



# Fra prosatekst til dialog

Har digitaliseringa ført til større oppmerksomhet om språk? Ja, svarer både Sintef og skatteetaten.

AV SIGRID SØRUMGÅRD BOTHEIM

– Digitale tjenester er ikke noe du kan legge språk inn i. Språket er en del av det å lage digitale tjenester, noen ganger er språket selve tjenesten, sier seniorforsker Asbjørn Følstad i Sintef.

Han jobber med *kundereiser*, en metode som kan analysere kommunikasjonen mellom en kunde og en tjenesteyter. Denne metoden følger en prosess fra et behov oppstår, til det er dekket. Hele prosessen er sett fra kundens perspektiv. I en slik prosess mottar kunden ofte informasjon i mange ulike kanaler, som nettsider, SMS, brev og telefon. Arbeidet med *kundereiser* ble satt i gang

fordi samspillet mellom de ulike kommunikasjonskanalene ikke fungerte godt nok.

– Kunden kunne enten få delvis motstridende beskjeder og forklaringer med ulike ord for samme fenomen, eller gå glipp av viktig informasjon, sier Følstad.

## Språk er både innhold og tidspunkt

Arbeidet med *kundereiser* viser at det trengs en enhetlig måte å kommunisere på. En virksomhet må bruke ord og begreper på samme måte. Samtidig åpner ulike kanaler for ulike måter å kommunisere på, bemerker Følstad. ►

## Språklov på høring

Kulturdepartementet har lagt fram forslag til ei ny språklov.

Lovforslaget inneheld mellom anna reglar som skal erstatte mållova. Dagens mållov regulerer bruken av nynorsk og bokmål i staten.

– Vi er glade for at det nå kjem eit forslag til ei heilskapleg norsk språklov. Den nye lova gjev høgare status til både norsk, norsk teiknspråk, dei samiske urfolksspråka og dei nasjonale minoritetsspråka, seier direktør Åse Wetås i Språkrådet.

Lovforslaget er på høring nå, og etter planen skal det endelege forslaget til ny språklov leggast fram for Stortinget våren 2020 saman med ei språkmelding.

– Når noen henvender seg til kundesørvis på sosiale medier, har de andre forventninger til språket enn de har om de skriver et brev. På sosiale medier kan man svare mindre formelt og presist, og så kan man lenke videre til steder som har mer detaljert informasjon.

Målet for kunden er stort sett å få løst et problem så raskt som mulig. Ofte går det fortore å hjelpe seg selv enn å ta kontakt med kundesørvis, mener Følstad.

– Mange samtaleroboter er blitt flinke til å finne ut om du kan hjelpe deg selv, eller om du må få hjelp av en kundebehandler. Robotene gir deg ulike spørsmål i en bestemt rekkefølge for å finne ut hvordan problemet ditt kan løses. Her har rekkefølgen for informasjonen mye å si. Språk handler ikke bare om innhold, men også om hvilket tidspunkt et innhold blir gjort tilgjengelig.

### Etat med én stemme

Skatteetaten er et godt eksempel på en offentlig virksomhet som har jobbet med språket som en integrert del av den digitale omstillinga. Lars Rønn, som er redaktør for skatteetatens nettsider, forteller at digitaliseringa handler om mer enn å gjøre dagens tjenester tilgjengelige på nett.

– Vi jobber hele tida med å finne ut hvilke behov brukeren har, og vi prøver alltid å forstå hva slags oppgaver vi skal løse. Dette er ikke noe vi blir ferdige med, for brukernes behov vil endre seg over tid.

Rønn jobber med å utvikle en åpen nettside om skatteetatens stil og tone. Nettsida skal sammenstille konvensjo-



Foto: sullivan

nelle skriveregler og interne retningslinjer, og den skal hovedsakelig være et verktøy for alle som jobber med språk, design og utvikling internt. Målet er at all tekst og kommunikasjon skal følge én linje, og at etaten skal snakke med én stemme.

– For oss er klarspråk en måte å tilnærme oss en oppgave på. Hvilke ord vi velger, henger sammen med strukturen på en tekst, den visuelle presentasjonen av innholdet og kunnskapen om brukerens atferd, sier Rønn.

### Må bryte ned alt i små biter

– Å fjerne unødvendig støy kan være en måte å hjelpe brukerne på, sier Rønn.

Han viser hvordan nettsidene for eksempel kan hjelpe arbeidsinnvandrere som skal jobbe i Norge. Nettsida stiller noen spørsmål, som til slutt leder leseren fram til riktig regelverk.

– Det gjelder å bryte ned komplekse regelverk i mange biter i stedet for at alt skal ligge samlet i én stor boks. Når vi sender ut brev eller varsler, skal tekstene kunne svare på tre spørsmål: Hvorfor skal jeg lese dette? Hvordan angår det meg? Hva jeg skal gjøre? Greier vi å svare på dette, er mye gjort.

### En suksessfaktor for framtida

Både skatteetaten og Sintef tror at digitale tjenester har hatt en positiv innvirkning på språket. Begge peker på at mindre skjermplass gjør språket mer kortfattet og presist. Mens man i «gamle dager» kunne sende ut lange brev og brosjyrer, må man i dag tilpasse tekstene til en mobilskjerm.

En annen faktor som påvirker språket, er toveiskommunikasjonen man kan ha på internett, sier Asbjørn Følstad.

– Tidligere var jobben ferdig når brevet eller brosjyren lå i postkassa. I våre dager blir tekstforfattere holdt ansvarlige på en helt annen måte enn før. Det er enklere å måle hvor mange som leser en tekst, og det er lettere å få tilbakemeldinger. Digitale tjenester er avhengige av at folk tar dem i bruk og styrker dem på lang sikt. Godt språk er avgjørende for at framtidas digitale løsninger skal lykkes.

«Når noen henvender seg til kundesørvis på sosiale medier, har de andre forventninger til språket enn de har om de skriver et brev.»

ASBJØRN FØLSTAD, SENIORFORSKER I SINTEF



Foto: Fredrik Røthem / NTB scanpix

## Vil ha digital lovvask

Digitaliseringsminister Nikolai Astrup (H) meiner at klart lovspråk er ein føresetnad for at digitaliseringa skal lykkast i Noreg.

– Språk er viktig for digitaliseringa. Skal vi oppnå eit digitaliseringsvenleg regelverk, må vi ha eit digitaliseringsvenleg språk. Dei fleste lovtekstar opnar for mykje skjønn, og eitt omgrep kan ha ulike tydingar i ulike lover og regelverk. Da blir det vanskeleg å laga saumlause tenester.

Kommunal- og moderniseringsdepartementet har i fleire år støtta eit prosjekt om klart lovspråk i regi av Universitetet i Oslo. Nå ynskjer departementet å gå i gang med ein digital lovvask.

– Vi skal sjå på lover som står i vegen for digitalisering i seg sjølv, for eksempel lover som krev fysisk signatur. Men vi skal òg sjå på språket i dei ulike lovene. Klart lovspråk og ein einskapleg bruk av omgrep vil tene innbyggjarane, seier Astrup.

# Kort om forkortingar

Korleis er det med desse forkortingane? Skal dei t.d. skrivast med eller utan punktum?  
Her finn du svar på nokre vanlege spørsmål m.m.

## Eittordsforkortingar

Det skal vere punktum i dei fleste forkortingar av enkeltord:

- *s.* side
- *g.* gate
- *et.* etasje
- *ca.* cirka
- *jf.* jamfør
- *nr.* nummer
- *offl.* offentleglova/offentlighetsloven
- *fvl.* forvaltningslova/forvaltningsloven
- *gnr.* gardsnummer/gårdsnummer
- *mva.* meirverdiavgift/merverdiavgift

## Fleirordsforkortingar

### Eitt eller fleire punktum?

Det skal i utgangspunktet vere eitt punktum i fleirordsforkortingar:

- *dvs.* det vil seie / det vil si
- *el.* eller
- *mfl.* med fleire / med flere
- *mv.* med vidare (bokmål)
- *ofl.* og fleire / og flere
- *osv.* og så vidare / og så vidare
- *pga.* på grunn av
- *iht.* i henhold til (bokmål)

Unntaket er fleirordsforkortingar som utan punktum ville ha likna på eit ord eller ei anna forkorting:

- *bl.a.* blant anna / blant annet
- *d.å.* dette år(et)
- *e.l.* eller liknande / eller liknende
- *f.eks.* for eksempel
- *m.a.o.* med andre ord
- *o.l.* og liknande / og liknende
- *m.m.* med meir / med mer

Når eit ord med forkortingspunktum står sist i ei setning, set vi berre eitt punktum:

- *Du må finne ein kvist e.l. Det vil løyse problemet.*

### Mellomrom eller ikkje?

Det skal ikkje vere mellomrom mellom bokstavane i fleirordsforkortingar:

- *bl.a.* (ikkje bl. a. eller bl a)
- *f.eks.*
- *m.a.o.*

### Unntak frå hovudregelen

Det skal ikkje vere punktum i

- **forkortingar for mynt mål og vekt:**  
*kr, km, cm, mm; kg, g, l, dl*
- **forkortingar for namn på grunnstoff og kjemiske sambindingar:**  
*He, O, H<sub>2</sub>SO<sub>4</sub>, HCl*
- **initialord:**  
*CV/cv, PC/pc; NRK, USA, EU*

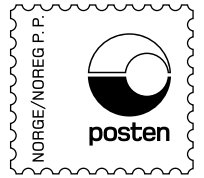
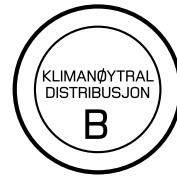
Dersom initialordet er eit særnamn og blir uttalt som eit vanleg ord, kan ein velje å bruke berre stor forbokstav: *NATO/Nato, EFTA/Efta, SINTEF/Sintef, UNESCO/Unesco/, KRIPOS/Kripos.*

## Visste du ...

at det i perioden ca. 1975–1999 var lov å skrive forkortingar utan punktum når det ikkje var fare for misforståing? Den regelen er altså endra. I grunngjevinga for endringa i 1999 heiter det mellom anna at punktum i forkortingar gir eit ryddigare skriftbilette. Det er f.eks. lettare å skilje mellom *bl.a.* og *bla* enn mellom *bl a* og *bla* i løpande tekst.

at den offisielle forkortinga for *eventuelt* og *eventuell(e)* er *ev.*? Slik har det vore sidan 1969. Forkortinga dekkjer alle former av ordet, både *eventuell*, *eventuelt* og *eventuelle*. Mange bruker likevel *evt.*, som tyder 'etter vår tidsrekning' (*evt.* er synonymt med *e.Kr.*).

Returadresse:  
Språkrådet  
Postboks 1573 Vika  
0118 Oslo



## SPRÅKTIPS

### Slik blir et fagord født

Jevnlig møtes fire engasjerte fagpersoner for å lage gode norske fagord på celle- og molekylærbiologifeltet. Vi fikk være flue på veggen under forrige møte og hørte (omtrent) denne diskusjonen:

- Første ord på lista vår er *locus*. Der et veldig viktig begrep i faget, men ordet er ikke godt selv om det brukes mye. Særlig norsk er det heller ikke.
- Vi bør lage et fagord som sier noe om begrepsinnholdet, altså hva det betyr.
- Enig. Det dreier seg om genets plass i et kromosom.
- Så det er egentlig snakk om en slags genplassering.
- Absolutt!
- Det er jo langt mer forståelig enn *locus*!
- Da foreslår vi *genplassering* som norsk fagord. Noen innvendinger?

Det kom ingen vesentlige innvendinger. Nå har *genplassering* blitt ført opp sammen med nesten 180 fagord i ei fagordliste, og stadig nye kommer til.

Når man skal lage gode fagord, må man først fastslå hva de betyr. Nettopp slik arbeider de fire fagpersonene, og slik kom de fram til *genforråd* (for *gene pool*) under forrige møte.

I Statsspråk 4/2017 kan du lese mer om hvordan man kan lage fagordlister.

#### Sitatet

«Et Synonym er et Ord, man kan bruke, naar man ikke kan stave det, man tænkte først.»

STORM P.

### Klarspråkstipset

#### Når er det greit å bruke forkortelser?

I løpende tekst er det mest leservennlig å skrive ordene helt ut. Når det er sagt: Visse forkortelser er så innarbeidet at det må være greit å bruke dem. Eksempler: *bl.a.*, *ca.*, *osv.*, *f.eks.*, *jf.*

Hensikten med forkortelser er først og fremst å spare plass. Men tenk over hvor mye du sparer. Det er lite å spare ved å forkorte *per* til *pr.*, *punkt* til *pkt.* eller *ifølge* til *iflg.* eller *if.*

Bruk bare forkortelser som du regner med at leserne forstår. Unngå uvanlige og interne forkortelser i allmenne tekster. Er du av en eller annen grunn nødt til å bruke uvanlige forkortelser, må du forklare dem.

### Språkspørsmål

1 Er det rett å bruke ordet «nedgong» på nynorsk (om noko som har minka)?

**Svar:** Nei. Det heiter *nedgang* både på nynorsk og bokmål. På same måten heiter det til dømes *oppgang*, *inngang* og *setje i gang*, men *ein gong for lenge sidan*. Du finn enkelt svar på slike spørsmål i *Nynorskordboka* (ordbok.uib.no).

2 Jeg opplever stadig at ordene *studie* og *studium* brukes om hverandre. Jeg oppfatter et *studium* som en utdanning, mens *studie* er en undersøkelse eller liknende. Har jeg rett, eller er jeg veldig pirkete?

**Svar:** Du har helt rett. Det er forskjell på intetkjønnsordet *et studium* – *studiet* – *studier* – *studiene/studia* 'det å studere' og hankjønnsordet *en studie* – *studien* – *studier* – *studiene* 'mindre avhandling'.

Forskjellen kommer fram gjennom både definisjoner og brukseksempler i *Bokmålsordboka*, men vi ser svært ofte at de to ordene blandes.

### Ny skrivemåte for mobilnummer

Nasjonal kommunikasjonsmyndighet har endra nummerforskriften, og nå skal også mobilnummer skrives i grupper på to og to siffer, f.eks. 99 99 99 99.

## SPRÅKEGGET

- fra statskanalen:

*Dette er det største skalkeskjulet jeg har sett siden Roma falt.*

Er det resultatet av mange års brød på sirkus?