



Skjemaer du ikke skjemmes over

Når skal språket i alle offentlige skjemaer bli begripelig? Vil mottakerne orke å lese det de får? Kommer folk til å skjønne hva skjemaene vil at de skal svare på? Vi spurte Margrethe Kvarenes og Hanne Eckhoff i Språkrådet om alt dette. *Tekst og foto Lars Aarønæs*



Spør Margrethe Kvarenes (t.h.) og Hanne Eckhoff hva et godt skjema er. Da svarer de at språket skal være klart, personlig og direkte. Skjemaet skal være logisk bygd opp og visuelt oversiktlig. Det skal forklare alt som kan være vanskelig, på en enkel og grei måte.

De to holder på med noe som de til daglig kaller språkforenklingsprosjektet. Det navnet har 7 stavelser og 26 bokstaver. Språkrådgiverne smiler likevel. Det skal ikke bli mange slike ord heretter.

Forenklingsarbeidet er bare i startfasen. Visjonen er klar. Smørbrødlista er lang og lekker. Nå skal den viktigste informasjonen

komme først. Det skal bli slutt på passivformer. Det blir innført helårsjakt på substantivering og lange innskudd. Det aktive, direkte og personlige språket skal erstatte juristspråket. Avsenderen skal alltid forklare spesielle ord. Mottakerne skal skjønne hva skjemaets avsender forventer de har. Samtidig skal de straks se hvilke rettigheter de har.

Pilotprosjektet er et samarbeid. Partnerne er Fornyings- og administrasjonsdepartementet, Språkrådets språktjeneste for statsorganer og språkkonsulentfirmaet Arkitektst. Prosjektdeltakerne har både fått tilsendt og selv funnet fram til skjemaer av typen «mye brukt». Nå skal den første fasen evalueres. Til høsten kommer hovedprosjektet i gang.

For de urutinerte

Kvarenes og Eckhoff er glad for å kunne fortelle at noen etater allerede er kommet langt i skjemaarbeidet sitt.

– Vi vil for eksempel skryte av politiets nettsider om pass. Lånekassa og Skatteetaten er også flinke. Disse etatene må gjøre vanskelige regler forståelige for folk flest. I Lånekassa vet medarbeiderne at mange studenter er urutinerte samfunnsborgere. Derfor må etaten forklare reglene sine systematisk og enkelt. De må lage brukervennlige skjemaer og veiledninger. Lånekassa har en rutine der kundesenteret registrerer problemer kundene har med skjemaer og standardbrev. Disse vanskelighetene meldes så inn til en egen brevsentral. På den måten forbedres skjemaene og standardbrevene systematisk, forteller Margrethe Kvarenes. Hun fortsetter:

– På politiet.no finner du eksempler på hvor lurt det er å lage overskrifter i spørsmålsform. For eksempel står det: «Hvem trenger pass?» og «Hvor kan jeg søke om pass?». Da blir det enkelt å finne fram. Skatteetaten har arbeidet mye med å forklare kompliserte skatteregler så enkelt som mulig. Veiledningen til selvangivelsen er faktisk forståelig for folk flest.

til side 2 →

Meir norsk på høgskular og universitet

Det bør lovfestast at norsk skal vera det normale undervisningsspråket i høgare utdanning i Noreg, skriv styreleiar Ida Berntsen og direktør Sylfest Lomheim i Språkrådet i eit brev til statsråd Tora Aasland. Språkrådet gjer framlegg om språkpolitiske tiltak:

- lovfesting av norsk som det normale undervisningsspråket
- systematisk registrering av undervisnings- og forskingsspråk
- at utanlandske tilsette i undervisningsstillingar skal læra norsk innan ei viss tid
- at avhandlingar på andre språk enn norsk skal ha eit samandrag på norsk

Språkrådet

www.sprakradet.no

- Aktuelt
- Ordbøker
- Råd om språk
- Fakta om norsk
- Lov og rett
- Leik og lær
- Andre språksider

Partinamn og forkortingar

Partinamna blir forkorta på mange måtar. Her er dei forkortingane som Statsspråk vil tilrå ut frå dei opplysningane vi har fått:

Det norske Arbeiderparti **Ap** eller **DNA**
Framstegspartiet/Fremskrittspartiet **FrP**
Høgre/Høyre **H**
Kristelig Folkeparti /
Kristelig Folkeparti **KrF**
Raudt/Rødt **R** eller **inga forkorting**
Senterpartiet **Sp**
Sosialistisk Venstreparti **SV**
Venstre **V**

Navnelaging i staten

Det er fastsatt regler for hvordan navn i staten skal lages. Reglene står i *rundskriv V-11/2007* fra KKD, og du finner det på www.regjeringen.no. Tittelen er «Språkfaglige konsultasjonsrutiner ved navnelaging i staten».

Statens havarikommisjon for transport (SHT)

er et godt eksempel på korrekt skrivemåte av navn i staten. Bare den første bokstaven er stor, resten er smått. Navnet kan brukes på både bokmål og nynorsk. Med andre ord har SHT godt navnevett.

På godt norsk

chip (edb:) databrikke, brikke
cluster klyngje, klase
display skjerm, teiknrute (bokmål: tegnrute)
hard skills fagkompetanse, fagleg dugleik
highlighter markeringspenn
laptop berbar (bokmål: bærbar)
print-on-demand bestillings(opp)trykk, tingings(opp)trykk, trykk etter behov
risk management risikostyring
screeene (masse)undersøkje
shuttle skyttel, skyttelbuss (-tog o.a.)
smiley smilefjes; (generelt:) emotikon, fjesing
soft skills sosial kompetanse, sosial dugleik
talkshow prateprogram

Her ser du eit statleg tastefjes, også kalla tastetryne.



Difi, Nokut og Stami

Når forkortinga av eit namn kan lesast som eit vanleg ord, kan me skriva det med berre små bokstavar etter den store bokstaven. Nato er eit godt døme, Unesco like eins.

Her er tre aktuelle namn med små bokstavar:

Difi = Direktoratet for forvaltning og IKT
Nokut = Nasjonalt organ for kvalitet i utdanninga
Stami = Statens institutt for arbeidsmiljøforskning

Slik skal navnet skrives

*Haukeland universitetssjukehus
Stavanger universitetssjukehus
St. Olavs hospital
Ullevål universitetssykehus*

Vi minner om at det skal være liten forbokstav i det siste leddet.

Sykehusene har ikke anledning til å fravike gjeldende skriveregler.

Stillingar er små

Hugs liten førebokstav, til dømes

- seksjonssjef
- kontorsjef
- rådgjevar

→ Skjemaer du ikke ... fra side 1

Skal monne for mange

– Forenklingene må monne for mange, sier Hanne Eckhoff.

Hun og Kvarenes er enige om hva som ikke monner.

– Det hjelper ikke å tre slikt språkarbeid ned over hodene på folk. Ledelsen i hver etat må ta språkansvar. Kunderådgivere og saksbehandlere vet ofte hvor skoen trykker mest. Dette er et godt spørsmål å stille seg: «Sender vi ut skjemaer vi stadig får henvendelser om?» I så fall er skjemaet kanskje ikke tydelig nok, sier Eckhoff.

Hvordan skape avstand

– Underveis i prosjektet må dere ha støtt på nedslående eksempler?

– De gamle skjemaene er stort sett bygd

over samme lest. Først et skjema med lite tekst. Så kommer en tettpakket og spalteinndelt veiledning. Den har til dels lite informative overskrifter. Tonen skaper avstand. Det gjelder også for standardbrevene. Der fant vi blant annet denne setningen: «Klager underrettes med kopi av dette brev.» Tenk på den som får kopien! Vedkommende etat sender her et veldig tvilsomt budskap. De sier at de ikke er opptatt av klagerens ve og vel, konstaterer de to rådgiverne.

Stabeislista

Til glede for skjemaglade stabeiser: Her gjengir vi Margrethe Kvarenes' og Hanne Eckhoffs nipunktliste for grunnleggende veilednings- og skjemasabotasje:

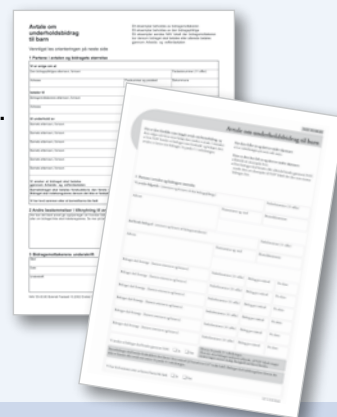
- Si aldri det viktigste først.
- Bland sammen generelle og spesielle spørsmål.
- Bruk ikke spørsmålsoverskrifter. De kan gjøre det for lett å finne fram i veiledningen.
- Lag en rotete og tilfeldig utformet blankett.
- Nevn obligatoriske vedlegg nederst på tredje side. Bruk parentes og liten skrift.
- Skriv mest mulig i passiv: «Det vises til ...»
- Skriv side på side med lovhjemler. Siter lovtekster så ofte du kan.
- Stapp inn informasjon. Prøv å si minst seks forskjellige ting i én setning.
- Vær gjennomført upersonlig.



Forenkling av skjema

Å fylle ut et skjema – det som på fagspråket kalles en blankett – kan være svært vanskelig. Derfor er offentlige skjemaer ofte utstyrt med en veiledning. Den skal lede brukeren på rett vei. Likevel kalles veiledning ofte villedning på folkemunne, og det kan jo være noen gode grunner til det. Hvordan kan vi gi brukerne mest mulig hjelp underveis?

Her er fire gode råd illustrert med eksempler fra arbeidet med å gjøre Nav-skjemaet for avtale om underholdsbidrag til barn mer brukervennlig. Arbeidet er gjort av språkkonsulentfirmaet Arkitektst i samarbeid med Språkrådet. De nye skjemaene er ikke endelige versjoner, så hovedsaken her er rådene, ikke detaljene.



1 Gi brukeren en god start!

FØR: Selve skjemafeltene kom rett etter denne knappe teksten.

Avtale om underholdsbidrag til barn

Ett eksemplar beholdes av bidragsmottakeren
Ett eksemplar beholdes av den bidragspliktige
Ett eksemplar sendes NAV lokalt der bidragsmottakeren bor dersom bidraget skal betales eller allerede betales gjennom Arbeids- og velferdsetaten

Vennligst les orienteringen på neste side

1 Partene i avtalen og bidragets størrelse

Vi er enige om at

Den bidragspliktiges etternavn, fornavn	Fødselsnummer (11 siffer)
Adresse	Postnummer og poststed
	Bokommune

ETTER: Leseren får vite det aller viktigste med en gang (til venstre). Saksgangen (til høyre) er blitt mer oversiktlig.

Avtale om underholdsbidrag til barn

Det er dere foreldre som inngår avtale om barnebidrag, og dere velger selv hvor stort beløp dere ønsker å avtale. Unntaket er hvis NAV betaler ut bidraget som forskudd og beløpet dere avtaler, er lavere enn bidraget. Se punkt 1 i veiledningen.

Før dere fyller ut og skriver under skjemaet:

- Les veiledningen på neste side nøye.

Etter at dere har fylt ut og skrevet under skjemaet:

- Behold ett eksemplar hver.
- Hvis bidraget skal betales eller allerede betales gjennom NAV, sender dere ett eksemplar til NAV lokalt der den som mottar bidraget, bor.

2 Snakk direkte til brukeren!

FØR: «Ett eksemplar beholdes av bidragsmottakeren. Ett eksemplar beholdes av den bidragspliktige.»

→ **ETTER:** «Behold ett eksemplar hver.»

3 Gjør det lett å finne fram!

FØR: Lite spesifikke overskrifter og tung, tett tekst.

3. Innkreving og betaling av bidrag

Avtalt bidrag kan gjøres opp direkte mellom partene. Dersom bidragsmottakeren krever det, skal bidraget betales gjennom Arbeids- og velferdsetaten (Arbeids- og velferdsetatens innkrevingsentral). Bidragsmottakeren må fylle ut søknadsblankett.

Se tredje siste linje i felt 1 på forsiden av blanketten. Bidragsmottakeren behøver ikke å søke om innkreving gjennom Arbeids- og velferdsetaten i tilknytning til bidragsavtalen, men kan sende søknad om innkreving når som helst siden. Den bidragspliktige vil motta innbetalings-

ETTER: Overskriftene er formulert som spørsmål, og teksten under er svar. Teksten er satt opp i punkter.

2 Hvordan skal bidraget betales?

Bidraget kan betales på to alternative måter:

a) Dere som foreldre må gjerne gjøre opp avtalt bidrag direkte dere imellom.

b) Dersom bidragsmottakeren krever det, skal bidraget betales gjennom Arbeids- og velferdsetatens innkrevingsentral. Bidragsmottakeren må i tilfelle fylle ut søknadsskjema. Denne søknaden kan sendes når som helst siden, det må ikke nødvendigvis gjøres i forbindelse med at avtalen om bidrag underskrives.

4 Vis vei til mer informasjon!

Den nye rettleidingen slutter med en kort ordliste over faguttrykk og henvisninger til aktuelle lover og brosjyrer.

Ordliste

- bidragsforskudd** > når Nav betaler bidraget på forskudd og den bidragspliktige så betaler til Nav
- den bidragspliktige** > den som skal betale bidraget
- underholdskostnad** > det det koster å forsørge et barn

POSTKASSA



Logikken i den bøtte bota

Det er alltid med interesse jeg lesar gjennom Statsspråk, da det er mye som kan forbedres i det offentlige skriftspråket.

Ved lesing av forslaget til bøtt bot ser en at dette er mye bedre enn originalbota. Imidlertid er det ikke til å unngå at man enkelt ser at del sju ikke har det samme meningsinnholdet, og at dette faktisk blir feil. Logikken i den bøtte bota er at om du svarer innen tidsfristen, så får du tilsendt en giro om du vedtar bota eller ikke.

Mitt fagfelt er ikke innen bøtelegging, men jeg har tro på at det er greit å ha med seg logikken selv om teksten er lettlest. Da er det enklast å få «lest teksten».

Steinar R. Skånhaug,
Nav Nedre Romerike

SVAR: Det du sier, er logisk og stemmer med den teksten vi først skrev. I den endelige versjonen gjorde vi om slik at de to siste avsnittene byttet plass, og det oppstod en logisk brist som hverken vi eller juristene i etaten oppdaget. Heldigvis var det bare en botsøvelse denne gangen! Tuva Z. Halbo peker i en e-post på det samme. Hun spør videre hvorfor vi valgte preposisjonen *på* i «veiledningsteksten *på* Forenklet forelegg». Der tenkte vi «teksten [som er trykt] på forelegget», men det hadde vært bedre med «veiledningsteksten *til* Forenklet forelegg».

Botferdig hilsen
redaksjonen

Byggjeplan

Eg ser i Statsspråk at Språkrådet framleis tilrår *utbyggingsplan* for bebyggelseplan på bokmål.

Ein bebyggelsesplan byggjer oftast på ein reguleringsplan, er meir detaljrik og omfattar vanlegvis det som konkret skal byggjast. I Vegvesenet, som no òg byggjer vegar etter plan- og bygningslova, heiter denne planen alltid *byggjeplan* – og det er godt innarbeidd.

I daglegtale mellom tilsette i kommunar vert òg plantypen – etter det eg har høyrte – ofte omtalt som byggjeplan. Det same gjeld for andre som er i kontakt med lova og plantypen. Eg meiner at *byggjeplan* er eit enklare og rettare ord for denne typen plan (bebyggelsesplan). Kanskje bør dykkar tilråding endrast? Eg tilrår det.

Arne Gjeraker,
advokat

SVAR: *Byggjeplan* har andre tydingar frå før, men du kan like fullt ha rett. Saka bør greiast ut, og me tek gjerne imot innspel.

Språktjenesten for statsorganer er til for å gjøre norsk forvaltningspråk bedre. E-postadressen til språktjenesten er stat@sprakradet.no.

Fire hypotesar – test dei!

- Statsorgan som arbeider etter ein handlingsplan for å følgje mållova, greier å auke nynorskprosenten raskare enn dei som ikkje har ein slik handlingsplan.
- Statsorgan som har ein leiar som tek ansvar for å følgje reglane i mållova, lykkast betre i å følgje mållova.
- Statsorgan som tek kontakt med Språkrådet for å få hjelp med mållovsrapporteringa, tykkjer det er mykje enklare å rapportere.
- Statsorgan som tek kontakt med Språkrådet for å få kurs i nynorsk med utgangspunkt i eigen tekstproduksjon, blir meir positive og flinke til å skrive nynorsk i arbeidet sitt.

Ta kontakt med Språkrådet for å få råd om rutinar eller språkhjelp som kan gjere det meir motiverande og lærerikt å arbeide med nynorsk i staten.

DIKTET

turistdyret

kameramett kamel
i pyramidens skugge
rapar ein hieroglyf

Anne Lind

STATSPRÅK

Bladet for godt språk i staten

Adresse:
Språkrådet
Postboks 8107 Dep
0032 Oslo

Redaktør:
Jostein Stokkeland
jostein.stokkeland@sprakradet.no

Telefon til Språkrådet og Statsspråk:
22 54 19 50

Utforming: Grafisk Form
Trykk: NR 1 Arktrykk

Opplag: 18 500
Redaksjonen avslutta 15.5.2008

ISSN 0805-164X