sant at klart sagt nødvendigvis er klart tenkt.

Den som har ordet i sin makt, kan bruke det til å manipulere et budskap og til å herske over andre. Men også språklig avmakt hos den som formidler budskapet, kan skape avstand til mottakerne.

Språket har uansett den egenskap at det både kan brukes til å bygge barrierer og til å bygge bro.

Noen har en egen evne til å uttrykke seg så klart og konsist, ofte også så slående og kunstferdig, at et velkjent budskap kan framstå i et nytt lys. Vi kan få en aha-opplevelse; noe vi visste fra før, kan bli forstått på en ny måte.

Slik språkbeherskelse er en kunst, en evne som bare et fåtall behersker.

For det store flertall er nok utgangspunktet et annet. Under stortingsdebatten i 1975 beskrev den ansvarlige statsråd utfordringen på følgende måte:

”En vesentlig forutsetning for framskritt er at alle erkjenner at det for de fleste av oss er anstrengende og tidkrevende å skrive klart, kort og forståelig også om man er spesialist på det stoff som skal framstilles. Det krever vilje, konsentrasjon og utholdenhet.”

En annen erkjennelse hentet fra den samme debatten var: På dette område er vi alle syndere!

I Norge begynte vi altså tidlig å arbeide for et mer forståelig forvaltningsspråk. Men det kan nok sies å ha foregått litt for mye i rykk og napp. Mange skippertak har vært tatt, men et mer planfast arbeid er aldri kommet i gang.

Her er det kanskje Sverige vi har mest å lære av. Jeg kan nevne at mitt departement i en stortingsmelding om målbruk i offentlig tjeneste i 2001 refererte til de svenske erfaringene. Vi viste til at man i det svenske regjeringsapparatet i lang tid har hatt fast ansatte språkeksperter, og at regjeringen har nedsatt den såkalte ”klarspråksgruppen”, med et særlig ansvar for å fremme arbeidet for et klart og enkelt myndighetsspråk.

I vårt land har det vært en viss skepsis mot egne språkkonsulenter i sentraladministrasjonen. Man har bl.a. vært redd for at de ville bli misjonærer for et bestemt språkpolitisk syn. I den nevnte stortingsdebatten i 1975 uttrykte en representant sin skepsis til dette slik: ”Det er tydelig at departementene greier å skrive dårlig norsk på egen hånd, uten den slags sakkyndig assistanse.”

I dag er situasjonen annerledes. I den stortingsmeldingen jeg nettopp nevnte, har departementet varslet at vi vil etablere en konsulenttjeneste som skal bistå departementer og direktorater både med språkopplæring og språklig tekstbearbeidelse.

Dette er foreløpig ikke blitt gjennomført, bl.a. fordi vi kort tid etter satte i gang en prosess med omdanning av Norsk språkråd. Dermed har både departementet og Språkrådet hatt andre ting å konsentrere oppmerksomheten om. Følgelig har vi ikke fått nærmere utredet hvordan språkkonsulenttjenesten skal innrettes og organiseres.

Som et ledd i arbeidet med å omdanne Norsk språkråd er det nylig nedsatt en arbeidsgruppe som skal utarbeide et strategidokument for den nye institusjonen som avløser Norsk språkråd.

Departementet har i brev til Norsk språkråd 11. februar i år uttrykkelig bedt om at ”behovet for en fornyet innsats for et velfungerende og brukerrettet offentlig språk” blir tatt med som et viktig tema i arbeidet med strategiplanen.

Jeg vil her og nå forsikre om at departementet står fast ved forslaget om å etablere en konsulenttjeneste for offentlig språk, men vi avventer en mer konkret skisse som viser hvordan dette mest hensiktsmessig kan gjøres.

Vi kan i Norge så absolutt trenge å trekke veksler på våre nordiske naboers erfaringer i arbeidet for et bedre offentlig språk. Forhåpentlig har vi selv også noe å bidra med.

Man sliter med de samme problemer også utenfor Nordens grenser. I Storbritannia har man sin Plain Language Commission. Uttrykket "clear the fog" sier noe om hva saken gjelder.

Kanskje kan denne konferansen bidra til å få tåken til å lette slik at vi alle får et klarere bilde av landskapet.

La oss komme i gang, jo før jo heller!

For – som det heter på moderne politikernorsk:

”Det er viktig å rette fokus på å ligge i forkant i forhold til den pågående utviklingen!”

Norden i klartekst

Guðrún Kvaran, leiar i Nordens språkråd

Jeg er blevet bedt om at tale her på klarsprogskonferencen på Nordens sprogråds vegne. Island har i dette år formandskabet i Nordisk ministerråd og jeg påtog mig at være formand i et af de nævn som arbejder inden for ministerrådet. Titelen på emnet jeg fik til at tale om er „Norden i klartekst” men før jeg kommer til det vil jeg sige nogle få ord om Nordens sprogråd som har fået meget vigtige opgaver gældende sprog i almindelighed, sprogrøgt og sprogsamarbejde.

Ved sidste årsskifte skete der ændringer inden for Nordisk ministerråd og blandt andet oprettet et nyt organ som fik navnet *Nordens sprogråd*. På samme tidspunkt blev Nordisk sprogråd, de nordiske sprognævns samarbejdsorgan, og den såkaldte Sprogpolitiske referencegruppe nedlagt og Nordens sprogråd fik blandt andet som opgave at overtage nogle af disse organers aktiviteter. Nordens sprogråds vedtægter indledes af en definition af rådets målsætning hvoraf det fremgår at det skal lede det nordiske sprogsamarbejde, fremme internordisk sprogforståelse og sprogbeherskelse, styrke sprogfællesskabet og gensidig viden om sprogene i Norden, styrke en demokratisk sprogpolitik i Norden og samtidig styrke de nordiske sprogs stilling i og udenfor Norden.

På denne konference er det klart sprog og klar tekst som er i brændpunktet. Men hvad mener vi med ordene klarsprog og klartekst og er det noget Nordens sprogråd skal beskæftige sig med? Da jeg havde i sinde at holde mit foredrag på dansk ville jeg være sikker på at det var korrekt at bruge disse ord i en dansk tekst. Jeg slog dem begge to op i Gyldendals nye dansk-danske ordbog men de fandtes ikke som opslagsord. Så brugte jeg Google-søgemaskinen og søgte efter *klarsprog* på webben og fik kun 18 eksempler. Betydningen af *klarsprog* i dem alle var ‘at sige noget rent ud, f.eks. „Ja, men det skal du sige igen i klarsprog” eller lignende. Nu har jeg fået at vide at *klarsprog* ikke bruges i dansk som et begreb for klart og forståeligt sprog, og at der ikke findes ét ord som dækker den betydning vi snakker om på konferencen. „Ping- og pampersprog” har nogle brugt i negativ betydning om det omvendte, og en som skriver bureaukrat-sprog kaldes „skrankepave”. Jeg har alligevel besluttet at bruge ordet *klarsprog* for det forstår vi alle på den samme måde.

Indtil nu har man for det meste rettet synet mod tekster fra myndighederne, lovsproget og sproget i dokumenter fra offentlige institutioner, når man taler eller skriver om klarsprog. Andre områder som man burde tage sig af er også ganske vigtige, f.eks. dokumenter og vejledninger som stammer fra firmaer og industrien. Det kan være livsfarligt at følge en vejledning som er skrevet i uklart og tvetydigt sprog. Og klarsprog er også ganske vigtigt i tale

fordi af dem som udtrykker sig uklart og tvetydigt når han siger noget kan man også forvente en uklar tekst hvis han sætter sig ned og skriver.

Som Nordens sprogråds repræsentant vil jeg først koncentrere mig om *klarsprog* set i et bredere sammenhæng, det vil sige som en del af nordisk sprogsamarbejde hvor der blandt andet skal tages hensyn til sprogforståelse og god sproglig kompetence. Jeg vil komme ind på hvorfor jeg tror at mange bruger uklar og forskruet stil og til slut vil jeg lægge vægt på hvor vigtigt det er at beskæftige sig med børn og unge og deres sproglige opdragelse således at de senere i deres liv kan udtrykke sig klart, præcist og tydeligt på deres modersmål i skrift og i tale. Men nu først til sprogsamarbejdet.

Jeg har allerede nævnt ordene *nordisk sprogsamarbejde* nogle gange og nu er på tide at komme lidt ind på det emne. I dette års formandskabsprogram står der om sprogsamarbejdet:

"Island vil søge måder, hvorpå man kan styrke nordiske borgeres indbyrdes forståelse af hinandens sprog og især tænke på problemerne i de små sprogområder. Nordisk sprogsamarbejde er bl.a. baseret på sprogforståelse mellem landene. Det er vigtigt, at nordiske sprog såvel inden for Norden som uden styrkes således at de kan anvendes under forskellige omstændigheder i moderne sprogomgivelser. Viden om disse sprog skal øges. Det er vigtigt at det nye nordiske sprogråd rydder vejen for at styrke denne politik i de sprogomgivelser, der er fremherskende i de unges miljø i dag."

Det man stræber efter er ikke noget nyt. Man har i lang tid talt om hvor vigtig internordisk sprogforståelse er — og den er vigtig. Men ordet *sprogbeherskelse* høres sjældent. Én ting er at forstå og noget helt andet at beherske et sprog. Hvis der skal tales om nordisk sprogfællesskab må de skandinavisktalende, d.v.s. de som har dansk, norsk eller svensk som modersmål, ikke bare lære sig indbyrdes tolerance men ikke mindre at vise tolerance over for ikke-skandinavisktalende som både skal lære sig at tale og beherske et skandinavisk sprog. Hvis man holder op med at have disse forpligtelser i sinde så taber vi vigtige domæner. Nordisk samarbejde har været og er endnu meget vigtig inden for videnskab og forskning men så vidt jeg har forstået af mange af mine landsmænd og kollegaer på universitetet øges tendensen at bruge engelsk som kommunikationssprog i nordisk sammenhæng.

Men hvad har dette med klarsprog at gøre? Efter min mening henviser klart sprog ikke kun til skriftsproget men også til talesproget i Norden. Jo klarere vi artikulerer vores sprog og udtrykker os og uden omsvøb desto bedre muligheder er der for at Nordens beboere forstår hinanden. Gensidig sprogforståelse forstærker selvtilliden og ønsket om at udtrykke sig på et andet nordisk sprog. Og omvendt, hvis man taler utydeligt og bruger dårligt opbyggede

sætninger er der stor fare for at den som man taler med går over til engelsk og så forsvinder motivationen for at lære et andet nordisk sprog og dermed langsomt men sikkert nordisk sprogforståelse. En af Nordens sprogråds opgaver skulle derfor være at opfordre til godt og tydeligt sprog i alle de nordiske lande, d.v.s. støtte klarsprogskampagnen i alle dens varianter. Det kan rådet bedst gøre ved at stå bag dem som arbejder med sprogrøgt og sproglig opdragelse både i skrift og i tale.

De nordiske lande har længe haft en fælles sprogpolitik. Det nugældende dokument stammer fra året 1998 og bærer navnet: „Nordisk sprogpolitik. Politik for nordisk sprogsamarbejde i det 21. århundrede.“ Det er ikke gammelt men alligevel har Nordens sprogråd fået den opgave at udarbejde et grundlag for en ny nordisk sprogpolitik som fokuserer på Nordens sprogråds virksomhedsplan og tager hensyn til sprogrådets regler, beskrivningen af Nordplus-programmet og samarbejdet med udenlandslektorerne. På Nordens sprogråds sidste møde nu i august blev der valgt en arbejdsgruppe som skal gennemgå nylige rapporter om sprogpolitisk samarbejde. Gruppen skal også tage hensyn til Det nordiske råds rekommendation om domænetab, hvor der lægges vægt på at støtte de nordiske sprog, og der skal tages hensyn til ministerrådets forslag om en ny strategi for uddannelse og forskning som kommer til udtryk i dokumentet „Norden som region for udvikling af menneskelige ressourcer“. Dette forslag skal gælde for årene 2005–2007. På gruppens første møde i sidste uge blev det besluttet at *klarsprog* skulle være et af de emner som skal behandles i den nye sprogpolitik. Jeg synes det er ganske vigtigt at alle som på en eller anden måde tager beslutninger som gælder sprog, det være sig i folketingene, i ministerierne, i skolen, eller hvor som helst, er sig bevidst om sammenhængen i behandlingen af sprog. Sproget genspejler jo kulturen og er en stor del af virkeligheden i det mentale liv.

For nogle år siden gik jeg ud på gaden i Reykjavík og spurgte nogle af dem som jeg mødte: Hvorledes forstår du ordet: „institutionelt sprog”? De fleste svarede: „Det er det samme som sproget i offentlige institutioner.” Man taler om sproget i offentlige institutioner og de skrankepaver som arbejder der og kritiserer det hårdt. Men hvad mener vi så med sprog i offentlige institutioner, hvilke er deres særpræg og hvem skriver dette sprog? Jeg spurgte også om dette men så fik jeg ikke klare svar. De fleste nævnte dog forkludret og tung stil, overdreven brug af substantiver, lange uklart opbyggede sætninger og uklar ordstilling.

Men hvem bruger denne stil? Foredragsholderne i dag og næste dage vil sikkert komme ind på det og måske pege på eksempler fra forskellige områder inden for offentlig forvaltning men dette sprog findes ikke kun i offentlige institutioner. Det eksisterer ikke mindre i offentlige og private firmaer og inden for universiteterne. Almenheden har ret til at kunne læse uden besvær alt det som kommer i postkassen fra hvem som helst eller forstå det

den ønsker at sætte sig ind i af samtidens sager. I nogen tid har jeg læst det meste af det som findes på de islandske ministeriers hjemmesider og jeg kan gerne indrømme at man næsten altid har gjort sig den umage at skrive klart og forståeligt. Hvis den offentlige forvaltning er forbillede for andre følger de efter. Man kan gøre mange ting bedre og det er vigtigt altid at holde et vågent øje og pege på det som må forbedres, og almenheden kunne også gerne blande sig.

Der er sikkert mange grunde til at folk skriver uklar stil. Jeg vil kun nævne fire som jeg tror at er almindelige. Den første grund er at mange er bange for klart og tydeligt sprog. Jeg vil nævne et eksempel. For nogle år siden kontaktede en journalist mit institut og bad om råd. I den følgende uge havde en organisation planlagt kampagnen „fredens uge” og han ville interviewe folket på gaden og stille dem dette spørgsmål: „Hvad er grundlaget for din mening om fredens uge?” Nu ville han få at vide hvad jeg syntes om ordvalget. Jeg svarede at jeg syntes det var langt fra at være godt og spurgte hvorfor han ville bruge ordet „grundlag” (på islandsk ‘grundvöllur’), men ikke kun: „Hvad mener du om fredens uge?” eller „Hvad synes du om fredens uge?” Først lød han forbavset men så sagde han: „Hvis jeg spørger så lige ud er jeg så ikke for personlig? Synes man så ikke at spørgsmålet er for naivt.” Og der har vi det. Grunden til en forskruet formulering af spørgsmålet var at journalisten var bange for klart sprog og frygtede at man så ikke ville have tillid til ham som ekspert. Men han er ikke ene om denne opfattelse, og denne type af sprog findes ikke kun inden for offentlig forvaltning men overalt i samfundet. Grunden er at mange er af den opfattelse at man respekterer mere breve og artikler som er skrevet i ophøjet og uklar stil.

En anden grund for uklart sprog er forældet stil. Der tænker jeg f.eks. på lovsproget og breve fra skattevæsenet og andre offentlige institutioner som er skrevet på et standardiseret og undertiden lidt forældet sprog. Sætninger og ofte hele paragraffer bygger på gammel tradition inden for institutionerne og ingen tænker på at skrive om. Man har altid skrevet på den måde og hvorfor så at ændre det? Det er svært at ændre en gammel vane men det er ikke umuligt.

Som en tredje grund kunne jeg nævne udenlandsk indflydelse. Der er der ikke tale om låneord og fremmedord som var så stor del af kancellistilen men tekstens stilpræg. Mange af de specialister som arbejder med at skrive al slags rapporter har fået deres uddannelse i udlandet eller i hvert fald en del af den. Inden for deres specialområde tænker de på sproget i det land hvor de studerede, og de skriver om det på det samme sprog. Ordene i rapporterne er ganske vist fra modersmålet men syntaksen og formen er udenlandsk. Jeg sagde at ordene var fra modersmålet men ofte drejer det sig om overfladisk oversættelse af udenlandske begreber som en almindelig læser har svært ved at forstå. Ofte har specialisten oversat en udenlandsk artikel eller rapport i hastighed for at kunne præsentere eller publicere specielle oplysninger så

hurtigt som muligt og så er vi kommet til den fjerde grund til uklart sprog som er mangel af tid. Denne grund er måske den mest almindelige. Alle har travlt og alt må gøres med det samme. Det hænder at en rapport eller en artikel allerede er blevet sendt til trykkeriet før det falder nogen ind at det måske ville have været bedre hvis nogen havde læst teksten og givet gode råd.

Disse fire grunde er ofte årsagen til uklar og forskruet stil, men ingen kritik er forsvarlig hvis den som kritiserer kun river ned og peger på det som er gået galt men ikke prøver at pege på de muligheder som findes for at ændre situationen. Alle har ikke den evne at skrive breve, rapporter eller redegørelser i god og klar stil selvom de er nødt til at skrive, men det er vigtigt at den som skriver ved nøjagtigt hvad det er han vil skrive om og har studeret opgaven godt. Det gælder også hvis nogen påtager sig at oversætte udenlandsk tekst til modersmålet. Når han er færdig er det vigtigt at han spørger sig selv oprigtigt: Har jeg forstået min opgave? Er det lykkedes mig at skrive klart om det jeg havde i sinde? og vil læseren eller tilhøreren forstå det jeg har skrevet og vil jeg tiltrække modtagerens opmærksomhed?

Disse spørgsmål synes at være enkle, men mange har svært ved at svare dem med „ja” hvis de giver sig tid til at tænke i alvor over det som står på papiret. Hvis svaret er „nej” så retfærdiggør mangel af tid ikke at teksten bliver sendt videre. Mange glemmer nemlig at vælge deres tanker de rigtige ord. Nogle tror at hvis de vælger lange, sammensatte ord eller tekniske termer som de pusler sammen i lange sætninger så får de som udbytte læserens eller tilhørerens respekt. Af en undersøgelse som blev foretaget på Institut for leksikografi i Reykjavik fremgik det at islandske ord stadig er ved at blive længere. I det 16. århundrede var de i gennemsnit 8,5 bogstaver, i det 17. århundrede 9,5 og i slutningen af det 20. århundrede var de 12,5 bogstaver. Grunden dertil er de altfor lange og unødvendige sammensatte ord.

Men hvorledes kan man handle situationen? Man vælger ikke sit modersmål, man vokser ind i det. Det kan være svært som voksen at skrive eller tale klart, præcist og utvetydigt sprog hvis man ikke er vant til det og har fået god undervisning som barn. Derfor må man have åbent øje for at det er børnene og deres miljø i dag som bl. a. er vigtigt at beskæftige sig med. De vokser op i globaliseringens tid. Det er derfor yderst vigtigt at børn får godt kendskab til modersmålet, såvel i skrift som i tale, på en positiv måde så at de kan lære at forstå hvilken vægt det har for dem som individer og for samfundet i det hele, og formålet skulle være at de indser at brugen af modersmålet på en klar og tydelig måde er en selvfølgelig, ønskværdig og morsom måde at udtrykke sig på. Dette kan man opnå ved at forøge deres kendskab til sproget, dets historie og dets andel i landets kultur og deres egen selvbevidsthed. Det er vigtigt at samarbejde med de medier som producerer materiale for børn og ungdom og med firmaer som betaler for dette materiale, for deres ansvar og del i opdragelsen er større end de

ansvarlige måske er klare over. Hvis børnene bliver sig bevidst om deres modersmåls vigtighed har man mindre grund til at frygte at sproget ikke vil leve indenfor uddannelse og kultur i fremtiden. Det vil blive lettere at forklare for dem hvor vigtigt det er at udtrykke sig klart, både i skrift og i tale. De vokser op og vil have bedre følelse for det de skriver ned eller taler om. Jeg har på fornemmelsen at det aldrig har været så vigtigt som nu at beskæftige sig med børn og ungdom. Blog- og sms-generationen skriver en speciel stil som karakteriseres af forkortelser, ufuldstændige sætninger og uklart opbygget tekst. Hvis man ikke gør noget kan man ikke forvente at dens stil ændrer sig og bliver klar og utvetydig senere i livet. Nordens sprogråd vil derfor i den nye sprogpolitik lægge blandt andet vægt på børn og ungdom og deres sproglige færdigheder. Det er dem som vi vil at kan skrive fremtidens klarsprog.

Å gjøre lovtekster klarere

Ruth Vatvedt Fjeld, professor ved Universitetet i Oslo:

1 Innledning

Lover har alltid vært viktige i ordningen av samfunn, både de med skriftkultur og de uten. Norge er et land med en forholdsvis lang historie for skriftlige lover, noe vi vanligvis er stolt av. Denne konferansen handler om offentlig språk generelt, men hovedvekten er lagt på lovspråk spesielt, og det mener jeg er en riktig vektlegging. Det offentlige språket har utgangspunkt i lovspråket. Hensynet til "lovens bokstav" gjør at offentlige tjenestemenn gjerne ordlegger seg litt "krøkkete", som folk ofte sier, altså 'krokete', med mange omveier (og de går ofte innom lovene). Slike uttrykksmåter kan være hensiktsmessig av og til, men i andre tilfeller fungerer de språklige krokveiene bare som en slags stilmarkering, og da er det ikke sikkert at de er hensiktsmessige som informasjonsbærere fra det offentlige til de enkelte samfunnsmedlemmene.

Men er det mulig å formulere lovtekster klart og lettlest for alle? Det er viktig å huske på at lovtekster er generelle tekster som er formulert slik at de skal kunne brukes på en mengde forskjellige enkelttilfeller. Det er lett å si at lovene må være klare og greie og enkle. Men å utforme lovene med bare allmennspråklige uttrykk, er nok bare noe vi lekfolk tror går an, lovskriverne bestreber seg på å være uklare og runde i formuleringene slik at flest mulig tilfeller omfattes av de reglene som gis i lovene. Målet er å unngå huller i lovverket, dvs. at det skal oppstå situasjoner der det er lovløshet, situasjoner man ikke tenkte på, eller som det var vanskelig å forutse da loven ble formulert. Huller i lovverket betyr at det oppstår tilfeller der vi ikke vet hva som er gjeldende rett. Dersom lovene består av for åpne regler og formuleringer, blir det vanskelig å vite om en lov gjelder eller ikke. Det at lovene både skal være presise og altomfattende, gjør nok at lovspråk ofte er vanskelig å forstå for folk uten juridisk skoleing.

I alminnelig språkbruk godtar vi en god del vaghet og omtrentlighet, det er sjelden så viktig å vite nøyaktig hvor lenge noe varer, hvor tungt noe er eller hvem som er offentlig tjenestemann. Det er til og med slik at vi ofte er nødt til å være omtrentlige i vår omgang med begrepene, for hvis vi alltid var presise, fikk vi ikke sagt stort, og det ville bli altfor mye løgn. Dersom en busstabell skulle angi avgangstider på 100-dels sekundet, ville det vært helt uutholdelig, og svært upraktisk. Hvis bussen skal gå kl 9.45, gjør vi ikke noe stort nummer av det om den faktisk går kl. 9.45.58. Men slik slendrian kan man ikke godta i juridisk språk, det må være krystallklart om f.eks. en som er i en jobb, kommer inn under tjenestemannsloven, eller ikke. Lovene skal både være altomfattende og kunne skille nesten like tilfeller fra hverandre, og det stiller store krav til formuleringer og presisjon.

Det juridiske språket har derfor utviklet en egen terminologi, slik som de fleste fag jo har det, og den juridiske terminologien er svært viktig og uunngåelig. Vi forstår og godtar villig at matematikk har klare definisjoner av hva en *kvadratrot* er, eller at medisin har en egen forståelse av (og andre betegnelser for) hva *forkjølelse* eller *slag* er, men det er litt vanskeligere å forstå at juristene må ha nøyaktige regler for hva det er å være *gift*, eller hva *små* barn er, eller når man er å regne som *voksen*. Mange av de juridiske termene er tatt fra dagliglivets ordforråd, ord som vi alle kjenner godt og bruker med en viss grad av slingringsmonn. Men de har fått spesielle juridiske betydninger som ikke er tilgjengelige for folk flest. Dermed kan lekmenn som leser lovtekster, fortro at de forstår en lovtekst, fordi det tilsynelatende ikke er noen vanskelige ord i den, men likevel tolke loven feil. Den vagheten som vi trenger for å få samtaler til å gli, blir farlige fallgruver i lovtekstene, og tolkning kan føles som "juridiske spissfindigheter", noe som vi kan lett føle oss maktesløse overfor når vi skal hankses med myndighetene og forvaltningen. Selv om vi ønsker å gjøre vår plikt og ikke

synes vi gjør annet enn det som er vår rett, kan vi komme i juridisk uføre. Onde tunger sier at disse spissfindighetene er noe juristene finner på for at de skal bli uunnværlige. Det er selvsagt ikke rett, spesielle betydningsavgrensninger og generelle regelutsagn er nødvendig for at lovene skal virke i et komplisert, moderne samfunn.

De ordene som brukes i allmennspråk, er oftest temmelig vage, mens de termene som brukes i fagspråk, er betydningsmessig avgrenset av terminologer og fagfolk der grensetilfeller sorteres ut. Som den moderne språkvitenskapens far, Ferdinand de Saussure, sa, er språket som et nett som legges over den amorfe massen som utgjør verden, slik at vi får inndelt den i passe biter eller kategorier vi kan hankses med og som vi setter ord på. Nå er jo ikke språk slik at ordgrensene er så klare som trådene i et nett, og ordene er heller ikke heldekkende for alt i verden, det er mye vi ikke har navn på i det hele tatt, ikke minst fordi verden og vår forståelse av den forandrer seg, og da må vi lage nye ord. Men for at det skal være noen vits i, dvs. for at språket skal være funksjonelt, må vi vite hva vi mener med ordene, hva de refererer til i den virkelige verden, og det må være en viss enighet mellom senderen og mottakeren om denne betydningen. Og spesielt gjør dette forholdet seg gjeldende i kommunikasjon mellom eksperter og allmennheten, da fagspråk ofte har spesielle tolknings- og presiseringsstrategier som allmennheten ikke alltid uten videre kan gjennomskue. Det er særlig viktig i språkbruk som er handlingsstyrende og autoritativ fordi den kan og bør få konsekvenser for andre menneskers liv og oppfatning av virkeligheten. Lovtekster er typiske eksempler på slike tekster, jeg skal her gå nærmere inn på hvordan presiserende adjektiv fungerer i noen lovtekster.

2 Adjektiv som presiseringsverktøy

Som betegnelsen sier, er adjektiv ord som står til andre ord, nemlig til substantiv. Men de står jo ikke bare der, de gjør noe også. Å bruke et ord, er å utføre en handling. Adjektiv brukes først og fremst for å avgrense betydningsomfanget til det overleddet det står til, det vil si at de gjør noe som er ubestemt, mer bestemt.

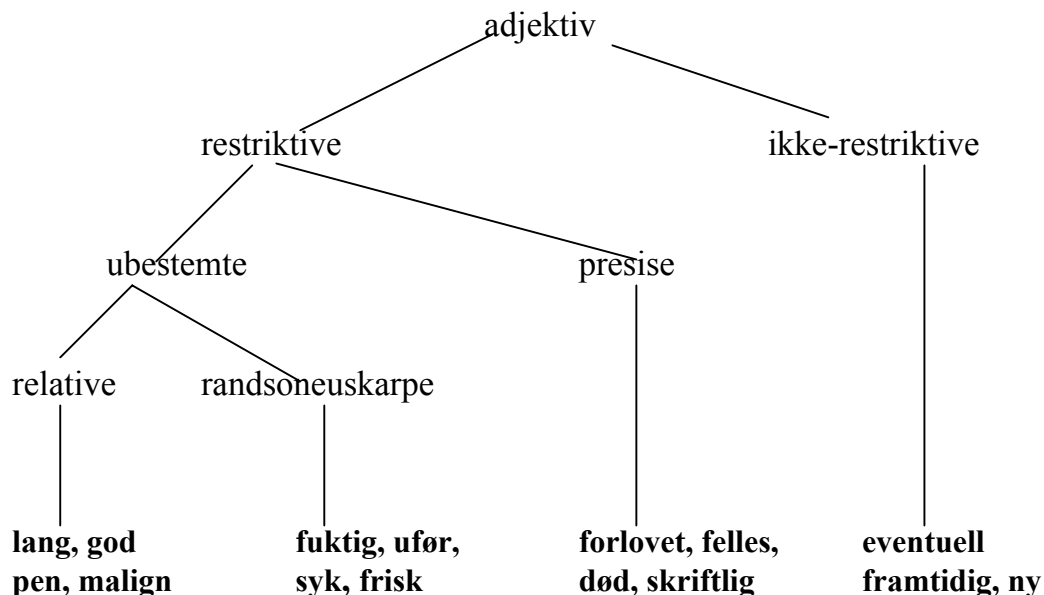
Jeg har undersøkt adjektiv i lovtekster og hvordan de presiserer eller depresiserer et overledd nettopp for å gjøre lovene både så klare og så vage som de må være, men også hvordan de av og til misbrukes både i lover og i annet offentlig språk slik at de samfunnsregulerende tekstene blir unødig uklare. Eksempelene her er stort sett hentet fra lov om folketrygd av 18.12.1987 nr. 102, en lov som har stor betydning for de fleste nordmenn fra alle samfunnslag.

I betydningsanalyse er det nyttig å tenke mengdeteoretisk. Substantivet *hund* omfatter alle hunder i verden, la oss si det er en million. Et adjektiv avgrenser antallet av de forekomstene et substantiv kan dekke. Dersom vi ikke ønsker å si noe som gjelder for alle sammen, men vil avgrense mengden, kan vi gjøre det ved hjelp av et adjektiv: uttrykket *brun hund* omfatter kanskje bare 750 000, og *hvit hund* kanskje bare 100 000 hunder. Adjektiv er altså viktige presiseringsredskaper ved omtale av fenomener og ting fordi de uttrykker mer eller mindre tilfeldige egenskaper ved disse som gjør at vi kan kjenne dem igjen i "den virkelige verden". Hvis vi kopler sammen flere adjektiv, avgrenser vi overleddets betydningsomfang mye mer, særlig hvis adjektivene betegner egenskaper som ikke nødvendigvis henger sammen. Uttrykket *hvit, korthåret hund* vil betegne en enda mindre mengde hunder. Noen adjektiv passer bare for visse overledd og ikke for andre. Det kan være pragmatiske grunner til det; *en blå sol* er bare mulig i fantasiens verden, mens *en blå sky* er helt vanlig. Restriksjoner settes også av ordenes egen betydning, derfor kan vi ikke si *en firkantet sirkel*, men det er selvsagt helt greit å snakke om *en firkantet plass*.

I fagspråk har man ofte spesielle adjektiv for alminnelige vurderingsord, f.eks. snakker man i medisinen om *malign* om det som er dårlig eller uhelbredelig. Svulster kan klassifiseres som *maligne* eller *benigne*, som er polære adjektiv for egenskapen helbredelsesmulighet. Man kan tenke seg den egenskapen framstilt på en skala, og denne skalaen kan fininndeles etter

behov, f. eks. snakker leger om *maligne* og *høygradig maligne tumorer*. Ved hjelp av visse typer adjektiv kan vi altså klassifisere objekter, foreteelser og handlinger, følelser og ideer.

Adjektiv er av svært forskjellige typer, og fyller forskjellige oppgaver som presiseringsverktøy. Jeg har utviklet en modell for semantisk klassifisering av adjektivene etter deres presiseringsegenskaper. Det enkleste er å sette dem opp i en trestruktur (jf. Pinkal 1985):



Den første delingen i restriktive og ikke-restriktive adjektiv er ikke særlig viktig her, jeg vil bare klargjøre at det fins adjektiv som ikke avgrenser overleddet i det hele tatt, slik som i frasene *eventuelle smerter*, *fremtidig kontroll*, men de aller fleste adjektivene er restriktive, dvs. mengdeavgrensende for overleddet. Hovedskillet går mellom de presise og de ubestemte. De presise kan tolkes helt uavhengig av sammenhengen, et utsagn som *felles ordning* er et presist utsagn. En ordning er enten felles, eller så er den ikke det, f. eks. et vaskeri. Man gjør vedtak om at det skal være tilgjengelig for alle beboerne i et borettslag, dermed er det felles. De aller fleste presise adjektiv er konvensjonelt presise, det vil si at de har fått sin betydning ut fra en regel eller konvensjon: *forlovet* er et typisk eksempel. Man avgir et spesielt løfte og så har man plutselig en annen status i samfunnet. Men slike avtaler kan forandres. Det fins også adjektiv som er naturgitt presise, som *død*, *daglig*. I frasen *en daglig dose* kan det knapt misforstås hvor ofte dosen skal tas for en som kan språket. Det er fysiske forutsetninger som er avgjørende for tolkningen. *Fido er en død hund* er vanligvis en udiskutabel sann eller usann påstand, man kan ikke komme med innvendinger som "Det kommer an på...". Det formelle kjennetegnet på presise adjektiv er at de ikke kan gradbøyes, enten så er man forlovet, eller så er man ikke, det er ikke noe mer eller mindre-fenomen, dermed ser vi også at den egenskapen som de uttrykker om sitt overledd, kan knyttes til dette overleddet i sterkere eller svakere grad. De ubestemte adjektivene består av både randsoneuskarpe og relative adjektiv. De randsoneuskarpe er referensielle, slik som de presise. Det vil si at de refererer til noe som fins i virkeligheten, bare at det ikke er så greit å sette grensene for det fenomenet som de betegner. Typiske eksempler er fargeadjektivene. Det er klart at det gir mening å snakke om alle brune objekter i verden, men ikke helt lett å avgjøre hva som er brunt eller ikke. Det er kontekstavhengig, f. eks. er det stor forskjell på fargen på *brunt vann* og *brunt hår*, eller på *rødt blod* og *rød vin*. De fysiske fargene er ganske ulike avhengig av hva som har fargen. Viktige randsoneuskarpe adjektiv i lov om folketrygd er *frisk* og *syk*. Vi vet at det fins syke

personer og sykdom i verden, adjektivet er altså referensielt, men det vil alltid være vanskelig å trekke grensen mellom frisk og syk. Denne grensen er kultur- og situasjonsavhengig, i tillegg til at det er en klar individuell forskjell i toleransen for sykdom.

De relative adjektivene har ikke-referensielt innhold, det vil si at det de uttrykker, er først og fremst en egenskap som sier noe om relasjonen mellom to objekter, foreteelser eller hendelser. *Bruno er stor* sier noe om egenskapen størrelse hos Bruno, men vi vet lite om målene før vi vet noe mer om Bruno. Dersom Bruno er en hest, får vi helt andre mål enn om Bruno er en katt. Vi vet heller ikke mye om Bruno dersom vi hører setningen *Bruno er pen*, denne penheten er helt avhengig av hvem Bruno er og hvilke normer som ligger til grunn for vurderingen. Vi kan ikke avgrense mengden "alle pene ting" i verden, eller "alle store ting", fordi klassifiseringskriteriet er en relativ egenskap.

De relative adjektivene kan deles i to typer, dimensjonsadjektiv, som *stor*, *tung*, *lang*, *flat*, og vurderingsadjektiv, som *pen*, *sjarmerende*, *nødvendig* (Bierwisch 1987):

relative adjektiv

dimensjonsadjektiv

vurderingsadjektiv

stor, tung, lang, flat

pen, sjarmerende, nødvendig

Dimensjonsadjektivene uttrykker en type ytre og målbare egenskaper ved overleddet som kan etterprøves objektivt, dvs. det er **målt** som utpreget for dem. Vurderingsadjektivene angir en eller annen form for vurdert egenskap hos overleddet, noe som er **vurdert** som utpreget for dem. Dimensjonsadjektivene er en- eller fådimensjonale, mens vurderingsadjektivene er mangedimensjonale eller mangeasetterte.

Det er vanskelig å avgjøre eksakt hva *stort sykefravær* er, eller hva som er størrelsen på *små barn*, begge er vesentlige for hva man får i stønad fra det offentlige ved sykdom eller fravær fra arbeidet. Men enda vanskeligere er det å vite om en person er i *god tro* eller ikke, eller om det på en arbeidsplass er *dårlige forhold*, eller om noe skjer med eller uten *rimelig grunn*.

3 Tolkning av adjektiv

Det er som regel greit å tolke dimensjonsadjektiv i utsagn som *hesten er stor*. Ved uenighet om tolkningen kan man jamføre adjektivet med en standard f.eks. gjennomsnittsstørrelsen for hester. For svært mange substantiv for fysiske objekter fins det en slik inherent standard, derfor har vi ikke problemer med å tolke utsagn som *huset er stort*, *boka er stor*, vi vil aldri komme på å si at en bok ikke er stor fordi vi vet om et hus som er større. *Filmen er lang* vil vi vurdere mot hva som er normal lengde på spillefilmer. Normen kan være "naturgitt" (inherent), eller konvensjonell, men den vil være udiskutabel. I lov om folketrygd § 3-8.2 heter det:

Departementet kan fastsette særlige forskrifter om ansvar for sykepengar og om avgift for arbeidsgivere som beskjeftiger arbeidstakere i kortvarige eller tilfældige arbeidsforhold.

Et eller annet sted i forskriftene må arbeidsforholdets lengde presiseres i antall dager, måneder eller år, slik at vi vet hvem regelen omfatter. Det er annerledes om jeg hevder *huset mitt er pent*, da vil det høyst sannsynligvis være noen som har en annen mening om det, og vi har ikke

noen norm for penhet ved hus som det går an å referere til. Vurderingsadjektivene er ikke bare avhengig av overleddet for at de skal kunne tolkes, de er også avhengig av innstillingen til den som ytrer adjektivet. Vurderinger er subjektive. Det er ekstra problematisk å tolke et vurderingsadjektiv hvis det ikke er klart hvem som er kilden for vurderingen (A= allmennspråk, L=lovspråk):

A: Det var en helt *normal* julefest her på jobben.

L: ... (som) har vært fysisk og psykisk i stand til å utøve et *normalt* erverv i minst ett år.

A: Det er helt *nødvendig* å komme seg til frisøren nå.

L: *Nødvendige* skyssutgifter ved reiser for undersøkelser og behandling godtgjøres etter forskrifter som fastsettes av departementet.

L: Dette gjelder utgifter til *nødvendig* og *hensiktsmessig* støttebandasje.

Likevel er det ikke fritt fram for alle tolkninger i lovtekstene. Når en jurist anvender ord som *normal* eller *nødvendig*, ligger det helt andre kriterier til grunn for vurderingen enn når vi klassifiserer en julefest eller en frisyre. Det er særlig tydelig ved de rene kvalitetsadjektivene:

L: Dersom en avgjørelse strir mot *god* forvaltningspraksis, kan ...

Det må ligge andre vurderingskriterier og et annet ansvar i denne vurderingen enn i

A: Mors kjøttkaker er veldig **gode**.

De fleste dimensjonsadjektivene har altså inherente normer som tolkningen foretas ut fra i sitt overledd. Det samme er tilfelle med randsoneuskarpe adjektiv, *rødt hår* og *rød vin* gir to forskjellige rødfarger etter fysiske beregninger av lysrefleks og frekvens, normen for hårfarge er annerledes enn normen for vin, de dekker forskjellige områder på fargespekteret. Men å sette grensene for hvor brunt et hår kan være og likevel regnes som rødt, er ikke mulig. Vi relaterer mer til et kjerneområde enn til et gjennomsnitt. Kvalitetsadjektivene har normalt ikke det.

4 Modalitet

Vurderingsadjektiv kan betraktes som modaliserende utsagn. I modalteorien skiller en mellom aletisk, epistemisk og deontisk modalitet. Aletisk modalitet er den "umerka" modaliteten, der utsagn kan vurderes som sanne eller usanne påstander. Den epistemiske modaliteten er den som bygger på erfaring og kunnskap hos den som sier noe, enten eksplisitt eller implisitt (*jeg tror at / vet at*), mens den deontiske modaliteten uttrykker plikt, tillatelse, forbud eller påbud (*du skal/må/kan*). I regelgivende språk er den deontiske modaliteten viktig. Vurderingsadjektiv kan uttrykke modalitet. Det ligger noe subjektivt fortolkende i utsagn som *huset er pent*. Man karakteriserer på en bestemt måte ved å gjøre dette utsagnet. Men en slik handling kan være enten subjektiv eller objektiv. Hvis man sier *suppa er salt*, kan det tolkes som et uttrykk for min subjektive oppfatning om denne suppa, og andre ved bordet kan være helt uenig og be om å få sendt saltkaret. Men utsagnet kan også være objektivt, en ren klassifisering av forskjellige typer supper med eller uten saltinnhold. Det er dette skillet som gjør seg gjeldende mellom allmennspråk og fagspråk. Når man sier at en saksbehandling er *god*, er det en klassifiserende eller diagnostisk handling. Men når en sier at en kjøttkake er *god*, er det en beskrivende handling.

De deontiske adjektivene gir direktiver til andre om hvordan noe bør være ut fra plikt, tillatelse eller påbud. Når det etter folketrygdloven gis stønad til *nødvendig og hensiktsmessig bandasje*, ligger det her en klar antydning om at det ikke dreier seg om en hvilken som helst bandasje, men at noen typer bandasjer er tillatt og andre er forbudt (for den som vil ha sine kostnader dekket av folketrygden). Det som er interessant med koblingen av deontisk logikk og adjektivtyper, er at den deontiske kilden da ofte blir skjult. Hvem som skal foreta den vurderingen det er å avgjøre om en støttebandasje er nødvendig eller ikke, er jo et vesentlig spørsmål for den som vil ha bandasjen. På grensen til det underholdende er det når det ellers i lov om folketrygd står at man får støtte til *nødvendig jordmorhjelp*. Den deontiske kilden er her ikke den fødende, men en eller annen trygderettslig instans, den samme som vurderer om en bandasje er nødvendig.

Vurderinger er påstander om verdier, og de kan ikke vurderes som sanne eller falske på samme måte som påstander ut fra normer. En norm beskriver faktiske mønstre med indikativiske utsagn, og det kan bedømmes om de samsvarer med fakta. Vurderinger gjøres ut fra (psykologiske) forestillinger eller verdiinnstillinger, dvs. at de uttrykker en stillingstaken hos den som ytrer vurderingen (jf. Sundby 1974:177). Vurderinger bygger på avveininger (for/mot) og er viktige i juridisk tenkning. Man kan altså ikke avgjøre om vurderingene er sanne eller falske, men bare i hvilken grad de er holdbare eller i samsvar med egne eller allment aksepterte verdiinnstillinger. De kan ikke kontrolleres ved empiri. Dermed blir tilleggspremissene, de relevante omstendighetene, som Bierwisch kaller **kvalitetsbetingelsene**, svært avgjørende for innholdet i en vurdering og for tolkningen av den. Normsetting er avhengig av at den som ytrer normen, har nødvendig kompetanse for at normen skal være gyldig. Vi har alle rett eller kompetanse til å gi uttrykk for våre vurderinger, men handlingen blir en annen når vurderingen ytres i en lovtekst eller av en autorisert fagperson. At noen sier *han er en sjarmerende mann*, binder ikke andre til å ha den samme oppfatningen. Annerledes er det med *Dette er unødvendig jordmorhjelp* eller *dette er en hensiktsmessig bandasje*. Dersom vurderingen skal gjelde, må det være konsensus mellom sender og mottaker. Slike vurderinger har til hensikt å regulere andres handlefrihet på samme måte som andre normative utsagn. Dermed er det naturlig at det blir bare svært få vurderingsadjektiv som forekommer i lovtekstene. Det er bare de vurderingsadjektivene som kan omsettes til normer, som er anvendbare i juridiske tekster. Slike normsettende vurderingsadjektiv må appellere til noe det er allmenn enighet om - derfor blir de såkalt frekvensielle vurderingsadjektivene som *normal*, *vanlig*, *særs* typiske i lovspråk og mye annet fagspråk. Sammenlikning er et svært alminnelig forskningsgrep. Vurderingsadjektiv som betegner relativ frekvens, gir på grunn av referansen til det allmenne skinn av at de uttrykker noe objektivt. Men det gjelder ikke alle frekvensielle adjektiv. Man kan neppe tenke seg ord som *enestående* eller *underlig* anvendt i en lov, selv om de semantisk også uttrykker noe som er relatert til frekvens. Konnotasjonene for disse adjektivene er annerledes enn for *vanlig*, *særs*, de uttrykker en subjektiv vurdering i tillegg til den frekvensielle betydningen.

5 Juridisk fagspråk som kommunikasjonsmiddel

I fagspråk kan ubestemte adjektiv bli gitt presist innhold, slik som man i fysikken definerer fargeadjektiv ved hjelp av frekvensen på lysbølgene fargene sender ut. Fargeadjektivene er da ikke lenger ubestemte eller randsoneuskarpe, men presise, og vi har beveget oss bort fra allmennspråket over i fagspråket, der presisjon er nødvendig, men altså bryter med allmenne språkregler. Det er derfor vi ofte blir så forvirret over fagspråk, vi tror de følger de vanlige språkreglene for presisjon, men så viser det seg at reglene er brutt eller endret med et spesielt formål for øye. Da blir det laugsspråk, det språket hanseatene i Bergen brukte når de ville snyte strilene på brygga. De la inn spesielle tolkninger og regler som bare de selv kjente til, i tillegg til at de brukte sitt eget nedertyske språk, og dermed ble strilene ofte grundig lurt.

Mange fag og bransjer beskyldes for noe av det samme i dag, og det med rette. Juristene og andre saksbehandlere i forvaltningen er ikke unntatt her.

Fagspråk er først og fremst utviklet som redskap for kommunikasjon mellom fagfolk, det noen kaller ekspertspråk. Når det gjelder vage ord og uttrykk, har man innen jussen spesielle tolkningsstrategier. Problemet med slike spesielle strategier er at det lett oppstår misforståelser utenfor fagmiljøet. Filosofen Arne Næss peker på at formuleringer bør være tilstrekkelig presise for sitt formål. Det vil si at man ikke skal eller bør være helt presis ved enhver anledning. Presisjonen må ha betydning for tolkningen av utsagnet. Presise uttrykk er som oftest lengre enn upresise, og krever mer av leseren. Næss sier om tolkningsproblematikken ved presisering:

Det hjelper lite med en formulering som blant sakkyndige er et meget nøyaktig uttrykk for en påstand, hvis det publikum den er henvendt til, ikke forbinder noen mening med den.
(Næss 1975:32)

Den "enkleste" form for vaghet er tvetydighet. Som regel vil kontekstutfylling løse opp tvetydighet:

- a) Med lov skal landet bygges.
- a1) Med lov og rett skal landet bygges.
- a2) Med takk og lov skal landet bygges.

Uskarphet forekommer ved målsangivelser der måleinstrumentene ikke er fine nok (Russell 1923). Målsangivelser er enten potensielt ubestemte eller ubestembare, og et uttrykk regnes som uskarpt hvis det ikke kan anvendes med full presisjon og full sikkerhet samtidig. Ved målsangivelser i allmennspråk er det implisitt en ganske stor toleranse for unøyaktighet som retter seg etter de instrumentene en har til rådighet. Det er ingen grunn til å operere med finere nyanser enn det som får konsekvenser i bruk. Toleransen er altså funksjonell og kontekstavhengig. I vanlig menneskelig kommunikasjon danner sansenes oppfatningsevne en slags toleransegrense, og det klarer man seg med for dagliglivets behov. Det er f.eks. en generell regel at det ikke er lov å kjøre bil i alkoholpåvirket tilstand. Men fordi det kan påvises alkoholkonsentrasjon i blodet uten at man bevisst har inntatt alkohol, regnes det som for strengt å kreve 0,0 promille alkoholkonsentrasjon i blodet for at det skal være lovlig å føre en bil. Grensen for tillatt promille er noe forskjellig for forskjellige land, avhengig av lokal alkoholløstetikk og muligens holdninger til hvor strengt lover skal håndheves, altså fins det kulturelt bestemte kontekstavhengige tolkninger. Det trengs fine måleinstrument for å avgjøre om en person skal regnes som alkoholpåvirket eller ikke, men vanligvis er det et slingsmonn mellom ønskelig og realiserbar nøyaktighet. Ved bilkjøring er dette slingsmonnet i Norge for tiden mellom 0,0 og 0,2 promille alkoholkonsentrasjon i blodet. Uansett om en person føler seg helt klar i hodet og vel skikket til å kjøre bil, nytter det ikke å argumentere ut fra det, om man blir tatt for "fyllekjøring".

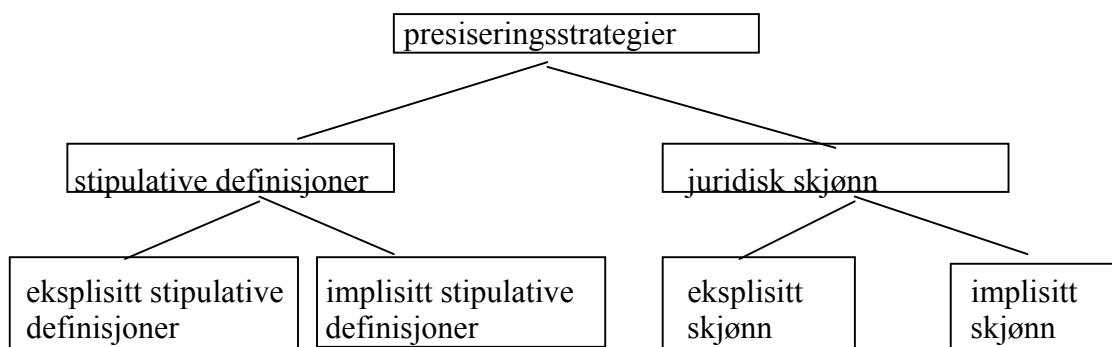
Bare diskontinuerlige, diskrete mål tillater presise og sikre utsagn i allmennspråk: *Beløpet må betales snarest.* Utsagnet kan lett presiseres fordi det fins naturlige, diskrete måleenheter, nemlig dager, som er skilt med netter: *Beløpet må betales innen 21 dager.* Det er forholdsvis få fenomener som er av slik naturlig, diskret karakter. Om noe oppfattes som et kontinuum eller som et sett av diskrete elementer, er dessuten forbundet med epistemiske og erkjennelsesteoretiske komplikasjoner, blant annet tolkerens kunnskap om verden og om fysiske forhold. Uansett hvor nøyaktig man går til verks med å presisere de ubestemte begrepene, er som oftest bare sannsynlighetsutsagn mulig. Filosofen Duhem formulerer dette

slik:

There is a sort of balance between precision and certainty: one cannot be increased except to the detriment of the other.
(Duhem 1904:178, referert i Pinkal 1985:213)

Presise mål forutsetter ikke bare velavgrensethet, men også stabilitet. Tolkning av vaghet vil være forskjellig fra individ til individ. Sammenfallet i vurdering vil sannsynligvis være større mellom forskjellige personer når de vurderer kvantitet enn når de vurderer kvalitet. Det er derfor vanskeligst å sette opp standardmål ved vurderingsadjektivene, da egenskapen de betegner, ikke kan måles etter en objektivt definert skala, slik som ved dimensjonsadjektivene, jf. følgende eksempel fra lov om folketrygd, § 3-8. 1: *Arbeidsgiver som har få arbeidstakere i sin tjeneste kan mot særskilt avgift delvis forsikre sitt ansvar for sykepenges etter § 3-5 nr. 2.* Strengt tatt vil *få* kunne omfatte bare én arbeidstaker, muligens to. Men det er uklart hvor stort antall adjektivet kan omfatte.

I allmennspråk legger vi ofte til et adverb for å presisere et vagt adjektiv: *Hun er ganske høy.* Det er det også mange eksempler på i lovspråk, som i *særlig lav tidligere inntekt, særlig stort samlet sykefravær.* Når konteksten er mangelfull, anvendes forskjellige rekonstruksjonsmuligheter, det som jeg har kalt juridiske presiseringsstrategier. Da forlater fagekspertene de allmennspråklige tolkningsstrategiene. For juristene fungerer presiseringsstrategiene egentlig som et system for tolkningsforenkling. De forskjellige strategiene kan oversiktlig skisseres i et tredidiagram. Tolkningsforenklingen er sterkest til venstre i figuren, og gir en glidende overgang mot mindre forenkling og mer presiseringsforskyvning mot høyre i figuren, fra den helt spesifiserte tolkningen av de ubestemte adjektivene i de regelgivende tekstene (*passende frist er tre måneder*) via forskjellige gråsoner til de helt uspesifiserte, kalt implisitt skjønn.



To dimensjoner kan brukes for å klassifisere presiseringsstrategiene: eksplisithet og definithet, dvs. om det er tydelig tegn i teksten på at en spesiell presiseringsstrategi skal anvendes, og om det er gitt en avgrenset presisering som klargjør det ubestemte, eller om det bare er en delvis eller uklar avgrensning.

En stipulativ definisjon kan ofte være en ekstensjonal definisjon, som her i lov om folketrygd, § 2: *Avgjørelse som gjelder ansettelse, oppsigelse, suspensjon, avskjed eller forflytting av offentlig tjenestemann, regnes som enkeltvedtak.* Denne helt spesielle tolkningsstrategien for juridiske tekster svarer til det som kalles koblingsord. Da settes vanlige allmennspråklige tolkningsmekanismer der tekstuell eller situasjonell kontekst gir meningen, til side, og den "juridiske konteksten" trer inn i stedet. Slike koblingsord er ofte ord hentet fra allmennspråk.

De er altså ikke termer i vanlig forstand, men en type neosemantisering med terminologisk hensikt. Disse ordene skal kobles til en annen juridisk kontekst der de har fått en stipulativ definisjon, f.eks. "ekteskap" (jf. Bing 1986:139). Det er de juridiske avtalene som inngås ved et ekteskap, som da er aktuelle, ikke de moralske eller praktiske eller psykologiske sidene ved et samliv mellom mann og kvinne, som man tenker på i allmennspråket. At reglene er spaltet opp og kodifisert i forskjellige regelgivende tekster, gjør at lekfolk ikke lett ser hvilken regel som gjelder i ethvert tilfelle.

Legaldefinisjoner innebærer at en generell term kvalifiseres autoritativt og derved bestemmer anvendelsesområdet for alle de regler som bygger på denne termen. De fleste stipulative legaldefinisjoner forekommer ved substantiv, særlig når fenomeners ekstensjon skal fastsettes innenfor en konkret juridisk sammenheng, men også adjektiv kan gis eksplisitt stipulativ definisjon, som i lov om folketrygd § 1-2.3: *Med boreplattform forstås enhver innretning, herunder fartøy, som har utstyr for boring etter undersjøiske naturforekomster.* I de tilfellene der vagheten ikke presiseres, men utsettes til en avgjørelse som skal skje i en annen sammenheng, er det ikke forsøk på definisjon i det hele tatt. For at en slik utsettelse skal oppfattes, må det gis språklige signaler som markerer presiseringsforskyvningen. Det foreligger da en skjønnsappell, som markerer behovet for en vurderingsbasert avgjørelse med utgangspunkt i de konkrete situasjonene eller kontekstene regelen anvendes i, jf. lov om folketrygd § 7-8: *Hvis særlige forhold gjør det rimelig, kan Rikstrygdeverket fravike dette vilkår.* Her er det bevisst bruk av vage uttrykk som har pekere til den verden eller situasjon der regelen skal anvendes. Det betyr at lovfortolkeren skal veie pro et contra ut fra situasjonelle forhold i det enkelte tilfelle når vurderingen tas. Det gjøres her eksplisitt ved at vurderingen skyves fram til det konkrete tilfellet, slik at omstendighetene rundt, det juristene kaller reelle hensyn, kan legges til grunn. Det endelige formålet med skjønnsappell er å subjektivisere de avgjørelsene som tas med utgangspunkt i reglene. Det vil si at den juridisk kyndige skal foreta en vurdering på spesielle premisser de finner i tilgjengelige rettskilder, som tidligere liknende saker, lovens intensjon osv. De gir ikke operasjoner på språket som resultat, men på virkeligheten.

Når det skal anvendes skjønn, kompenseres det for mangelfull kontekstspesifisering ved å gå til andre lover og forarbeider for å rekonstruere ordningskildene, eller til tidligere avgjørelser med liknende problemstillinger for å finne hjelp til å fylle ut modalbasen, det som i juridisk terminologi kalles "utvidende tolkning og analogisk lovanvendelse". Allmennspråkbrukere må imidlertid klare seg med den vanlige, leksikalske betydningen. Når det i et juridisk utsagn foreligger en implisitt skjønnsappell, er det fare for at avvikende tolkning kan finne sted, det blir en spenning mellom alminnelig språkbruk og juridisk språkbruk.

Et utsagn som implisitt forutsetter en juridisk lese måte, dvs. en spesiell juridisk presiseringsstrategi, kan dermed være årsak til tolkningsforskjeller mellom allmennleser og ekspertleser. Særlig gjelder det når upresise adjektiv skal tolkes i lys av andre juridiske bestemmelser. Da fungerer adjektivet som et koplingsord i juridisk terminologi, men det kan for allmennleseren være uklart at det foreligger en slik regelkopling, og det ubestemte adjektivet blir i beste fall tolket som en appell til skjønn. Dersom det etter juridisk lese måte også faktisk foreligger en skjønnsappell, kan det likevel være uklart om det appelleres til normalskjønnet eller til juristskjønnet, som ligger nær opp til situasjonen med regelkopling. Skjønnsappell kan medføre uklarhet om skjønnet kan utøves fritt av vurderingsinstansen, eller om modalbasen har en større rolle. Etter juridisk tenkemåte er det oftest modalbasen som skal tillegges vekt, mens en allmennleser kan komme til å forskyve vekten mot vurderingsinstansen. Jo mer implisitt skjønnsappellen er, jo større mulighet er det dessuten for feil valg av vurderingsinstans og derav følgende tolkningsdiskrepans.

Det er ikke mulig å trekke noe skarpt skille mellom eksplisitt og implisitt definisjon, skillet er blant annet avhengig av den ukjente variabelen som utgjøres av leserens kjennskap til

juridisk språk og juridiske resonneringsmåter. Det som for noen fortøner seg som en vanlig opplysning eller tom frase, vil andre kunne tolke som en klar henvisning til en annen regelgivende tekst. Likeledes vil det være en gråsoner mellom stipulativ definisjon og skjønnsappell. Skjønnsappell foreligger der avgjørelsen forskyves til den enkelte konkrete avgjørelse og ikke blir spesifisert i lovteksten. Delvis spesifisering ligger dermed i en gråsoner mellom stipulativ definisjon og skjønnsappell. Når tolkning forutsetter juridisk innsikt og kjennskap til rettskildefaktorene, forblir kvalitetsparameteren ubestemt i de regelgivende tekstene for allmennleseren. Allmennspråklig og fagspråklig tolkning blir dermed forskjellig, nærmest med nødvendighet.

Ved helt implisitt skjønnsappell er det ikke avklart hvem som er vurderingsinstansen, og det er ofte også uklart hvilke premisser som vurderingsinstansen skal legge til grunn for vurderingen. Det kan følgelig skje at regelgiver og lovanvender eller juridisk kyndig leser og allmennleser tolker ut fra forskjellige ordningskilder. Så upresise utsagn har svak regelgivende kraft, særlig dersom de er rettet mot det allmenne publikum, f. eks. i en holdningslov.

Utgangspunktet for formuleringene i de generelle lovtekstene har sannsynligvis oftest vært et konkret tviste- eller tvilstilfelle, slik det var i kasuistisk lovgivning. Modalbasen er da kjent, og det er den som gir premissene for tolkning av ordningskilden. Dersom flere liknende rettslig interessante tvilstilfeller opptrer i et visst omfang, er det rasjonelt å formulere en regel. Den språklige teknikken er da å redusere i modalbasen slik at den blir så generell at den passer på flest mulige tilfeller. Dermed blir resultatet en generell eller implisitt modalbase der flere mulige verdener blir tilgjengelige. Kunsten for lovgiverne er å gi nettopp så mye informasjon i modalbasen at den for en allmennleser ikke synes å være tom, for da blir ikke utsagnet tolkbart. Den må heller ikke være så åpen at mulige verdener som ikke er tilsiktet, blir regnet som grunnlag for å anvende en regel. Lovanvenderen må ved lesning rekonstruere en modalbase for å tolke setningen, og dersom konteksten ikke gir nok spor for en slik rekonstruering, ligger det an til mange tolkningsforskjeller. På den andre siden er målet ikke å være for spesifikk slik at mange tilfeller faller utenom de forhold regelen er ment å omfatte. Det beste er om lovtekstene kan gi en antydning om hvordan modalbasen kan utfylles, og den vanligste måten å gjøre det på, er eksplisitt å gi et eksempel. Ut fra dette eksemplet må lovanvenderen kunne trekke slutninger om liknende tilfeller (induktiv definisjon). Om teknikken skal fungere etter sin intensjon, må eksemplet illustrere en typisk tolkningsmulighet.

Ved lesning av en regelgivende tekst kan problemer oppstå for allmennleseren på grunn av at konteksten er mangelfull. Hovedproblemene som juridisk fagspråk forårsaker, er følgende:

- 1 Det kompenseres for den mangelfulle konteksten ved eksplisitte brudd på presiseringsforbudet.
- 2 Det anvendes spesielle juridiske presiseringsstrategier for tolkningen, men de er ikke antydning eksplisitt. Man må være spesielt skolert for å oppdage at vanlige tolkningsregler ikke skal gjelde.

Litteratur

- Bing, J. 1986. Om tolkning av enkeltord - særlig i lovtekst. I: T.Dahl/A.Holt/H.Skard (red.): *Rettferdighet og styring: En studenthilsen til Torstein Eckhoff*. Oslo
- Bierwisch, M. & E. Lang. 1987. *Grammatische und konzeptuelle Aspekte von Dimensionsadjektiven*. Berlin.
- Duden. 1989. *Deutsches Universalwörterbuch A-Z*. Mannheim, Wien, Zürich
- Gyldendals røde ordbøger: *Fremmedordbogen*, København 1969
- Fjeld, R.V. 1995. *Om semantisk klassifisering av adjektiv*. I: Maal og Minne Nr. 1-2, 1995. Oslo

- Fjeld, R.V. 1998. *Rimelig ut fra sakens art. Om tolkning av ubestemte adjektiv i regelgivende språk*. Upublisert doktoravhandling, HF-fakultetet, Univ. i Oslo
- Longman. 1992. *Dictionary of English Language and Culture*. Essex
- Næss, A. 1975. *En del elementære logiske emner*. Oslo
- Pinkal, M. 1985. *Logik und Lexikon*. Berlin
- Russel, B. 1923. *Vagueness*. I: Australasian journal of (psychology) and philosophy.
Sydney
- Sundby, N.K. 1974. *Om normer*. Oslo
- Wangenstein, B. & M. Landrø. 1986. *Bokmålsordboka*. Oslo

Å gøyma seg bak ord. Eksempel frå ein byråkrats kvardag

Jan Olav Fretland, rådsleiar i Norsk språkråd

Teksten nedanfor er konstruert, men bygd opp av eksempel frå norske byråkratar:

"Innleiingsvis vil eg reint prinsipielt få uttrykkja glede over at ei så relativt vesentleg gruppe i den forvaltningsmessige delen av vårt samfunn tillegg det problemkomplekset som her er på agendaen, så stor vekt at ein tek av si både kvalitativt og kvantitativt dyrebare tid til å delta i konseptet.

Ein er jo her faktisk klart i forkant overfor brukarane med dette konseptet. Ambisjonsnivået framstår relativt klart: Ein ønskjer å fokusera på den løpande kommunikasjonsprosessen mellom det relevante forvaltningsnivået og den allmenne mottakaren, og gjennom eit integrert opplegg søkjer ein både å involvera og bevisstgjera dei deltakande prosesspartar om eige formidlingsdesign og eiga agering i relasjonar av denne art."

Eg har brukt omgrepet "fjordajapp" om dei som brukar slikt språk når eg finn det i min heimlege landsdel, på Vestlandet i Noreg. Dei av dykk som arbeider med å få til klarare språk i forvaltninga, kjenner att problema. Her er unødvendig bruk av fagspråk: *forvaltningsnivå, kommunikasjonsprosess, formidlingsdesign*. De finn og moteuttrykk, som *problemkompleks, agenda, arena, ambisjonsnivå, fokusera, involvera, bevisstgjera*. Sjølvsaft er og språktåka, det utflytande språket med, gjennom uttrykk som *reint prinsipielt, relativt vesentleg, -messig, kvalitativt og kvantitativt, relasjonar av denne art, integrert opplegg* og liknande uttrykk.

Eit første blikk inn i offentlege språklandskap

Eg skal i foredraget først gje ein del døme på kva det er eg oppfattar som vanskeleg i språkbruken. Utgangspunktet mitt er språket i forvaltninga, men dei same språkfellene viser seg å gjelda i kommunikasjon frå næringslivet. Det er nemleg ikkje nok å forklara språkbruken med at det er gammal kansellistil me skal ha gjort noko med. Truleg slit me vel så mykje med nokre prinsipp for, eg er freista til å seia meningslaus eller tilslørande utviding av den konkrete meininga me ønskjer å formidla. Ei slik utviding aukar klart faren for å bli ulogisk og/eller upresis. Lat oss ta ein liten kikk på nokre måtar å utvida eller tåkeleggja eit meningsinnhald på. Den typiske kansellistilen kunne til dømes sjå slik ut:

"I Anledning af den i Deres seneste Skrivelse hertil af 5te d.M. benyttede Ortographie, det saakaldte Landsmaal, undlader jeg ikke at meddele, at jeg da samme i høi grad er afvigende fra vort sædvanlige Skriftspråog og lettelig vil kunne tænkes nu eller senere at kunne foranledige Misforstaaelse, ikke antager, at det bør benyttes i den offentlige Korrespondance eller i de ved Lov paabudte offentlige Protokoller."

Amtmand Meinich i Kristians Amt 1875

Her har me ein slags kinesisk øskje-modell eller babusjka-dokke, der alt er innfletta i alt etter eit sinnrikt, elegant og korrekt mønster, rett nok meir matematikk enn morsmål. Denne typen formuleringar finst i modifisert utgåve i vår tid og, men er kanskje ikkje eit dominerande problem. Eg har laga fire andre merkjelappar som kan vera til hjelp når me skal kartleggja tekstar for klarspråksarbeid.

Grått skjegg og høg alder: *Vi viser til mail fra Norges Forskningsråd vedrørende ovenfornevnte*

Jappespråk: *Inkludere fokus på teknologival og klimagassutslepp ved rutekjøp*

Fagspråket på prestisjeområde: *Disse dokumentene er utkast til implementasjonsguide for NORLOM - norsk applikasjonsprofil for IEEE LOM metadatastandard.*

Jappespråk og språkleg hjelpeløyse: *Rådet oppfattet professor Bernts betenkning som en bekreftelse på at inndragningen av konsesjonssøknadene i vurderingene av kringkasternes programvirksomhet er juridisk relevant, i tillegg til moralsk og kulturpolitisk gyldig*

Om reglar me praktiserer som språknormerarar

Dette var inngangen, eg går straks vidare til å sjå på kva reglar me som språknormerarar praktiserer til dagleg. Ei meir tradisjonell og kanskje moralistisk tilnærming kan me finna i to døme frå den vanlege språkrøktaren sin kvardag. Eg viser først eit døme frå eigen undervisningspraksis og læremiddel som eg sjølv har laga. Teknikken er å ta uttrykk frå offentlege dokument og å laga tilsvarande uttrykk med innhald frå kvardagen

Substantivsjuke og passivuttrykk
Angjeldende sak oversendes FM for godkjenning.
Angjeldande brødsriver oversendast far for innpakking

Departementets medverknad med omsyn til ferdigstillinga av sluttproduktet er fundamental
Mors medverknad med omsyn til ferdigstillinga av matpakka er fundamental

Det blir nå foretatt en ny vurdering av sakskomplekset omkring bedriftens tillatelse til utslippsøkning
Det blir nå foretatt en ny vurdering av sakskomplekset omkring Pers tillatelse til pc-benyttelse

Du kan og satsa på mange, lange substantiv: *dimensjoneringskriterium, internkontrollforskrifta*
Kanskje tunge ledd mellom subjekt og verbal er bra? *Dei i den seinare tid vedtekne forskrifter om ovannemnde sak*
Moteord og -uttrykk gjev status: *På noverande tidspunkt etter mi førebelse vurdering ut frå hvervande omstende kjenner eg meg i fin form*

Somme av dykk kjenner sikkert til at å få til ein enklare bodskap i ei enklare språkdrakt er eit mål også i EU. Dei har ofte mykje større problem enn me har i Noreg, fordi vanskelege

grunntekstar skal omsetjast til ei rad språk. Der er og ein punktumregel, som ikkje tillet å setja punktum andre stader enn der grunnteksten har det. Som medlem av Rådet for Norsk rikskringkasting måtte eg på eit møte nyleg streva meg gjennom eit direktiv om krav til tv-sending av store meisterskapar i idrett. Etter 16 sider utan punktum var eg nokså forvirra. Utdraget nedanfor frå første side seier det meste om grunnen til Fretlands forvirring:

“DIRECTIVE 97/36/EC OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 30 June 1997 amending Council Directive 89/552/EEC on the coordination of certain provisions laid down by law, regulation or administrative action in Member States concerning the pursuit of television broadcasting activities
THE EUROPEAN PARLIAMENT AND THE COUNCIL OF THE EUROPEAN UNION,
Having regard to the Treaty establishing the European Community, and in particular Articles 57 (2) and 66 thereof,
Having regard to the proposal from the Commission (1),
Having regard to the opinion of the Economic and Social Committee (2),
Acting in accordance with the procedure laid down in Article 189b of the Treaty (3) in the light of the joint text approved by the Conciliation Committee on 16 April 1997,
(1) Whereas Council Directive 89/552/EEC (4) constitutes the legal framework for television broadcasting in the internal market;
(2) Whereas Article 26 of Directive 89/552/EEC states that the Commission shall, not later than the end of the fifth year after the date of adoption of the Directive, submit to the European Parliament, the Council and the Economic and Social Committee a report on the application of the Directive and, if necessary, make further proposals to adapt it to developments in the field of television broadcasting;
(3) Whereas the application of Directive 89/552/EEC and the report on its application have revealed the need to clarify certain definitions or obligations on Member States under this Directive;
(4) Whereas the Commission, in its communication of 19 July 1994 entitled 'Europe's way to the information society: an action plan', underlined the importance of a regulatory framework applying to the content of audiovisual services which would help to safeguard the free movement of such services in the Community and be responsive to the opportunities for growth in this sector opened up by new technologies, while at the same time taking into account the specific nature, in particular the cultural and sociological impact, of audiovisual programmes, whatever their mode of transmission;
(5) Whereas the Council welcomed this action plan at its meeting of 28 September 1994 and stressed the need to improve the competitiveness of the European audiovisual industry; ... ”

Fight the fog heiter ei nettverksgruppe av engelske omsetjarar (translatørar) som har prøvt å gjera noko med EU-språket. Deira råd har ein slags halvoffisiell status, og dei liknar mykje på råda eg nett har referert frå eigen praksis:

- Put the reader first! Use verbs, not nouns!
- Concrete, not abstract. Too much abstract language (FOG) may make your reader suspect that something real and unpalatable is being wrapped up in verbiage
- Active verbs, not passive ...except where passives are useful. Whodunnit? Name the agent

- Making sense – managing stress: 1 Name the agents of each action and put them in the order in which they occur 2 Old information first new later 3 Strong endings are good
- KISS, Keep It Short and Simple

Før me går vidare med å sjå litt på det vitskaplege grunnlaget for denne typen språknormering, set eg fram ein påstand: Det er all grunn til å tru at dei råda eg har sitert her, er nyttige for det formålet me snakkar om: nemleg å formidla informasjon om vanskelege emne til breie målgrupper av folk som ikkje veit spesielt mykje om desse emna. Ei heil anna sak er kor sikkert ein kan slå fast at eit bestemt språktrekk alltid gjer språket lettare eller vanskelegare å forstå. Kven me ønskjer å nå fram til, og ikkje minst ramma for kommunikasjonen vil kunna gje varierende konklusjonar her. Eg skal til dømes seinare visa at å bruka substantiv i staden for verb kan vera positivt i visse samanhengar.

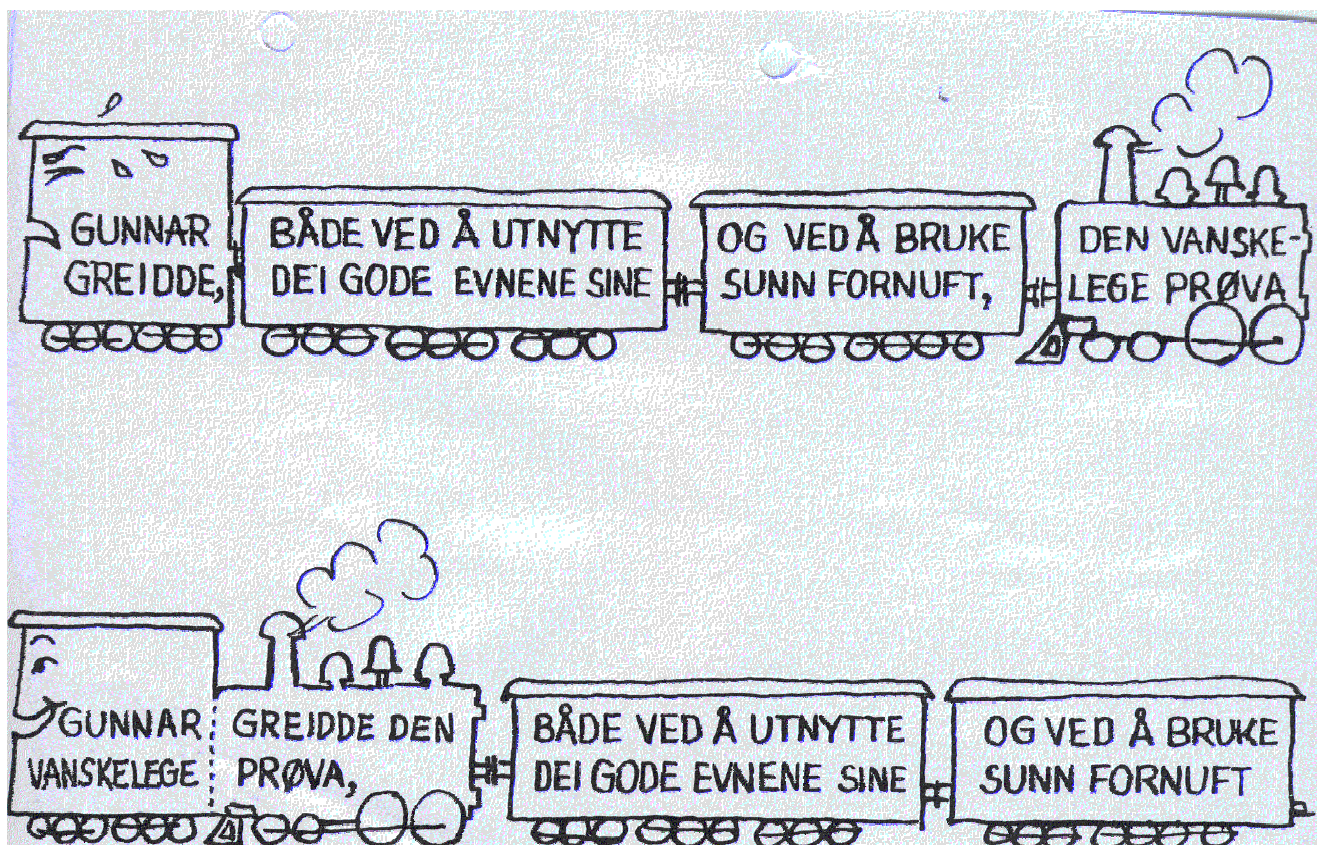
Kunnskap om lesbarheit og forståingsforskning

På eit nordisk språkmøte nyleg etterlyste ein dansk professor meir eksakt kunnskap om det vitskaplege grunnlaget for klarspråksarbeidet. Kven kunne bevisa, sa han retorisk, at passiv automatisk var vanskelegare enn aktiv når ingen hadde funne ut noko om det på vitskapleg grunnlag. Som eg nett har peika på, har han eit viktig poeng. Eg skal vidare i foredraget sjå noko på kva me kan seia reint vitskapleg om dette temaet og prøva å konkludera på om me torer å gå vidare eller om me skal siga ned i akademisk avmakt. De aner vel svaret ...

Det er viktig å minna om at det er ulike måtar å registrera kor forståeleg og klart språket er. Eg kan iallfall peika på tre: Minne, kva hugsar du best, lesbarheit, kor fort og greitt kan du lesa eit avsnitt, og forståing, kva forstår du best?

Eg skal vidare referera til ein del forskning på området og viser særleg til ei hovudoppgåve av Morten Nørstebø ved Universitetet i Oslo: Mot en modell for tekstoptymering. Eg viser og til referansar frå eige forskingsarbeid.

Når det gjeld lesbarheit, er det kjent frå fleire forskingsarbeid at den ”høgrevidde” ordstillinga er med og gjer språk lettare. Det vil seia at det er viktig å flytta tunge og lange setningsledd ut mot slutten av ei ytring, ikkje plassera dei fremst, og i alle fall ikkje plassera dei som innskotne ledd. Ein enkel figur frå togtrafikken illustrerer dette:



Det svensken C.H. Björnsson kalla lesbarhetsindeks, eller liks, kan i seg sjølv vera ein indikasjon på kor lesbart språket er, sjølv om ein må ta mange faglege atterhald før ein kan konkludera på grunnlag av denne metoden. Eit liknande trekk er ”packet length”, som er talet på ord mellom alle typar skiljeteikn.

Svensken Christer Platzack sette for snart 30 år sidan opp desse kjenneteikna for vanskeleg språk:

- 1 Mengd av framandord: *Frekvensen av vakansar viser pregnans*
- 2 Tal ord før verb i leddsetning: *Når ein i den eksisterande situasjon, ut frå vurderingar av konfliktnivå og konkrete valdshandlingar, finn å kunne avslutte operasjonen, ...*
- 3 Talet på ord i framstilt attributt: *Eit i eit globalt perspektiv nyskapande og dynamisk prosjekt...*
- 4 Tal ord mellom subjekt og verbal
- 5 Tal ord mellom finitt verbal og adverbial
- 6 Tal gonger det djupstrukturelle objektet står føre verbet i den realiserte meininga
- 7 Talet på ulike referentar
- 8 Talet på leddsetningar i høve til samla setningsmengd

Eg har nemnt at i nyare forståingsforsking finn ein også viktige poeng for språknormerarar. Eitt av dei er understrekinga av at det er andre element enn det stilistisk enkle som tel med for å gjera ein tekst meir forståeleg for folk flest.

Nørstebø referer fleire tyske forskarar som har arbeidt med dette temaet. Eitt døme er den såkalla Hamburg-modellen for "Die optimale Sprache". Den set opp fire overordna kriterium for best mogleg forståing:

- Inndeling – orden
- Korthet – pregnans
- Enkelheit
- Stimulerande tillegg (som kan vera konkretisering, visualisering osv.)

Nørstebø konkluderer hovudoppgåva si med å setja opp fire dimensjonar:

- Kognitiv strukturering (den logiske oppbygginga av ein tekst):
 - * hierarkisk struktur
 - * lineær struktur
 - * overskrifter
 - * ingress/innleiing/kva handlar saka om
- Semantisk redundans
 - * ekstra innhald: forklaringar, utdjujingar, spesifiseringar, definisjonar
 - * ekstra på språk (gjentaking, parallellføring osv.)
- Stilistisk enkelheit
 - * På ordplanet finn me denne prioriteringa av ord som hemmar forståing: 1, ord som blir lærte seint, 2, sjeldsynte ord, 3, lange ord, 4, abstrakte ord, 5, ord der tydinga er avvikande frå den vanleg brukte
 - * På setningsplanet er forholdet aktiv-passiv lett å bruka, også setningslengd. Nominalisering er og med på lista.
- Motivering
 - * personleg stil
 - * forførande detaljar (at ein skriv konkret, menneskeleg, nært)
 - * at stoffet inneheld ein kognitiv konflikt
 - * humor

Nørstebø konkluderer ut frå sine resultat med at kognitiv strukturering og stilistisk enkelheit er dei viktigaste faktorane. Han understrekar og at det stilistisk enkle er vanskeleg å

operasjonalisera, altså er det vanskeleg å føra bevis for at eit bestemt språktrekk i alle eller dei fleste situasjonar skaper dårlegare eller betre forståing.

Ei stor undersøking av Vinje og Østby (red). rundt 1980, Vanskelige ord i nyhetene, såg på kva ord frå det vanlege nyheitsbildet i media som folk streva med. Dei vanskelegaste var ord som *legitim, kreditor, prinsipielt, opinion, petrokjemisk, i plenum*. Berre halvparten av dei som såg nyheitene på fjernsyn, kunne forklara ord som *lock-out, inflasjon, opptakskriterier, alliert, restriksjon, politisk asyl, opposisjonell*. Undersøkinga vekte oppsikt og gjorde sitt til at det vart sett i gang arbeid i staten først på 1980-talet for å gjera språket i forvaltninga enklare.

Oppæringsavdelinga i Forbrukar- og administrasjonsdepartementet sette i gang ei rad med kurs og fekk utgjeve to lærebøker som selde i store opplag. Finn Erik Vinje skreiv boka for bokmål, som heitte Norsk i embets medfør, og eit forfattarkollegium skreiv den tilsvarende nynorsk boka, På godt norsk.

I ei undersøking frå meningsmålingsinstituttet Opinion frå 2004 får me liknande svar. 70 % forstår ord som *driftsresultat* og *egenkapital*, medan tala for andre mykje brukte ord er meir nedslåande:

inflasjon (61), kapitalutvidelse (46), synergi (28), ip-telefoni (25), UMTS (12).

Forsking som utfordrar våre "sanningar"

Språkforskaren Eva Maagerø utfordra oss språknormerarar nyleg. Ho meiner at me til dømes for automatisk slår fast at all nominalisering er av det vonde. I artikkelen "Nominalisering og normering" skriv ho mellom anna:

"Det som er forunderlig, er at bruken av nominaliseringer i norsk i den normative litteraturen sjelden blir sett i forhold til sjanger og diskurs. Det blir for eksempel ikke diskutert om nominaliseringer har en større plass i fagspråk enn i andre diskurser. Heller ikke blir det diskutert om metaforisk språk, og dermed nominaliseringer, kan være en språklig ressurs som i visse tilfeller gir større større fleksibilitet i uttrykket. Det blir heller ikke tatt opp forskjeller mellom konvensjonelle nominaliseringer som spill og latter og nominaliseringer som danner tekniske begreper i en fagdiskurs. Det er også stor forskjell på nominaliseringer som ikke er utbygde, og nominaliseringer med utbygginger både foran og bak kjernen."

Dette stemmer og med Fretland mfl.: På godt norsk frå 1980, som set opp tre grunnar til at ein heller vil bruka substantiv enn verb eller adjektiv:

- Verbalsubstantivet riv handlinga laus frå samanhengen og gjer ho allmenn: *Stortinget løyvde 5 millionar til utbygginga*

- Verbalsubstantivet gjev fleire tydingsnyansar: *Det er viktig at departementet er med på utforminga av brevet / Det er viktig at departementet er med og formar ut brevet / Departementet medverknad i utforminga av brevet er viktig.*
- Me treng substantiv i overskrifter, tabellar, statistikkar: *Sal av petroleumsprodukt etter fylke*

Blir det så ut frå dette så mange viss og dersom at me ikkje kan driva klarspråksarbeid på eit forsvarleg fagleg grunnlag? Nei, ikkje noko av det eg har lagt fram her, står i motsetning til klarspråksarbeidet. Me må berre ikkje vera for bastante og minna både oss sjølve og kursdeltakarane våre om at kommunikasjonssituasjonen avgjer det meste. For å visa tilbake til den danske professoren: Det er ikkje nødvendigvis slik at passiv per definisjon er mindre forståeleg enn aktiv som språkleg uttrykk. Det kan til og med tenkjast at for somme skrivebordsryttarar er det aktive uttrykket *"Avdelinga skal no undersøkje saka"* så enkelt at det nesten ikkje gjev meining. Derimot kan følgjande uttrykk tenkjast å vera presist for rytteren, den einsame språkrytteren på det nedstøva kontoret, fordi det er kjent: *"Saka skal omgåande gjerast til gjenstand for omfattande undersøkingar av vedkommande avdeling."*

Men poenget er at oppdraget for byråkraten ikkje er å språkri einsamt mellom nedstøva skrivebord i ei og same kontorfløy. Svært sjeldan er det tilfellet, anna enn i intern saksbehandling. Me skal nå fram til ei brei og samansett gruppe av folk, eller ei smalare gruppe som gjerne har særleg behov for enkel og tilrettelagd språkbruk.

Eit moment som forsterkar kravet om klarspråk, er utviklinga i reklamespråket generelt og det faktum at mykje informasjon i dag og blir publisert på nettet, der me les 30 % seinare og ventar enkle og tydelege budskapar. Tek me utgangspunkt i det siste og ser på språket på helse- og sosialsida, kan ein stundom bli svært bekymra. Eg viser nokre døme som ikkje er spesielle, klipt frå nye dokument på ein offentleg nettstad måndag 1.11.2004:

"Fastsettelsen av den individuelle fristen overfor pasienter som er vurdert til å ha rett til tverrfaglig spesialisert behandling for rusmiddelmisbruk, må baseres på en tverrfaglig vurdering av når forsvarlighet krever at behandling senest gis.

I det følgende vil det omtales nærmere hvordan fristen skal fastsettes. Det vises i denne sammenheng også til Helsedepartementets brev til Helse Øst RHF vedrørende forståelsen av fristbestemmelsen"
(Rundskriv Sosial- og helsedirektoratet 2004)

"Helse Nord RHF forutsettes ikke å ha en operativ rolle i håndteringen av en krisesituasjon med unntak av at det er etablert en ledelsesberedskap og en informasjonsberedskap som aktiveres ved behov, ...

Det er videre behov for et nært samarbeid mellom landets RHF for å ivareta samordningsprinsippet i helsemessig beredskap. Dette vil delvis bli ivaretatt gjennom jevnlig dialog og delvis gjennom interregionale samordningsfora der også SHDir deltar.”
(Helse Nord, oktober 2004)

Omgrepet totredelssamfunnet blir brukt mykje rundt oss, og den tredelen som ikkje er med på laget, treng ofte nettopp den kunnskapen som blir tilslørd gjennom språkbruken over.

Eg har sjølv arbeidd mykje med språk og struktur på nettsider (web-sider) dei tre-fire siste åra og sit i juryen for beste offentlege nettstad i Noreg. Lat meg visa tre døme på korleis språket er med og øydelegg for den gode tanken, på ei nettside. Eg må og vedgå at eg har hatt kurs for den avdelinga som har produsert nr. 2:

Varsel om mulig endring av fylkesmannens vedtak om stansing av røyking i Tostrupkjelleren

Pålegg om gjenplantning av trær i område der det var foretatt ulovlig hugst
Fylkesmannen opphevet i klagesak pålegg om gjenplantning av ulovlig felte trær grunnet utilstrekkelig hjemmelsgrunnlag.

Kommunens vedtak om nektelse av innsyn i avtalen om salg av Oslo kommunes aksjer I Hafslund opphevet
Fylkesmannen har 06.10.03 tatt klage til følge og gitt innsyn i mandatavtale med tilhørende /standardavtale inngått mellom Oslo kommune og Pareto Securities AS i anledning et mulig salg av kommunens aksjer i Hafslund ASA

(Fylkesmannen Oslo/Akershus 1.11.2004)

Eg er sikker på at dei mange verbalsubstantiva øydelegg for budskapet i desse nettekstane.

Avslutning

Eg konkluderer med at me i det offentlege Noreg ikkje har råd til å la slik språkbruk passera, og at me treng ein ny offensiv for klart språk. Me har hatt to slike offensivar i norsk før. Eg har alt nemnt 1980-talet. På slutten av 90-åra hadde regjeringa eit program for eit ”enklare Noreg”. I dette programmet låg og arbeidet med meir forståeleg språk, og Språkrådet fekk mellom anna utarbeidd ”Språksjekken”, der ein kunne få ut ein status på eigen språkbruk. I dag er det nær stillstand i vårt land på regjeringshald, men det er gjeve lovnad om statleg språkkonsulentteneste i siste mållovsmeldinga, og så vidt opning på budsjettet i år. Me treng både meir forsking og ikkje minst ei profesjonell rådgjeving på området.

Til slutt: Eg har brukt litt tid på å åtvara mot bastante og altfor lettvinne reglar om klart språk. Lat oss avslutta med eit humoristisk apropos, opphavleg skapt av andre enn meg, tilrettelagt

for dette høvet. Det skal minna oss om at ikkje alt kan forenklast etter firkanta mønster, og eg understrekar at eg er ueinig i konklusjonen når me kjem til det siste punktet.

Opphavleg melding frå statsråd til statssekretær:

I morgon kl. 0900 blir det solformørking. Dette er noko som ikkje skjer kvar dag, så vi let personalet samla seg utanfor i pent antrekk for å sjå på. For å markera den spesielle hendinga, vil eg sjølv gje ei orientering. Viss det regnar, ser vi ikkje noko, i så fall samlast vi i kantina

Frå statssekretær til departementsråd:

Etter ordre frå statsråden blir det total solformørking i morgon kl. 0900. Viss det regnar, blir vi ikkje i stand til å sjå den så godt utandørs i pent antrekk. I så fall blir sola si forsvinning gjennomgått i kantina. Dette er noko som ikkje skjer kvar dag.

Frå departementsråd til ekspedisjonssjef:

Etter ordre frå statsråden skal vi i pent antrekk gå gjennom sola si forsvinning frå kantina i morgon klokka 0900. Statsråden vil fortelja om det kjem til å regna. Dette er noko vi ikkje får oppleve kvar dag.

Frå ekspedisjonssjef til avdelingsleiarar:

Viss det regnar i kantina i morgon, noko som ikkje skjer kvar dag, vil statsråden forsvinna i pent antrekk kl. 0900

Sluttmelding til dei ”på golvet”:

I morgon kl. 0900 vil statsråden vår forsvinna. Det er synd det ikkje skjer kvar dag.

Kjelder:

”Fight the Fog”-gruppa i EU: <http://europa.eu.int/comm/translation/en/ftfog/booklet/index.htm>

Fretland, mfl.: På godt norsk. Oslo 1985

Nørstebø: Mot en modell for tekstoptymering. Universitetet i Oslo 2003

Maagerø, Eva: ”Nominalisering og normering” i Omdal/Røstad, red: Krefter og motkrefter i språknormeringa

Opinion 2004, sitert etter Aftenposten nett 24. oktober 2004

Platzack, Christer: Språket och läsbarheten. Lund 1974

Vinje: Norsk i embets medfør. Oslo 1977

Vinje/Østby, red.: Vanskelige ord i nyhetene

Erfarenheter av det svenska klarspråksarbetet

Barbro Ehrenberg-Sundin, ämnesråd, medlem i Klarspråksgruppen, Regeringskansliet

Vilka är de nödvändiga förutsättningarna för ett lyckat klarspråksarbete i myndighetsvärlden? Med vilka metoder kan man förändra skrivvanor och attityder till skrivandet i en så traditionsfylld omgivning? Och varför behövs det klarspråk? Sådana mer övergripande frågor tas här upp av Barbro Ehrenberg-Sundin, språkexpert i det svenska regeringskansliet.

I dagarna för precis 10 år sedan fick ”arbetsgruppen för att främja språkvårdsarbete på myndigheterna” sitt nuvarande namn, Klarspråksgruppen. Gruppen gav då också ut sin första klarspråksbulletin, och bland annat genom sina bulletiner har gruppen lyckats nå ut med begreppet ”klarspråk” till hela den svenska myndighetsvärlden. Det har kommit att stå för allt det arbete som utförs för att göra de offentliga texterna (eller brukstexter i allmänhet) mer begripliga och användarvänliga. Klarspråksarbete handlar alltså både om hur texter utformas enligt vissa principer och om hur språkarbete organiseras och drivs.

I Regeringskansliets klarspråksarbete ingår inte bara den mera kampanjliknande verksamhet som Klarspråksgruppen bedriver gentemot myndigheterna utan också det dagliga språkarbete som språkexperterna i Justitiedepartementet bedriver internt i Regeringskansliet och sedan ett par år tillbaka också gentemot EU-institutionerna.

Vilka är då de viktigaste erfarenheterna av detta arbete? Spontant vill jag sammanfatta dem så här:

- Klarspråksarbete måste ha ledningens stöd – det gäller ledningen på alla nivåer i förvaltningen – från regering och riksdag till kommunstyrelsens ordförande.
- Bestämmelser i lag underlättar klarspråksarbetet och ger det status och legitimitet.
- Eldsjälar behövs, men det räcker inte.
- Klarspråksarbete måste ha resurser och genomföras systematiskt – av språkvårdare i samarbete med experter på sakfrågorna.
- Det går att förändra skrivvanor – goda förebilder visar vägen. De behövs för att få en snabb och varaktig förändring.
- Argumenten för klarspråk måste ständigt spridas.
- Samarbete i nätverk är ovärderligt – ensam är inte stark.

Varför just detta? Jo, under mina snart tjugofem år som språkexpert i Regeringskansliet vet jag att det finns hur mycket arbete som helst för en språkvårdare oavsett i vilken organisation språkvårdaren arbetar. Men för att nå resultat måste det finnas en tydlig organisation och tydliga mål för verksamheten, och man måste arbeta systematiskt mot de målen. Annars drunknar man i detaljerna i det löpande arbetet. Jag vill därför berätta om hur klarspråksarbetet i Regeringskansliet har utvecklats och vilka metoder vi använt och använder – något som kanske kan ge er idéer till hur ert eget klarspråksarbete bör eller inte bör drivas.

Den svenska modellen – att börja uppifrån och vid källan

Första uppdraget: Modernisera författningsspråket!

”Om språket i lagar och andra författningar – liksom hela det officiella språket – så långt möjligt närmas till den nutida sakprosan, blir texterna mera begripliga för allmänheten, utan att de därför behöver förlora något i klarhet och uttrycksfullhet.”

Så står det i förordet till skriften *Språket i lagar och andra författningar*, som gavs ut av Statsrådsberedningen (statsministerns kansli) redan år 1967. Insikten om att lagspråket styr språket i en mängd olika myndighetstexter längre ner i hierarkin ledde till denna begynnande satsning att modernisera språket i lagar och andra författningar. Att börja uppifrån – med lagtexterna – har också med åren visat sig fruktbart. Formuleringar i dem återkommer inte bara i formella beslut utan också i informationsbroschyrer och blanketter som finns att hämta på webben.

Rekommendationerna i 1967 års skrift fick naturligtvis inte genast genomslag. Det visade sig snart att det krävdes en mer organiserad verksamhet. En sådan började byggas upp i mitten av 1970-talet då en särskild språkexpert anställdes i Statsrådsberedningen. Den juridiska och politiska samordningen av departementens författningsarbete fanns just där, och det var därför naturligt att också knyta språkexperter dit. År 1980, när jag anställdes, hade vi hunnit bli tre språkexperter med uppgiften att tillsammans med juristerna i Statsrådsberedningens rättsavdelning modernisera författningsspråket.

I dag arbetar fem språkexperter tillsammans med fem jurister i en särskild enhet i Justitiedepartementet, granskningsenheten. De arbetar främst med granskning av alla de förslag till nya och ändrade lagar och andra författningar som skrivs i departementen. Till oss kommer dagligen förslag till lagrådsremisser och propositioner, med eller utan lagförslag, samt förordningar och kommittédirektiv, dvs. texter som regeringen inom ett par veckor ska fatta beslut om på regeringssammanträde. Juristerna kontrollerar att förslagen är konstitutionellt och formellt riktiga och att de är ändamålsenliga och inte motstridiga, medan språkexperterna vakar över texternas begriplighet och språkliga korrekthet.

Enbart granskning räcker inte – andra metoder behövs

Den slutliga språkgranskningen är naturligtvis viktig för att kontrollera texternas kvalitet. Men den räcker inte för att texterna ska bli klara och lätta att läsa och förstå. På det här sena stadiet i lagstiftningsprocessen går det inte att göra alltför omfattande ändringar i texterna, i stort sett bara språkliga ändringar på meningsbyggnads-, ord- och frasnivå. Ändå finns det mycket att göra.

För att påverka skrivandet innan vi får texterna på granskning har vi därför under årens lopp utvecklat andra metoder. Vi

- föreslår nya ”modeller” för viktiga texttyper
- erbjuder utbildning för skribenterna i Regeringskansliet
- skriver handböcker och riktlinjer, dvs. medverkar i Statsrådsberedningens handböcker och riktlinjer för utformningen av t.ex. författningar, propositioner, beslut och SOU-betänkanden
- ger råd per telefon, e-post och på våra webbsidor Klarspråk
- skriver språkspalter och andra artiklar om klarspråk
- deltar i statliga utredningar som fått regeringens uppdrag att arbeta om eller förnya lagstiftningen på ett visst område.

Jag kommer nu att närmare utveckla den sista och första punkten.

Medverka i utredningar!

Att delta i kommittéarbete är ett utmärkt sätt att påverka lagtexters utformning på ett djupare plan. Just nu deltar en av språkexperterna i omarbetningen av en rad snåriga författningar på socialförsäkringsområdet. Det kommer att resultera i en ny balk med en överskådlig struktur och nya grepp som innehållsdeklarationer, informativa rubriker, pedagogiska hänvisningar och, inte minst, tydliga samband såväl innehållsligt som språkligt mellan avsnitt, paragrafer, stycken och meningar.

Själv har jag deltagit i flera lagkommittéer, bl.a. som ledamot i Skattelagskommittén, som på 1990-talet skrev en ny inkomstskattelag. Även då var uppdraget att inte ändra innehållet men att göra skattelagstiftningen överskådlig och begriplig. (Den bestod av ett trettiotal grundförfattningar om inkomstskatt och ett otal ändringsförfattningar.) Det var en stor utmaning för alla inblandade, och jag kan försäkra er om att samarbetet i en utredning mellan jurister, experter på sakområdet och språkexperter är berikande för alla parter.

Att låta språkexperter ingå i statliga utredningar som arbetar om snårig lagstiftning är alltså en metod jag kan rekommendera. Det är på det stadiet man kan introducera nya grepp för att öka läsbarheten.

Förändra textmönster – viktigt att sprida goda förebilder uppifrån!

Det är inte bara författningsspråket som ger avtryck i texter på lägre nivåer i förvaltningen. Även sättet att disponera och presentera innehållet i t.ex. förvaltningsbeslut, beslutsunderlag, rapporter och remissvar bygger på en lång tradition – nämligen att låta arbetsgången återspeglas i uppbyggnaden av texten. Den traditionen har vi lyckats bryta.

Under 1980- och 1990-talen föreslog vi att en rad centrala texter skulle få en ny utformning som var mer anpassad till sina läsare. Att ändra texternas kronologiska disposition till en mer enfatisk har varit ett sätt att göra dem mer funktionella. Ett annat har varit att införa sammanfattningar och informativa rubriker och på så sätt få skribenterna att lyfta fram det väsentliga.

Den första textreformen gällde regeringens förslag till riksdagen, propositionerna. Eftersom propositionen i första hand ska fungera som beslutsunderlag för riksdagen, menade vi att det var nödvändigt att det som regeringen föreslog fick en så samlad och överskådlig presentation som möjligt. I den nya modellen presenteras därför varje delförslag i en s.k. förslagsruta och själva motiven för förslaget följer sedan under en särskild rubrik: "Skälen för regeringens förslag".

Bara genom att bläddra i propositionen kan riksdagsledamöterna snabbt hitta alla de förslag som de ska ta ställning till. De tog väl emot nyheten när den introducerades i mitten av 1980-talet, och de tyckte att propositionerna blev mycket lättare att läsa. Riksdagens tjänstemän, däremot, var inte lika positiva, de var vana vid det gamla – att börja läsningen bakifrån. Men i dag är deras motstånd historia.

Min erfarenhet är att det är viktigt med goda förebilder. Och om de kommer uppifrån, från regeringen, då är det troligare att de får genomslag också i den övriga myndighetsvärlden. Det är något jag fått uppleva under de år som gått. I dag skriver så gott som alla myndigheter sina

förvaltningsbeslut så som regeringen gör, med själva avgörandet först och med rubriker för det övriga innehåll som måste finnas med i ett beslut. Direkt tilltal är också en självklarhet.

Men det är naturligtvis inte lätt att förändra skrivvanor och textmönster. Man måste ha ledningens acceptans och sedan övertyga alla skribenter om att det lönar sig att skriva på ett nytt sätt, att det är tillåtet att göra så och till och med önskvärt. Till sist måste man få dem att genomföra reformen och ge dem förebilder, stöd och återkoppling.

Projekt där viktiga standarddokument arbetas om med läsaren i sikte är, enligt min mening, en nödvändig första ingrediens i klarspråksarbetet på en arbetsplats. Detta måste i regel åtföljas av en omfattande utbildningsinsats och av handledningar. Kanske behövs det också mallar i datorn för att genomförandet ska gå snabbt och smidigt. Och den högsta chefen måste i regel engageras för att informera personalen om att det nu är det nya sättet att skriva som gäller på myndigheten.

Klarspråksgruppens kampanjarbete har gett goda resultat trots små resurser

Huvuduppgift: Att föra ut erfarenheterna av språkarbete

När regeringen inrättade Klarspråksgruppen för snart 11 år sedan var det för att föra ut erfarenheterna dels från språkvårdsarbetet i Regeringskansliet, dels från det språkvårdsprojekt som då bedrivits under tre år på några myndigheter. Jag deltog själv i myndighetsprojektet och resultaten finns presenterade i en rapport med titeln Visst går det att förändra myndighetsspråket! (Ds 1993:61).

Klarspråksgruppen var en tillfällig lösning, och den fick ett tvåårigt förordnande tills det hade avgjorts var ansvaret för en samordnad myndighetsspråkvård skulle ligga. Än har inte regeringen avgjort den frågan, så gruppen lever vidare för ett år i taget. Jag är ledamot av gruppen sedan starten.

Klarspråksgruppen har, trots små resurser, lyckats med bedriften att få myndigheterna att inse att klara texter är en nödvändig förutsättning för att de ska kunna leva upp till det förvaltningspolitiska målet ”att vara en förvaltning i medborgarens tjänst”. Så gott som varje statlig myndighet har utsett en kontaktperson i språkliga frågor och med detta nätverk som bas kan vi sprida informationen om klarspråk vitt och brett.

Bland aktiviteterna kan jag nämna följande. Gruppen

- föreläser på myndigheter om klarspråk
- ordnar egna välbesökta klarspråkskonferenser
- svarar på frågor via telefon och e-post
- har byggt upp och sköter språkexperternas och Klarspråksgruppens gemensamma webbsidor KLARSPRÅK på regeringens webbplats www.regeringen.se/klarsprak
- ger ut Klarspråksbulletinen och andra informationsblad
- har instiftat ett pris, Klarspråkskristallen, som delas ut årligen
- medverkar i internationella klarspråkskonferenser.

Några resultat

För tio år sedan skickade vi ut en enkät till ett hundratal myndigheter. Det framkom då att 65 % av dem som svarade (svarsfrekvensen var hög) inte hade någon tanke på att bedriva språkvård på sin myndighet. De som bedrivit språkvård hade gjort det genom att de köpt in Myndigheternas skrivregler till personalen eller ordnat någon enstaka språkkurs. Av en enkät

sju år senare framkom det att mer än hälften av myndigheterna bedrev någon form av systematiskt klarspråksarbete.

År 2001 redovisade myndigheten Statskontoret resultatet av en utvärdering av begripligheten hos myndighetstexter som regeringen uppdragit åt den att göra. Det finns redovisat i rapporten På väg mot ett bättre myndighetsspråk (Statskontoret 2001:18).

Utvärderingen visade att de undersökta texterna nästan helt saknade de typiska kanslispråkliga dragen som långa och komplicerat byggda meningar och ålderdomliga ord och fraser. Sådana språkdrag har alltså så gott som försvunnit ur det svenska myndighetsspråket. De finns ännu kvar i formella texter hos vissa förvaltningsmyndigheter som hämtar sina förebilder i äldre författningar.

Det resultatet bådär ju gott, men fortfarande finns det mycket kvar att göra för att myndighetstexterna ska bli läsvärda och lätta att läsa och förstå. Det största läsbarhetsproblemet är enligt utvärderingen bristen på anpassning till mottagaren. Det finns brister i såväl innehåll som struktur och presentation. När det gäller innehållet så väljer skribenten myndighetens perspektiv i stället för läsarens – skribenten ger en rad fakta utan att fundera över vad läsaren vill veta eller behöver veta. När det gäller presentation, så saknar texterna ofta läsarhjälp i form av sammanfattningar, anvisningar om textens uppläggning och andra metaspråkliga kommentarer.

I Statskontorets rapport finns också en checklista med frågor som skribenten kan ställa på sin text för att kontrollera begripligheten i texten. Klarspraksgruppen har med frågorna som utgångspunkt konstruerat ett webbaserat test, det s.k. Klarspråkstestet, som finns på vår webb. Man kan alltså med hjälp av testets frågor bedöma sin egen eller någon annans text och få exempel på hur man inte bör skriva eller i stället bör skriva. För närvarande håller vi på att utveckla testet vidare.

Det är lag på att myndigheter ska uttrycka sig begripligt

Att myndigheter ska skriva begripligt har varit påbjudit i svenska författningar i mer än 300 år. I dag finns det sådana bestämmelser i tre författningar.

Den ena är förvaltningslagen (1986:223) där det i sjunde paragrafen står att ”myndigheter ska sträva efter att uttrycka sig lättbegripligt”. Den bestämmelsen gäller ”i ärenden där någon enskild är part”, dvs. i ärenden som direkt rör medborgaren.

Den andra är verksförordningen (1995:1322) som gäller statliga myndigheter. Där anges det att det är myndighetens chef som ska se till att myndigheten använder ett klart och begripligt språk i sina texter.

Den tredje bestämmelsen gäller Regeringskansliet och är det författningsstöd vi språkexperter har för vårt arbete. Instruktionen för Regeringskansliet pekar nämligen ut rättschefen i Statsrådsberedningen och en chefstjänsteman i Justitiedepartementet som ansvariga för att språket i författningar och andra beslut blir så enkelt och klart som möjligt.

Liknande påbud har alltså funnits i Sverige ända sedan 1600-talet. Karl XII uttryckte det på följande sätt i sin kansliordning år 1713:

”Kongl. Maj:tt will och at dess Cantzelij uti alla de Bref och Skrifter, som därifrån utgå, beflijtar sig om en ren och tydelig Swenska, samt så mycket som möjligit är undflyr fremmende ord”.

Särskilt i klarspråksarbetet gentemot myndigheter är det bra att då och då kunna återropa dessa bestämmelser. Lagar är ju till för att följas. Regeringen har ett särskilt ansvar att kontrollera hur de tillämpas men hittills har den gått in för den mjukare linjen att uppmuntra och inspirera myndigheterna till klarspråksarbete i stället för att begära in redovisningar av hur bestämmelserna följs.

Min erfarenhet är alltså att lagstöd är bra. Det är ett säkert kort att utnyttja, särskilt för oss som arbetar för klarspråk, om inga andra argument biter. Även lokala bestämmelser – en språkpolicy – är något som handläggare på myndigheter vill ha för att språkarbetet ska få högre status och finnas förankrat i den ordinarie verksamheten.

Hur kan vi påverka utformningen av EU-lagstiftningen?

Går det att använda samma metoder som vi använt i Sverige också i EU? Kan Sverige medverka till att det införs en bestämmelse i EU-lagstiftningen om att EU:s författningar ska skrivas på ett klart och enkelt språk?

Ja, den tanken har funnits hos mig ända sedan vi blev medlemmar i EU. När det s.k. konventet fick i uppdrag att föreslå ett nytt fördrag, en konstitution för EU, satte vi språkexperter och några jurister planerna i verket. Även om vi inte nådde ända fram, så lyckades vi ändå förmå svenska politiker att föra fram förslaget. Det såg ljus ut under flera månader under förra året, men språkbestämmelsen föll tyvärr vid målnöret.

När nu konstitutionen inte kommer att innehålla krav på begripliga författningar, får vi nöja oss med de språkbestämmelser som de senaste åren kommit in i avtal, som institutionerna ingått. Senast i ett avtal med titeln Bättre lagstiftning. I det arbetet har Sverige också varit aktivt och drivit på. Avtalen förbinder institutionerna att följa riktlinjer om att man vid utformningen av EU-lagstiftning ska ”ta hänsyn till de personer som rättsakterna kommer att beröra, så att de på ett otvetydigt sätt kan få kunskap om sina rättigheter och skyldigheter”. En allmän princip som slås fast är också att EU-rättsakterna ”skall vara klart, enkelt och exakt formulerade”.

Men hur ska nu detta kunna bli verklighet? Ja, ett sätt är att fortsätta att påverka i EU-sammanhangen, särskilt i det regelförenklingsarbete som just nu startat i EU-institutionerna.

I den särskilda EU-språkvård, som jag byggt upp de senaste åren, har jag använt samma metoder som vi använt i Klarspraksgruppens kampanjarbete. Att bygga nätverk har varit den första åtgärden. I dag finns det kontaktpersoner i EU-språkliga frågor på ett 40-tal statliga myndigheter och i alla departement och i alla EU:s institutioner. Alla kan utnyttja nätverket och frågor och svar i t.ex. termfrågor kanaliseras oftast via EU-språkvården. Det nätverk som de språkvårdande organen har i Sverige inom den s.k. Språkvårdsgruppens ram är också ovärderligt i sammanhanget.

Det gäller alltså att dels hjälpa översättarna att snabbt kunna få kontakt med svenska experter, dels få svenska EU-handläggare att engagera sig i den språkliga utformningen av rättsakterna, helst redan på förslagsstadiet när utkastet bara finns på franska eller engelska, och sedan också i ett senare stadium när de håller på att översättas. Även under förhandlingsstadiet är det

nödvändigt att de svenska delegaterna är medvetna om hur de ändringar som föreslås kommer att te sig i den slutliga produkten. Bli artiklarna för långa, meningarna alltför komplicerade, uttrycken alltför vaga? Finns det ett bra svenskt uttryck för den nya företeelse som diskuteras?

EU-språkvårdens utmaningar är stora och arbetsfältet mycket stort. Det är viktigt att ha ledningens stöd även här. Frågan jag brottas med just nu är hur jag ska gå till väga för att få politiker och andra beslutsfattare att inse hur angeläget det är att ge EU-lagstiftningen samma uppmärksamhet som den inhemska. Detta för att språkarbete med EU-texterna ska få tillräckligt med resurser och förankring i organisationen. Än har EU-språkvården tyvärr inte det.

Varför klarspråk behövs

De vanligaste argumenten för klarspråk är välkända och tämligen spridda i Myndighetssverige. De flesta är ense om att begripliga texter

- ökar medborgarnas förtroende för myndigheterna
- främjar demokratin och rättssäkerheten
- gör arbetet roligare och effektivare
- sparar tid och pengar.

Att det dessutom är lag på att skriva begripligt, ger naturligtvis tyngd åt klarspråksarbetet. Begripliga texter är också en förutsättning för att den svenska offentlighetsprincipen ska kunna fungera väl.

Det ekonomiska argumentet väger tungt

Det argument som brukar väga allra tyngst är det ekonomiska. Kan man tjäna pengar på att skriva klart, ja, då är det naturligtvis intressantare för beslutsfattarna i både den privata och den offentliga sektorn att satsa.

Då och då får det ekonomiska argumentet näring när allmänheten plötsligt reagerar på obegripliga brev som dimper ner i brevlådan. Så var fallet i våras när Riksförsäkringsverket skickade ut ett svårbegripligt brev till 900 000 svenska medborgare om hur den s.k. garantipensionen beräknas. Juristernas krav på att hålla sig nära lagtexten hade fått styra utformningen. Här ett smakprov:

”Av kapitel 6 paragraf 2 GPL framgår att garantipensionen ska ändras om det föranleds av en ändring av den pension eller de belopp som ingår i beräkningsunderlaget enligt kapitel 2 paragraf 4 samma lag.”

Brevet orsakade tusentals förfrågningar från uppretade pensionärer. Och det kostade naturligtvis att ta hand om alla dessa telefonsamtal och e-brev på försäkringskassorna runt om i landet. Bara i Kalmar län, där ungefär 25 000 pensionärer fick brevet, gick det åt 15 heltidstjänster för att svara på frågor under en månads tid. Lönekostnaden för dessa är ca 400 000 kronor.

Även förtroendet för myndigheten minskade drastiskt, vilket också måste räknas in i kostnaderna. Det goda anseendet måste vinnas tillbaka, vilket kräver både tid och pengar.

Vad gjorde då Riksförsäkringsverket? Jo, de skrev om brevet och lät testa omskrivningen på en testpanel, bestående av vanliga medborgare, pensionärer från 65 år och uppåt. Det

behövdes tre omskrivningar och tre testtillfällen, eftersom omskrivningarna inte hade varit tillräckligt radikala. Först vid sista testet var pensionärerna nöjda.

Totalt kostade intervjuerna med pensionärerna 285 000 kronor. Vad det första massutskicket, klagomålen, omskrivningarna och det förnyade massutskicket av det begripliga brevet totalt kostade finns det inga officiella siffror på – det är fritt fram att göra egna uppskattningar! Uppenbart är ändå att om det ursprungliga brevet skrivits på klarspråk direkt, så hade en hel del skattepengar kunnat användas på ett bättre sätt än som nu blev fallet.

Det mångspråkiga samhället och datoriseringen ökar kraven på begriplighet

Verkligheten i dagens Sverige är att allt fler myndighetstjänster erbjuds via webben – 24-timmarsmyndigheten och e-samhället utvecklas i rask takt. I det sammanhanget måste myndigheterna beakta att var nionde svensk har annat modersmål än svenska. Fler än 100 språk finns representerade bland skoleleverna i Sverige i dag. För några år sedan fick också fem minoritetsspråk officiell ställning genom lag, varav tre av dem också måste användas som förvaltningspråk, i vissa geografiska områden.

Verkligheten som myndigheter måste hantera i sin kommunikation med medborgarna är sammantaget den att var fjärde vuxen svensk har lässvårigheter av något slag och att deras läsförmåga inte motsvarar kraven i årskurs 9 i grundskolan. Orsakerna är skiftande, t.ex. synskador eller annat funktionshinder, dyslexi, afasi, bristfälliga läsvanor eller just det att personen inte kan svenska tillräckligt bra.

Under de senaste åren har därför medvetenheten om vikten av begripliga och mottagaranpassade texter ökat avsevärt hos myndigheterna. Det räcker inte med att göra information tillgänglig – den måste också kunna läsas och förstås av majoriteten av medborgarna.

Informationen på webben kommer att behöva särskild uppmärksamhet framöver. Många av de konferenser som Klarspraksgruppen anordnat under senare år har också riktat in sig på hur man skriver för webben och hur man når alla dem som inte har svenska som modersmål och dem som har lässvårigheter av olika slag.

Informatörerna på myndigheterna har i detta sammanhang fått en allt viktigare roll. Det är ett faktum att samarbetet mellan dem och experterna på sakfrågorna inte alltid fungerar gnisselfritt. Så var t.ex. fallet med brevet från Riksförsäkringsverket. Informatörer såväl som språkvårdare på en arbetsplats måste ständigt vinna andra skribenters och experters förtroende.

Klarspraksarbete tar aldrig slut ...

Vi har kommit en bit på väg i Sverige, men vi kan inte slå oss till ro. I betänkandet Mål i mun (SOU 2002:27) finns det en rad förslag om hur svenska språkets ställning ska kunna främjas och hur alla i Sverige ska ges likvärdiga möjligheter att tillägna sig svenska språket. Förslagen omfattar också klarspraksarbetet hos myndigheter, som föreslås få ökat stöd. Det betonas också i betänkandet att det finns ett fortsatt stort behov att driva klarspraksfrågorna vidare inom EU.

Beredningen av kommitténs förslag pågår i Regeringskansliet. Frågan ligger hos Kulturdepartementet, som i en regeringsombildning nyligen slogs samman med Utbildningsdepartementet. En ny minister har just tillträtt och var språkpolitiken kommer att hamna på hans prioritetslista är det ingen som vet just nu. Det är många politikområden och

verksamheter som slåss om det nya departementets pengar. Men under 2005 ska regeringen ge riksdagen besked.

Att det är svårt att få tillräckligt med resurser för klarspråksarbete är en erfarenhet som många språkvårdsansvariga på myndigheter berättar om. Även i Statskontorets undersökning av myndighetsspråket och klarspråksarbetet visade det sig att bristande resurser var det största hindret.

Trots denna något dystra bild, är jag ändå optimistisk för framtiden. Jag vet att klarspråk behövs och kommer att ge stora vinster. Runt om i världen satsar regeringar på klarspråksarbete. I början av oktober i år lanserade t.ex. den mexikanska regeringen sin satsning på klarspråk – Lenguaje Ciudadano. Erfarenheterna från Sverige var en av huvudpunkterna på den stora klarspråkskonferensen med mer än 700 inbjudna tjänstemän. Den mexikanske presidenten lät framföra att klarare texter bland annat kan bli ett av de viktigaste vapnen mot korruption. Ett helt nytt argument som jag inte tänkt på tidigare!

Även om korruptionsargumentet inte är så aktuellt för oss i Norden, finns det många andra goda argument. Det absolut viktigaste för oss alla som brinner för ett klart och enkelt myndighetsspråk är att ständigt föra fram de rätta argumenten. Vi måste övertyga dem som håller i pengapungen om att klarspråk är en verksamhet som kommer att ge utdelning bara man satsar.

Klarspråskristallen – en presentation

Nathalie Parès, departementssekreterare, Klarspråksgruppen, Regeringskansliet

Klarspråksgruppen har sedan 1993 till uppgift att ”främja språkvårdsarbete på myndigheterna”. Hur gör man då det? Ja, det handlar naturligtvis om att lyfta fram de många argument som finns för att satsa på språkvård, men också om att ge inspiration och handfasta råd om hur man faktiskt kan gå till väga; att föra ut erfarenheter från tidigare satsningar. Klarspråksgruppen når ut till myndigheterna via ett omfattande nätverk av kontaktpersoner, liksom via nyhetsbrev, webbsidor, föreläsningar och seminarier. Dessa kanaler är mycket viktiga i det dagliga arbetet, men vardagen kan också behöva en extra krydda ... Insikten om hur viktigt det är med goda förebilder väckte tankarna på ett pris som premierar framgångsrikt språkvårdsarbete – Klarspråskristallen!

1 Vad är Klarspråskristallen?

Själva Klarspråskristallen är ett massivt, lutande kristallblock på en sockel av granit, skapat av glaskonstnären Jan Johansson vid Orrefors glasbruk. Genom det kristallklara blocket kan man läsa vinnarens namn, som blåstrats in i kristallens botten. Det är en tung pjäs, som inklusive sockel mäter cirka 25 centimeter i höjd. En enda vinnare får äran att ta emot denna stora kristall vid en prisceremoni i regeringens högkvarter Rosenbad, i slutet av maj månad varje år. Vissa år delas även en eller två små kristaller ut – mer om detta strax ...

1.1 Vad – och vem – kan belönas?

Klarspråskristallen delas ut till myndigheter (eller till en eller flera anställda inom en myndighet) som har utmärkt sig på klarspråksfronten. Följande kan belönas:

- * ett framgångsrikt språkvårdsprojekt
- * en ambitiös och långsiktig strategi för språkvård
- * en eller flera föredömliga texter
- * en eldsjäl som arbetar med språkvård.

Detta ska inte betraktas som fyra olika deltävlingar, där en kristall delas ut inom varje kategori, utan snarare som ett sätt att beskriva vilka typer av tävlingsbidrag som kan belönas med kristallen. Det är alltså bara en enda stor kristall som delas ut varje år, till ett enda bidrag, och detta bidrag måste passa in på någon av beskrivningarna ovan. Om flera av bidragen är så bra att det är svårt att utse en enda vinnare, finns dock möjligheten att även dela ut en liten kristall, som hederspris, till ytterligare ett eller två bidrag.

1.2 Hur utses vinnaren?

Klarspråksgruppen utser en jury som i sin tur avgör vem som vinner kristallen. Innan juryn börjar sitt arbete läser Klarspråksgruppen igenom alla bidrag, och gör vid behov ett första urval. Juryn består av

representanter för olika sektorer av ”Språksverige” – myndigheterna, universitetsvärlden, kultursektorn, massmedierna, reklam- eller informationsbranschen – och en av Klarspråksgruppens ledamöter. Juryns ordförande är en politiker i Statsrådsberedningen (statsministerns kansli), och jurysekreterare är Klarspråksgruppens sekreterare.

Krystalljuryns ledamöter 2004 var (i bokstavsordning): Lena Andersson (författare), Anna Hedborg (generaldirektör för Riksförsäkringsverket), Barbro Hedvall (journalist på Dagens Nyheter), Olle Josephson (chef för Svenska språknämnden och ledamot av Klarspråksgruppen), Björn Melander (professor vid institutionen för nordiska språk, Uppsala universitet) och Chris Ottander (före detta rektor för Grafiska institutet). Ordförande var samordningsminister Pär Nuder, och sekreterare var alltså Klarspråksgruppens sekreterare (jag själv).

Urvalskriterierna beror delvis på vilken typ av bidrag det rör sig om. För språkvårdsprojekt, strategier och eldsjälur tar juryn främst hänsyn till idéer, engagemang, upplägg, metoder, insatser och resultat. Texter bedöms med hänsyn till ordval, meningsbyggnad, disposition, ton, längd och grafisk utformning. Den som skickar in ett tävlingsbidrag bör bifoga en motivering som klargör varför det aktuella bidraget bör belönas, vilka resultat arbetet har lett till och vad det kan komma att betyda för framtiden.

2 Några exempel på krystallvinnare

Sedan Klarspråkskrystallen instiftades 1998 är det hela 125 bidrag som har försökt att få det ärofyllda priset. Sju stora krystaller har delats ut, liksom nio småkrystaller. Låt oss nu titta lite närmare på några av vinnarna, och se hur de har arbetat framgångsrikt för klarspråk!

2.1 Ett språkvårdsprojekt: Skattemyndigheten i Linköping

Klarspråkskrystallen 2003 gick till Skattemyndigheten i Linköping, som hade ”gjort en föredömligt grundlig, systematisk och kunnig översyn av brev och skrivelser till medborgare och företag”. Juryn betonade också att myndighetens vilja ”att få läsaren att förstå i kombination med omsorgen om juridisk precision visar respekt för medborgarna.”

Bakgrunden till projektet var en enkätundersökning år 2000, som hade visat att vanliga medborgare tyckte att skatteförvaltningens språk var svårt. Regionskattechefen i Linköping hade därför gett rätts- och utvecklingsenheten i uppdrag att se över myndighetens skriftliga kommunikation.

Projektgruppen samlade in en stor mängd beslut och brevsvur (totalt cirka 170 texter), från elva olika skattekontor i regionen. Varje text granskades och bedömdes med hjälp av ett frågeschema för kontroll av

texters begriplighet, som ingick i den då färska rapporten ”På väg mot ett bättre myndighetsspråk” (Statskontorets rapport 2001:18). Detta frågeschema ligger också till grund för Klarspråkstestet, ett slags interaktiv checklista som finns på klarspråkwebben, www.regeringen.se/klarsprak/.

Denna omfattande analys visade att texterna hade brister i språklig kvalitet, såsom direkta meningsbyggnadsfel och tempusfel. Det fanns en överanvändning av verb i passiv form, och ibland förekom ålderdomliga ord. Dessutom tyngdes helheten av ett myndighetsperspektiv, opersonligt tilltal och många hänvisningar till lagtext.

Projektgruppen insåg att det som låg bakom problemen i många av myndighetens texter var kravet på juridisk korrekthet, något som fått skribenten att glömma andra aspekter på textkvalitet. Det är ju lätt hänt att formella regler, överordnade texter och gamla dokumentmallar tar överhanden, särskilt om man som skribent inte riktigt inser hur viktigt det är att försöka betrakta texten ur mottagarens perspektiv, och att låta det styra utformningen av texten. Ytterligare en viktig upptäckt var i vilken grad textstrukturen är avgörande för hur läsaren uppfattar t.ex. ett myndighetsbeslut.

Erfarenheterna från projektet ledde till att Skattemyndigheten i Linköping ordnade skrivutbildningar för alla som utformar beslut. Dessutom bestämde de sig för att kontakta den centrala myndigheten Riksskatteverket med förslag om förbättringar av de maskinella besluten och att rekommendera alla skattekontor i Sverige att satsa på kvalitetssäkring av språket i beslut och skrivelser.

2.2 En språkvårdsstrategi: Norrköpings kommun

Ett ambitiöst och lyckat klarspråksprojekt är en framgång i sig och kan ofta leda vidare till ytterligare satsningar på språkvård. Förutsättningarna för att det ska få långvariga effekter ökar dock betydligt om projektet redan från starten bygger på en genomtänkt, uttalad språkvårdsstrategi. En sådan lägger nämligen grunden för ett planerat och strukturerat språkvårdsarbete på flera fronter. Detta var fallet i Norrköpings kommun, som belönades med Lilla klarspråkskristallen 2004 ”för ett enträget språkvårdsarbete, präglad av bredd, långsiktighet och förankring hos både anställda och förtroendevalda under tre års tid”.

Startskottet kom när kommunstyrelsen gav kommunens informationskontor i uppdrag att starta ett språkvårdsprojekt. De bildade då en klarspråksgrupp, bestående av två politiker och sju tjänstemän från olika kommunala verksamheter. På ett tidigt stadium satte de som övergripande, långsiktigt mål att bygga upp en organisation med språkvårdsansvariga och att få språkvård att bli en naturlig del i kommunens kvalitetsarbete.

Arbetet avgränsades inte till ett enskilt projekt, utan pågick på flera olika områden. Genom seminarier för både politiker och tjänstemän kunde gruppen få i gång en diskussion om klarspråk. De tog experthjälp av en språkkonsult för analys och bearbetning av texter, och de anordnade utbildningar och producerade nya handböcker. De förankrade också klarspråksarbetet i hela organisationen genom att berätta om det, under hela projektiden, i personaltidningen, på intranätet och i ett elektroniskt nyhetsbrev.

Klarspråksarbetet gav många konkreta resultat, som också förankrades i kommunstyrelsen: språkliga riktlinjer, en skrivhandledning, dokumentmallar, en ny textstruktur för beslutsunderlag och en ärendehandbok med rutiner för ärendehantering för hela kommunen. Dessutom medförde klarspråksarbetet en förbättrad dialog mellan politiker och tjänstemän.

Norrköpings klarspråksgrupp uppnådde också sitt framåtblickande, långsiktiga mål, eftersom språkfrågorna numera utgör en naturlig del i organisationen och ingår i chefernas ansvar för verksamheten. Ett fyrtiotal kontaktpersoner ingår dessutom i ett kommunalt nätverk för att aktivt fortsätta med klarspråksarbete.

2.3 En eller flera föredömliga texter: Handikappombudsmannen

Norrköpings kommun var inte de enda som fick en liten klarspråkskristall 2004. Kristalljuryn uppmärksammade även Handikappombudsmannen (HO), för deras webbplats www.ho.se, där de ”har låtit begriplighet och tillgänglighet vara ledstjärnor i arbetet med språkbehandling, informationsstruktur och tekniska lösningar, och har skapat ett forum som är en inspirerande förebild för andra.”

Ett viktigt syfte med Handikappombudsmannens webbplats är att erbjuda juridisk rådgivning för personer med funktionshinder. Den information som finns där måste alltså vara juridiskt korrekt och samtidigt begriplig för personer utan kunskaper i juridik. Detta förutsätter ett nära samarbete mellan jurister och informatörer.

Många kan ha svårt att läsa texter som innehållsligt är onödigt detaljerade eller som språkligt ligger för nära den författningstext som de utgår från. Det gällde alltså för skribenterna att frigöra sig från lagtexternas språkdräkt och disposition, och i stället återberätta innehållet på ett sätt som tar tydligare hänsyn till läsaren och lässituationen.

Texterna på HO:s webbplats börjar därför med en sammanfattning och en kort innehållsförteckning, så att läsarna redan från början kan bedöma om informationen är väsentlig för just dem. I slutet av texterna finns också en hänvisning till själva lagtexten och en länk till databasen Lagrummet, så att de som vill läsa

lagtexten lätt kan göra det. Även språkligt har texterna bearbetats grundligt och är nu genomgående skrivna i du-form, med enkla ord och korta meningar. Svåra ord och begrepp förklaras genom konkreta exempel.

Många människor har också svårt att ta till sig texter som är svåröverskådliga rent grafiskt. HO:s webbplats har därför en överskådlig grafisk form och ett begränsat antal topp- och undermenyer. Själva texterna är lätta att överblicka tack vare korta stycken, tydliga rubriker, lättöverskådliga punktuppställningar och markerade nyckelord. Dessutom kan användaren själv ändra textens utseende (t.ex. förstora den).

2.4 En eldsjäl som arbetar med språkvård: Karin Carlson

Sist – men inte minst – vill jag berätta om en ovanlig vinnare! Den som fick Klarspråkskristallen 2004 är nämligen en person som i sitt arbete knappast förväntas engagera sig speciellt i språkfrågor, men som ändå har lagt ner mycket energi på att underhålla och utveckla det svenska språket inom ett område där svenskan annars riskerar att konkurreras ut av engelskan. Kristallen gick till eldsjälens Karin Carlson, biträdande professor i mikrobiologi vid Uppsala universitet, ”för hennes banbrytande arbete för balans mellan engelska och svenska inom den naturvetenskapliga högskolevärlden”.

Karin Carlson arbetar sedan länge för att underhålla och utveckla studenternas kunskaper i engelska och svenska parallellt, på flera olika sätt. På de kurser där hon själv undervisar språkgranskar hon alla studentuppgifter, oavsett språk, och till de kurser som ges på engelska utarbetar hon svenskspråkiga kompendier till studenterna. Hon är också engagerad i arbetet med att vidareutveckla den svenska terminologin på området, både inom en språkgrupp på den teknisk-naturvetenskapliga fakulteten vid Uppsala universitet och i Biotermgruppen, där hon är ordförande sedan 2000.

Engelskan må fylla en viktig funktion för internationella kontakter inom den naturvetenskapliga utbildningen och forskningen, men Karin Carlsons insatser för att utveckla den svenska terminologin på området ”inte bara underlättar inläringen för studenterna och ökar förutsättningarna för en fördjupad vetenskaplig diskussion, utan främjar också kommunikation över expertgränser och gynnar en öppen samhällsdebatt”.

3 Goda exempel inspirerar!

Syftet med Klarspråkskristallen är som sagt inte bara att belöna dem som hittills har uppnått goda resultat i sin klarspråkssträvan och att uppmuntra dem till att fortsätta i samma anda. Lika viktigt är det att med prisets hjälp väcka uppmärksamhet kring de metoder som har varit framgångsrika i arbetet för klara och begripliga texter, så att fler inspireras att använda dem.

Det har också varit mitt syfte med denna genomgång. Genom att lyfta fram några föredömliga exempel på engagerat klarspråksarbete hoppas jag ha kunnat ge ytterligare spridning åt dessa kristallvinnarens goda idéer!

Det laaange seje træk

Vores sprog skal afspejle den høje kvalitet, vi vil være kendt og respekteret for. Men det kræver ikke mindst medarbejderinddragelse, ledelsesfokus og opfølgning, opfølgning, opfølgning at gøre de flotte ord til virkelighed.

Et mundtligt oplæg af Louise Seest, Domstolsstyrelsen

I et brev til Retten i Århus skriver en ældre dame i 2000:

"I brev af 19. september dette år beder Retten mig aflevere en duplik. Jeg mindes ikke, hverken ved indflytningen eller senere, at have fået udleveret en sådan. Jeg må bede Retten nærmere beskrive en sådan indretning for mig, inden jeg kan godtage de øvrige krav fra Boligforeningen, hvoraf flere er urigtige."

Brevet illustrerer, at på trods af at Danmarks Domstole har en landsdækkende brugerundersøgelse, som viser, at brugerne er tilfredse eller meget tilfredse med kvaliteten af domstolenes arbejde (og det er lige meget om man er blevet dømt eller frikendt), så er der potentiale for udvikling.

Jeg vil gerne indrømme, at jeg ikke selv vidste, hvad en duplik er, før mit arbejde med Danmarks Domstoles sprogpolitik tog sin begyndelse. Men nu kan jeg så slå op i den ordliste, der er sidst i politikken og læse, at en duplik er et svar eller en kommentar.

Brevet illustrerer også, at domstolene træffer afgørelser med stor, hvis ikke afgørende indflydelse på folks liv. Derfor skal alle kunne forstå, hvad der sker i den proces, de er en del af. Og det skal vores sprogpolitik være med til at sikre.

Vision for Danmarks Domstole

Danmarks Domstole har en vision om at være det tidssvarende forum for konfliktløsning, som løser sine opgaver med højeste kvalitet, service og effektivitet. Derfor må også vores kommunikation og endnu mere konkret vores sprog afspejle den høje kvalitet, service og effektivitet vi vil være kendt og respekteret for.

Domstolenes afgørelser skal således ikke blot være juridisk korrekte, men også være skrevet i et godt sprog og indeholde en fyldestgørende begrundelse for resultatet.

Vores sprogpolitik har til formål at understrege vigtigheden af, at Danmarks Domstole kan kommunikere i et klart og forståeligt sprog – på et ubureaukratisk og nutidigt dansk. At organisationen med andre ord kan formidle den faglige kvalitet i et tidssvarende sprog.

Det er for eksempel meget problematisk, hvis borgerne ikke kan forstå vores breve. Det er åbenbart, at det er de færreste, der har forudsætningerne for at forstå det særlige fagsprog, der bliver brugt af de professionelle i retssystemet. Og det er de færreste, der er vant til at læse lange komplicerede sætninger og kompakte og tætskrevne tekster.

Vi stod derfor over for især to store udfordringer i forbindelse med udarbejdelsen af vores sprogpolitik. For det første er domstolene på mange måder præget af traditioner i forbindelse med den måde opgaverne bliver løst. Både på jurastudiet og i arbejdet ved domstolene er den juridiske sprogbrug en fast forankret del af den faglige identitet. Sproget kan således være en måde at distancere sig fra andre faggrupper og synliggøre magtforholdet mellem borger og offentlig myndighed. Et forhold som ofte ubevidst bliver holdt ved lige, fordi medarbejderne ikke er bevidst om, hvilken betydning deres sprogbrug kan have. Netop fordi fagsproget er blevet dannet gennem uddannelse og efterfølgende er en del af organisationens identitet, indgår det ofte som en naturlig del af medarbejderens daglige praksis. Så meget desto sværere bliver det at forandre. En del af kommunikatorens arbejde med en sprogpolitik bliver derfor i første omgang at gøre medarbejderne bevidst om deres egen praksis, før arbejdet hen imod bedre kommunikation for alvor kan begynde.

Omvendt er der gamle traditioner for at formulere sig sådan og sådan for at sikre den præcision, som hensynet til faglighed og retssikkerhed kræver.

Og der er brug for præcision for at få alle nuancerne med. Domstolenes afgørelser retter sig nemlig især til både de direkte involverede og til eventuelle ankeinstanser. Hvis en byretsdom bliver anket til landsretten, så skal landsrettens dommere ud af afgørelsen kunne læse hvilken fortolkning af lovgrundlaget, der er lagt til grund for afgørelsen.

Så vi stod og står over for en frygt og en udfordring om at modernisere sproget uden at give køb på fagligheden.

Processen før sprogpolitik

For at projektet om udarbejdelsen af en sprogpolitik kunne blive en succes, var der nogle helt grundlæggende forhold, som vi skulle have på plads.

For det første var det helt afgørende for os, at vi fik en sprogpolitik, som er relevant for alle medarbejderne ved domstolene. Det var derfor nødvendigt, at vi inddrog den erfaring og ekspertise, som medarbejderne har. Alle grupper af medarbejdere ved domstolene blev derfor repræsenteret i en arbejdsgruppe, hvilket også skulle være med til at sikre det efterfølgende engagement og ejerskab til sprogpolitikken.

I sådanne projekter er forankring i topledelsen desuden utrolig vigtig. Vi var så heldige, at projektet helt fra starten af havde ledelsens fokus. Domstolsstyrelsens direktør var således formand for den arbejdsgruppe, der udformede sprogpolitikken.

Da arbejdsgruppen efter mange møder nåede frem til, hvad vi mente var et godt resultat, blev forslaget sendt i høring hos alle retterne. Vi opfordrede alle cheferne til at drøfte forslaget på møder i retterne. Vi fandt hurtigt ud af, at sproget – både det skrevne og det talte – er en meget personlig ting, som kan give anledning til mange diskussioner. Vi fik utrolig mange gode kommentarer og forslag til vores udkast – og vi måtte derfor i arbejdstøjet igen.

Det redigerede forslag blev endeligt godkendt på det hovedsamarbejdsudvalg for domstolene, som også, på et mere overordnet plan, repræsenterer alle de ansatte i Danmarks Domstole.

Endelig sprogpolitik

Nu stod vi så med en sprogpolitik for sproget i Danmarks Domstole. Den er i høj grad en lang række gode råd til, hvordan sproget kan blive lettere at forstå uden, at vi mister præcision og faglighed. Og med den nye sprogpolitik i hånden begyndte arbejdet for alvor. For denne fine publikation måtte og må ikke blot blive en ”hyldesucces” – den skal være et konkret arbejdsredskab.

Jeg vil ikke her komme ind på sprogpolitikens konkrete anbefalinger. I kan finde den på vores hjemmeside www.domstol.dk under publikationer. Men jeg vil godt lige give endnu et eksempel på nødvendigheden af dette arbejdsredskab:

En funktionær i Østre Landsret lavede i forbindelse med hendes lederuddannelse en lille undersøgelse af, hvordan borgerne forstår sproget i retten. Resultatet var ikke opløftende:

Nogen svarede ja til, at de havde forstået sproget selvom det efterfølgende viste sig, da hun spurgte indtil konkrete formuleringer, at det havde de ikke. De blev blandt andet også spurgt om, hvad det betyder at: ”Vidnet blev behørigt formanet.” Til det spørgsmål er der en, der svarer, at det betyder, at vidnet blev ”høfligt” afvist. Men det betyder, at vidnet er blevet informeret om vidnepligt og vidneansvar.

Et andet spørgsmål var, hvad betyder det, at: ”Sagen er udsat på opfyldelse af provokationer.” Her er der én der svarer, at det betyder, at én af parterne har opført sig provokerende, og at sagen derfor bliver udsat. Men det betyder, at en af parterne har opfordret dommeren til at udsætte sagen.

Processen efter politik

Nu stod vi som sagt med vores politik og en række anbefalinger i hånden, som vi skulle og skal have ført ud i livet.

Internt i Domstolsstyrelsen, hvor vi er cirka 100 medarbejdere, lagde vi ud med at præsentere sprogpolitikken på et frokostmøde med alle styrelsens ansatte. På frokostmødet lancerede vi samtidig en lille konkurrence om det bedste forslag til navnet på styrelsens kommende sproggruppe.

Konkurrencer kan få folk frem i stolen, og vi fik mange gode, og mindre gode, forslag til et navn. Det var den medarbejder, der foreslog navnet ”Ordforrådet,” der løb af med sejren. Ordforrådet repræsenterer alle styrelsens afdelinger og kontorer. Vi holder jævnlige møder og kommer med konkrete og generelle anbefalinger til styrelsens sprogbrug. De konkrete råd og anbefalinger baserer vi blandt andet på de stikprøver i den udgående post, som vi gennemfører hvert halve år. Udover arbejdet i Ordforrådet så har sproget fået prioritet i de forskellige afdelinger, hvor man altså også løbende bestræber sig på at leve op til sprogpolitikken. Faktisk er der blandt flere medarbejdere gået sport i at finde formuleringer og ord i hinandens breve, som kan blive bedre.

I forbindelse med præsentationen af vores sprogpolitik for retterne gik Domstolsstyrelsens direktør i front og satte lup på sproget på en række domtermøder rundt omkring i landet. Vi

lavede et temanummer af vores organisationsblad om sprog. Vi opfordrer retterne til at holde temadage om sprog og giver økonomisk støtte til formålet. I forbindelse med temadagen har vi opfordret til, at medarbejderne forinden bytter tekster afdelingerne imellem. Det har nemlig efterfølgende vist sig at være en rigtig god idé. For hvis de ansatte i tinglysningsafdelingen ikke forstår, hvad medarbejderne i skifteretten skriver, så kan man heller ikke forvente, at der er andre, der kan. Desuden er sproget i retten blevet en integreret del af alle de relevante uddannelsesforløb, som Domstolsstyrelsen står bag. Domstolene har en række standardtekster, som nu er i fuld gang med at blive redigeret. Det bliver de i en arbejdsgruppe som, igen, tæller repræsentanter for alle medarbejdergrupper ved domstolene. Og vi har generelt et løbende fokus på sprog – primært i vores blad, men også via for eksempel domstolenes Bedste Praksis konsulenter.

Nogle erfaringer

Det tager laaang tid at modernisere sproget i en organisation, der som vores er præget af stolte traditioner. Vi er kun lige gået i gang – og hvis man godt kan lide at se hurtige resultater, så må man indstille sig på at væbne sig med tålmodighed. Det kræver ikke mindst løbende opfølgning at holde medarbejderne til ilden og fortsat forbedre og modernisere sproget i en organisation som vores. Hvis ikke vi hele tiden følger op, bliver målet ikke taget tilstrækkeligt alvorligt.

Jeg har desuden lært, at der er al mulig grund til at respektere den juridiske faglighed. I arbejdsgruppen som udarbejde sprogpolitikken oplevede jeg flere gang, at jeg kom med forslag til oversættelse af juridisk faglige udtryk, som betød noget andet eller i hvert fald ikke det samme, som det brugte ord. Det er derfor nødvendigt, at der i forbindelse med udarbejdelsen af en sprogpolitik er et tæt samarbejde mellem dem, der har henholdsvis den faglige og den sproglige ballast. Vi brugte gennem hele forløbet også en sprogkonsulent, der som den udefra kommende kunne give os det nødvendige input til vores endelige sprogpolitik.

Som kommunikationsperson er det også utrolig sjovt at sidde og vende og dreje sproget. Og jeg bliver glad, når jeg oplever, at der er retter, som går så meget op i projektet, at de på deres hjemmeside udvider den ordliste, som vi har sidst i sprogpolitikken.

Alt i alt er det Domstolsstyrelsens håb, at det sidste er udtryk for, at vi har sat gang i en udvikling med en bedre sprogbrug fra retternes side, som forhåbentligt, vil føre til færre breve fra borgere, der forgæves leder efter en duplik i deres to-værelses lejlighed.

Domstolsstyrelsen er en selvstændig statsinstitution, der varetager domstolenes bevillingsmæssige og administrative forhold. Domstolsstyrelsen har cirka 100 medarbejdere og ledes af en direktør og en bestyrelse.

Svenskt lagspråk i Finland?

Ann-Marie Malmsten, lagstiftningsråd, Justitieministeriet, Finland

Vem skriver de svenska författningstexterna i Finland, vad gör man för texternas språkliga kvalitet och vilka speciella problem är förknippade med det svenska lagspråket i Finland?

Alla lagar i Finland skall enligt landets grundlag stiftas och publiceras på både finska och svenska. Också förordningar och myndighetsföreskrifter skall utfärdas på bägge officiella språken. I praktiken är den svenska versionen en översättningsprodukt, men den slutliga författningen betraktas ändå inte som en översättning. Båda språkversionerna är nämligen autentiska, vilket betyder att den svenska författningstexten är ”gällande rätt” vid sidan om den finska texten. Författningarna publiceras i Finlands författningssamling som finns fritt tillgänglig i elektronisk form på www.finlex.fi.

Tvåspråkigheten innebär också att den svenska versionen av Europeiska unionens rättsakter används parallellt med den finska versionen. När ett direktiv skall genomföras i Finland använder översättarna i praktiken direktivets svenska version som hjälpmedel vid översättningen av lag- eller förordningstexten.

Årligen översätts ca 1 300 lagar och förordningar av varierande längd. En stor del av översättningsarbetet sköts av translatorsbyrån vid Statsrådets kansli. I arbetet deltar också frilansöversättare samt översättare som är anställda vid olika ministerier och myndigheter. De färdiga översättningarna granskas i allmänhet vid translatorsbyrån eller Justitieministeriets laggranskningsbyrå. Dessutom granskas alla lagtexter vid Riksdagen efter det att lagen har antagits. Granskarna är oftast jurister som är specialiserade på svenskt lagspråk. Deras främsta uppgift är egentligen att kontrollera att den svenska texten i sak överensstämmer med den finska, men de kan också göra språkliga ändringar i texten. Vid Justitieministeriets laggranskningsbyrå granskas också de finska författningsförslagen.

Vanligen översätts författningstexterna när det finskspråkiga förslaget är klart eller just innan den slutliga ordalydelsen slås fast. Under översättningsarbetet kan översättaren kontakta den som skrivit texten och få hjälp med tolkningen. Översättningsprocessen kan då i bästa fall fungera som ett första begriplighetstest – om översättaren inte förstår texten eller upptäcker att den är flertydig, kan den kanske göras klarare utgående från översättarens kommentarer. Alltid

är det här tyvärr inte möjligt. Ibland går det t.ex. av politiska orsaker inte längre att göra ändringar i en oklar text, och då måste också den svenska versionen vara oklar på motsvarande sätt.

Handboken Svenskt lagspråk i Finland

Alla som deltar i det här översättningsarbetet skall följa rekommendationerna i handboken Svenskt lagspråk i Finland, allmänt kallad Slaf. Handboken ges ut av Statsrådets svenska språknämnd, som är ett samordnande organ i frågor som gäller de statliga myndigheternas svenska språkbruk. I nämndens arbete och sammanträden deltar alla de jurister som granskar författningstexter samt dessutom några språkvårdare och översättare. Nämnden diskuterar och godkänner alla rekommendationer som publiceras i Slaf. Vem som helst kan ställa frågor till nämnden och ta initiativ till ändringar och kompletteringar när en ny upplaga av boken är under arbete.

Den första upplagan av Slaf kom ut 1986, och den fjärde omarbetade upplagan gavs ut i år. Inför varje ny upplaga har bokens innehåll setts över och moderniserats. De språkliga rekommendationer, skrivregler och ordlistor som ingår i Slaf har haft ett stort inflytande på lagtexterna under dessa år. Genom en rekommendation i 1998 års upplaga byttes t.ex. de föråldrade *stadgandena* i lagstiftningen ut mot *bestämmelser* eller *föreskrifter*.

Rekommendationen togs emot så väl att stadgandena genast försvann som genom ett trollslag ur all nyskriven lagtext. Genom 2004 års Slaf försågs laghänvisningarna med ett förtydligande *i*, och omedelbart började översättarna i enlighet med den nya rekommendationen skriva t.ex. *enligt 4 § i naturvårdslagen*.

Handboken vänder sig alltså främst till dem som översätter och granskar författningstexter. Genom att tonvikten i boken ligger på de speciella språkliga problem som uppstår vid översättning från finska till svenska, används den också i stor utsträckning av andra som arbetar tvåspråkigt med frågor som gäller juridik och förvaltning. Vi brukar också uppmana alla svenskspråkiga juridikstuderande att följa bokens rekommendationer när de skriver texter som grundar sig på gammal lagstiftning.

Modernt och omodernt lagspråk

Det sägs ofta att språket i de svenska lagarna i Finland är ålderdomligt, tungt och påverkat av finskan. Då måste man också komma ihåg att lagspråket har förändrats väldigt mycket under de senaste tjugo åren. Stora delar av den gällande lagstiftningen är av äldre datum och

skrivsättet i de äldre lagarna motsvarar inte alls dagens moderna lagspråk. I alla länder är det en utmaning att läsa och använda äldre lagtexter. De här lagtexterna kanske inte alls var dåliga när de skrevs, de har bara blivit omoderna i våra ögon.

Ett klart mål vid översättningen av nya lagförslag är dock att svenskan i Finland skall skilja sig så lite som möjligt från det rikssvenska lagspråket. Vi skall alltså enligt svensk modell skriva nutida, vårdad sakprosa utan ålderdomliga och kanslispråkliga drag. Exempel på väl skrivna moderna finländska lagar är Finlands grundlag (731/1999) och språklagen (403/2003).

Det finska lagspråket har inte föråldrats i samma takt som det svenska, vilket innebär att de finska myndigheterna ofta kan lyfta in lagcitat i sina förvaltningstexter utan att citaten verkar störande ålderdomliga. När sådana texter skrivs för svenska kunder kan motsvarande svenska lagcitat inte som sådana lyftas in i texten, utan citaten måste moderniseras. Här ställs handläggarnas språkliga förmåga på prov, och för skribenter med finska som modersmål kan detta vara en nästan omöjlig uppgift.

Den finska textens inverkan

Tyvärr händer det lätt att den svenska språkversionen smittas av de långa meningar och komplicerade satsbyggnader som är typiska för det finska myndighetsspråket. Även om vi inte belastas av någon s.k. punktregel leder tidsbristen och det stränga kravet på överensstämmelse med finskan till att översättningarna inte alltid blir så bra som vi skulle önska.

När det gäller textens disposition samt planeringen och struktureringen av innehållet är vi helt beroende av våra finska skribenter. Allt detta är fastslaget när texterna kommer till översättning. Lagstiftningens kvalitet diskuteras mycket just nu också på finskt håll, och Justitiekanslern i Finland har sagt att lagarna i princip borde vara skrivna så att de är begripliga för varje medborgare som genomgått grundskolan. Det här målet uppnås naturligtvis inte, bl.a. därför att många lagar under årens gång har ändrats och kompletterats så mycket att de blivit alldeles för långa och svårbegripliga. Till viss del beror problemet enligt Justitiekanslern också på att handläggarna måste arbeta under alltför stor tidspress. Tilläggas kan förstås att samma tidspress också påverkar kvaliteten på översättningarna.

Läsare och mottagare

En av de mest omdiskuterade frågorna när det gäller författningstexter är vem de egentligen riktar sig till, och vem som skall kunna förstå dem. Bland mottagarna kan finnas såväl

medborgare, företag och organisationer som verkställande, övervakande och rättskipande myndigheter. Den språkliga utformningen av paragraferna och hela lagtextens disposition är egentligen resultatet av en kompromiss, där man samtidigt försöker ta hänsyn till alla dessa grupper. De finska lagarna och förordningarna är i allmänhet längre och mer detaljerade än lagarna och förordningarna i Sverige, för de innehåller också sådana normer som i Sverige ingår i olika myndighetsföreskrifter. Också denna detaljrikedom bidrar till att göra texterna svåröverskådliga.

Ord och uttryck

En konsekvent och logisk användning av ord och uttryck, på båda språken, är viktig för tolkningen av författningstexten och för att hänvisningarna skall fungera på önskat sätt. Lagtextens nyckelord är alltså inte bara betydelsebärare, utan de har också en teknisk funktion när läsaren skall orientera sig i texten. Det här leder naturligtvis till en viss motvilja mot ordvariation vid översättningen och till en tendens att bibehålla vedertagna ord och uttryck trots att de kanske blivit ålderdomliga. I synnerhet skillnaderna mellan de vedertagna ord som sedan gammalt finns i vår lagstiftning och de nya ord som kommer in via EU:s rättsakter vållar huvudbry för både översättare och granskare.

I lagstiftningen förekommer naturligtvis också många samhällsföreteelser som är speciella för Finland och kanske saknar motsvarigheter i Sverige. Inom många sektorer, t.ex. arbetsliv, socialförsäkring och undervisning skiljer sig termerna från dem som används i Sverige. Också andra finlandismer som har sina rötter i det finlandssvenska allmänspråket kan förekomma som vedertagna lagtermer, och kan då vara svåra att utmönstra vid ändring av gällande lagar. Översättarna lägger naturligtvis ner stor möda på att välja termer som språkligt sett är så bra som möjligt, och kontaktar då ofta granskare och språkvårdare i besvärliga situationer.

Vem översätter lagspråket till klarspråk?

Medborgarna borde naturligtvis ha rätt till lagar och författningar som är skrivna i begriplig form, men stora delar av den äldre lagstiftningen uppfyller inte moderna krav på klarhet. Olika läsares förmåga att orientera sig i författningsdjungeln och att förstå lagtexter varierar också i hög grad. Därför är det viktigt att myndigheterna på sina webbplatser och på annat sätt informerar medborgarna och ger anvisningar och råd utgående från lagstiftningen. I det här arbetet finns det inga hinder för att tillämpa alla tänkbara klarspråksprinciper i full utsträckning.

Det är naturligtvis också viktigt att myndigheter och inrättningar av olika slag har personal som kan tolka lagstiftningen och har tid att svara på frågor och ge råd och hjälp när det behövs i enskilda fall. I Finland skall myndigheterna enligt språklagen kunna ge den här informationen både på finska och svenska. Informatörer, handläggare och språkvårdare har här en nyckelroll när det gäller att i tal och skrift uppväga de klarspråkliga brister som finns i lagstiftningen.

Litteratur

Svenskt lagspråk i Finland (2004). Redigerad av Henrik Bruun, Ann-Marie Malmsten och Sten Palmgren. 4 uppl. Statsrådets svenska språknämnd och Schildts Förlags Ab. ISBN 951-50-1423-9

Socialförmåner med klarspråk

Inledning vid nordiska klarspråkskonferensen i Kongsberg, Norge, 5.11.2004.

Mia Helle, planerare, Folkpensionsanstalten, Finland

Låt mig först få tacka för den vänliga inbjudan att delta i denna konferens, en inbjudan som jag verkligen mottog med stort intresse. Eftersom det knappast är så många här som förstår mitt modersmål, finska, så håller jag min inledning på svenska. Jag heter Mia Helle och jobbar som planerare med olika sakkunniguppdrag vid Folkpensionsanstalten i Finland. Det jag nu tänker redogöra närmare för, är det samarbete som vi bedriver med den finska språkvården, för att åstadkomma klarspråkliga texter. Men först lite bakgrundsfakta om Folkpensionsanstalten, som jag alltså representerar.

Några ord om Folkpensionsanstalten

Folkpensionsanstalten grundades på 1930-talet för att handha pensionstryggheten i Finland. Under decenniernas lopp har Folkpensionsanstalten sedan utvecklats till den riksomfattande institution för social trygghet som vi är idag.

Folkpensionsanstalten är den enda institution i Finland som sköter befolkningens sociala trygghet i alla livsskeden. För närvarande handhar vi 39 lagstadgade förmåner (ungefär 140 delar och tillägg av förmåner), som kan indelas på följande sätt, enligt livsskede och –situation.

Folkpensionsanstalten är en offentligrättslig inrättning som är underordnad Finlands riksdag, som övervakar verksamheten genom 12 särskilt utsedda fullmäktigeledamöter. Vår förvaltning bygger på en linjeorganisation med fullmäktige överst, sedan följer styrelsen och generaldirektören, och därefter sektordirektörerna som var och en ansvarar för en viss verksamhetssektor; via centralförvaltningens avdelningar innefattas sedan varje enskild anställd i linjeorganisationen. Själv arbetar jag vid avdelningen för pensioner och utkomstskydd, som bland annat svarar för planeringen och koordineringen av verkställigheten vad gäller olika pensionsförmåner, studieförmåner, bostadsbidrag och militärunderstöd.

Folkpensionsanstaltens administration är indelad i en centralförvaltning, en kretsförvaltning och en lokalförvaltning. Vi har 263 lokalkontor runtom i landet. Vårt kundservicenät är ett av Finlands mest omfattande. Hela personalstyrkan uppgår till 6 000 personer. Av dem jobbar cirka 5 000 vid lokalkontoren och de så kallade kretscentralerna, och resten - 1 000 - vid centralförvaltningen med olika slags sakkunniguppgifter och med datatekniken. Handläggningen av förmånsansökningar och utbetalningen av förmåner sker med moderna datasystem. Vi tillämpar bland annat elektronisk dokumenthantering som möjliggör en utjämning av arbetsbördan mellan landets lokalkontor: kontoren i södra Finland har ofta en mängd ansökningar i kö, medan kontoren i glesbygden och på mindre orter har en mindre arbetsbörda. Tack vare systemet med elektronisk dokumenthantering kan ansökningar alltså sändas vidare att handläggas vid ett lokalkontor där det är möjligt att behandla ansökan snabbare.

Språkvård och översättningsverksamhet vid Folkpensionsanstalten

Folkpensionsanstalten har nuförtiden en heltidsanställd språkvårdare som står till hela personalens förfogande. Till år 2002 fungerade hon som språkvårdare på deltid vid sidan av hennes egentliga tjänst. Hon ger råd och utbildning och konsult hjälp i frågor som gäller finsk språkvård, hon har utarbetat språkvårdsmaterial för personalen och hon har en egen spalt i personaltidningen som utkommer med tio nummer per år.

Praktiskt taget allt material vid Folkpensionsanstalten skrivs på finska och översätts i allmänhet till svenska som ju är landets andra officiella språk. Det material som är avsett för kunderna översätts alltid till svenska.

Folkpensionsanstaltens översättarenhet består av tio personer, av dem jobbar 6-7 med översättning till svenska. Alla beslut och brev och all information till kunderna ges på kundens eget modersmål, finska eller svenska. Dessutom finns t.ex. de vanligaste ansökningsblanketterna också på samiska och på vissa andra språk.

Samarbete med utomstående expertis

En så stor och mångsidig organisation som Folkpensionsanstalten behöver även anlita utomstående språkvårdsexpertis. Avdelningen för pensioner och utkomstskydd, där jag arbetar, inledde år 2000 ett samarbete med Forskningscentralen för de inhemska språken, en instans som vi i dagligt tal kallar Språkbyrån. Vi har flera representanter för Språkbyrån med oss här på konferensen.

Samarbetet med Språkbyrån startade med att vi tyckte att vi systematiskt behövde förnya språkbruket i fråga om de förmåner som avdelningen har ansvaret för, d.v.s. cirka hälften av alla förmåner som Folkpensionsanstalten handhar.

Vårt samarbete inleddes vid en tidpunkt när myndighetsspråket, och särskilt Folkpensionsanstaltens språkbruk, fick utstå mycken kritik i media. Eftersom Folkpensionsanstalten svarar för social trygghet för alla finländare och betalar ut tiotals olika förmåner, så är det inte likgiltigt hurdant språk vi använder i vår kommunikation med allmänheten: i broschyrer, i förmånsbeslut, i brev och informationstext, på ansökningsblanketter och på Internet.

Samarbetet i praktiken

I praktiken har vårt samarbete med Språkbyrån huvudsakligen gått till så, att sakkunniga från vår avdelning tillsammans med Språkbyråns experter - förmån för förmån - har gått igenom material som på ett eller annat sätt riktar sig till kunderna. Den ledande principen har varit att försöka formulera texterna vänligt och utgående från kundens synvinkel. Det färdiga materialet har även omarbetats med tanke på Folkpensionsanstaltens svenska språkvård.

Det vi framför allt utgått ifrån när vi gjort upp texterna är följande:

- vi utgår från kundens synvinkel - texten måste vara lättläst och tillräckligt lätt att "komma in i"
- tonfallet måste vara vänligt och artigt (med inledande och avslutandehälsningar t ex i brev)

- textens yttre måste vara genomtänkt och tilltalande
- språket måste vara korrekt.

I det följande skall jag gå igenom de slag av texter som varit föremål för språkvård.

Brev som sänds till förmånstagarna

Ofta händer det att ett lokalkontor skriftligen måste kontakta en sökande för att få in information som behövs för att kundens ansökan skall kunna avgöras: väldigt vanligt är t.ex. att någon bilaga saknas i ansökan. Lokalkontorens handläggare har tillgång till färdiga brevmallar för alla förmåner och för olika situationer. Brevmallarna utarbetas vid centralförvaltningen, bland annat vid den avdelning där jag jobbar. Skrivprogrammet gör det också möjligt för handläggaren att ändra eller komplettera den färdiga texten.

Beslut som sänds till förmånstagarna

Alla kunder som ansöker om förmåner hos Folkpensionsanstalten får ett beslut på sin ansökan. När alla uppgifter som behövs för avgörandet har blivit elektroniskt registrerade, så ger datasystemet handläggaren ett färdigt beslutsförslag. Förslaget består av tiotals enskilda beslutstexter som vi utarbetar vid centralförvaltningen, bland annat vid min avdelning. Datasystemet kombinerar olika beslutstexter enligt det konkreta fallet, och det gör att texterna alltid följer ett visst mönster. Därför kan beslutet ibland bli lite hackigt. Tekniskt är det i alla fall möjligt för handläggaren att göra ändringar och tillägg i texten.

Information som sänds till förmånstagarna

När det sker någon större förändring i en förmån så måste kunden informeras. Exempelvis så ändras lagen om bostadsbidrag vid årsskiftet, och då sänder vi skriftlig information till alla 160 000 bidragstagare. Förmånsinformation av det här slaget utarbetar vi i samverkan med Språkbyrån.

Ansökningsblanketter

Språkbyrån har medverkat också när vi reviderat vissa ansökningsblanketter och anvisningar om hur de skall fyllas i. Utrymmesbrist och tekniska begränsningar ställer vissa villkor för hur ansökningsblanketter görs upp.

Förmånsbroschyrer

Folkpensionsanstalten förnyade sina förmånsbroschyrer för tre år sedan, i samarbete med Språkbyrån. Broschyrtexterna finns både i pappersversion och på vår hemsida. Det vi gjorde när vi förnyade broschyrerna var, att vi helt och hållet gick in för att skriva dem enbart för kunderna och med kundens synvinkel som utgångspunkt. Tidigare var broschyrerna nämligen avsedda att användas både av olika sakkunniga och av våra kunder. Också grafiskt förnyades broschyrerna.

Vad har vi åstadkommit med vår språkvård?

Resultaten av vårt samarbete med Språkbyrån har varit goda. Vi har lyckats åstadkomma ett myndighetsspråk som är mera begripligt och läsartillvänt, något som våra årliga kundenkäter ger belägg för.

Så här har kunderna bedömt beslutstexternas begriplighet de senaste åren. Tabellen upptar procentandelarna för dem som svarat helt eller nästan helt instämmande på frågan om Folkpensionsanstaltens beslut är lätta att förstå.

År	%
2000	43,4
2004	61,6

Här följer ytterligare några enkätresultat som gäller Folkpensionsanstaltens service:

	2003	2004
Kundbreven är klart formulerade	71,9	70,5
Broschyrerna och anvisningarna för ansökan om förmåner är klart formulerade	67,8	67,0
Ansökningsblanketterna är lätta att fylla i	64,7	63,0

Språkvårdssamarbetet i dag

I dagsläget kan man säga att vi nu har det aktivaste skedet bakom oss vad gäller språkvårdssamarbetet.

Vårt avtal med Språkbyrån gäller alltjämt, men nu behöver vi allt mindre hjälp med att utforma våra texter. Vi har anordnat ett flertal skrivkurser de senaste åren, både i samverkan med Språkbyrån och med egna krafter. Vi har haft kurser både i att skriva traditionella papperstexter och att skriva elektroniska texter. Men det viktigaste av allt är ändå, att kundsynvinkeln och en systematisk språkvård nu är en del av våra normala arbetsrutiner.

Uklart juridisk språk

Innlegg på Klarspråkskonferansen på Kongsberg 5. november 2004 (sammendrag)

Aud Anna Senje, rådgjevar, ØKOKRIM, Noreg

Når folk spør meg hva jurister gjør når de ikke er i rettssalen, eller hva politifolk driver med når de ikke er ute og arresterer folk eller på motorveien og beslaglegger førerkort, pleier jeg å svare at de skriver.

Innenfor ordensmakten skrives det uhorvelig mye. Rapporter, notater, tiltalebeslutninger, brev til forsvarere, beslutninger om pågripelse og ransaking, foredrag, høringsuttalelser og trusselvurderinger produseres over en lav sko. Politi og påtalemyndighet har en egen skriftkultur som meg bekjent ikke har vært gjenstand for nærmere studier. Man forholder seg til faste formler. Man benytter egne koder. Man har blant annet en uforklarlig og nærmest patologisk forkjærlighet for omskrivninger og reservasjoner ("det vil kunne være behov for å kunne") og prefikset fore-. I politiet viser man ikke, man *foreviser*. Man holder ikke, man *foreholder*. Man gir ikke, man *foregir*. Man handler ikke, man *foretar* noe. Og så videre.

Alle fagområder har sin sjargong. Som oversetter var jeg til å begynne med mest opptatt av fagterminologien. Men jeg skjønnte etter hvert at uklar og upresis språkføring faktisk er en større utfordring enn fagtermer, selv når man ikke skal oversette, men bare lese eller språkvaske en tekst. Det er ikke alltid så lett å finne meningen i et juridisk dokument eller resonnement. En av mine arbeidsoppgaver er å språkvaske og redigere større dokumenter som er beregnet på et eksternt publikum. Denne oppgaven innebærer ofte frenetisk graving etter et meget godt kamuflert budskap. For politiets og påtalemyndighetens skribenter er klarhet og enkelhet straffbart, og et punktum er en skjerpene omstendighet. Ordmengden er gjerne omvendt proporsjonal med innholdet.

Innenfor en faglig sammenheng må jurister holde seg til sin egen språklige kodeks. Men hvis de ønsker å gjøre noe tilgjengelig for et større publikum, for eksempel på Internett, er det ikke likegyldig hvordan de presenterer det. Mitt inntrykk er at jurister og politifolk skriver på samme måte uansett hvem de henvender seg til. En jurist jeg kjenner, påstår at poenget med jussen er å uttrykke ting så klart og presist som mulig. Men det er nokså stor avstand mellom det "vanlige" folk oppfatter som forståelig og det som jurister oppfatter som presist. Når vi i

ØKOKRIMs informasjonsavdeling skal skrive en tekst til ØKOKRIMs hjemmeside, forsøker vi å gjøre det forståelig for alle. Ofte blir vi korrigert av jurister som ikke synes vi får med alle nyanser. Når juristenes rettelser innføres, blir ofte budskapet mindre klart for ikke-jurister.

Hva er det som gjør det juridiske språket uklart? I juridisk språk finnes en mengde snublesteiner eller språklige ”stoppere” som hindrer leseren/mottakeren i å komme videre i teksten. I dette innlegget vil jeg forsøke å belyse og gi eksempler på noen av disse hindringene.

1. Fagterminologi
2. Ord med kontekstavhengig betydning (ord som i juridisk språk får en annen betydning enn i dagligspråket)
3. Fortidslevninger
4. Kansellistil
5. Tåke

(Flere av disse punktene overlapper hverandre, og det er ikke nødvendigvis noe skarpt skille mellom f.eks. 4 og 5, men jeg har satt opp denne listen for oversiktens skyld.)

1 Fagterminologi

De juridiske fagtermene kan gjøre det vanskelig for ikke-jurister å forstå en juridisk tekst.

Noen eksempler:

- iretteføre (føre en sak for retten)
- hovedforhandling (ikke ordinær forhandling mellom to parter som forsøker å komme til enighet, men rettsmøte, det vi kaller ”rettssak” i dagligspråket)
- kontorforretning (retten avgjorde spørsmålet ved kontorforretning – dvs. det var ikke noen rettsmøte; dommeren avgjorde saken på kontoret sitt)

Fagterminologi er et verktøy for effektiv kommunikasjon, men forutsetningen er at termenes innhold er forstått eller forklart. Hvis man har mulighet til å finne vite hva som ligger i en fagterm – enten gjennom ordbøker eller ved å spørre – har man også nøkkelen til forståelse.

Slik jeg ser det, er ikke fagterminologien det største problemet når vi skal forsøke å forstå jurister og politifolks uttrykksmåte. Det finnes andre og større hindringer.

2 Ord med kontekstavhengig betydning (Ord som i juridisk språk får en annen betydning enn i dagliglivet)

Det finnes mange ord som kan ha én betydning i tradisjonell språkbruk og en annen betydning i en faglig kontekst.

Det de fleste forbinder med *utroskap*, er nok ekteskapsbrudd (adultery). Men *utroskap* kan også bety det å skaffe seg selv eller andre uberettiget vinning ved å forsømme saker man er satt til å bestyre (breach of trust) – altså økonomisk utroskap. En liten historie fra virkeligheten: På midten av 1990-tallet etterforsket ØKOKRIM en straffesak som hadde forgreninger til Russland. Det var skurker på begge sider av grensen, så norske og russiske politietterforskere samarbeidet. Straffesaken dreide seg om økonomisk utroskap. Tolken, som ikke var fortrolig med juridisk språk, oversatte *utroskap* med det russiske ordet for ekteskapsbrudd. De russiske etterforskerne lurte på om ekteskapsbrudd virkelig var straffbart i Norge!

Et annet eksempel på et ord som har ulik valør i dagligspråk og fagspråk, er *begjære*. I vanlig språk betyr det ”å ha lyst på”. I juridisk sammenheng betyr det å anmode eller kreve:

- Aktor begjærte fengsling av mistenkte

Påstand betyr i juridisk sammenheng ”uttalelse eller krav om hva rettens dom bør gå ut på”:

- Aktor nedla påstand om seks års fengsel

I vanlig språkbruk betyr *prosedyre* ”fremgangsmåte”. I juridisk sammenheng betyr det ”partenes innlegg før skyldspørsmålet avgjøres i en straffesak”.

3 Fortidslevninger

I juridisk språk støter vi ofte på noe jeg vil kalle fortidslevninger, dvs. ord og uttrykk som er gått ut av dagligspråket eller som brukes meget sjelden. Disse ordene og uttrykkene er erstattet av nye betegnelser i dag. Men de gamle betegnelsene består i det juridiske språket, og jeg tror at dette kan ha med selve lovteksten å gjøre. Vi kan ta den norske straffeloven som eksempel. Den er fra 1902. De paragrafene som ikke er endret, er bevart i sin

opprinnelige språkdrakt. Her er noen eksempler på ord og uttrykk som finnes i lovtekster, og som fortsatt brukes i juridiske dokumenter:

- Uleilighet (bryderi eller ulempe)
- Forføye over (råde over eller disponere over)
- Handle mot en annens tarv (handle i strid med en annens interesser)
- Bortta (fjerne uten lov = stjele)
- Bevirke (forårsake, føre til, få i stand)

Slike arkaiske ord og uttrykk kan man som regel finne en forklaring på. Dette er hindringene krever litt innsats fra leseren, men de kan overvinnes.

Hittil har jeg omtalt hindringer på ordnivå. Verre blir det når hindringene ligger på setningsnivå eller tekstnivå. Her er noen eksempler på skriftkulturen i ØKOKRIM.

Slik skriver vi internt på huset:

- ”Fra oss i 4. etasje henstilles til dem som bruker tekjøkkenet at de også rydder etter seg.”

Slik kan et brev til en ekstern mottaker se ut:

”For så vidt gjelder økonomiske straffesaker, skal enhetens begrensede ressurser først og fremst settes inn mot overtredelser av bredere samfunnsmessig betydning.

[...]

For så vidt gjelder straffeforfølgning mot enkeltpersoner, bør den forventede straffereaksjonen som hovedregel være ubetinget fengsel. Saker som i hovedsak dreier seg om sivilrettslige tvister og hvor erstatning ofte fremstår som en adekvat reaksjon, faller utenfor de prioriterte områdene.

[...]

På bakgrunn av ovennevnte har jeg besluttet ikke å åpne etterforskning ved ØKOKRIM i anledning saken.”

Dette er et utdrag av et brev til en person som har anmeldt en sak til ØKOKRIM. Hvert år mottar ØKOKRIM en mengde anmeldelser fra kontrollorganer, advokater, bedrifter og

privatpersoner. De fleste sakene blir dessverre avvist eller henvist til lokalt politidistrikt, fordi ØKOKRIM bare skal ta de største sakene og ikke har kapasitet til å etterforske alle saker som blir anmeldt. Alle som har anmeldt en sak – uansett om det er en advokat eller en privatperson som vet lite eller ingenting om jus – får det samme avslagsbrevet, nemlig det vi har sett et utdrag av her. En advokat vil uten videre forstå et slikt brev, men vil en hvilken som helst privatperson forstå det?

Vi står overfor den fjerde hindringen: kansellispråket.

4 Kansellispråk

Med kansellispråk mener jeg formelt, høytidelig og oppstyltet språk (som vi nettopp har sett et eksempel på). Vi kan like gjerne kalle det ”byråkratspråk” eller ”saksbehandlerspråk”, for det er ikke bare jurister som uttrykker seg slik. Informasjon som pakkes inn på denne måten, når kanskje aldri frem til leseren fordi språket er innviklet og tungt. Leseren må virkelig anstrenge seg for å komme inn til kjernen. Hvem har ikke slitt med å skrelle av gjenstridig emballasje?

Noen kjennetegn på kansellispråk er

- Mange innskudd som skaper lange og kompliserte setninger
- Upersonlige konstruksjoner:
 - Det *finnes å foreligge* et straffbart forhold
- Negasjoner:
 - Et *ikke ubetydelig* beløp
 - Adgangen til å iverksette etterforskning reduseres *i ikke helt ubetydelig grad*
- Reservasjon/modifikasjon:
 - Menn over 25 år *synes å være* overrepresentert i statistikken
(man gir ikke direkte uttrykk for noe man faktisk har observert)
 - Ved forebygging av visse svært alvorlige forbrytelser *vil det kunne være behov for å kunne* bruke metoder *i en noe videre utsteking* enn i dag
- Faste formler med lite innhold:
 - (for) så vidt gjelder...
 - likevel (ikke) slik at...
 - så vidt mulig...
 - til dels meget...

- i det alt vesentlige...

Å bruke kansellispråk er å pådytte leseren språklig tomemballasje.

5 Tåke (fog)

På 1980-tallet skrev den norske forfatteren Dag Solstad en roman med tittelen *Forsøk på å beskrive det ugjennomtrengelige*. Denne tittelen kunne ha passet godt til dette innlegget. Nå nærmer vi oss det virkelig ugjennomtrengelige – nemlig det jeg kaller ”tåkespråk”.

Jeg nevnte innledningsvis at uklar og upresis språkføring er en større utfordring enn f.eks. fagtermer når man leser en tekst. Faktisk vil jeg gå så langt som til å si at det er den største utfordringen. Fagtermer kan man forholde seg til. Tåke er uhåndgripelig.

Det er ikke mulig å splitte opp tåken i dens enkelte bestanddeler, men siden jeg har satt meg fore å beskrive det ugjennomtrengelige, skal jeg trekke frem enkelte ting som er typiske for tåkeskribenter:

- Misbruk av ord
- Feilkoblinger og kortslutninger
- Labyrintsyndromet
- Ukjent gjerningsmann
- Substantivsyken
- Frykten for det tomme rom

Misbruk av ord

Man kan misbruke et ord, enten ved å bruke det for ofte eller ved å bruke det på gal måte.

Misbruk av ord er ikke straffbart, men det kan få konsekvenser både for skribent og leser:

Det kan føre til ytringen blir misforstått eller feiltolket, slik at skribenten ikke når frem med budskapet sitt, eller det kan føre til at leseren irriterer seg.

Alle bransjer og yrkesgrupper har sine favorittord og -vendinger. Foruten de typiske fagtermene har jurister og politifolk et helt batteri av ord som begynner å bli utladet. Jeg skal peke på noen ord som gjerne brukes feil og som dessuten brukes så hyppig at det kanskje skyldes en betinget refleks.

Fokus

Fokus har lenge har vært et av politi-Norges favorittsubstantiver. *Fokus* betyr egentlig *brennpunkt* eller *midtpunkt*. Det går fint an å ”komme i fokus”, ”være i fokus” eller ”stille noe i fokus. Det man derimot ikke kan gjøre, er å ”rette fokus mot” eller ”inn mot”, og man kan definitivt ikke ”sette/rette utvidet/økt fokus mot/på”. Men det gjør man likevel i politiet – omtrent hver eneste dag.

Sentral(t)

bør reserveres for noe som virkelig er sentralt, ellers blir det utvannet. Dessuten er det ingen grunn til å skrive at noe er ”særlig sentralt”. Hvis noe først er sentralt, er det unødvendig å sentralisere det.

Betydelig

bør reserveres for noe som virkelig er betydelig, ellers mister det sin betydning og blir ubetydelig til slutt. Skribenter i politiet og påtalemyndigheten bruker nokså konsekvent ”i betydelig grad” i stedet for ”ofte”, ”mye” eller ”mange”.

Formentlig

Dette er et refleksord som settes inn over alt hvor politifolk og jurister ønsker å moderere ytringene sine. På TV fortalte en politimann at to kvinner i Oslo nylig var blitt fraranet bilen sin i byen ”av en mann med et formentlig skytevåpen”. Hva er et formentlig skytevåpen?

I forhold til

Uttrykket *i forhold til* invaderer stadig nye territorier. I politiet brukes det nærmest automatisk i alle tenkelige og utenkelige sammenhenger. (På et internt møte hos oss brukte en person dette uttrykket elleve ganger i løpet av et fem minutters innlegg.) Nå er uttrykket blitt så tynnslikt at det nesten er gjennomsiktig. Det brukes mest som fyllekalk og er som regel helt overflødig. Eksempel:

- Statsråden uttrykte enighet *i forhold til at* en bør se på en større grad av samordning av myndighetenes ansvarsforhold for skipsfarten i Norge

I stedet kunne skribenten ha skrevet:

- Statsråden var enig i at de ulike myndighetenes ansvar for skipsfarten i Norge bør samordnes bedre.

Feilkoblinger og kortslutninger 1

Av og til kombineres ord som har lite eller ingenting med hverandre å gjøre. Det kan føre til at meningen forsvinner eller blir snudd på hodet. Her er noen eksempler på logisk kortslutning eller brist.

”Henlegge overtredelser”

- Før den tid ble overtredelsene som oftest bare henlagt.

En overtredelse er det samme som et lovbrudd, altså en straffbar handling. Man kan ikke henlegge en handling. Følgelig kan man ikke henlegge en overtredelse. Derimot kan man henlegge en *sak* som er åpnet *på grunnlag av* en overtredelse.

”Håndheve brudd på straffeloven”

Å *håndheve* betyr å kontrollere og sørge for at en lov eller en bestemmelse blir overholdt. Det er *loven* som håndheves. Likevel er det forbausende mange jurister som skriver om *håndhevelse av brudd på lovverket*. Hvis man skal håndheve et brudd, bør pasienten sitte eller ligge stille, og gipsen bør være blandet på forhånd. At brudd kan medføre hevelser, er en helt annen historie. Det er altså *lovverket* som håndheves, ikke bruddene.

Dette var eksempler på logisk kortslutning eller brist ved umulige ordkombinasjoner. Logisk brist kan også oppstå når et ord eller et setningsledd er utelatt, eller når en setning rett og slett ikke er godt nok gjennomtenkt, slik at meningen blir en annen enn den tilsiktede.

Feilkoblinger og kortslutninger 2

Her er et utdrag av en tekst som handler om forurensning til sjøs.

- ”Ratifikasjonen av Havrettskonvensjonen satte begrensninger for utmåling av straff mot besetning på utenlandske skip i og utenfor sjøterritoriet. Artikkel 230 bestemmer at bare bøter kan anvendes ved overtredelse utenfor indre farvann. *Fengsel kan dog nyttes i sjøterritoriet*, hvis det foreligger en forsettlig og alvorlig forurensningskriminalitet.”

Nå vet jeg hva Norge skal bruke oljeplattformene til den dagen brønnene går tomme. De skal bli fengsler!

Labyrintsyndromet

- ”Av særlig betydning medfører reformen hjemmel i strl § 216 a for å bruke kommunikasjonskontroll (tidligere telefonkontroll) ved alle alvorlige straffesaker med en strafferamme på minst 10 års fengsel, foruten dagens hjemmel i overvåkningssaker og i narkotikasaker og at avlyttede samtaler kan brukes som bevis i straffesak (i motsetning til den nåværende ordning).”

Dette er et eksempel på hva jeg ville kalle verbalt labyrintsyndrom. Skribenten har viklet seg inn i en setning som det er uråd å komme ut av. For det første er setningen i lengste laget (51 ord). For det inneholder den mange innskudd/underordninger. For det tredje er det virkelig noe som mangler. Her er et forsøk på å komme ut av labyrinten:

- I dag har politiet mulighet til å benytte telefonkontroll i overvåkingssaker og narkotikasaker. Opptak av avlyttede samtaler kan brukes som bevis i straffesaker. Noe av det viktigste ved reformen er at straffelovens § 216 a nå gir mulighet for bruk av kommunikasjonskontroll – tidligere kalt telefonkontroll – i etterforskning av alvorlige forbrytelser med en strafferamme på minst 10 års fengsel.

Men vi har fremdeles ikke nøstet oss ut av denne labyrinten. Det er fortsatt en del som gjenstår. Det er uklart hva innholdet i parentesene – ”(i motsetning til den nåværende ordning)” – viser til. Hva er i motsetning til den nåværende ordning, og hva er den nåværende ordning? Videre er det uklart hva ”... og at...”- setningen viser til. Her glir nemlig setningene over i hverandre. Først nevner skribenten dagens ordning. Uten å markere noe skille mellom dagens ordning og den nye ordningen setter han deretter inn en parentes, som vitner om at en del av den foregående setningen gjelder den nye ordningen. Men hvor starter egentlig denne delen? Det står ikke noe skilletegn der. Viser ”...og at...”-setningen til endringene som kom med reformen, eller til det som gjelder i dag? Hvis leseren er jurist med god innsikt i lovverket, vil han/hun kanskje forstå, men hvis ikke – ? Jurist eller ikke jurist: Setningen er uansett for lang og kronglete.

Ukjent gjerningsmann

Til tross for at mye av politiets arbeid går ut på å identifisere en gjerningsmann, foretrekker politifolk og jurister upersonlige konstruksjoner eller setninger uten noen klar agens. I stedet for å skrive at noen spiser sjokolade, skriver de at det spises sjokolade, eller at det foretas sjokoladespising. Ansatte i politiet og påtalemyndigheten, som så mange andre i offentlig sektor, foretrekker en upersonlig uttrykksmåte.

Hvem er gjerningsmannen?

- Det skal kontinuerlig rettes oppmerksomhet mot saksbehandlingstiden for å sikre stadig fremdrift i etterforskningen og så vidt mulig unngå liggetid.

Smaker ikke dette av ansvarsfraskrivelse? Et betimelig spørsmål i denne og svært mange andre sammenhenger, ikke minst i politiet, er: Hvem er gjerningsmannen?

Eksempler på upersonlige konstruksjoner som skaper misforståelser

I en norsk småby oppdaget politiet at mindreårige fikk kjøpt alkohol på en pub. Politiet aksjonerte. Til avisen uttalte en politimann:

- Det foregikk overskjenking av personalet. (*Hvem ble full?*)

I tidsskriftet Norsk Øko-forum står det om skattesaker:

- Det er svært viktig å ha en tett oppfølging av politiet. (*Skal politiet følges opp eller følge opp?*)

Her ser vi at motviljen mot å bruke en vanlig aktivsetning fører til at budskapet blir uklart og kan misforstås.

Substantivsyken

I stedet for å bruke en verbfrase, foretrekker mange i politiet å bruke et verbalsubstantiv og et tomt verb. Dette kaller språkekspertene for *substantivsyke*. Eksempler:

- | | | |
|--------------------------|---|------------------------|
| ☹ utføre passordknekking | ➔ | ☺ knekke passord |
| ☹ realisere | ➔ | ☺ utveksle informasjon |
| | | informasjonsutveksling |
| ☹ foreta en vurdering | ➔ | ☺ vurdere |

Frykten for det tomme rom

Hva skyldes egentlig denne ordrikheten? Hvorfor bruker jurister og politifolk så mange overflødige ord som tåkelegger budskapet? Tror de at de ikke vil bli tatt alvorlig eller at de mister anseelse hvis de fatter seg i korthet? Når man snakker, kan man gjøre det meget langsomt og legge trykk på hvert ord slik at andre tror at det man sier er viktig og at man uttaler seg med tyngde. Når man skriver, har man ingen slik mulighet. I stedet kan man fylle opp papiret med så mange ord som mulig for at ikke budskapet skal virke platt eller banalt.

Kan det tenkes at jurister og politifolk (og alle andre som uttrykker seg kronglete og uklart) rett og slett lider av en frykt for det tomme rom? Jeg vet ikke. Men jeg må innrømme at tanken har slått meg.

La oss se på noen eksempler på formuleringer som *kan* være utslag av en slik frykt.

1. Utdrag av høringsuttalelse

☹ Det er behov for å tenke igjennom hvordan man kan foreta mottrekk i form av tilpasninger og endringer i politiets nåværende metoder og aktiviteter. (24 ord)

Hvem skal tenke? Hvem er ”man”? Hva skjer her? Hva må gjøres? Setningen kan skrives om slik:

☺ Politiet bør vurdere å endre eller tilpasse sine metoder og handlinger for å motvirke dette. (15 ord)

2. Utdrag av brev fra advokat

- Det vises i denne sammenheng til at retten aldri før sent før på høsten rett før retten kom med sin kjennelse rett før slutten av november, hadde hatt, eller hadde gitt uttrykk for motforestillinger med hensyn til det forbehold jeg hadde tatt når det gjaldt berammelse av saken.

Dette kan kanskje kalles helgardering?

Her er enda et eksempel på en skribent som fyller opp arket med ord, og som antagelig er usikker på hvor han befinner seg i landskapet:

3. Utdrag av tidsskriftet *Politinytt*

- Sammenhengen mellom kriminaliteten innenfor Grenlandsområdet er åpenbar, påpeker departementet som legger til at denne har forgreninger til Kragerø politidistrikt, særlig langs E18, men også er delvis knyttet sammen med kommunikasjonslinjene via Drangedal til den vestlige delen av dagens Telemark politidistrikt.

Dagens oppgave: Finn den skyldige og fem feil – fortrinnsvis langs E18.

Det ser ut til at det er allmenn enighet blant ikke-jurister om at det juridiske språket er uklart. Jeg tror det må være en grunn til at den svenske klarspråksgruppen er tilknyttet nettopp Justisministeriet. Dessverre har vi ikke noen tilsvarende gruppe i Norge.

Helt til slutt kan jeg nevne at jeg har skrevet et språkopplysningshefte spesielt for politifolk og jurister, nettopp for å hjelpe dem til å uttrykke seg klarere og enklere. Norske forlag vil ikke utgi dette heftet fordi de mener at det ikke er marked for det. Ingen politifolk eller jurister vil kjøpe det, mener forlagene – og det har de antagelig helt rett i. Politihøgskolen i Norge har for øvrig sluttet med norskundervisning. Likevel vil jeg forsøke å få heftet utgitt og distribuert innen for politietaten, for det finnes språkinteresserte mennesker i politiet og påtalemyndigheten også.

Controlled Language promoting readability and Tone-of-Voice

Lina Henriksen, Bart Jongejan, Bente Maegaard
Center for Sprogteknologi, University of Copenhagen
Njalsgade 80, DK-2300 Copenhagen S, Denmark
{lina, bart, bente}@cst.dk

Introduction

The opportunities offered by language technology for supporting and streamlining document production are being increasingly exploited by companies for all types of documents. This is the case not only at the level of using correct terminology and correct grammatical structures etc, but now also at the level of supporting the right Tone-of-Voice of the corporate language. Companies are increasingly interested in developing a language style that will communicate their brand values to customers in order to create and maintain good customer relations. The Tone-of-Voice phenomenon is however not only interesting in connection with the marketing efforts of private companies; the public sector can also benefit from using a suitable Tone-of-Voice in order to attract the reader's attention, create commitment and achieve the desired reader response. The present paper presents results in this area achieved in the Danish VID project (Viden og Dokumenthåndtering med sprogteknologi – Knowledge and Document Handling with Language Technology). VID is headed by Center for Sprogteknologi (Centre for Language Technology). The project group includes a number of Danish companies, and two of those, namely Bang & Olufsen Audio Visual and Nordea AB, are both working in the domestic as well as the export markets, and need to express themselves in many languages. For both of them, the corporate language is English. Bang & Olufsen and Nordea want automatic support for their writing of user documentation, corporate communication texts etc.

Both companies aim at high quality texts. Both companies are high profile, and they

have developed a corporate image which should be supported by the language used in the written documentation. I.e. if the company image signals 'solidity', 'loyalty', 'quality', 'creativity' or 'design', such characteristics should also be signalled by the language of their documentation.

Objectives

Consequently, the aim of this study is twofold: on the one hand we will on the basis of company texts establish a set of Controlled Language (CL) rules promoting clarity and readability and investigate to which degree these rules correspond with existing CL rules. On the other hand we will perform an analysis of the linguistic phenomena used in the texts in order to achieve a particular Tone-of-Voice and develop linguistic specifications which can be used in an authoring tool with Tone-of-Voice support.

The result of this investigation is depending on CL techniques to a very high degree. However, the type of language we are defining, and for which we are developing ideas for authoring support, is not an ordinary CL. It has some features that are different from and perhaps in some ways even in contradiction to, ordinary CL.

An ordinary CL is often used in connection with documentation and manuals where **readability** is considered the prime factor. Tone-of-Voice in this context concerns definition of a style of communication reflecting a company's **corporate image** taking the receiver and type of message into consideration as well. This may require other types of expressions and other means than those preferred by traditional CL.

At the same time, the fact that ordinary CL basically aims at readability, does not in itself contradict the aim for high quality language.

In fact it is one of the qualities of high quality language that it is readable! So, we feel that Tone-of-Voice features are a natural extension to CL, and that it seems that a pretty large portion of these features may be expressed through the same types of rules as for CL.

Controlled language promoting readability

As mentioned above, controlled languages are traditionally concerned with readability and they enhance readability through simplicity, obtained by for example simplified sentence structures and sometimes a very constrained vocabulary.

In the VID project, the companies started out by defining rules that improves readability. They did this on the basis of their own ‘style

guides’ and written ‘language policy’ documents, as well as their own texts using their long experiences as text- and copywriters, but without research-based or formalized knowledge of the field of controlled language. Still, the two rule sets developed were nearly identical and they were also very similar to the AECMA¹ rule set. The companies developed about 40 main rules which can be classified into the categories of lexical, syntactic and textual rules.

The lexical rules include various restrictions on the use of vocabulary concerning for example the use of terminology, abbreviations, currencies and numbers, pronouns, superlatives and other word types.

The syntactic rules concern restrictions on for

Sub-categories of lexical rules	Applied by company
Restrictions on use of vocabulary: <i>e.g. only use established terminology, avoid foreign words, avoid complicated words if a simple word exists (lists of ‘allowed/forbidden’ words created).</i>	Bang & Olufsen and Nordea
Restrictions on use of abbreviations and acronyms: <i>only established, including domain/company specific, abbreviations and acronyms are allowed</i>	Bang & Olufsen and Nordea
Rules regarding currencies and numbers: <i>e.g. rules for using numerals and letters</i>	Nordea
Restrictions on use of superlatives	Bang & Olufsen and Nordea
Ruling out word division	Bang & Olufsen
Rules regarding use of pronouns: <i>e.g. always use ‘you’ instead of ‘the customer’ and ‘we’ instead of ‘the bank/the company’</i>	Bang & Olufsen and Nordea
Rules regarding date and time format	Nordea
Restrictions on use of slang, idioms and metaphors	Bang & Olufsen

Sub-categories of syntactic rules	Applied by company
Restrictions on use of verb tenses: <i>prefer the present tense, past tense, imperative or infinitive.</i>	Bang & Olufsen and Nordea
Rules regarding use of modals: <i>e.g. do not use 'shall' use instead 'must', use only 'can' in the sense 'ability', use only 'may' in the sense 'possibility'</i>	Nordea
Restrictions on use of participles	Bang & Olufsen and Nordea
Rules regarding use of prepositions: <i>not more than 2 prepositional phrases in a row</i>	Bang & Olufsen and Nordea
Rules limiting the number of subordinate clauses: <i>avoid more than 2 subordinate clauses</i>	Bang & Olufsen
Restrictions on the length of noun phrases: <i>not more than 3 nouns</i>	Bang & Olufsen and Nordea
Rules regarding sentence structures	Bang & Olufsen and Nordea
Avoid nominalisations	Bang & Olufsen and Nordea
Restrictions on the use of passive: <i>avoid the use of passive sentences when possible</i>	Bang & Olufsen and Nordea

example use of verb tenses, modals, participles, prepositions, subordinate clauses, the length of noun phrases, the passive voice and sentence structures. The primary function of textual rules is to restrict the information

load in sentences, headings, paragraphs etc. In the VID report no.1 "Kontrolleret sprog" these rule sets promoting clarity and readability are described in detail. The below tables provide an overview of the CL rules.

Sub-categories of textual rules	Applied by company
Restrictions on sentence length: <i>4-25 words</i>	Bang & Olufsen and Nordea
Rules limiting the use of parentheses: <i>use of parentheses restricted to specific purposes</i>	Bang & Olufsen
Restrictions on paragraph length: <i>not more than 13 sentences in a paragraph</i>	Bang & Olufsen and Nordea
Restrictions on information load in a sentence	Bang & Olufsen and Nordea
Restriction on length of headings	Bang & Olufsen and Nordea
Limit the number of ideas presented in one sentence	Bang & Olufsen and Nordea

Figure 1: Selection of CL rules promoting readability

Traditional CLs and Tone-of-Voice phenomena certainly share the same universe and in many ways CL rules are an inherent part of Tone-of-Voice as clarity and readability will usually be considered basic and essential elements in order to get the message across and establish good relations to the customer.

Some rules promoting clarity and simplicity and used in many controlled languages are however hampering when it comes to expressing a corporate image. Some examples are rules stipulating for the vast majority of a word collection that one word can only have one meaning and one word can only belong to

one part of speech (e.g. *drink* is a verb, not a noun). These rules are much too restrictive when the goal is to express a corporate image as this will usually also require a vivid, subtle and varied language. It is of course a delicate balance where rules promoting a clear and simplified writing style should never be confused with rules promoting a simplistic writing style.

Tone-of-Voice rules are concerned with emotion and not necessarily always simplicity. It is often the words and phrases surrounding the core message that constitute an original Tone-of-Voice and cutting away

these elements may simplify the text, but may also mean a loss of emotion and nerve.

Controlled language promoting Tone-of-Voice

As indicated in the above short description of the readability rules these rules primarily discourage linguistic phenomena that are actually correct use of the language. These phenomena should still be avoided when possible as they do not promote readability. The rules do however not regulate all the remaining words and sentence structures.

Though Tone-of-Voice rules are not a fixed set of rules that can be clearly separated from readability rules, Tone-of-Voice rules are not as much a matter of discouraging, but more a matter of encouraging certain linguistic elements in the text. These rules will optimise the use of the remaining language by encouraging the use and controlling the frequency of language phenomena that particularly emphasize certain elements of the corporate image.

Tone-of-Voice is to some extent, though not solely, expressed through the choice of words. In the following we will especially concentrate on Tone-of-Voice in relation to choice of words as the use and frequency of words are relatively easy to control automatically and certainly in line with traditional CL rules. However, we will also investigate certain grammatical phenomena, some of which are already, as we shall see, included in the CL rule collection. Our purpose will be to pinpoint the language characteristics of a text promoting a particular Tone-of-Voice.

Methods for analysing the concept Tone-of-Voice and the way it is expressed by the two companies have to draw upon elements from discourse analysis, and in this case we have been inspired by the sender - receiver - message model (Fairclough 1989).

This model suggests basically that the discourse has three main elements: the *sender*

or producer of the message, the *receiver* and the *message* itself. The sender in our case is the company, Nordea or Bang & Olufsen. The receiver is a potential customer, a costumer, or maybe for some text types, the press or more generally the public. And finally the message is what the sender wants to say.

The sender-receiver-message model says that the form and style of a text depends on the triangle. This means that texts from the same company will normally differ depending on the receiver and the message – but the company's personality values remain the same.

Company personality values

The definition of a company specific language policy including Tone-of-Voice aspects will require an analysis of the sender. We believe this involves a distillation of the company's key personality features, i.e. the company's values, tasks, goals, missions and the promises it wants to make to its customers and the society. The personality of the sender is static (as the company and its values remain the same within a given period) and in our opinion constitutes the core of the Tone-of-Voice phenomenon.

The companies in the VID project, Bang & Olufsen and Nordea, both have very clear descriptions of their corporate values.

Nordea's key personality values are:

Informal, Committed to people and Embraces change and challenge. Bang & Olufsen's personality values are: *Excellence, Originality and Passion.*

Company profile

A definition of personality values is one perspective of the sender. Another one is definition of the company profile in terms of what the company wants to offer to its customers. Judy Delin (2001) has described how the below Brand Analytics framework can be used to analyse a company's profile.

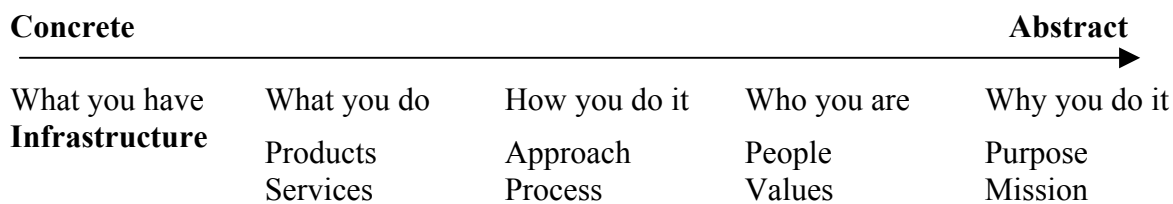


Figure 2: Enterprise IG's Brand Analytics continuum

In this context the Brand Analytics framework can for example be used to determine how personality values are expressed in existing texts - or how they should be expressed. A vocabulary or grammatical feature reflecting a particular personality value could for example mainly be used in connection with statements about the company's infrastructure, its products and services or perhaps the people constituting the company. It is important to use the language features intentionally and felicitously in order to reflect the company image appropriately. One company might find it useful to emphasize the very concrete elements that are offered to the customer as for example the infrastructure or the products and services whereas another company would rather emphasize the more subtle values they offer.

Language features reflecting Tone-of-Voice

Inspired by studies of especially Norman Fairclough (1989) and Judy Delin (2001) we have identified a selection of language features that contributes to convey a company image and that could potentially constitute part of an authoring tool. These language features can be divided in two categories: vocabulary and grammar.

Vocabulary

A definition of the sender's personality values permits an analysis of the kind of words or phrases that particularly emphasize these values. Analyses of text corpora² from both

companies consisting of 'good' texts with the right Tone-of-voice revealed collections of value-laden words that convey each personality value. Dependent on the purpose of a particular text, words from each collection - or selected collection(s) - should then appear in the text. Below we show a few selected value-laden words from each personality value.

Nordea value-laden words:

Committed to people: reliable, ensure, safe, well-organised, qualified, opportunity, benefit, lower costs, local knowledge, personal, private, seamless look and feel, easy access

Embraces change and challenge: aim, business goal, strategic, unique, forefront, ambitious, innovative, change, improve, facilitate, minimise, optimise

Informal: your, you, own, we, us, our

Bang & Olufsen value-laden words:

Excellence: authentic beauty, elegant, enhance, exact, exclusive, perfect, powerful, precision, pure, quality, seamless, simplicity, spectacular, striking, strong, stunning, ultimate, thorough, genuine

Originality: comfortable, design language, flexibility, future, idea, intelligence, intuitive, new, original, progressive, powerful

Passion: dreams, enjoy, enjoyable, entertainment, experience, freedom, harmony, inspire, you, your, we

It may be surprising to see that personal pronouns form part of the *Passion* value, but passion in this context also concerns creation of a close relationship to the customer and this is not achieved by using the 3rd person (e.g. 'the bank' and 'the customer') when

² The Nordea corpus contains 196,748 words in 92 texts and the Bang & Olufsen corpus contains 87,301

words in 25 texts

referring to the sender or the receiver (this also forms part of a CL rule, see section 2 *Controlled language promoting readability*).

Grammar

The below grammar features should of course be used in accordance with company personality values as well as company profile. We have however not related the grammar features to Nordea's and Bang & Olufsen's values/profiles as this would require a too lengthy and detailed description for this paper. However, below we give a few examples of how a particular grammar feature may support a certain position in the Brand Analytics continuum.

Who does what to whom

One interesting grammar category concerns the processes or actions involved in the text in terms of 'who does what to whom'. Agency, active/passive sentences, nominalisations etc. are of course interesting aspects in this context, but these aspects already form part of the CL readability rules, see section 2 *Controlled language promoting readability*. Another aspect concerns the semantics of the verbs used in sentences where the sender or the receiver is the grammatical subject. The sender can for example choose to offer, suggest, persuade or tell customers to do things and the sender can choose to be a very active 'doer' or a very passive one expecting the receiver to do things. Furthermore, different aspects of the sender can be put in focus according to the company profile. For example in one Bang & Olufsen text type the 'doer' is usually the products, not the company itself: *BeoSound 9000 makes a bold statement...*, *BeoVision 5 finds channels...*, *BeoVision 5 sets new standards...*. This feature supports a 'What you do' position in the Brand Analytics continuum.

The sender's mission

Mental verbs are also important as they express the sender's wish, desire, opinion etc., and may thus be used to express the mission and the target of fulfilling the mission, - when the grammatical subject is the sender. Below we give some examples, organised in two sets of verbs, first the 'desire' set of verbs, and secondly the 'think and utter' set of verbs.

'Desire' verbs: *Will, wish, desire, want, crave for, seek, demand, ask for, request, allow, permit, forbid, prohibit, strive, endeavour, strain, aim, attempt, try.*

'Think and utter' verbs: *Think, hope, intend, mean, suppose, consider, deem, feel, mean, say, remember, recollect, understand, comprehend, perceive, grasp, realize, gather (meaning 'understand'), expect, anticipate, perceive, comprehend, know, suspect, speak, tell, confirm, affirm, admit, acknowledge, confess, declare, remind, answer, reply, urge, recommend, believe.*

In one Nordea text type there are for example many sentences containing *we expect...*, *we anticipate...*, *we consider...*, *we aim...*. This feature supports a 'Why you do it' position in the Brand Analytics continuum.

Here, we have concentrated on verbs as verbs are the traditional way of expressing acts of will, but of course other parts of speech may be used as well, in particular adjectives. E.g. desire can be expressed not only by the verbs given above and similar verbs, but also by *be anxious to*, and the mental state of being sure by expressions like *be sure of, be certain of, be confident that*. We have chosen not to include adjectival expressions here, but others may prefer to include them. Adjectival expressions will be particularly needed if emotions as happiness, joy, despair are to be expressed.

Customer relations

The sender establishes relations between the sender and the receiver. Modality is one of the grammatical features that can contribute to sender (or perhaps receiver) authority. Modality may be expressed through modal verbs, but also through adverbs and tense. We

should note that modal verbs are often ambiguous, e.g. *may* is able to express possibility as well as permission (*it may happen, you may go now*) and *can* expresses permission, possibility or ability - the latter two sometimes with a touch of a cautious or reluctant attitude – (*you can have an orange, if you settle your payments we can offer you..., we can give you sound advice*).

Conclusion

The results of the VID project indicate that there seems to be a rather large consensus on the kind of language features that should be applied in order to produce clear and readable texts in English. Though the companies in the VID projects worked with readability rules separately and without formal knowledge of the field they still developed rule sets that were quite similar and also similar with the AECMA rule set. Therefore, if a company wishes to implement a CL promoting readability a reasonable strategy would be to use an existing CL (as for example AECMA) as a ‘pool of selectable rules’ and perhaps add a few company specific rules. Though Tone-of-Voice rules are deeply anchored in readability rules Tone-of-Voice rules are much more company specific and a ‘pool of selectable rules’ cannot as easily be assembled, but there are some guidelines. Our investigations have shown that inclusion of Tone-of-Voice in a CL requires a definition of company values and profile. On the basis of these aspects word collections representing each value can be assembled and appropriate language features from the grammar categories mentioned can be selected to reflect the desired values and profile.

5 Acknowledgements

We thank all VID-participants, but especially Sys Bundgaard and Lone Bræmer from Nordea and Anita Vestergaard and Anette Johansen from Bang & Olufsen for their valuable contributions.

References

- AECMA Simplified English, PSC-85-16598, A Guide for the Preparation of Aircraft Maintenance Documentation in the International Aerospace Maintenance Language
- Delin, Judy: *Language and Brand Position*, Enterprise IDU, 2001
- Fairclough, Norman: *Language and power*, Longman, UK, 1989
- Henriksen, L., B. Jongejan, B. Maegaard: Corporate Voice, Tone-of-Voice and Controlled Language Techniques, in: Proceedings of LREC, Lisbon, 2004
- Henriksen, L., B. Jongejan, B. Maegaard: Kontrolleret sprog, VID-rapport nr. 1, CST, 2003
- Kamprath, C, Adolphson, E, Mitamura, T and Nyberg, E: Controlled Language for Multilingual Document Production: Experience with Caterpillar Technical English, in: Proceedings of CLAW, Pittsburgh, 1998
- Mitamura, Teruko: Controlled Language for Multilingual Machine Translation, in: Proceedings of Machine Translation Summit VII, Singapore, 1999
- Ng, Sik Hung and James J. Bradac: *Power in Language*, Sage Publications, Newbury Park, 1993
- O'Brien, Sharon: Controlling Controlled English. An Analysis of Several Controlled Language Rule Sets, in: Controlled Language Translation, Proceedings of the EAMT-CLAW 03 Conference, Ireland, 2003

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.

Kva kan næringslivet gjere? Kort samandrag av innlegget

Siri Bjerke, direktør i Næringslivets Hovedorganisasjon

Siri Bjerke frå NHO – Næringslivets Hovedorganisasjon – kom for å svare på kva næringslivet kan gjere, og ho såg spørsmålet i samanheng med kva NHO gjer på området språk og kommunikasjon. Ho refererte til undersøkingar som viser at mange vaksne ikkje forstår ord som gjeld økonomi, og kunne slik stadfeste det andre på konferansen hadde vore inne på. Slik manglande forståing er eit demokratisk problem, som næringslivet har ein del av ansvaret for.

NHO har mange tusen medlemsbedrifter, dei fleste er små. For mange av dei er offentleg språk eit stort problem, og NHO ønskjer difor at lovverket blir forenkla.

Det er eit problem for NHO at dei ikkje når fram med budskapen sin. Det er ei utbreidd oppfatning at NHO rett nok er truverdig og påliteleg, men at det òg er ein utilgjengeleg organisasjon som bruker vanskelege ord og uttrykk. Ho understreka at det kan vere ord og uttrykksmåtar som ikkje når fram, men det kan òg vere meir kompliserte samanhengar. I media er det mykje forenkling av slike forhold, med spissformuleringar og konfliktsøking, og resultatet av det kan lett bli negativt.

I kommunikasjonen med omverda legg NHO vekt på fleire grunnleggjande ting, ikkje minst kva verdigrunnlag som kjem fram i tekstene. Bjerke nemnde fleire tiltak dei har tru på: Dei held skrivekurs for tilsette, dei har utplassering av byråkratar i NHO og bedrifter, og dei arbeider for eit samarbeid mellom kulturlivet og næringslivet. NHO vender seg mot ungdom gjennom ungdomsbedrifter og har ei eiga nettside for ungdom.

Fra ord til handling

Av Sissel Mossing, informasjonsrådgiver i Kommunal- og regionaldepartementet

Fra vanskelig språk til lett forståelig kan det være en lang vei å gå. Det har vi fått erfare når vi har utviklet et offentlig nettsted for barn og ungdom om flyktninger og innvandring: Barnas og ungdommens innvandringsportal, BIP.

Tidligere har jeg blant annet vært lærer i barne- og ungdomsskolen og jobbet som flyktningkonsulent. Språket har alltid vært sentralt, både som lærer og flyktningkonsulent. Som lærer er det naturlig å bruke et språk som barna forstår. Det var i arbeidet med asylsøkere og flyktninger at jeg virkelig ble bevisst på hvor vanskelig det offentlige språket var. Fikk flyktninger et svar fra for eksempel et sosialkontor, så var det nesten umulig for meg (som snakker norsk) å forstå budskapet i brevet. Jeg ble mer og mer oppmerksom på hvor lite tilgjengelig det offentlige språket ofte var og er.

Som informasjonsmedarbeider i Kommunal- og regionaldepartementet er arbeidsoppgavene mine hovedsakelig å sørge for at den politiske ledelsen er mest mulig i media, språkvaske, skrive enkelt, arrangere pressekonferanser og presseseminarer. Språk og kommunikasjon er en naturlig del av hverdagen min. Når i tillegg vår norske innvandringsminister og Høyre-leder Erna Solberg er "min" statsråd, så generer også det en del pressekontakt. (Hun kom som nr. 4 på en liste over dem som flest ganger ble omtalt i media uka før det nordiske språkseminaret på Kongsberg i november 2004. Foran henne var de amerikanske presidentkandidatene Bush og Kerry, og treneren av det norske landslaget i fotball, Åge Hareide.) Erna Solberg er en dame med et klart språk og et klart budskap, hun er bevisst hva hun sier, og få er i tvil om hva hun mener og står for.

Innvandrings-informasjon

Kommunal og regionaldepartementet er et departement som dekker mange områder, alt fra kommuneøkonomi, bolig og bygg, valg, både kommune- og stortingsvalg og sametingsvalg, til asyl- og innvandringspolitikken, som er mitt arbeidsfelt. Det er et krevende, men veldig interessant område. Det er et område som mange i Norges land har meninger om, men det er et fagfelt som inneholder mange lover, en mengde forskrifter, og selvfølgelig ord og uttrykk som ikke alltid er like lett å forstå. Som eksempel kan nevnes forskjellen på flyktning og

asylsøker, oppholdstillatelse og arbeidstillatelse, hva er integrering, hva er utlendingsloven, hvorfor kommer de hit, osv.

Når det gjelder lover og forskrifter, stortingsmeldinger og andre stortingsdokumenter, aktuelle opplysninger osv., finnes dette på våre internettsider. På nettstedet vårt www.krd.dep.no legger vi ut alt som er aktuelt for vårt departement. Dette nettstedet er en del av ODIN, som er et felles nettsted for både departementer og regjering. Her er alle departementene samlet under samme struktur og har som mål å være en offentlig informasjonskanal. Vi jobber med språket og prøver å få stoffet så lett tilgjengelig som mulig. Kanskje er det ikke alltid like lett å forstå for en menig mann eller kvinne, men hensikten er god. Det er et nettsted som vi har lagt mye arbeid i. Språket er ikke alltid like lettlest, men det er ikke alt vi som informasjonsrådgivere har muligheten til å påvirke. Vi gjør så godt vi kan. Vi forsøker å motivere juristene til å uttrykke seg enkelt og klart, det er ikke lett! Selvfølgelig er nettstedet vårt tilpasset voksne lesere som nok har en viss interesse for stoffet. Kommuneansatte og journalister er de største brukergruppene. Om de alltid forstår det som er å lese på nettstedet, er ikke alltid like sikkert. Det er noe som nok statsråden vår, Erna Solberg, også har erfart. Ofte må hun drive voksenopplæring når det gjelder forskjellige begrep på innvandringsfeltet.

Dette som et bakteppe for hva som skjedde høsten 2003:

Statsråden hadde hørt om en gutt i en barnehage som spurte hvem kommunen var. Lekeapparatene skulle rives, og det var ikke særlig populært. ”Skurken” var altså kommunen, men hvem var denne kommunen? Ikke lett å svare på, men det førte til at statsråden fikk ideen om en internettportal på asyl- og innvandringsfeltet tilpasset barn og ungdom – og så lett forståelig at også journalistene kunne bruke den, sa hun!

Dermed fikk Informasjonsenheten (mitt arbeidssted) ballen fra statsråden, og vi måtte sette i gang.

Tilpasset barn og ungdom

Oppdraget og målet var ganske greit: Vi skulle lage en internettportal som skulle bidra til å øke kunnskapen om asyl, flyktning, innvandring og integrering, tilpasset barn og ungdom.

Målgruppen var ikke vanskelig å definere:

- Skoleelever som ønsker å bruke portalen i oppgave- og undervisningssammenheng
- Lærere som ønsker støtte i undervisningen i samfunnsfag
- Journalister som skal få en grei innføring i fagområdene
- Allmennheten i bredere forstand for å få basiskunnskaper på områdene.

Så langt var alt greit. Men hva skulle vi gjøre videre?

Skulle vi lage en lenkesamling, hjelper det? Blir det noe enklere språk av det?

Skulle vi legge inn noen forståelige forklaringer på de vanskelige ordene og uttrykkene som vi bruker? Legge dem inn på våre sider med enkle forklaringer – det holder ikke. Eller skulle vi lage en OSS-liste over ofte stilte spørsmål? Det var ikke det statsråden ville ha.

Fakta og historier

Etter flere diskusjoner internt i informasjonsenheten og samtaler med politisk ledelse ble det enighet om at portalen skulle inneholde:

- Fakta om asyl, innvandring og integrering i Norge, herunder hvilke internasjonale konvensjoner og avtaler Norge har forpliktet seg på (vanskelige uttrykk)
- Oversikt over utlendingsforvaltningens oppbygging
- To historier som beskriver søker-saksgangen
- Oversikt over hvor leseren/brukeren kan finne mer informasjon/lenker til aktuelle informasjonsbanker på Internett (departementet, Utlendingsdirektoratet, osv.)
- Oversikt over aktuelle organisasjoner som arbeider på saksområdene (Flyktningerådet, Norsk organisasjon for asylsøkere osv.)

Det ble nedsatt en arbeidsgruppe med representanter fra:

- Innvandringsavdelingen i departementet
- Læringssenteret, Oslo
- Utlendingsdirektoratet
- En ev. to skoleklasser som kan teste ut siden
- Informasjonssenheten i departementet, ved meg, som leder av gruppen

Og en fremdriftsplan ble skissert:

- Januar 2004: Skisse til opplegg utarbeides

- 2. februar 2004: Prosjektleder starter opp arbeidet
- April/mai 2004: Ferdiggjøring av portalen og presentasjon av den, foretatt av kommunalministeren

Prosjektleder

På dette tidspunktet gikk vi ut fra at portalen skulle ligge på departementets internettsider under det statlige fellesnettet ODIN og at det ikke trengtes spesielle midler til utvikling av det nye nettstedet. Vi skulle bruke publiseringsverktøyet til ODIN – billig og greit, det vil si gratis.

Men vi oppdaget snart at dette ikke gikk. I tillegg var arbeidskapasiteten på avdelingen vår allerede nokså fullbooket. Informasjonsenheten ansatte derfor en prosjektleder for tre måneder for overhodet å komme i gang med arbeidet.

Etter en gjennomgang av ODINs tekniske plattform kom vi fram til at denne satte en del begrensninger når det gjelder grafisk utforming og presentasjon. Disse begrensningene gjorde at målgruppene var vanskelig å nå fram til.

Det ble også gjort en del undersøkelser om hva ungdom var interessert i og hvilke virkemidler som måtte tas i bruk, både interaktivitet og multimedia.

Ungdom i denne alderen setter høye krav til teknologien, men gir fort opp hvis de ikke finner fram. Det finnes solid forskning innenfor brukervennlighet på Internett som viser at brukervennlighet og tilgjengelighet ikke er det samme for barn som for voksne. Det framgår blant annet at:

- Barn og unge liker animasjoner og lyder samt hvordan ulike elementer på en side oppfører seg når de klikkes på eller berøres av musepeker.
- Barn og unge liker sterke farger og spreke fargekombinasjoner.
- Barn og unge liker bruk av mange og fargerike ikoner.
- Det er viktig med et fengende design – gjerne med 3D-grafikk.
- Barn og ungdom liker å lære gjennom problemløsning. Dette taler for interaktive løsninger som f.eks en quiz.
- De lærer bedre ved å få kunnskap gjennom kombinasjoner av tekst, lyd og visualisering.

Farvel til Odin

Vi kom derfor fram til at regjeringsnettstedet ODIN hadde et rammeverk som var lite egnet til å nå målgruppen, da preferansene nevnt ovenfor ikke er mulig å forene med ODIN. ODIN har et strengt rammeverk på grunn av oppfølging av de tilgjengelighetskravene som stilles til statlige nettsider. Disse tilgjengelighetskravene er blant annet:

- Tilgjengelighet for svaksynte og blinde – blinde benytter leselist
- Nettsidene skal vises likt i ulike typer nettlesere

Flashteknologi og skript, som styrer animasjoner og interaktivitet, er heller ikke tillatt i ODIN. Vi mente at det var mulig å finne en løsning som appellerte til målgruppen vår samtidig som kravet til tilgjengelighet blir ivaretatt i høyest mulige grad. Dette ved at vi for eksempel så bort fra helt marginale nettlesere, slik at nettstedet appellerer til majoriteten av de unge brukerne. Med en målgruppe fra elleve til 15 år regnet vi med at vi ikke ville treffe målgruppen i det hele tatt med en streng ramme, og tilgjengelighetskravene ville således virke mot sin hensikt.

Kampen om potten

Finansdepartementet har lansert en lignende portal hvor målgruppen var ungdom i videregående skole. De har høstet gode erfaringer under arbeidet og fått gode tilbakemeldinger om resultatet. De valgte å utvikle portalen utenom ODINs rammeverk med en lignende argumentasjon som jeg har gjort rede for ovenfor.

Vi valgte det samme, altså en portal utenfor ODIN. Til det trengte vi midler, det vil si penger: Søknad måtte skrives (internt i departementet) og vi fikk tildelt 275 000 kroner i prosjektmidler til forskning og utviklingsmidler, som ikke kunne brukes til lønnsmidler. Oppsettet nedenfor viser hvor detaljert og nøye det går for seg, midlene som vi søkte om fordelte seg slik:

Programmering, samt installasjon av publiseringsapplikasjonen i nettserver	7 000
Lisens publiseringssystem	20 000
Ekstern prosjektledelse (ca. 20 t. á kr 950)	20 000
Grafisk utforming	50 000
Utvikling av nettanimasjoner og interaktive applikasjoner	100 000
Opplæring	3 000
Nettløsning totalt	200 000
+ mva.	48 000
Trykking av plakater og øvrig markedsføring	20 000
Representasjon, ev. reiseregninger	7 000
Totalt	275 000

Alt dette måtte tenkes ut i forkant – før vi kunne søke om å få tildelt midlene
Beløpet måtte også ligge innenfor anbudsgrensen og på samme nivå som
Finansdepartementets prosjekt.

Vi måtte likevel hyre en prosjektleder. Prosjektlederen utarbeidet en meget detaljert kravspesifikasjon, inviterte tre aktuelle firmaer til å komme med tilbud. Møter ble holdt med representanter fra de forskjellige firmaene, og til slutt havnet oppdraget hos Netpower. Den tekniske løsningen ble levert av [Netpower](#). Designet, inklusiv design til de interaktive løsningene, ble utformet av [Pikselator](#). Oppdraget var at de skulle utarbeide en teknisk løsning som dekket alle våre spesifiserte behov.

Prosjektlederen kontaktet skoleklasser, de tegnet, snakket, diskuterte, spurte og det forelå etter hvert en viss forståelse av hva som kunne bearbeides videre.

Og så kom teksten

Etter lange og til dels harde diskusjoner i arbeidsgruppen ble det enighet om hva innholdet skulle være og hvor lette eller vanskelige hovedsidene skulle være. Hovedsidene er temasidene med undertekster.

Oppbyggingen av selve nettstedet tok også tid. Alt styres av rammer og regler i det offentlige.

Så snart strukturen på nettstedet var klart, måtte den grunnleggende teksten i nettstedet skrives inn. Lenker ville være nyttige for elever og lærere som ville fordype seg i de forskjellige temaene og som har forutsetninger til å sette seg inn i rapporter og andre lengre og tunge dokumenter.

Skriving av teksten var et krevende arbeid. Den skulle være enkel, det var viktig, men den skulle også være riktig, det var like viktig. Det ble etter hvert mange grunnleggende tekster, områder ble utvidet, og portalen tok form. Prosjektlederen gjorde det meste av dette arbeidet. Hennes ambisjoner skapte nok også frustrasjoner innad i arbeidsgruppen. I utgangspunktet var det nok ingen i Kommunal- og regionaldepartementet som hadde anelse om hvor omfattende denne portalen skulle bli.

Etter hvert ble også Innvandringsavdelingen i departementet involvert, det vil si fagfolkene på feltet. De måtte kvalitetssikre innholdet, vi på Informasjonsenheten leste korrektur. Dette var tidkrevende oppgaver, og tidsplanen holdt ikke. Fire måneder etter planlagt lansering, 22. september, ble portalen lansert, og internettportal på innvandringsfeltet var et faktum.

BIP-en på verdensveven

Etter et laaangt arbeid finnes den i dag på www.bip.no.

Det har vært en lang og ikke helt enkel prosess. Vi skal forholde oss til regler og verktøyet som vi bruker og innholdet skal være riktig.

BIP-en skal være en kunnskapsbrønn tilpasset barn og unge, men her kan også lærere og andre interesserte finne god og saklig informasjon på asyl- og flyktningfeltet. Navnet BIP er det forresten en elev som har funnet på. Det står for Barnas og ungdommens innvandringsportal.

Før BIP-en gikk på lufta fikk en 10. klasse både se og bruke den. Ungdommens tilbakemelding var positiv, de fant fram, og forstod innholdet. Lesesvake elever mente at siden var også tilpasset deres behov. Det var ikke så lange tekster at det bød på noe problem. Andre igjen mente at fordypningssidene ga noe mye nyttig informasjon. Det var

tilbakemeldingene fra lærerne også. Dessuten sa flere at det var positivt med engelske lenker i tillegg.

Dette var jo godt å høre, men så kom det negative. Fargene var helt elendige. De falt ikke i smak. Men her får vi trøste oss med at folk er forskjellige og kan skifte mening ganske ofte. Kanskje fargene er greie til våren.

Forsiden på portalen er delt inn i felter. Menyen er på venstre side og de grunnleggende tekstene (eller topp tekstene) er de som er skrevet spesielt for barn og ungdom.

Før og etter-tekster

Her er eksempler på tekster som er omarbeidet:

Integreringspolitikk heter det på det offisielle statlige nettstedet ODIN. På BIP-en kaller vi det **Leve sammen**.

Teksten på ODIN:

Det er et mål at alle, uavhengig av opprinnelse og kjønn, skal ha like muligheter, rettigheter og plikter til å delta i samfunnet og bruke sine ressurser. Innsats mot rasisme og diskriminering er viktig for å nå dette målet. Rasisme og diskriminering er barrierer for deltakelse på viktige samfunnsområder for personer med innvandrerbakgrunn.

Tekst på BIP:

Det er et mål at innvandrere og flyktninger skal fungere og trives i Norge og at alle skal få de samme sjansene til jobb og skole. Alle har rett til arbeid og lik rett til å delta i det norske samfunnet. Det kan være på skolen, i nabolaget, på jobb eller andre steder. Alle har rett til å bli godtatt og respektert for den de er. Ingen skal være utenfor på grunn av bakgrunn, religion eller utseende.

Her finner vi også historiene, spørsmålene og spørrekonkurransen.

Hva vil skje videre?

Hva skjer så videre med portalen?

Vi håper først og fremst at vi kan nå elever som har bruk for dette stoffet når de skal skrive en prosjektoppgave, når de har blitt nysgjerrige etter å ha lest om saker som kommer opp i media, eller når de ønsker å vite mer enn akkurat det som er pensum. Vi håper også at den som er lærer, får glede av nettstedet og kan bruke nettstedet aktivt i undervisningen.

”Hvorfor kommer de hit?” spørres det ofte om. Ja, det spørres også ”Kvifor kjem dei hit?” Det var den nynorske varianten. Og planen er at all grunnteksten skal omsettes til nynorsk, selvfølgelig.

Vi har spurt oss om noen bruker nettstedet. Statistikken viser at bare de to siste oktober-ukene i 2004 var 11 000 personer innom BIP-en. Og det er et snitt på 400 – 500 besøk hver dag siden lanseringen 22. september i 2004.

Vad gör språknämnderna och vad kan de bidra med?

Birgitta Lindgren, Svenska språknämnden

Skall språknämnderna göra något?

Huvudrubriken består av två frågor. Innan vi tar itu med dem skall vi kanske först besvara den underliggande frågan som här tas för given: Skall språknämnderna göra något?

Skall språknämnderna intressera sig särskilt för det vi nu i Sverige kallar klarspråksarbete, d.v.s. arbete som syftar till ett klart och enkelt myndighetsspråk? Eller skall man säga att språknämnderna inte behöver uppmärksamma detta särskilt, eftersom myndighetsspråk ingår som en naturlig del av språknämndernas allmänna intresseområde – språket? (Jag hoppar över frågan om någon alls behöver bry sig om myndighetsspråk. Det utgår jag från som självklart.) Jag menar att myndighetsspråk eller lite utvidgat det offentliga språket förtjänar egen uppmärksamhet. Det som skrivs på myndigheter är ofta texter som skall informera den enskilda medborgaren om vad som gäller för medborgaren individuellt eller generellt. Vi vet av erfarenhet att många sådana texter kan bli svåra och krångliga. Ofta återger författaren då en lagtext mer eller mindre ordagrant, antingen av rädsla för att det annars skall bli fel eller av ren bekvämlighet. Omständigheterna vid läsningen är inte alltid de bästa, många gånger skall mottagaren ta till sig ett negativt besked, ett avslag på en begäran eller en ny regel som uppfattas som en inskränkning i den personliga friheten.

Detta är alltså ett mycket viktigt område och därför finns det allt skäl att språknämnderna bör se på det som särskilt angeläget. Visst finns det andra textgenrer som också är viktiga, men myndighetstexter står i särklass. Det är med klara och begripliga myndighetstexter som vi kan uppnå den sortens samhälle vi vill se i Norden, ett öppet samhälle där medborgarna förstår vad som sägs ”uppifrån” och känner att de kan kontakta myndigheter och ställa frågor utan mellanhänder.

Vad gör då språknämnderna?

För att svara på den första frågan om vad språknämnderna gör när det gäller området bra och begripligt myndighetsspråk, borde jag ha skickat ut en enkät i förväg. Ännu bättre vore faktiskt att man inför en sådan konferens hade som rutin att inkräva en skriftlig statusrapport från varje land. Men det så har inte skett. Jag har nu gjort det enkelt för mig själv och söker svaren genom att se på vad språknämnderna säger om detta framför allt på sina webbplatser.

Jag börjar med min egen organisation, Svenska språknämnden. Dessvärre tvingas jag erkänna att man inte omedelbart hittar något myndighetsspråk och myndighetsspråkvård på vår webbplats. Det är först när man kommer till länkar som man hittar något, nämligen länken till Klarspråksgruppen – en grupp som ligger utanför språknämnden även om vi är representerade där. Inte heller hittar jag något på Dansk Sprognævns webbplats, inte ens någon länk. Egentligen inte heller på Norsk språkråds webbplats, bortsett från informationen just nu om denna konferens. Och så fortsätter jag laget runt, och det är likadant på övriga språknämnders webbplats, så vitt jag kan se. Inte heller i årsredovisningarna för den danska, norska, svenska och finska språkvårdsorganisationen är frågan särskilt synlig. Men i Norsk språkråds årsmelding hittar jag under publikationer omnämnt att man givit ut Statsspråk. (Men den letar man efter förgäves på Språkrådets webbplats.) I Svenska språknämndens årsberättelse ser vi redogörelse för Klarspråksgruppen under grupprubriken samarbetsgrupper. Innebär detta att språknämnderna inte gör något när det gäller myndighetsspråket? Och innebär det att det i så fall finns det någon annan organisation som gör det? Svaret på båda frågorna är både ja och nej. Under den första nordiska klarspråkskonferensen 1998, så gjordes det en runda där representanter från olika håll runt om i Norden fick redovisa vad som pågick i respektive land. Då var den allmänna uppfattningen att Sverige och Finland gjort mest, men att Norge var på gång. I Danmark hade tidigare Statens Information hand om myndighetsspråkvården. År 2002 slogs Statens Information och Telestyrelsen samman i IT- og Telestyrelsen. Om denna nya myndighet fortsätter att engagera sig i danskt myndighetsspråk framgår inte av myndighetens webbplats. Sannolikt gör de inte det. Detta är inte uttömmande bara några nedslag. Men läget verkade vara oförändrat vid nästa klarspråkskonferens 2000.

Läget i Sverige

Vi kan se på hur det står till i mitt eget land, Sverige. Där finns sedan 1993 en grupp, Klarspråksgruppen, utsedd av regeringen. Den har som uppdrag att främja språkvårdsaktiviteter hos myndigheterna. Och i den gruppen är Svenska språknämnden representerad genom sekretariatschefen Olle Josephson. Vad den gruppen gör och har gjort har vi redan hört en del om. Men i regeringskansliet finns dessutom heltidsanställda språkexperter, varav Barbro Ehrenberg-Sundin är en, för att inte säga den främsta. Sedan finns det en särskild språkexperttjänst för de statliga kommittéerna. Och på de flesta statliga myndigheter finns det en kontaktperson i språkvårdsfrågor. Det finns också sådana kontaktpersoner på kommunal nivå. Slutligen kan jag säga att den samarbetsorganisation som

finns för språkvårdare inom offentlig förvaltning, Samspråk, är representerad i Svenska språknämnden.

Om någon undrar varför allt detta inte ligger på Svenska språknämndens bord, så är historien bakom att det gjorde det tidigare. Men vartefter intresset för klarspråk har ökat och satsningar gjorts på att engagera språkvårdare som specialiserat sig på detta, så har det konkreta arbetet flyttat ut på plats så att säga. Men det kan vara skäl att påminna om historien: Svenska språknämnden har under åren i egen regi eller tillsammans med annan givit ut:

Björn Kjellin: Kan våra myndigheters språk moderniseras? Svenska språknämndens skriftserie, 1960

Erik Wellander: Kommittésvenska. Svenska språknämndens skriftserie, 1974

Bertil Molde och Margareta Westman: Offentlig svenska. En textbok. Svenska språknämndens skriftserie, 1974

Margareta Westman: Att skriva bättre offentlig svenska. 1985. (Den kom senare att ersättas av)

Barbro Ehrenberg-Sundin, Kerstin Lundin, Åsa Wedin och Margareta Westman: Att skriva bättre i jobbet. En basbok om brukstexter. 1 uppl 1995, 3 uppl. 2003.

Ytterligare kan berättas att Svenska språknämndens sekretariatschef på 1960-talet, Bertil Molde, var med att utarbeta det pm om språket i lagar och andra författningar som gavs ut av statsrådsberedningen 1967. Vidare anordnade Svenska språknämnden 1973 en kort handledarkurs för personer som sedan skulle gå ut och i sin tur hålla kurser på myndigheter och olika organisationer, alltså en sorts barafotaspråkvårdare, för att anknyta till ett populärt språkbruk på 1970-talet. Jag deltog själv i den innan jag ännu börjat på språknämnden. Det var upprinnelsen till det som sedan kom att bli språkkonsultlinjen vid Stockholms universitet, som startade 1978. Den kursen omfattar 2,5 år och för att bli antagen krävs förutom vissa formella krav att man klarar av ett skriftligt prov. De som gått kursen får titeln examinerade språkkonsulter. Språknämnden var dessutom inblandad – om än inte officiellt – bakom riksdagsmotionen om bättre offentlig svenska 1975, som sedermera ledde till att en särskild byråkratiutredning tillsattes, där också det offentliga språket behandlade. Det var också i mitten av 1970-talet som man började anställa språkexperter på en del svenska myndigheter. Den första tjänsten var på Statskontoret 1974.

Andra länder

Det här var utförligt om min egen organisation och mitt eget land. Det är väl klädsamt att be om ursäkt för sådan självupptagenhet. Men om jag skall säga ärligt så tror jag att Sverige helt enkelt har gjort mest.

Men även i Finland på Forskningscentralen har man arbetat en hel del med detta område, bl.a. genom att på den finska avdelningen erbjuda kurser för myndighetsanställda och andra. I Finland finns sedan gammalt för svenskans del också Statsrådets svenska språknämnd. Och som sagt i Norge har det tagits initiativ på statlig nivå, bl.a. kurser. Och Norsk språkråd ger, fortsatt ut Statsspråk. Men det som verkar saknas är kontinuitet och mer systematiskt arbete och språknämndernas engagemang är för osynligt.

Vad kan språknämnderna bidra med?

Som jag redan deklarerat anser jag att det vore naturligt att språknämnderna faktiskt intresserade sig för klarspråksarbetet och uttryckte detta intresse tydligt. Om det finns andra organisationer som driver med klarspråksarbete i landet i fråga bör språknämnderna söka samarbete med dessa. Språknämnderna borde vara de pådrivande, vara de som höll uppsikt på läget och engagera sig i att läromedel och andra hjälpmedel framställs, att kurser hålls, att forskare intresserar sig, att kontakt med andra länder hålls o.s.v.

Hur skall myndighetsspråkvården vara organiserad?

I den svenska språkpolitiska utredningen ”Mål i mun” ges förslag om myndighetsspråkvården. Där sägs:

Varje statlig myndighet skall ges ett tydligare ansvar för sitt eget språkvårdsarbete.

Regeringen skall också fortsättningsvis rapportera om statsförvaltningens språkvårdsarbete till riksdagen.

Det centrala stödet till myndighetsspråkvården skall behållas och utvecklas till nya områden.

I diskussionen om var det centrala stödet till myndighetsspråkvården skall placeras i Sverige säger utredningen att det visserligen har sina fördelar med den nuvarande placeringen i Regeringskansliet. Men man föreslår ändå att den förläggs till den myndighet som utredningen föreslår inrättad, Sveriges språkråd. Det skulle enligt utredningen vara en verksamhetsmässig fördel att på så sätt samla all språkvårdande verksamhet. Dock menar man att Regeringskansliet bör behålla sin egen språkvård. Vidare att språkvård med anknytning till EU bör vara en viktig uppgift för Regeringskansliet.

Så för att sammanfatta något ganska kort: Myndighetsspråkvården eller klarspråksarbete är viktigt och något som språknämnderna bör ta sig an. Vi bör också fortsätta att hålla nordiska klarspråkskonferenser för erfarenhetsutbyte. Önskvärt vore att det inför varje konferens organiserades en statusrapportering i form av enkät utskickad i förväg. Detta skulle innebära att det över tid vore lättare att se en utveckling, och deltagarna skulle komma ännu bättre förberedda till konferensen.

Sluttdiskusjon

Det vart stilt tre hovudspørsmål:

Har klarspråksarbeidet nok autoritet – og korleis skal slikt arbeid bli respektert og verdsett i samfunnet? Her var desse synspunkta framme: Vi må argumentere godt og vise kva fordelar klarspråk har. Klårt og enkelt offentleg språk er viktig av demokratiske grunnar, slik at alle skal få den offentlege informasjonen dei treng. Vi må vise at det lønner seg å skrive klårt og enkelt, og at det kan kan lønne seg også reint økonomisk. Vi kan fortelje at mange andre har gjort det med godt resultat, og det er viktig å finne relevante eksempel. Ikkje minst er det viktig å ha støtte frå tunge aktørar. Det kan vere store bedrifter, språknemndene eller andre, men Språkrådet har ikkje den same autoriteten i alle grupper. Barbro Ehrenberg-Sundin sa at dei som vil oppnå resultat med klarspråksarbeidet, må ha tru på seg sjølv, og dei må kunne sakene sine.

Har vi gode nok kunnskapar og verkty, presenterer vi det rette, og kva kan vi bli betre på?

Vidar Lynghammar oppsummerte kva han hadde fått ut av konferansen. Dei språklege basiskunnskapane om tunge ord, komplisert setningsstruktur osv. kjenner vi. Han meinte dei modellane og verktya Henriksen og Norris presenterte, kunne ha noko for seg, og at det vidare kommunikasjonsperspektivet til NHO også var interessant. Elles passar idealet om stilistisk enkelheit ikkje like godt i alle tekster. Det er ein språkvitskapleg dominans på arbeidsfeltet som ikkje er berre heldig, det er nyttig å få tilskot frå andre fagområde og frå nyare retningar i språkvitskapen som tekstlingvistikk og diskursanalyse. I Noreg er det eit par ”språkkjendisar” med faste spalter i aviser og blad, og dei har vore dyktige formidlarar av språklege råd, særleg på ord- og setningsnivået. Vi kan ha noko å lære av dei òg.

Er det språknemndene som bør drive klarspråksarbeid, eller bør det knytast meir til fagdepartement eller t.d. Statsministerkontoret?

Aino Piehl sa at Forskningscentralen i Finland kan nyte stor respekt, og at dei har god erfaring med kursverksemd. Det ville likevel vere lettare å drive systematisk språkarbeid om ein var ein del av det organiserte språkfellesskapet.

Frå Noreg vart det sagt at det ikkje er lett å få gjennomslag for språkleg innsats i statsorgana, særleg er det problematisk å få dei til auke bruken av nynorsk. Det er vanskeleg å rekruttere dei som påverkar språket mest. Det er gjerne dei som har minst behov for kurs, som melder

seg på. Det trengst politisk gjennomslag for at det skal vere ein språkmedarbeider i kvar statsinstitusjon som går gjennom tekster. Norsk språkråd må vere med, og det må komme direktiv ovanfrå.

Birgitta Lindgren var ikkje i tvil om at myndigheitsspråk, især lovspråk, er eit område språknemndene må drive med. Og arbeid med klårt språk bør vere noko offentlege organ skal rapportere om, på linje med likestillingsarbeid, jf. forslag i *Mål i mun*.

Sylfest Lomheim frå Norsk språkråd oppsummerte til slutt at klarspråksarbeidet må ha autoritet og vere forankra i den politiske leiinga. Samarbeid gjennom nettverk må til, og det kan vere effektivt for å overvinne manglande endringsvilje. Konferansen gav nye innfallsvinklar i det konkrete språkarbeidet med tekster: Vi kan få nye verkty for å måle språkleg kvalitet. Det ligg utfordringar i tre s-ar: ein *saus* av fagord, moteord – ordtåke; vi må stille inn på den rette *språktonen*, og vi må tenkje *struktur* i tekst og informasjon. Når det gjeld handlingar, har vi Sverige som det gode førebiletet – dei viser vegen å gå. Det er opplagt at Norsk språkråd skal ha ei stor rolle å spele når det gjeld klarspråksarbeid i Noreg. Konferansen er viktig for det strategiarbeidet som skal gå føre seg for ein ny norsk språkpolitikk i nærmaste framtid.

Det ska böjas i tid det som krokigt ska bli

Några reflektioner från nordiska klarspråkskonferensen

Sonja Vidjeskog, Åbo Akademi, Finland

Det är viktigt att satsa på de unga, anser Guðrun Kvaran, ledare för Nordens språkråd, för dagens unga skriver framtidens språk. Hon var en av dem som höll ett anförande på den tredje klarspråkskonferensen, som i början av november samlade språkexperter från de nordiska länderna i Kongsberg, Norge. Temat var ”Forståeleg språk – for alle?”. Det omfattande konferensprogrammet riktade sig till dem som utarbetar information för olika målgrupper, och talarna företrädde – förutom språkvårdsorganisationer och universitet – ett flertal ministerier och olika typer av myndigheter. Det som länkade samman deltagarna var intresse för klarspråksarbete.

Att ha ett sådant upplägg är ingalunda riskfritt. Ett aldrig så angeläget tema kan vattnas ur om det hela utvecklar sig till en lång räcka med samstämmiga vittnesmål. Men trots att den tre dagar långa konferensen visade att språkexperterna brottas med många likartade problem, så lyckades arrangörerna i sin föresats, nämligen att deltagarna skulle lära av varandra och inspirera varandra i arbetet för ett klart och förståeligt språk. Det varierande angreppssättet i problembeskrivningarna lyftes därför med rätta fram av Vidar Lynghammar. Han påpekade i sitt slutanförande att talarna hade höjt blicken och därmed vidgat deltagarnas perspektiv på klarspråksarbetet.

Analys av språkvanor och skrivkulturer hade givetvis en synlig plats i programmet, men sättet att arbeta med klarspråksfrågor kom också i blickfånget. Frågor som ventilerades var till exempel: Hur ska man nå önskad effekt? Vem lönar det sig att satsa på? Vilka argument ska språkexperterna använda för att få fram budskapet?

Vad kallas det oklara språket?

Konferensen handlade alltså om *klarspråk*, som vid det här laget är ett någorlunda väl etablerat begrepp i de nordiska språken. Av naturliga skäl kom konferensen att i minst lika hög grad handla om motsatsen. Men vad ska det oklara språket kallas? Här visar språkbruket

på en större variation, och det verkar som om man tagit fasta på olika problemspekter i olika språk.

Den som har läst Erik Wellanders *Riktig svenska* känner till fenomenet under benämningen *kanslissvenska*, vilket är en alltför snäv benämning i dagens klarspråksarbete. Oklart språk produceras inte enbart på kanslier. Ett modernare uttryck i svenskan är *krångelspråk*, där utgångspunkten snarast är strukturen. I norskan används *språktåken*, för att betona den språkliga dimridå skribenten åstadkommer. Danskans *skrankesprog* illustrerar i sin tur resultatet, nämligen att språket bygger upp barriärer. Variationen ökar ytterligare genom att tillfälliga omskrivningar och metaforer används för att ge färg åt fenomenet. Yngve Slettholm, statssekreterare vid Kultur- och kyrkjedepartementet, fastslog till exempel att oklart språk är ”språklig abrakadabra”.

Synliggör formen för skribenterna

I det dagliga språkvårdsarbetet får språkexperterna ofta ta fantasin till hjälp för att med språkliga uttrycksmedel synliggöra problemen, eftersom skribenterna sällan har inblick i en lingvistisk begreppsapparat. Språkexpertens utmaning ligger i att på ett mottagaranpassat sätt lösa sitt eget klarspråksdilemma: Hur ska man förklara språkfenomen utan att själv snärja in budskapet i ett svårgenomträngligt lingvistiskt fackspråk?

Aud Anna Senje, språkrådgivare på Økokrim, har löst problemet genom att med glimten i ögat möta sin målgrupp på dess egna villkor. Hon arbetar med texter som dels är skrivna av jurister, dels av poliser. Inom båda yrkesgrupperna produceras det mycket text, men varken juristerna eller poliserna behöver ha någon som helst insikt i klarspråksfrågor. Hennes uppgift som språkrådgivare blir då att försöka tränga igenom det ogenomträngliga, för att göra skribenterna uppmärksamma på problem som förekommer. Substantiveringar och passiveringar har som följd att aktörerna osynliggörs, vilket Senje beskrev med uttrycket *okända gärningsmän*. Långa och komplexa meningar uppstår lätt för att texten är lineär medan verkligheten inte är det. Resultatet kallar Senje *labyrintsyndromet*. Aud Anna Senje visar härigenom hur språkexperten kan utnyttja den kraft som ligger i bildspråket för att skapa tillfälliga men genomskinliga begrepp. Med andra ord kan det ses som en viktig strategi i klarspråksarbetet att frångå den egna expertgruppens gängse terminologi.

Fortsätt tänka på mottagaren

En förutsättning för att klarspråksarbetet ska lyckas är att språkexperterna vinner gehör för strävandena efter ett begripligt språk. För att nå fram med sitt budskap behöver de därför både effektiva strategier och en effektiv retorik. Utgångspunkten bör emellertid vara att det verkligen går att förändra skrivvanor. Det gäller bara att visa att språk till stora delar är samspelsregler och att det går att skriva klart, koncist och kort. Men det kräver vilja och koncentration, för att citera Yngve Slettholm.

Ruth Vatvedt Fjeld, professor vid universitetet i Oslo, framhöll att språk inte är något annat än konventioner. Det innebär visserligen att vi kan förstå mycket – om vi verkligen vill och om vi är vana vid konventionerna. Faktum är att många läsare saknar såväl viljan som vanan. Därför har mottagaranpassning från början varit en av ledstjärnorna i arbetet. Ändå finns det, enligt Barbro Ehrenberg Sundin från Regeringskansliet i Sverige, skäl att fortsätta förbättra mottagaranpassningen i texter.

På det här området finns det dessutom all anledning att höja blicken och vidga perspektivet. Språkexperterna kan inte enbart utgå från grammatiska aspekter utan bör också ta in textkunskap och kommunikation i en vidare mening. Jan Olav Fretland, från Norsk språkråd, påminde t.ex. om att forskning om läsbarhet, minne och förståelse kan ge goda språkverktyg på vägen mot en optimal text. Vidare kom det fram i slutdiskussionen att språkvårdarna själva borde ha tid att hitta nya idéer.

Begripligt språk för alla

Bland många myndighetsskribenter verkar det fortfarande finnas en rädsla för klarspråk, samtidigt som det finns en föreställning om att svårt språk inger respekt hos mottagaren. Att språk i högsta grad upplevs som en statusmarkör framgick av Aud Anna Senjes anförande. Hon menade att i all synnerhet polisernas texter innehåller exempel på krångelspråk. Förklaringen var att de känner sig underlägsna juristerna, som inte heller skriver bra. För att hävda sig skriver poliserna ännu mera krångelspråk!

Ur mottagarens perspektiv är det däremot fråga om demokrati. Det är inte så att lagens långa arm behöver dölja sig bakom lagens tunga arm, som Yngve Slettholm uttryckte det. Om många människor inte förstår viktiga begrepp är det onekligen ett demokratiproblem. Svårigheten att förstå ska emellertid vara en utmaning i främsta hand för dem som sprider

information, inte för den som är mottagare. Enligt Siri Bjerke från Næringslivets Hovedorganisasjon i Norge ligger det till och med en folkkupplysningsuppgift i klarspråkssträvandena, eftersom hon ansåg att svåra ord bör kunna användas, men de ska förklaras.

Klarspråk lönar sig

Samhällsekonomiskt sett lönar det sig med klarspråk. För att exemplifiera det här påståendet redogjorde Barbro Ehrenberg-Sundin för händelseutvecklingen i ett uppmärksammat fall i Sverige. Riksförsäkringsverket hade skickat ut ett misslyckat brev till 900 000 svenska pensionärer. Reaktionerna uteblev inte, och enbart i Kalmar län med 25 000 pensionärer ringde tusentals upprörda. Detta ledde till att Kalmar län fick ha 15 heltidsanställda att besvara frågor under en månad. När brevet omarbetades, testades på en grupp pensionärer, innan det förbättrades ytterligare och skickades ut till de 900 000 pensionärerna kom det att kosta 285 000 kronor. Om Riksförsäkringsverket från början hade satsat på klarspråk kunde stora besparingar alltså ha gjorts.

Ta modell av Sverige!

Sätten att utföra det konkreta arbetet på är många. Sverige är det nordiska land som har kommit längst i klarspråksarbetet, och därför kunde Barbro Ehrenberg-Sundin ge en lång rad exempel på metoder som utprovats inom Klarspråksgruppen på Regeringskansliet. Hon konstaterade att textgranskning visserligen är viktig, men andra metoder som används är att föreslå nya modeller, erbjuda utbildning, skriva handböcker och språkspalter, informera om riktlinjer och att delta i utredningar. Klarspråksgruppen har vidare utarbetat ett klarspråkstest, där skribenterna med hjälp av frågor vägleds att själv bedöma och bearbeta sin text.

Ann-Marie Malmsten från justitieministeriets granskningsbyrå lyfte i sitt anförande fram ett exempel på att översättning faktiskt kan främja klarspråk i lagtexter. De svenska laggranskarna arbetar i princip med översättningarna till svenska och kontrollerar att formuleringarna i de finska och svenska är likvärdiga, eftersom de båda versionerna har samma status. Såväl översättarna som laggranskarna upptäcker ibland brister i de finska formuleringarna, och på så sätt gagnar arbetet med den svenska översättningen också arbetet med den finska texten.

Klarspråk börjar uppifrån

Konferensdeltagarna var sammanfattningsvis eniga för det första om att det går att åstadkomma förändringar och för det andra om att det är viktigt att använda attitydpåverkan som redskap. Däremot var Guðrun Kvaran tämligen ensam om att föra fram budskapet att det är viktigt att satsa på de unga. Satsar man på att ge de unga ett starkt modersmål så inser de samtidigt vikten av ett klart språk, menade hon. Med hänsyn till att allt fler skriver allt mer bör klarspråk enligt min mening ha en självskriven plats i all utbildning. Därför fanns det orsak att förvånas över att norskan har strukits som undervisningsämne inom polisutbildningen i Norge.

Avigsidan med attitydfostran är att den i allmänhet tar lång tid. Eftersom klarspråksarbetet givetvis inte kan vänta tills nya generationer tar över, måste arbetet utföras på många fronter. Ett sätt är, enligt Barbro Ehrenberg-Sundin, att övertyga dem som ”äger” språket, dvs. makthavarna. Erfarenheten har till exempel visat att de satsningar som fått ledningens stöd har större genomslagskraft. När initiativen till förbättringar kommer uppifrån hänger inte viljan att förändra skrivvanor på den enskilda skribenten. Ibland handlar det om direkta krav på satsningar, som bestämmelser i lag. Om klarspråksarbetet därtill ges resurser och organiseras väl är förutsättningarna ännu bättre.

Barbro Ehrenberg, och många med henne, underströk hur viktigt det är att klarspråksarbetet utförs av språkexperter i samarbete med experter från fackområdena. Att språkexperterna samarbetar sinsemellan och bygger upp nätverk förbättrar ytterligare möjligheterna att åstadkomma resultat, vilket framhölls av Sylfest Lomheim från Norsk språkråd. Klarspråkskonferensen är en utmärkt plattform för ett sådant samarbete

Utgitt av
Norsk språkråd
med støtte frå
Nordens språkråd
Oslo, april 2005