

Kaja Falck-Ytter

Klarspråk – hva er det?

**En kvalitativ studie av klarspråk og klarspråksarbeid
i Norge og Sverige**

**30 studiepoengs masteravhandling
i nordisk språkvitenskap, våren 2009
Institutt for nordistikk og litteraturvitenskap, NTNU**

**Om samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 71/2004 av 8. juni 2004 om innlemmelse i EØS-avtalen av rådsforordning (EF) nr. 2679/98 om det indre markeds virkemåte med hensyn til det frie varebytte mellom medlemsstatene og Rådets og medlemsstatenes resolusjon nr. 1212 av 7. desember 1998 om det frie varebytte
(Tittel på St.prp. nr. 5 (2004-2005))**

Omslag: Marianne Ask Torvik

Trykkeri: NTNU-Trykk, Dragvoll

Forord

Denne oppgaven, eller snarere oppgavens tema, fanget jeg ved en tilfeldighet. I Språkteigens sending 12. desember 2007 hørte jeg for første gang om pilotprosjektet og om alle problemene et kronglete offentlig språk skaper. Jeg skjønnte raskt at det var dette jeg ville skrive om. Derfor tok jeg kontakt med Språkrådet, og sammen fant vi et tema for oppgaven min. Så begynte ballen å rulle. Det ene gode fører gjerne det andre med seg, sier man. Det har også vært tilfellet for meg. Klarspråk har ikke bare åpnet for et mastertema som har vist seg å være en stor glede for meg personlig. Oppgaven har også gitt meg klarhet i at det er dette jeg har lyst til å jobbe med videre – også når skrivingen er avsluttet. I tillegg har samfunnet for øvrig også vist sin interesse for klarspråk: Regjeringen, med Heidi Grande Røys i spissen, media, for eksempel Språkteigen og Randi Lillealtern, som jeg var så heldig å få besøke i november 2008 og Språkrådet: Som hadde tro på meg og tildelte meg stipend. Alt har bidratt til en motivasjon og glede over å få skrive om nettopp *klarspråks-temaet*.

I løpet av skriveprosessen har mange mennesker vært involvert, og de fortjener min takk:

- Brit Mæhlum. Et pedagogisk og faglig talent, fikk jeg høre da jeg var ny her på instituttet. Det kan jeg også skrive under på nå. I tillegg har jeg lært å kjenne en veileder med en unik evne til å motivere, engasjere og inspirere, og som har betydd veldig mye for meg i tiden min på INL.
- Språkrådet i Norge, for faglig bistand gjennom hele skriveprosessen.
- Informantene mine, og da særlig de i det svenske Språkrådet og Arkitektst, som har vist interesse og begeistring for min kompetanse, og som har gitt meg enda mer lyst til å jobbe videre med klarspråk også etter at oppgaven er levert.
- Marianne, som la bort medisinerbøkene midt i eksamenstiden for å designe forsiden min. Og du – så fin den ble!
- INL, Eli og masterstudentene for god hjelp, oppmuntring og sosialt samvær på lesesalen.
- Marie, som jeg har tilbrakt mange fine dager og timer med den siste tiden – både innendørs og utendørs. Ingenting er bedre enn å finne en bestevenn i studie- og mastertiden!
- Terje, mamma, morfar og Kristian – som alle har hjulpet meg med utformingen av oppgaven, med gode og nøyaktige blikk. Den hjelpen dere har gitt meg, er uvurderlig.
- Min kjære Kristian, pappa og mamma og resten av familien, som hele tiden har vist stort engasjement og interesse – både for oppgaven og skrivingen min, klarspråk generelt og meg spesielt. Tusen takk.

Innhold

1. Innledning	1
1.1 Problemet som oppstår når fageksperter skal formidle	1
1.2 Fokus på bedre myndighetspråk	2
1.3 Pilotprosjekt og prosjektet "Klart språk i staten"	3
1.4 Problemstilling	4
1.5 Grunnlagsmaterialet for studien	4
1.6 Avgrensning og videre forskning	5
1.7 Avhandlingens oppbygging	5
2. Teoretisk bakgrunn	6
2.1 Hvordan formidle fagkunnskap?	6
2.1.1 Fagskriving	6
2.1.2 Fagskrivingens grunnleggende funksjoner	7
2.1.3 Den faglige skrivestilens kjennetegn	7
2.1.4 Relevant informasjon	9
2.1.5 Mottakerperspektiv	10
2.1.6 Hvem er mottakeren?	11
2.2 Skrivefeil eller tekstfeil?	12
3. Metodiske betraktninger	14
3.1 En kvalitativ tilnærming	14
3.1.1 Det kvalitative forskningsintervjuet	15
3.1.2 Utvalget	16
3.2 Metodiske utfordringer	17
3.2.1 Under intervjuet	17
3.2.2 Etter intervjuet	19
4. Klarspråkhistorikk	22
4.1 Begrepsavklaring	22
4.2 Klarspråk i Sverige	23
4.2.1 Fokus på klarspråk i svensk forvaltning	23
4.2.2 Fokus på klarspråk i det svenske Språkrådet	25
4.2.3 Andre klarspråkstiltak	25
4.3 Klarspråk i Norge	26
4.3.1 Fokus på klarspråk i norsk forvaltning	26
4.3.2 Klarspråksarbeid i det norske Språkrådet og prosjektet "Klart språk i staten"	28
4.4 Klarspråk i Norge versus i Sverige	29
4.5 Hvorfor trenger vi klarspråk?	30
5. Klarspråk – hva og hvordan?	33
5.1 Hva er klarspråk?	33
5.1.1 Fokus på struktur	34
5.1.2 Journalistiske prinsipp	35
5.1.3 Fagbegrep, bullshitord eller ord tilpasset "mannen i gata"?	36
5.1.4 Stilistisk enkelthet	38
5.1.5 Konkretisere	39
5.1.6 Passiv	40
5.1.7 Språkråd med forbehold	41
5.2 Forutsetninger og metodebruk i klarspråksarbeid	42
5.2.1 Forutsetninger	43
5.2.1.1 Byråkratisk nivå	43
5.2.1.2 Forankring hos lederne og medarbeiderne	44
5.2.1.3 Langsiktig perspektiv	45

5.2.1.4 Ekstern hjelp	46
5.2.2 Metoder	47
5.2.2.1 Konkrete språkråd	47
5.2.2.2 Brukertesting	48
5.3 Klarspråk må få status	50
6. Oppsummering og konklusjon	52
6.1 Hva har skjedd i norsk og svensk klarspråkshistorie?	52
6.2 Hva legges i klarspråk?	53
6.3 Forutsetninger og metodebruk i et klarspråksarbeid	54
Litteraturliste	I
Trykte kilder	I
Nettsider	III
Offentlige dokumenter	IV
Andre kilder	V
Vedlegg 1: Intervjuguide	VI
Fornyings- og administrasjonsdepartementet	VI
Språkrådet i Norge	VI
Arkitekst	VII
Språkrådet i Sverige	VIII
Vedlegg 2 og 3, til informasjon	IX
Vedlegg 2: Søknad om avtalefestet pensjon, original	X
Vedlegg 3: Søknad om avtalefestet pensjon, ny versjon	XIV
Sammendrag	XX

1. Innledning

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 (Rundskriv Sosial- og helsedirektoratet, 2004).

1.1 Problemet som oppstår når fagekspertter skal formidle

Satt på spissen kan man si at det i verden i dag finnes to typer mennesker: Det er de som er eksperter på et bestemt fagområde, og så er det de som ikke er det. Ekspertene har vokst fram som et resultat av samfunnsutviklingen det siste århundret, med stadig større arbeidsfordeling, fagspesialisering og profesjonalisering. Vi har eksperter innen ethvert fagfelt: fiskeoppdrett, hudsykdommer og skattelovverket. Fremveksten av eksperter har medført et nytt samfunnsbehov: For jo mer spesialisert og profesjonalisert et samfunn er, desto viktigere er det at ekspertene kan formidle sin viten til dem som ikke har spesialkunnskapen – altså til såkalt alminnelige mennesker. Og om alminnelige mennesker skal kunne forstå denne kunnskapen, må den formidles på en lettfattelig og enkel, eller såkalt popularisert måte (Becker Jensen 1995: 9ff).

Men å popularisere fagstoff er lettere sagt enn gjort. Når fageksperten skal popularisere sin viten, vil han stå overfor dilemmaet om hvordan han kan gi en lett forståelig og god fremstilling, samtidig som han holder seg innenfor den faglige diskursen. Det er en balansekunst som er svært vanskelig, og dét av flere grunner. En av grunnene er at de færreste fagekspertter har fått noen utdanning eller opplæring i faglig formidling. En annen grunn er at det språket de gjennom utdanningen og yrket sitt er opplært til å bruke, ofte ligger langt fra det språket alminnelige mennesker bruker og forstår. For med fagspesialiseringen har det også vokst frem egne *ekspertspråk* innen hvert fagfelt. Ekspertspråkene har sprunget ut av et vitenskapelig og teoretisk fagunivers. De har med andre ord sin forankring i vitenskapelige og teoretiske språkverdener. Det leksikalske systemet som slik kjennetegner de fagspråklige verdener, skiller seg fra hverdagsspråkets leksikalske system (Teleman 2003: 195). Så om fageksperten skriver på den måten vedkommende gjerne gjør til vanlig, altså med et språk som er vitenskapelig og fagspesifikt, vil det ut fra et faglig synspunkt være en godt formidlet tekst. Men for mange lekfolk vil teksten være både kjedelig og vanskelig å lese og forstå. Om omvendt: Om fageksperten prøver å skrive en spennende og lettlest tekst,

så risikerer vedkommende at teksten mister sin faglige holdbarhet ved at den blir mindre presis og mer overfladisk.

Det følgende er et eksempel på en upopularisert fagtekst:

Frykter arvingene at gjelden kan være større enn verdien av avdødes formue, kan det begjæres at skifteretten utsteder preklusivt prokloma før arvingene og /eller verger overtar gjeldsansvaret.¹

Teksten er skrevet av en fagekspert, sannsynligvis en jurist. Den er hentet fra det offentlige skjemaet ”Erklæring om privat skifte av dødsbo”. Brevet er skrevet til aktuelle arvinger i Norge, kanskje noen av dem selv er jurister, men de fleste er nok bare ”alminnelige mennesker”. Selv om teksten er skrevet med det formål at alminnelige personer uten særlig kunnskap om lovverk og arveoppgjør generelt skal forstå innholdet, virker det likevel ikke som om forfatteren har hatt det i bakhodet når han har valgt sine formuleringer.

1.2 Fokus på bedre myndighetspråk

Siden slutten av 1950-årene har den offentlige språkbruken vært utsatt for mye kritikk, ikke bare i Norge, men også i land som Sverige, Danmark og England. Kritikken har i hovedsak vært rettet mot at det offentlige språket er for vanskelig for folk flest å forstå. Og når folk ikke forstår hva det offentlige skriver, hindrer dette dem i å delta i demokratiet. Et velfungerende demokrati har nettopp sitt grunnlag i en opplyst befolkning som vet hvilke rettigheter og plikter den har, og som med grunnlag i dette kan handle. I tillegg har kritikken dreiet seg om i hvor stor grad et uforståelig språk skaper et tids- og effektivitetsproblem – både for forvirrede medborgere som skal lese og forstå tekstene, og for saksbehandlerne som må ta seg av de forvirrede medborgerne. Som en følge av denne kritikken, har myndigheter i mange land hatt fokus på å forenkle og modernisere språket i tekstene de gir ut. Også her hjemme har flere regjeringer tatt initiativ til ulike språkprosjekter som har hatt nettopp forenkling og modernisering som mål. Men selv om det har vært mange tanker, ideer og påbegynte prosjekter, og til dels også mange forbedringer av språket i offentlige tekster, bærer fortsatt mange av tekstene preg av et teknisk, abstrakt og ugjennomtrengelig språk (Slettholm 2005: 8). Det er blant annet utdraget i forrige avsnitt et godt eksempel på. Denne erklæringen om privat skifte ved dødsbo er et skjema som vi fortsatt i skrivende stund (våren 2009) bruker i Norge.

Dagens sittende regjering (Stoltenberg II) har, som flere regjeringer før den, fokus på problemer som den offentlige språkbruken kan skape. I *Regjeringa sin strategi for fornying*

¹ Hentet fra skjemaet ”Erklæring om privat skifte av dødsbo”, Justis- og politidepartementet.

av offentlig sektor, som kom ut i 2007, er det satt opp følgende mål: ”All kommunikasjon til innbyggjarane skal formast slik at det er lett å forstå kva saka gjeld, kva vedtaket har å seie i praksis [...]”. For å nå dette målet ønsker regjeringen at ”[o]ffentlege publikasjonar og brev retta mot vanlege innbyggjarar skal vurderast med omsyn til kor leselege dei er” og ”[s]pråkspesialistar skal gjere eit arbeid for å forenkle statleg informasjon til innbyggjarane” (op.cit.: 20). I språkmeldingen *Mål og meining* (st.meld. nr. 35 2007-2008), som kom ett år etter strategimeldingen, blir det formulert flere tiltak for å forbedre myndighetsspråket. I denne meldingen blir det dessuten hevdet at så mange som én million nordmenn har vansker med å tilegne seg og forstå informasjonen i offentlige tekster. Dette tallet blir bekreftet i en fersk undersøkelse gjennomført av TNS Gallup på nyåret 2009, hvor det kommer fram at én av tre nordmenn over 15 år mener offentlige skjemaer er vanskelige å fylle ut (Døvik 2009). Ifølge Fornyings- og administrasjonsdepartementet betyr det at oppimot 1,3 millioner voksne nordmenn har problemer med å forstå språket i skjemaer og anslår at ”[...] uklart språk i brev, skjemaer og brosjyrer fra staten koster samfunnet rundt 300 millioner kroner i året” (ibid).

1.3 Pilotprosjekt og prosjektet ”Klart språk i staten”

I forlengelsen av strategi- og språkmeldingen, tok Fornyings- og administrasjonsdepartementet i samarbeid med Språkrådet i 2007 initiativ til et pilotprosjekt, som hadde som mål å forbedre og forenkle språket i utvalgte skjemaer og standardbrev fra det offentlige. I pilotprosjektet samarbeidet Fornyings- og administrasjonsdepartementet og Språkrådet med språkkonsulentfirmaet Arkitekst. Pilotprosjektet ble i oktober 2008 utvidet til å være et virkelig prosjekt, med navnet ”Klart språk i staten”. Tittelen på prosjektet gjenspeiler det språklige idealet initiativtakerne ønsker å ha for offentlige tekster: nemlig klart språk, altså *klarspråk*. Det siste er jo nøkkelbegrepet i denne avhandlingen. Foreløpig vil jeg nøye meg med å bruke begrepet ”klarspråk” synonymt med ”et korrekt, klart og brukertilpasset offentlig språk”. En nærmere definisjon av begrepet har jeg plassert i kapittel 4.1.

Det nye prosjektet har mange av de samme målene som i piloten – bare i større og bredere skala. Denne gangen er det Språkrådet i samarbeid med Direktorat for forvaltning og IKT (forkortet som Difi) som er hovedansvarlige. Prosjektet innebærer tiltak som en språklig ”verktøykasse” på nett, økonomisk støtte, klarspråkspris og klarspråkskurs. I forbindelse med lanseringen uttalte fornyingsminister Heidi Grande Røys at ”For innbyggeren skal offentlig sektor være enkel og grei å forholde seg til. Et demokrati kan ikke fungere hvis ikke folk

skjønner hva det offentlige skriver”. Og videre: ”Godt og klart språk er forutsetningen for at innbyggerne forstår hvilke muligheter de har, og hvilke rettigheter og plikter som følger med” (regjeringen.no, 1). Prosjektet vil vare fram til 2010, og i kapittel 4 vil jeg gjøre mer konkret greie for hva dette prosjektet innebærer.

1.4 Problemstilling

På bakgrunn av det som har skjedd i Norge de siste årene, vil jeg i denne oppgaven forsøke å samle inn og analysere informasjon knyttet til klarspråk, arbeid med klarspråk og klarspråksmetoder. Problemstillingene har jeg formulert som:

- 1. Hva har skjedd i norsk og svensk klarspråkhistorie fra cirka 1960 og fram til i dag?*
- 2. Hva legges i fenomenet klarspråk?*
- 3. Hva er de nødvendige forutsetningene for å få et vellykket klarspråksarbeid i myndighetsverdenen?*
 - Med hvilke metoder kan man forandre skrivevaner og holdninger til skriving i en tradisjonell virksomhet som hos myndighetene?*

1.5 Grunnlagsmaterialet for studien

Som det fremgår av spørsmål 1, består en del av denne studien å samle inn og systematisere informasjon knyttet til det klarspråksarbeidet som har skjedd i Norge og Sverige i moderne tid, altså i perioden fra 1960 fram til i dag. Informasjonen henter jeg primært fra aktuelle bøker, artikler og konferanserapporter om klarspråk. I tillegg supplerer jeg denne informasjonen med data hentet fra intervjuer med sentrale personer i det norske og svenske klarspråksmiljøet. I delspørsmål 2 og 3 vil derimot intervjumaterialet være det primære datagrunnlaget, og der vil den teorien jeg bruker, fungere mer som et supplement.

Informantene mine er representanter fra de tre partene som var involvert i pilotprosjektet i Norge; henholdsvis Fornyings- og administrasjonsdepartementet, Språkrådet og språkkonsulentfirmaet Arkitekst. Alle intervjuene ble gjennomført høsten 2008. Grunnen til at jeg har valgt å inkludere informanter fra det svenske Språkrådet, er fordi myndighetene i Sverige helt siden slutten av 1960-årene har drevet aktivt og planfast klarspråksarbeid. De har derfor kommet et stykke lenger på veien mot et enklere og mer forståelig offentlig språk enn vi har her hjemme – både på sentralt og lokalt plan. I november 2008 gjennomførte jeg derfor et intervju med to representanter i det svenske Språkrådet. Det som kom fram i intervjuet der, vil i tillegg til hva de norske informantene mine har sagt, være sentralt når jeg skal besvare problemstillingene.

Det empiriske materialet mitt består altså av intervjuer med følgende personer:

- En ansatt i Fornyings- og administrasjonsdepartementet (forkortet som FAD)
- To ansatte i det norske Språkrådet
- En partner i språkkonsulentfirmaet Arkitekst
- To ansatte i det svenske Språkrådet

1.6 Avgrensing og videre forskning

Klarspråk er, i hvert fall i norsk sammenheng, et ungt og bortimot uoppdaget vitenskapelig forskningsområde. Så vidt meg bekjent, er det fra før gjort lite eller ingen forskning på klarspråk i Norge. Jeg har derfor valgt å kartlegge de store historiske linjene og de mer generelle og grunnleggende aspektene ved klarspråk. Men det er mange andre interessante aspekter rundt klarspråksfenomenet og klarspråkliggjøring som jeg har valgt å se bort fra i denne avhandlingen, men som likevel kan egne seg for videre forskning. For eksempel kunne det være interessant å gjennomføre en undersøkelse av tekstforståelse – enten av kvalitativ eller kvantitativ art, for eksempel av de samme skjemaene og brevene som det ble jobbet med i pilotprosjektet (jf. kapittel 1.3). I tillegg tror jeg det ville vært interessant å sammenlikne flere land enn de jeg har valgt å fokusere på i min studie. Både England og Danmark, i tillegg til klarspråksbevegelsen i EU, peker seg ut som interessante forskningsområder i den sammenheng.

1.7 Avhandlingens oppbygging

Før jeg kan svare på problemstillingene mine, vil jeg først gjøre greie for både den teoretiske og metodiske bakgrunnen for studien min. I kapittel 2 vil jeg derfor presentere en del av teorien jeg har lagt til grunn for oppgaven. Siden delspørsmål 1 er en historisk presentasjon, vil teorikapittelet primært legge grunnlag for siste del av problemstillingen, altså delspørsmål 2 og 3. Jeg vil av den grunn se nærmere på hva kommunikasjon, faglig formidling og faglig skriving egentlig er. I tillegg vil jeg kort komme inn på hva litteraturen sier om hva som skiller en god fra en dårlig tekst. Deretter, i kapittel 3, vil jeg presentere min metodiske tilnærming og gjøre rede for begrunnelsen for den. Jeg vil dessuten vise hvilke metodiske utfordringer studien min har ført med seg. I kapittel 4 vil jeg gjennom å kartlegge klarspråkshistorikken i Norge og Sverige, gi svar på delspørsmål 1 av problemstillingen. I kapittelet vil jeg i tillegg definere klarspråksbegrepet og gjøre rede for hvilke argumenter man legitimerer bruken for klarspråk med. Delspørsmål 2 og 3 vil bli besvart i kapittel 5. Oppgaven avsluttes med en kort oppsummering i kapittel 6.

2. Teoretisk bakgrunn

Tilsynets granskning avdekker at den uautoriserte utleveringen kunne skje som følge av mangler med hensyn til opplæring, produksjon, operative kontrollmekanismer og operativ avvikshåndtering (klarspråk.no, 1).

Før vi kan si noe mer grunnleggende om hva klarspråk og klarspråksarbeid er, må vi har svar på de mer overordnede teoretiske spørsmålene, som: Hva er skriftlig kommunikasjon, hva er formidling og ikke minst hva er faglig formidling? Dette er spørsmål som favner svært vidt, og det er ikke plass her til å presentere andre kommunikasjonsteorier enn de som helt konkret kan knyttes til spørsmål 2 og 3 i problemstillingen. Jeg vil derfor vektlegge formidlings-, og særlig fagformidlingsteorier, med et særlig fokus på skrivestil og spesielt den faglige skrivestilen. Disse teoriene er som vi ser mer knyttet til delspørsmål 2, altså hva som legges i klarspråk, enn delspørsmål 3 av problemstillingen, hvor jeg spør om forutsetninger og metodebruk. Dette henger sammen med at det er blitt skrevet lite om metodebruk og forutsetninger i et klarspråksarbeid fra før av. I fare for å gjenta meg selv, har jeg derfor valgt å vente med å presentere den teorien til analysen min i kapittel 5. Men likevel vil det *teoretiske* grunnlaget som blir presentert her, kunne danne bakteppe for *hele* analysen min i kapittel 5.

2.1 Hvordan formidle fagkunnskap?

2.1.1 Fagskriving

I løpet av mange år med skrivesosialisering og mer formalisert skriveopplæring, både i skolen, på arbeidsplassen og i hverdagen generelt, blir vi påvirket og sosialisert inn i mange ulike skrivestiler.² Hvilken skrivestil vi blir opplært til å bruke, avhenger av omgivelsene vi blir påvirket av. Og videre: Hvilken yrkesbestemte skrivestil vi blir opplært til å bruke, avhenger av hvilket utdannings- og yrkesmiljø vi tilhører. Det betyr at for eksempel både journalister og jurister blir sosialisert inn i hver sin bestemte faglige skrivestil gjennom utdanningen og arbeidet sitt, men de bestemte skrivestilene til de to yrkesgruppene er derimot sannsynligvis nokså forskjellige. For mens jurister som regel skriver et typisk avansert og avsenderfokusert fagspråk, bruker journalister gjerne en mer mottakervennlig formidlingsstil. Men selv om juristen er blitt lært opp til å bruke og blitt sosialisert inn i en bestemt skrivestil både gjennom studier og i arbeidssituasjonen, betyr ikke det at hun ikke også behersker andre skrivestiler i andre sammenhenger. Vi kan for eksempel anta at personen som har formulert

² I litteraturvitenskapelig leksikon, Oslo 1997, defineres *stil* på følgende måte: [...] samlebetegnelse for den språklige uttrykksformen i en litterær tekst, det samlede preg som uttrykksmidlene i en tekst gir [...] (Lothe, Refsum og Solberg 1997: 238).

arveteksten (se kapittel 1.1), høyst sannsynlig har en mer uformell, personlig tone når hun skriver en e-post eller en tekstmelding til en kollega, enn når hun skriver fagtekster, som for eksempel arveoppgjørsskjemaet. Et spørsmål er derfor: Hvorfor har språket i arveskjemaet blitt som det har blitt?

2.1.2 Fagskrivningens grunnleggende funksjoner

Ifølge Becker Jensen (2007) har det at man lærer en bestemt skrivestil på en arbeidsplass, to grunnleggende funksjoner (op.cit.: 93ff). For det første fungerer skrivestilen som et effektivt kommunikasjonsverktøy i det yrkes- og fagmiljøet man tilhører. Fordi meteorologen ikke kan nøye seg med fire vindstyrker, men må bruke hele Beauforts 12-punktsskala, blir meteorologens ordforråd mye mer presist og nyansert enn vanlige folks ordforråd. De konkrete presisjoner og nyanser er jo nettopp det grunnleggende med fagspråk, som skal fungere som et "[...] internt arbeidssprog hvor man skal kunne kommunisere med hinanden hurtig og præcist- uden at skulle begynde med Adam og Eva hver gang" (op.cit.: 95). Sagt med andre ord skiller fagspråket seg, og *skal* skille seg fra hverdagspråket, både på ord- og setningsplan.

For det andre har fagspråket en funksjon som identitetsmarkør. Når man bruker en språk- og skrivestil i en yrkessammenheng, gir det signaler til omverdenen om et spesielt tilhørighetsforhold til nettopp den yrkesgruppa eller den institusjonen man er knyttet til. Sånn sett fungerer det gruppespråket som blir brukt av en spesifikk gruppe fagfolk, som et "[...] uttrykk for et forfinet nettverk af semantiske relationer til et specialiseret vidensunivers" (op.cit.: 89). Mye av yrkesidentiteten blir altså skapt gjennom den språksosialiseringen man får i samspillet sitt med kolleger og i møte med klienter (Teleman 2003: 196). Og ved å bruke de forskjellige språk- og skrivestilene, viser man både hvem man er og hvilken yrkesgruppe man tilhører. Og ikke minst kan man vise hvilket spesialiserte vitenunivers man er en del av.

2.1.3 Den faglige skrivestilens kjennetegn

Å ta en faglig utdanning innebærer at man blir lært opp til å forholde seg intellektuelt til en bestemt del av tilværelsen, der en subjektiv og følelsesbetont tilnærming er noe man helst skal unngå. Den analyserende distansen som det faglige perspektivet krever at man har, er et grunnleggende trekk ved all vitenskap i moderne, europeisk forstand (Becker Jensen 1995: 38ff). Dette trekket fører til at det følelsesmessige betraktes som noe en bør holde på avstand i vitenskapelige kontekster – et resultat av manges oppfatning om at vitenskap kun blir til nettopp ved en objektiv og følelsesløs distanse hos forskeren. Ønsket om å ha en objektiv

distanse gjenspeiles også i det språket majoriteten av fagekspertene bruker; et språk som er knyttet til en nøytral og abstrakt vitenskapelig forståelse. Mens hverdagspråket gjerne er både konkret, subjektivt og verdiladet, kjennetegnes fagspråket av å være abstrakt, objektivt og distansert. Sagt med andre ord er det spesialiserte fagspråket bundet til en vitenskapelig kontekst som "[...] sætter objektet, og ikke subjektet, i centrum" (Becker Jensen 2007: 149).

Den objektive og abstrakte språklige tilnærmingen er altså ett av kjennetegnene ved den faglige skrivestilen. Et annet kjennetegn er den syntetiske stilen. At en skrivestil er syntetisk, vil si at den inneholder hypotaktiske setningskonstruksjoner, altså setninger med mange underordnede ledd, i motsetning til den analytiske stil, som i større grad inneholder korte hovedsetninger og få leddsetninger (Becker Jensen 1998: 52). Ifølge Aage Rognsaa (2006) gjør den syntetiske stilen språket ofte både uklart og tungt. Dette skjer fordi skriveren legger for mange elementer inn i perioden, for eksempel "[...] ved at en hovedsetning har knyttet til seg en leddsetning, som har knyttet til seg en ny leddsetning, som har knyttet til seg en ny leddsetning" (op.cit.: 125), og han bruker følgende formulering, skrevet av Stortingets finanskomité, som eksempel:

En mulighet for at ligningsmyndighetene selv om delingsreglene nyttes, kan omklassifisere utbytte til lønn, ville medføre at delingsreglene som en sjablonmessig fastsettelse av arbeidsinntekt ble supplert med en subjektiv bedømmelsesmulighet for likningsmyndighetene" (op.cit.: 127).

Et tredje klassisk fagspråklig trekk, er det til tider svært avanserte og fagspesifikke ordforrådet. Det gjelder for det første fagordene; altså de som har en funksjon og som derfor er viktig, men som likevel ofte er langt fra det som inngår i lekfolks ordforråd. For det andre innebærer det det som av mange omtales som "papirklijéer" – altså foreldede vendingene som man blant annet finner i mange myndighetstekster. Becker Jensen (1998) definerer papirklijéer som ord eller uttrykk "[...] som enten er blevet umoderne eller er typiske for formelt skriftsprog" (op.cit.: 72). I *Klarspråk lönar sig* (2006) skriver forfatteren Anneli Hedlund at "Språket förändras över tiden, men många ålderdomliga ord lever kvar i myndighetsspråket" og påpeker at problemet med bruken av disse, er at "Orden gör texten stel og kanslispråklig" (op.cit.: 8). En tredje type ord, som er nært beslektet med papirklijéene, og som også gjerne går igjen i fagtekster, er det som Hegge (2004) og Vinje (2006) omtaler som "fyllord", "moteord" og "vitenskapelig klingende 'påfugl-ord'". "Bullshit-bingo-ord" er en annen betegnelse på disse ordene - en betegnelse som vi senere (i kapittel 5.1.3 og 5.1.5) skal se at informantene i Arkitekst brukte. Disse ordene er knyttet til en sjargong som brukes i bestemte vitenskapelige og yrkesmessige situasjoner – men uten at de

nødvendigvis har et bestemt betydningsinnhold. Etter et raskt søk på nettet (google.no), finner jeg flere eksempler på slike bull-shit-bingo- og moteord i Knut Olav Åmås' artikkel "En bekymringsmelding" i *Aftenposten* 18.02.09. Der nevner han blant annet ord som "synergieffekt", "diskurs" og "forventningsavklaring". Ifølge Becker Jensen (1998: 73) er bruken av disse ordene som regel et spørsmål om image, og sjelden et spørsmål om faglig holdbarhet. Fagordene, papirklijeene eller påfuglordene har én ting til felles: De er knyttet til bestemte fagdisipliner, og er derfor som regel ord som lekfolk ikke har tilgang til.

Som vi ser, kjennetegnes fagspråk av flere språklige trekk som står i motsetning til det typiske hverdagsspråket. Det betyr at det fagspråket man sosialiseres inn i, nødvendigvis er annerledes enn det språket og vokabularet lekfolk har tilgang til. Problemet kan dermed lett bli dette: Språkløften mellom fagfolk og lekfolk skaper problemer for demokratiet og samfunnslivet generelt, for hvordan skal folk som ikke tar del i denne språksjargongen, skjønne det fagfolkene – som for eksempel myndighetenes fagfolk – skriver? Hvordan skal legen, med sitt fagtekniske språk, bygge bro mellom de forskjellige språkene i sin formidling til pasienten sin? Eller hva med juristen: Hvilket språk skal hun bruke når hun forklarer det innviklede arvelovverket til mottakerne av skjemaet om arverett?

2.1.4 Relevant informasjon

Det er en "grunnlov" innen kommunikasjons- og formidlingsforskningen at vi kun tilegner oss den kunnskapen vi opplever som relevant; altså kunnskap som vi har nytte av (Becker Jensen 2007: 58). Vi leser med andre ord sannsynligvis ikke skjemaet om arverett om vi ikke selv er involvert i et arveoppgjør, og heller ikke informasjon om pensjonen vår før vi nærmer oss pensjonsalder. Kvaliteten på en tekst kan derfor blant annet beregnes ut fra hvor innholdet befinner seg på en skala mellom relevant og irrelevant kunnskap for leseren. Leserundersøkelser viser at en person bruker gjennomsnittlig 45 sekunder på å vurdere om et informasjonsinntrykk er verdt å holde på (Rognsaa 2006: 65). Det sier seg derfor selv at man i løpet av få linjer må få fram essensen i teksten sin, og ikke minst få leseren til å se relevansen i tekstens innhold. En forutsetning for at leseren skal føle relevans overfor innholdet, er at hun kan avkode teksten. Å avkode en tekst betyr i prinsippet å avkode språk. Likevel er det greit å bruke benevnelsen "tekst", nettopp fordi det signaliserer noe mer enn språk på grammatisk plan; derimot språk på et *tekstlig* plan. Så altså: For å kunne avkode teksten, må ikke språket legge hindringer i veien for leseren. Det betyr i praksis at om man ikke kan avkode språket, forsvinner tekstens relevans – også om teksten i utgangspunktet er relevant for vedkommende. For eksempel vil arveoppgjørsteksten jeg viste i innledningskapittelet, selv for

mange arvinger, oppfattes som ”lite relevant”, nettopp fordi de ikke er i stand til å avkode teksten rent språklig. Sannsynligvis vil de i stedet for å streve seg gjennom teksten heller oppsøke informasjon et sted hvor den er mer tilgjengelig – for eksempel ved å ringe til en saksbehandler.

En grunnleggende forutsetning om man ønsker å sikre at teksten blir skrevet med et språk som leseren kan avkode, er å kjenne mottakergruppen. La oss derfor se hvilke råd litteraturen gir om mottakertilpasning.

2.1.5 Mottakerperspektiv

Når to jurister skriver til hverandre, kan de gjerne bruke sine fagtermer. Men når alle vi andre som ikke er jurister – og heller ikke kjenner til jussfagspråket – skal få et brev med juridisk innhold, må brevet tilpasses deretter. Så om man vet at lesergruppen består av personer som verken har mye forkunnskap om det faglige emnet eller har en særlig sterk språklig kompetanse, bør man skrive teksten sin med nettopp disse mottakerene i sikte.

I Sverige har det etter hvert kommet ut flere håndbøker om hvordan man skal skrive forståelige tekster i forvaltningen, sånn som *Att skriva bättre offentlig svenska* (1985), *Från tanke till text* (1998) og *Att skriva bättre i jobbet* (2003). En fellesnevner for alle bøkene er rådet om å ha en mottakertilpasset tekst. Det betyr at uansett hvilken type tekst man skriver, bør man ha en formening om hva mottakeren vil bruke teksten til og hva vedkommende venter seg av den. Offentlige tekster handler som regel om forhold som berører befolkningen – altså potensielt hele Norges befolkning. Likevel kan man finne mange eksempler på at tekstene ikke er skrevet ut fra befolkningens perspektiv. Offentlig ansatte skribenter, som potensielt sett kan være *alle* offentlige ansatte, både de som har fått formell skriveopplæring og de som ikke har, tar – ofte uten å tenke på det – myndighetenes perspektiv. Dermed glemmer disse skribentene at befolkningen kanskje har helt andre utgangspunkt enn de selv har. Risikoen for å bli misforstått er åpenbar. I det svenske *Språkvårdsprosjektet* (1989-1992) (se også kapittel 4.2.1), var et av målene nettopp å finne metoder som gjør det enklere å skrive forståelige tekster for myndighetene. Rapporten til prosjektet heter *Visst går det att forandra myndighetspråket* (Ds 1993: 61). Der står det at ”Valet av perspektiv påverkar texten på alla plan, inte bara det språkliga.” Men ifølge rapporten er grunnen til at mange myndigheter likevel ikke velger å ha mottakerperspektiv i sine tekster, at:

Genom att använda ett traditionellt perspektiv visar man också att man inngår i gruppegemenskapen, att man känner till koderna” og at ”myndighetsperspektivet betraktas dessutom av många som neutralt och saklig. Med ett mer medborgarinriktat perspektiv skulle man riskera att bli subjektiv och osaklig, kanske larvig rent av, tror de” (Wedin 1993: 14).

Rapporten forklarer altså både at det tradisjonelle perspektivet fungerer som en ønsket identitetsmarkør, og at skribentene mener perspektivet gir den beste faglige presisjonen. Rapportens funn bekrefter altså det Becker Jensen beskrev som fagspråkets to grunnleggende funksjoner (jf. kapittel 2.1.2). Om det er sant som rapporten skriver, at man fremstår både ”osaklig” og ”larvig” om man benytter mottakerperspektivet, hvem ønsker da å gjøre det? Dette spørsmålet er interessant. I kapittel 5.1.3 vil jeg vise hvilke svar noen av informantene ga på det spørsmålet.

2.1.6 Hvem er mottakeren?

Å være bevisst sin mottaker og mynte teksten på denne når man skriver offentlig informasjon, er som vi skjønner et udiskutabelt klarspråksprinsipp. Men problemet er at mottakergruppen er en høyst sammensatt gruppe, ikke minst når man snakker om mottakergruppen til offentlig informasjon. Det er en rekke sosiale trekk som skiller mottakerne fra hverandre, slik som interesse, motivasjon, lesevaner, kunnskap, utdanning og sosialt sjikt. Disse trekkene gjør at de forskjellige mottakerne alle har ulike forkunnskaper og forventninger, og derfor også stiller ulikt forberedt i møtet med tekster. Derfor er det også et mangfold av forskjellige sjangre, skrivestiler og språkvarieteter å velge mellom, og det betyr at valg av skrive- og tekststil alltid vil være en utfordring for forfatterne av offentlige tekster.

Morten Nørstebø gir i sin hovedoppgave *Mot en modell for tekstoptymering* fra 2003³ råd om hvordan man kan tilpasse seg en mottakergruppe. Som det fremgår av tittelen, ønsket Nørstebø i hovedoppgaven sin å utforme en modell for tekstoptymering. Ifølge Nørstebø har tekstoptymering to mål. Det ene er å forbedre teksten slik at kommunikative mål og hensikter nås, det andre er å forbedre testen slik at den støtter leseroppgaver (op.cit.: 79). For å gjøre det siste, må man ta utgangspunkt i mottakeren av teksten. Mottakeren av offentlig informasjon er som nevnt vanligvis en høyst sammensatt gruppe, og Nørstebø setter opp følgende alternativer om man skal orientere seg mot en slik mottakergruppe: ”Man kan kvalitativt orientere seg mot den delen av gruppen med dårligst forutsetninger, mot den med best forutsetninger, eller forsøke å finne en mellomting” (op.cit.: 73). Etter at man har bestemt hvilken mottakergruppe man vil orientere seg mot, må man – med denne gruppen i bakhodet – utforme en tekst som har størst forutsetninger for å bli forstått av leseren. Og videre: For å kunne gjøre det, må man vite hvilke språklige og tekstlige elementer som er med på å gjøre informasjonen tilgjengelig og dermed også kommunikasjonen god. Det er

³ Hovedoppgaven blir brukt som referanse i klarspråksmiljøet, blant annet hos Fretland (2005) og i arbeidet til Arkitekst (informantuttalelse).

derfor på tide å gi et lite innblikk i hva litteraturen, blant annet Nørstebøs hovedoppgave, sier om hva som skal til for å skape en god tekst.

2.2 Skrivefeil eller tekstfeil?

Å ha kunnskap om hva som gjør en tekst god, dreier seg om langt mer enn å kjenne til gjeldende rettskrivings- og tegnsetningsregler. Man må i tillegg ha kjennskap til gjeldende tekstnormer. Problemet er bare at det finnes et utall av tekstnormer, og nesten alle er spesifikke for sine sjangre eller teksttyper (Josephson 2006: 7). Når man skriver en vitenskapelig artikkel, følger man helt andre tekstnormer enn når man skriver en avisartikkel. Det sirkulerer utallige tekstmalere, mønstertekster og manualer som hver fungerer som normgivere for spesielle teksttyper og tekstsjangre. En blogg og et offentlig dokument kan kanskje inneholde mye av det samme vokabularet, men de øvrige tekstnormene for de to sjangrene vil være vidt forskjellige. Det betyr at selv om mange tekster inneholder mye av det samme vokabularet, er normene for de mer tekstlige trekkene som oppbygging, uttrykksmåte og synsvinkel grunnleggende forskjellige i eksempelvis en blogg og et offentlig dokument.

Hvilke normer for tekstopbygging man skal bruke, henger sammen med den sjangeren teksten tilhører, som igjen henger nært sammen med hvilken *kontekst* teksten skrives i (op.cit.: 7ff, Berge 1990: 52). En og samme type tekstsjanger kan bli skrevet på forskjellige måter, avhengig av utenforliggende forhold. En masteravhandling kan for eksempel bli skrevet på forskjellige måter ved et institutt for nordisk språk og litteratur og ved et institutt for samfunnsøkonomi. Og det samme gjelder for en nyhetsartikkel. Den skrives gjerne på noe forskjellig måte i *Aftenposten* og i *Tvedestrandsposten*. Dette betyr at til forskjell fra rettskrivingsnormene, er tekstnormene som regel relative og svært situasjonsavhengige. Det er vanskelig å peke på direkte feil på et tekstlig plan, bortsett fra de helt innlysende feilene, sånn som om for eksempel en doktoravhandling ble skrevet på vers. Tekstnormene beveger seg snarere på en glidende skala mellom bra og dårlig, eller vellykket og mislykket (Josephson 2006: 8). Sagt med andre ord er det å definere hva som utgjør en god tekst, like foranderlig som teksten selv.

Det har derfor ikke vært enkelt å fastsette en mal for en ny klarspråklig offentlig tekststandard; en som både forbedrer språket på ord-, setnings- og tekstplanet og som samtidig bevarer tekstens faglighet. Nørstebø (2003) prøver i avhandlingen sin å beskrive hvilke elementer den *optimale* tekst bør inneholde, og refererer til flere tyske forskere som har arbeidet med dette temaet, for eksempel den såkalte Hamburg-modellen for "Die optimale Sprache". Modellen til Nørstebø fokuserer på fire sentrale dimensjoner for å oppnå

tekstoptimering: 1) Kognitiv strukturering, altså den logiske oppbyggingen av en tekst, 2) Semantisk redundans, det vil at informasjon som er irrelevant for leseren, strykes, 3) stilistisk enkelthet, altså at man skal unngå ord og setninger som hemmer forståelsen og 4) motivering, som man oppnår med en mer konkret og personlig tone i teksten. Ifølge Nørstebø er kognitiv strukturering og stilistisk enkelthet de viktigste dimensjonene. I klarspråklitteraturen finner vi de samme dimensjonene, bare formulert med andre ord. Disse vil jeg komme tilbake til i kapittel 5 når jeg skal gjøre rede for hva informantene mine legger i en god klarspråklig tekst.

3. Metodiske betraktninger

Mørketallene er store, men hvor store tallene er kan man ikke svare fornuftig på uten å ta med i betraktning at det er relativt uklart og omstridt hva det er man skal måle (Klarspråk.no, 1).

3.1 En kvalitativ tilnærming

Målet med denne studien er som nevnt å samle inn og undersøke informasjon om ulike spørsmål knyttet til klarspråk, arbeid med klarspråk og klarspråksmetoder. Informasjonen henter jeg både fra aktuelle bøker, tidsskrift, artikler og konferanserapporter, samt fra et utvalg aktuelle personer i klarspråksmiljøet.

Jeg har valgt en kvalitativ tilnærming i min studie. Mens én av målsetningene ved kvantitativ metode er å finne målbare data, er det tenkemåter og utsagn som formuleres i ord, enten skriftlig eller muntlig, som er det grunnleggende i kvalitativ forskningsmetode (Holther og Kalleberg 2002: 12). Denzin og Lincoln (1994) fremhever at begrepet kvalitativ innebærer å fremheve prosesser og mening som ikke kan måles i mengde eller frekvenser (etter Thagaard 2006: 16). Ved bruk av kvalitative intervju- og observasjonsmetoder, får man en nær kontakt med informasjonskildene sine. Denne nære kontakten gir et godt utgangspunkt for å oppnå en dypere kunnskap og forståelse av et fenomen enn kvantitative metoder gjør, som i stedet "[...] baserer seg på metoder som innebærer større avstand, og de får derfor i mindre grad tak i informantens perspektiv" (ibid). Poenget med studien min er altså å søke kvalitativ kunnskap fra et lite utvalg norske og svenske informanter om deres erfaringer, tanker og holdninger til klarspråksarbeid.

Man arbeider med kvalitative data gjennom *tolkning* av tekster, utsagn og handlinger. Innen kvalitativ forskningsmetode er av den grunn forståelse og fortolkning sentrale dimensjoner. Man sier derfor at den kvalitative forskningsmetoden er hermeneutisk, det vil si *fortolkende*. Ved bruk av en hermeneutisk tilnærming ønsker forskeren å oppnå en gyldig forståelse av meningen bak menneskers utsagn og handling. Det vil si at forskeren forsøker "[...] å danne seg et bilde av de forståelser, intensjoner, normer og verdier som danner grunnlaget for aktørenes utsagn og handlinger" (Sivesind 2002: 242). Jeg vil komme tilbake til tolkningsdimensjonen innen kvalitativ forskning og hvilke krav den stiller til den tolkende forskeren litt senere i kapittelet. Først vil jeg gjøre rede for hva slags kvalitativ forskningsmetode jeg har valgt å bruke.

3.1.1 Det kvalitative forskningsintervjuet

Innenfor kvalitativ forskning er det igjen flere metoder man kan benytte seg av. I min studie har jeg valgt å benytte meg av *intervjuet*. Intervjuet er godt egnet som metode om man ønsker å få innsikt i informantenes egne erfaringer, tanker og følelser. Det kvalitative intervjuet kan struktureres på forskjellige måter, alt fra ustrukturert samtale til et strukturert intervju der spørsmålene og rekkefølgen på dem i stor grad er fastlagt på forhånd. Fordelen med den ustrukturerte samtalen er at informanten selv kan bringe opp temaer i løpet av intervjuet og at forskeren kan tilpasse spørsmålene til de temaene informanten bringer opp (Thagaard 2006: 84). Om forskerens mål er å sammenligne svar fra ulike informanter, kan den mer strukturerte tilnærmingen fungere godt, fordi man da sikrer at alle informantene har svart på de samme temaene. I min studie valgte jeg en mellomting, nemlig en delvis strukturert tilnærming. Ifølge Thagaard (op.cit.: 85) er denne tilnærmingen også den mest brukte i kvalitative intervjuer. Denne metoden omtales gjerne som *det kvalitative forskningsintervju*, og Kvale (2006: 21) definerer det som ”et intervju som har som mål å innhente beskrivelser av den intervjuedes livsverden, med henblikk på fortolkning av de beskrevne fenomener”. I det kvalitative forskningsintervjuet er temaene forskeren skal spørre om, i hovedsak fastlagt på forhånd. Rekkefølgen av temaene bestemmes derimot fortløpende i intervjusituasjonen, og ”[p]å den måten kan forskeren følge informantens fortelling, men likevel sørge for å få informasjon om de temaene som er fastlagt i utgangspunktet” (Thagaard 2006: 85). Grunnen til at jeg valgte denne intervjuformen, var for det første at det var viktig for meg å skape en intervjusituasjon som var så lite formell som mulig. En annen grunn var at jeg på forhånd ikke hadde så god kjennskap til det miljøet og forholdene jeg skulle studere. Det tar tid å skaffe seg fullstendig overblikk over og forståelse av forskningstemaet, noe jeg selv også fikk erfare under intervjuene. Flere ganger viste det seg at det var andre temaer enn de jeg i utgangspunktet hadde planlagt å ta opp, som kom opp underveis i intervjuet og som jeg skjønnte ville være interessante for oppgaven min. Hadde jeg fulgt en for streng mal, ville jeg gått glipp av disse relevante sidesprangene. Likevel ønsket jeg å ha en viss strukturering, blant annet fordi jeg ønsket å sikre at samtlige av informantene hadde svart på spørsmålet om viktige forutsetninger og metodebruk i klarspråksarbeid.

Under intervjuene tok jeg utgangspunkt i en intervjuguide (se vedlegg 1). Jeg fulgte likevel ikke guiden slavisk, men brukte den mer som en veiviser. Det betyr at jeg nødvendigvis ikke stilte alle spørsmålene fra intervjuguidene til de forskjellige informantene.

3.1.2 Utvalget

Informantene mine består av representanter fra de tre partene som var involvert i pilotprosjektet (jf. kapittel 1.3); henholdsvis Fornyings- og Administrasjonsdepartementet (FAD), Språkrådet og språkkonsulentfirmaet Arkitektst, i tillegg til to representanter fra det svenske Språkrådet. Med bakgrunn i problemstillingen min valgte jeg informanter som 1) har kunnskap om klarspråk og klarspråksarbeid, 2) som alle har jobbet med klarspråksprosjekt og som 3) sannsynligvis også har en del tanker om både hva klarspråk er, hvorfor klarspråk er viktig og ikke minst viktige forutsetninger og metoder i et klarspråksarbeid.

Siden Sverige er et foregangsland, og på mange måter også et forbilde for norsk klarspråksarbeid, fant jeg det naturlig også å involvere representanter fra det svenske klarspråksmiljøet i studien min. Gjennom gruppeintervjuet med de to informantene i det svenske Språkrådet fikk jeg sikret et bredere utvalg av informanter, noe som kunne bidra til å belyse problemstillingen min bedre. Fordi de svenske representantene har lengst erfaring med klarspråksarbeid, mente jeg det ville være interessant å finne ut hva de mener om de samme temaene som jeg tok opp med de norske representantene. En av representantene har jobbet i det svenske Språkrådet siden begynnelsen av 1970-tallet, og hun har derfor høy kompetanse og mye kunnskap om det arbeidet som er blitt gjort i dette organet for å bedre svensk myndighetsspråk. Den andre svenske informanten har på sin side erfaring både fra arbeid med klarspråk i det svenske Språkrådet og som privat språkkonsulent. Derfor kan hennes ytringer både sammenliknes med informasjonen fra intervjuet med det norske Språkrådet og det som kom fram i intervjuet med språkkonsulenten i Arkitektst. Av praktiske hensyn i arbeidet med transkripsjonene av intervjuet med de svenske informantene, valgte jeg å skrive det på norsk. Men for å ikke forandre på uttalelsene unødvendig, vil de nok bære preg av svenske språktrekk; for eksempel i setningsoppbyggingen og til dels i ordvalget.

Både i det norske og det svenske Språkrådet gjennomførte jeg et gruppeintervju med to personer. Jeg har valgt å ikke skille mellom informantene i disse gruppeintervjuene, men fortløpende omtale dem som "en av informantene" i henholdsvis det norske og det svenske Språkrådet. Dette henger sammen med at informantene representerer ett og samme organ, og at de derfor stort sett hadde samme oppfatning og mening om temaene vi snakket om i intervjuet. Dette kom blant annet til uttrykk ved at intervjuobjektene flere ganger fullførte hverandres setninger og nikkete bekræftende til det den andre hadde å si.

Det var sentralt for meg å få innsyn i tankene til både de politiske myndighetene, de språkpolitiske myndighetene og de språkfaglige ekspertene. I det norske Språkrådet var det naturlig å snakke med en av Språkrådets ansvarlige i pilotprosjektet, som jeg også hadde vært

i kontakt med flere ganger fra det tidspunktet da jeg bestemte tema for oppgaven. Både i FAD og Arkitektst ble informantene valgt ut fra hvem som meldte sin interesse da jeg henvendte meg til dem. Utvalget er derfor delvis planlagt, altså i form av hvilke aktører jeg ville intervju, men også delvis tilfeldig med tanke på hvilke personer i de forskjellige gruppene som var tilgjengelige og interesserte. Hvorvidt informantene fungerer som ”typiske representanter for gruppen”, er vanskelig å si. Funnene mine kunne muligens blitt noe annerledes om jeg hadde hatt andre informanter, eller om jeg hadde inkludert flere enn de seks jeg valgte å intervju. Men min hensikt var som sagt å få innsikt i *enkeltpersoners* subjektive opplevelser, tanker og erfaringer rundt klarspråk og klarspraksarbeid. Innen kvalitativ forskning vil man alltid kunne stille spørsmålet om ”hadde dataene blitt annerledes om jeg hadde inkludert andre mennesker i studien min?” Det betyr likevel ikke at de dataene som kommer fram i én bestemt studie med én bestemt gruppe informanter, ikke er gyldige og interessante data. Og selv om man bare involverer få personer i studien sin, betyr heller ikke det at funnene ikke er kvalitativt generaliserbare.⁴ For mer refleksjon rundt disse aspektene innen kvalitativ forskning, se for eksempel Kvale 2006: 59ff.

3.2 Metodiske utfordringer

3.2.1 Under intervjuet

Felles for en del kvalitativ forskning, herunder intervjuformen, er ”bruken av verbale utsagn både når det gjelder tilnærming til forskningsfeltet og respondentene, og ved materialbeskrivelsen” (Holther og Kalleberg 2002: 15). De verbale utsagnene som et kvalitativt intervju tar utgangspunkt i, er de som kommer fram i *samtalen* mellom forsker og informant. I likhet med den spontane hverdagssamtalen er forskningsintervjuet en samtale mellom to eller flere mennesker. Men til forskjell fra den spontane meningsutvekslingen, går intervjuet dypere ”[...] og blir en varsom spørre-og-lytte-tilnærming som har til hensikt å frembringe grundig utprøvet kunnskap” (Kvale 2006: 21). Det betyr at forskningsintervjuet baserer seg på en mer gjennomtenkt og planlagt samtalesituasjon enn de mer spontane hverdagssamtalene.

I det kvalitative forskningsintervjuet inngår forskeren som samtalepartner og blir dermed selv en del av det innsamlede materialet. Derfor er forholdet mellom forsker og informant svært sentralt ved bruk av denne metoden. Forholdet blir sett på som en subjekt-subjekt-relasjon, og ikke en subjekt-objekt-relasjon, som er tilfelle i den mer distanserte kvantitative forskningen. En konsekvens av forskerens nære deltakelse i

⁴ De er imidlertid ikke generaliserbare i statistisk forstand.

forsknings situasjonen, er derfor en oppfatning av at både forskeren og informanten påvirker forskningsprosessen (Wideberg 2001: 16). I større eller mindre grad vil forskeren og informanten påvirke hverandre gjensidig. Denne potensielle påvirkningen må forskeren ta hensyn til ved tolkning av dataene.

Påvirkningen kan komme til uttrykk på flere måter. For det første vil det alltid herske usikkerhet om man har funnet informantens ”egentlige” mening, opplevelse, utsagn osv. Som i andre situasjoner, vil informantene også under et intervju bli påvirket av omgivelsene situasjonen utspiller seg i og korrigerer atferden etter denne: ”[...] beskrivelsene informantene gir, kan være preget av hvordan de ønsker å presentere seg i forhold til forskeren” (Thagaard 2006: 100). I min studie vil spørsmålet om hvor ”oppriktige” utsagnene fra de forskjellige informantene er, være interessante på to forskjellige plan. For det første gjelder det på det personlige planet; altså hvorvidt man ønsker å fremstå på en bestemt måte, gjerne da på en måte som er mer politisk korrekt enn hva som er deres ”egentlige” væremåte. Informanten i FAD, som representerer den politiske myndigheten, kom for eksempel med et utsagn som nok bærer preg av politisk korrekthet: ”Selv om offentlig sektor ikke hadde noen gevinster ved å endre skjemaene, gitt det, men innbyggerne hadde det, så hadde det allikevel vært samfunnsmessig lønnsomt å gjøre disse endringene, selv om det hadde kostet staten noe”. Påstanden kan selvfølgelig være sann. Men jeg stiller likevel spørsmålet: Hadde det vært like aktuelt å sette i gang klarspråksprosjektet uten at man visste at man, ikke bare i samfunnet generelt, men også isolert i offentlig sektor kunne spare mye penger på det?

For det andre vil informantene i sine uttalelser trolig være preget av den rollen de representerer i kraft av sitt yrke, mer enn av holdningene de eventuelt måtte ha mer personlig. De norske informantene mine er for eksempel alle fagpersoner som i intervjuet skulle fremstå som representanter for en arbeidsplass og for denne arbeidsplassens rolle i pilotprosjektet. Derfor er risikoen for at noen modifierer uttalelsene og holdningene sine av lojalitet overfor arbeidsplassen absolutt til stede. Gjennom intervjuene mine kom det for eksempel fram at kommunikasjonen mellom etatene og Arkitektst, altså mellom avsender og språkvasker til brevene og skjemaene, ikke var helt optimal. ”Den største utfordringen når en språkkonsulent skal gjøre den typen arbeid, er å få hjelp til å kvalitetssikre det faglige,” sa informanten i Arkitektst, og la til at ”Vår opplevelse av [pilot]prosjektet var at kontaktpersonene [i etatene] var alt for lite dedikert til prosjektet, de hadde knapt kjennskap til at de var kontaktpersoner og at de hadde et ansvar å kvalitetssikre ting”. De samme erfaringene ble også bekreftet

under intervjuene i Språkrådet. I FAD derimot, ble vinklingen litt annerledes, der ble situasjonen forklart på denne måten:

Når de [dvs. Arkitektst] ber om tilbakemeldinger/inns spill på forskjellige ting, har ikke vi vært flinke nok til å levere det, heller ikke etatene. Vi involverte ikke dem så sterkt. Det har en forklaring i at kanskje i en etat, hvis man jobber i en etat og blir for involvert i et innspill i etaten, så har man på en måte forpliktet seg litt til innspillet [...] vi vil ikke gjøre noe som er for skuffen. Derfor ønsket vi ikke å lage noen store rapporter, store vurderinger.

Her ser vi at informanten vektlegger *grunnene* til at ikke etatene valgte å involvere seg for mye, og vil forklare *hvorfor* FAD i utgangspunktet ikke ønsket å sette i gang et stort prosjekt. Det virker som om de hver på sin måte ønsker å fremstille hensikten på en måte som er til det beste for sin arbeidsplass.

Det bringer meg over på en tredje problematisk side ved den påvirkningen som gjerne skjer ved bruk av kvalitativ forskningsmetode. For innen en slik tilnærming sier man gjerne at det at forskeren påvirker informanten, gjør at forskeren fungerer som en slags *medskaper* av data (Holter og Kalleberg (2002). Denne tanken understrekes også hos Widerberg (2001), hvor vi kan lese at forskeren er "[...] det viktigste verktøyet i forsøket på å få fram og følge opp nettopp denne personens opplysninger, fortellinger og forståelse av et gitt tema" (op.cit.: 16). På den måten har forskeren en viktig rolle i intervjuet ved at forskerens handlinger og forståelse blir avgjørende for den kunnskapen som blir produsert.

3.2.2 Etter intervjuet

Forskeren spiller ikke en sentral rolle bare i intervjusituasjonen. Siden tolkningen er det sentrale i analysen av datamaterialet, vil forskerens perspektiv kunne påvirke tolkningen av teksten. Derfor spiller forskeren som *tolker* også en viktig rolle for det som skjer etter intervjuet. Utfordringen for den kvalitative forskeren som tar utgangspunkt i subjektive opplevelser, tanker og erfaringer, er å unngå misforståelser eller feilaktig forståelse. I kvalitative tekst-tolkninger vil man risikere at forskeren tolker dataene fra sitt faglige ståsted, eller om man vil – gjennom sine teoretiske briller, og det kan gi en annen forståelse enn informantens. I teksttolkninger står man dessuten i fare for å fremstille utsagn på en utilsiktet eller feil måte, nettopp fordi man i sitatgjengivelser tar sitatene ut av den sammenheng de i utgangspunktet ble uttrykt i. I tillegg vil enhver forsker forstå og fortolke tekster på ulik måte, noe som også har innvirkning på analysen og konklusjonen rundt dataene. Grønmo (2004) skriver at:

[...] forskerens sosiale bakgrunn og samfunnsmessige erfaringer [kan] påvirke deres oppfatning og forståelse av de samfunnsforholdene som studeres.

Forskerens kunnskapsutvikling er ikke bare et resultat av hvordan disse samfunnsforholdene ”egentlig” er. Kunnskapen reflekterer også forskerens referanserammer og forståelsesformer (op.cit.: 9)

Jeg kan eksemplifisere denne problematikken med et utsagn fra en av informantene i det svenske Språkrådet. Da jeg spurte hvorfor hun trodde Sverige hadde kommet så mye lengre enn Norge i klarspråksarbeidet, svarte hun: *Har ikke mye av kruttet i norsk språkdebatt blitt brukt til å diskutere nynorsk og bokmål?* Jeg kan velge å enten tolke dette som en påstand, stilt som et retorisk spørsmål, eller jeg kan tolke det som et faktisk spørsmål. Hvordan jeg velger å tolke utsagnene, avhenger, som Grønmo skriver, av mine referanserammer og mine forståelsesformer. Det betyr for eksempel at min forståelse av de ulike sidene ved klarspråk, til en viss grad altså vil være avgjørende for tolkningen min. Jeg kan vise med enda et eksempel. Siden jeg tar utgangspunkt i litteratur om klarspråk og faglig formidling, og fem av de seks informantene mine er klare klarspråksforkjempere, vil jeg nok tro at min forståelse, og dermed mine tolkninger, vil være påvirket av majoritetens holdninger og forståelser. Når for eksempel både litteraturen og samtlige av informantene, bortsett fra informanten i FAD, mener at man i et klarspråksarbeid er helt avhengig av språkfaglig ekspertise, vil nok også min tilnærming til spørsmålet om faglig ekspertise bære preg av denne typen holdninger og oppfatninger. Dette kan føre til at uttalelsene til ”unntaks”-informanten i FAD blir tolket annerledes og belyst teoretisk på en annen måte enn om uttalelsene hadde blitt brukt i en studie der fem av seks informanter var *imot* språkfaglig ekspertise i forvaltningen.

Det at ulike fortolkere vil legge ulik mening i den samme teksten eller handlingene, brukes av flere som argument *mot* den kvalitative forskningens legitimitet. Forskere innen mer positivistisk tilnærming (se blant andre Richard J. Bernstein (1985)) hevder at virkeligheten eksisterer uavhengig av vår erkjennelse og at forskerens oppgave er å avspeile denne virkeligheten fullstendig (Fog 2002: 195). De fleste kvalitative metodeforskere avkrefter på sin side at det finnes en objektiv sannhet om hendelser eller relasjoner i den sosiale virkeligheten, og hevder at forskeren ”[...] med sine kategorier og begreber skaber ”virkeligheden”, at ”virkeligheden” først eksisterer i og med disse kategorier og begreber” (op.cit.: 196) Det betyr at om man skal studere mennesker, finnes det ingen objektiv sannhet ”der ute” – nettopp fordi ethvert funn knyttet til menneskelig atferd, opplevelser og erfaringer er forbundet med den sosiale konteksten opplevelsen eller erfaringen er gjort i. Så mens positivistisk forskningsmetode bruker tolkningsmangfoldet som et argument for at den kvalitative forskningen mangler validitet, vil det innenfor postmodernistiske og hermeneutiske forståelsesformer være nettopp tolkningsmangfoldet som legitimerer metoden.

Derfor kan man si at en kvalitativ metode nettopp har sitt fundament i det faktum at menneskelig atferd, handling, tenkning og opplevelser er subjektive forhold som det ikke går an å finne en objektiv sannhet om. En slik tilnærming er det jeg også ønsker å ha til det empiriske materialet jeg har kommet fram til i min studie. Ved å knytte funnene til teori, gyldiggjøre og vise overførbarhet, kan også min studie fortelle oss noe om tanker, forhold og erfaringer som preger mennesker, ikke bare de som er inkludert i studien min – men som også sannsynligvis har gyldighet på et mer generelt plan.

4. Klarspråkshistorikk

Opphevelsen av kravet om tillatelse er ikke til hinder for at annet regelverk på grunnlag av hensyn disse skal ivareta, fastsetter krav om tillatelse til bruk eller forbud mot bruk på sitt område (Ot.prp. nr. 87 (2000-2001))

4.1 Begrepsavklaring

Myndighetene både i Norge, Sverige, England og flere andre land har i mange år vært opptatt av hvilke begrensninger et teknisk, abstrakt og uforståelig offentlig språk kan skape både for politikere, for demokratiet og for samfunnet generelt. I Norge har vi lenge snakket om hvordan man skal unngå de tunge og uforståelige vendingene i det offentlige språket, altså om fenomenet *språklig forenkling* og *tilgjengeliggjøring*. Likevel har vi ikke før de seneste årene hatt *et samlebegrep* som beskriver dette språket.

I Sverige ble uttrykket ”klarspråk” for første gangen brukt som en tittel på et utredningsrapport, som ble publisert i 1985: *Klarspråk - en grund för god offentlig service* (Ds C 1985: 3). På det svenske Språkrådets hjemmeside kan vi lese at ”Klarspråk är språkvård för den offentliga sektorn. Klarspråk står för myndighetstexter skrivna på ett vårdat, enkelt och begripligt språk” (språkradet.se, 1). I engelsktalende land bruker man begrepet ”Plain English”, og det blir hos hos Martin Cutts i *The Plain English Guide* (1996) definert som:

The writing and setting out of essential information in a way that gives a co-operative, motivated person a good chance of understanding the document at first reading, and in the same sense that the writer meant it to be understood (op.cit.: 3).

Her hjemme dukket begrepet opp i avis-tekster på 1980-tallet, og i *Tanums store rettskrivingsordbok* fra 2005 finner vi for første gang klarspråksbegrepet i en ordbok. Det norske Språkrådet definerer klarspråk som ”[...] et korrekt, klart og brukertilpasset språk i tekster fra det offentlige” (klarspråk.no, 2). Som vi ser, er klarspråksbegrepet i Norge og Sverige forankret i det offentlige språket.

Når jeg bruker klarspråksbegrepet i min avhandling, vil begrepet romme mer enn det som inngår i definisjonens snevreste betydning. For selv om man ikke har brukt klarspråkstermen før de siste 20 årene, er det likevel *fenomenet* ”klarspråkliggjøring” i form av det som har skjedd de siste femti årene, som er sentralt i oppgaven min. Det betyr at min bruk av klarspråksbegrepet altså vil innebære alt arbeid som har skjedd de siste femti årene for å forenkle og gjøre offentlig språk enkelt og klart.

En del av denne studien består av innsamling av informasjon knyttet til det klarspråksarbeidet som har skjedd i Norge og Sverige fra siste halvdel av 1900-tallet og fram til i dag. I det følgende vil jeg derfor oppsummere den moderne klarspråkshistorikken i de to landene. Informasjon om klarspråkshistorikken er dels et resultat av det jeg har funnet i relevant teori, og dels opplysninger basert på uttalelsene fra informantene i det norske og svenske Språkrådet.

4.2 Klarspråk i Sverige

4.2.1 Fokus på klarspråk i svensk forvaltning

Klarspråkliggjøring er ikke et nytt fenomen i svensk sammenheng. Allerede på slutten av 1600-tallet stilte den regjerende Karl II krav om at embetsmannen "[...] beflijtar sig om en ren och tydlig Svenska, samt så mycket möjlig är undflyr fremmande ord" (Hedlund 2006: 28). Men det var likevel først på slutten av 1960-tallet og begynnelsen av 1970-tallet at debatten om enkelt og forståelig språk skjøt fart. I Sverige kom det ut flere skrifter som i den sammenheng hadde betydning. I 1967 skrev Statsrådsberedningen de første retningslinjene for språket i lover og andre forfatninger, som regnes for å være det første bidraget i moderne svensk klarspråkliggjøring: "Om språket i lagar och andra förfatningar [...] så langt möjligt närmas till den nutida sakprosan, blir texterna mera begripeliga för allmänheten, utan att de därför behöver förlora något i klarhet och uttrycksfullhet" (Ehrenberg-Sundin 2005: 39). Noen år senere utga sosialdemokraten Bo Holmberg "Öppet brev till betänkare och SOUensktalande" (1972). Der kritiserte han myndighetsspråket kraftig – ut fra idealet om demokrati og likhet for alle borgerne i et samfunn. Han skrev blant annet at:

Det är vår demokratiska rättighet att få veta hur vårt land styrs. Men våra makthavare har ett finurligt sätt att stänga oss ute - de talar ett alldeles eget språk som gemene man inte förstår. Liksom ämbetsmännen i det gamla Kina hade sin mandarindialekt har våra myndigheter sitt fikonspråk - SOUenskan (Josephson 2005: 2).

For å få bukt med det som Holmberg omtalte som "SOUenskan", ansatte "Statsrådsberedningen"⁵ i 1976 sin første språkeksperter. Arbeidsoppgavene til språkeksperter bestod i å organisere en mer systematisk modernisering av grunnlovsspråket. I årene som

⁵ Statsrådsberedningen defineres på nettsiden regeringen.se/sb som: "Statsrådsberedningen har till uppgift att leda och samordna arbetet i Regeringskansliet samt ansvara för samordning av den svenska EU-politiken och Regeringskansliets krishantering".

fulgte ble flere språkekspertter ansatt på fast basis i Regeringskansliet⁶ – hvilket innebar langsiktige språkstillinger som var plassert sentralt i svensk forvaltning. Ifølge en av informantene i det svenske Språkrådet var det at man ansatte *språkvårdare*⁷ i Regeringskansliet, viktig fordi da "[...] kunne de ta seg av og formulere generelle anvisninger for alt myndighetsspråk og lovsspråk". Regeringskansliet er et høyt aktet organ som derfor har stor påvirkningskraft. Når Regeringskansliet har fokus på godt språk, er det derfor lettere for andre og mindre departementer og etater å ta etter. I ettertid dukket det i tillegg til språkekspertene i Regeringskansliet opp flere liknende språkstillinger rundt om i den svenske forvaltningen. I Sverige i dag finnes det for eksempel en språkeksperttjeneste for de "statliga kommittéerna", egne språkekspertter i Justitiedepartementet, samt at de fleste statlige, og også noen kommunale myndigheter, har kontaktpersoner for spørsmål om språkkrøkt (Lindgren 2005: 110).

På 1980- og 90-tallet tok flere svenske regjeringer initiativ til utredninger om "språkvården", blant annet *Språkvårdsprosjektet* på slutten av 1980-tallet og Statens institut för personalutveckling (SIPU) sitt omfattende utredningsarbeid om behovet for "språkvårdande insatser" i 1989. Utredningene resulterte i rapportene *Visst går det att förändra myndighetsspråket* i 1993 og Statskontorets rapport *På väg mot ett bättre myndighetsspråk* i 2000. I førstnevnte står det skrevet at det er både nødvendig og effektivitetsfremmende at "[...] någon centralt har överblick över språkvårdsinsatserna, så att erfarenheterna från myndigheterna kan tas till vara och därmed bättre utnyttjas" (Nyström 2001: 111). I 1993 vedtok regjeringen å opprette Klarspråksgruppen, som nettopp skulle ha i oppgave å være en sentral språkpolitisk kompetansegruppe. Jeg kommer tilbake til Klarspråksgruppen i neste avsnitt.

Som vi ser, er det mye som skjer i Sverige fra 1960-tallet og utover, og det er tydelig at svenskene har interesse for offentlig språkbruk. Denne interessen merket også det svenske Språkrådet (daværende Språknemnden), som da som nå hadde det overordnede språkpolitiske ansvaret i Sverige. Jeg vil nå se nærmere på det arbeidet Språkrådet i Sverige gjorde i perioden med klarspråkliggjøring.

⁶ Regeringskansliet defineres på nettisden regeringen.se som: Regeringen styr Sverige. Till sin hjälp i arbetet har regeringen Regeringskansliet, en sammanhållen myndighet som består av Statsrådsberedningen, fackdepartementen och förvaltningsavdelningen (regjeringen.se).

⁷ *Språkvård* brukes i Sverige om det arbeidet som blir gjort for å verne det svenske språket. Det tilsvarende ordet på norsk, er *språkkrøkt* – og personene som driver med språkkrøkt er dermed en språkkrøfter.

4.2.2 Fokus på klarspråk i det svenske Språkrådet

Stadig flere myndigheter tok i denne perioden kontakt med Språkrådet for å leie folk som kunne holde foredrag eller korte kurs for sine ansatte. I en periode drev de med intensiv kursvirksomhet, men fordi Språkrådet stort sett bare hadde tre ansatte på den tiden, innså de raskt at man måtte skaffe flere spesialutdannede folk som kunne ta seg av dette arbeidet. Og som en følge av den store etterspørselen ble ”Språkkonsultutbildningen” ved Stockholms universitet i 1978 opprettet. Utdanningen hadde som formål ”att förse arbetslivet med experter på enkel och begripelig svenska” (Josephson 2005: 2). I internasjonal sammenheng har utdanningen lenge vært unik, og i forbindelse med utdanningens 30-årsjubileum kan vi lese at ”Den så kallade plain language-rörelsen inom olika länders förvaltningar inspireras i dag av oss när liknande utbildningar ska skapas i Europa” (newsdesk.se). Opprettelsen av språkkonsulentlinjen innebar at det ble uteksaminert folk som hadde spesialutdannelse i skriftlig kommunikasjon og språkrøkt. Disse kunne etter hvert ta over mye av kursvirksomheten som Språkrådet fram til da hadde tatt seg av. Mange av språkkonsulentene startet som konsulenter i privat og offentlig virksomhet, mens andre ble ansatt hos forskjellige myndigheter på fast basis som ”språkvårdare”. Slik er for øvrig situasjonen også i Sverige i dag.

Selv om tyngdepunktet for språkrøktssarbeid flyttet seg fra Språkrådet til de språkkonsulentene som var utdannet ved Stockholms universitet, var hele tiden Språkrådet engasjert og interessert i det arbeidet som foregikk på det statlige plan. Det var blant annet Språkrådet som tidlig på 1990-tallet tok initiativ til å opprette Klarspråksgruppen, som skulle ha som formål å ”[...] främja klarspråk på myndigheter, landsting, universitet, organisationer och företag” (språkrådet.se, 1). Klarspråksgruppen bestod av en gruppe språkeksperter og hadde fra begynnelsen sitt sete i Regeringskansliet. En av informantene i det svenske Språkrådet forklarte at det var meningen at klarspråksgruppen skulle fungere som et slags ”propagandainstitutt”, altså oppmuntre til klarspråksarbeid blant myndighetene fra sentralt hold i forvaltningen. I 2006 ble ansvaret Klarspråksgruppen hadde for å sikre et godt og enkelt myndighetspråk, flyttet fra forvaltningen til Språkrådet. Det betyr at det i Sverige i dag er Språkrådet som er den myndigheten som har i oppdrag å støtte og inspirere svenske myndigheter og andre offentlige organer i deres klarspråksarbeid.

4.2.3 Andre klarspråkstiltak

Siden 1960 har det kommet ut en rekke håndbøker og skriftserier i Sverige, slik som *Offentlig svenska. En textbok* (1974), *Att skriva bättre offentlig svenska* (1977) og *Att skriva bättre i*

jobbet. En basbok om brukstexter (1995). Det er dessuten blitt tatt initiativ til flere andre tiltak og prosjekter. Ett av dem er opprettelsen av *Klarspråkstestet*, som er en nett-test, hvor du kan få ”reda på hur begriplig en text är”, gjennom konkrete råd og eksempler (nærmere beskrivelser om klarspråkstesten finnes i boken *Klarspråk lönar sig* (2006) eller på Regjeringen.se). Informanten i det norske Arkitektst forklarte at de bruker klarspråkstesten aktivt i sitt språkkonsulentarbeid: ”Vi bruker [...] mye av det som er blitt gjort i Sverige [for eksempel] Klarspråkstesten”. Som vi skjønner, har testen betydning også utover Sveriges landegrense. Et annet tiltak er opprettelsen av *Klarspråkskristallen*, som tilsvarer det prosjektet ”Klart språk i staten” kaller *klarspråksprisen*. Krystallen er ment å være et middel til å stimulere til klarspråksarbeid hos myndighetene. Den gis til en myndighet (eller én eller flere ansatte i et offentlig organ) som har utmerket seg på klarspråksfronten, for eksempel gjennom ”ett framgångsrikt språkvårdsprosjekt”, ”en ambitiös och långsiktig strategi för språkvård” eller ”en eldsjäl som arbetar med språkvård” (Perès 2005: 47). Formålet med prisen er ikke bare å belønne de som har oppnådd gode resultater i sitt klarspråksarbeid. Vel så mye er målet å oppmuntre mottakerne til å fortsette på samme vis. Videre er prisen ment som en oppmerksomhetsvekker rundt vellykkede metoder brukt i arbeidet for å skape klare og forståelige tekster, i håp om at flere kan bli inspirert til å ta i bruk de samme metodene. Ifølge informanten min i det norske Språkrådet er en av grunnene til at også vi i Norge har valgt å innføre en klarspråkspris, at den i Sverige er en sentral del av klarspråksarbeidet og at dens høye anseelse har fungert som en god motivasjon og oppmuntring.

4.3 Klarspråk i Norge

4.3.1 Fokus på klarspråk i norsk forvaltning

Prosjektet ”Klart språk i staten” viser at myndighetenes engasjement for å forbedre offentlig språkbruk for tiden er stort i Norge. Men som i Sverige, er temaet alt annet enn nytt. Allerede på 1950-tallet var myndighetenes språkbruk et emne norske politikere var opptatt av. Som jeg viste innledningsvis, lå det et ønske om økt demokratisering bak disse tankene. I tillegg innså mange at det kronglete og abstrakte offentlige språket skapte et effektivitetsproblem (Slettholm 2005: 6). Da man på 1960-tallet begynte å arbeide mer systematisk med offentlig informasjonspolitikk, var nettopp godt språk stilt opp som ett av grunnkravene. Det ble understreket at det offentlige må legge større vekt på å uttrykke seg klart og lettfattelig og unngå ord og vendinger som er ukjente for de fleste. I tillegg så man helst at offentlige brev og stortingsmeldinger skulle ha en mer personlig tone, slik at leserne kunne ”[...] kjenna at det stod menneske bak orda” (st.meld. nr. 35 2007-2008: 190).

Som ledd i arbeidet å forbedre forståelsen mellom publikum og forvaltningen, satte Statens personaldirektorat og Statens informasjonstjeneste i gang et eget utviklings- og opplæringsprosjekt i forvaltningsspråk (regjeringen.no, 2). Prosjektet resulterte blant annet i to sentrale håndbøker med råd for offentlig språkbruk: *På godt norsk* (1986) og *Norsk i embets medfør* (1986). Forfatteren bak sistnevnte, språkprofessor Finn Erik Vinje, var fra før av ansatt i Rikstrykdeverket, nettopp med oppdrag å lære nyansatte saksbehandlere å skrive godt og forståelig norsk. Vinjes rolle som forkjemper for et bedre og mer forståelig språk, både i det offentlige og i samfunnet generelt, har utvilsomt vært viktig for det som har skjedd med det norske klarspråksarbeidet etter 1970.

Trygve Bratteli og Einar Førde var to av flere ministre som frontet klarspråksbudskapet i det offentlige Norge. Sistnevnte stilte i 1975 en interpellasjon til den daværende Forbruker- og administrasjonsministeren med spørsmål om hva som kunne gjøres for å bedre språket og fremstillingsformen i offentlige dokumenter og utgreiinger (st.meld. nr. 35 2007-2008: 189ff). Hensikten var å gjøre dem mer tilgjengelige for folk flest. Arbeidet for en bedre offentlig språkbruk var også et viktig element i den borgerlige regjeringens *Aksjon publikum* på 1980-tallet, som var “[...] ein storstilt kampanje for å leggja til rette for ei meir publikumsvennleg forvaltning” (op.cit.: 192). Som et ledd i programmet *Et enklere Norge* lanserte regjeringen Bondevik II rundt tusenårsskiftet et eget prosjekt for å forenkle språket i statlige dokumenter. Et resultat av prosjektet var rettleidningsheftet *Språksjekken* (op.cit.: 189), som skulle fungere som en hjelp til bedre språk i staten. Og da Norge på 2000-tallet fikk et eget Moderniseringsdepartement, stod nok en gang språk på dagsorden, og departementet har ved ”flere anledninger [...] gitt uttrykk for at vi må få et enklere språk i offentlig forvaltning” (Slettholm 2005: 6)

I *Regjeringa sin strategi for fornying av offentleg sektor* (2007) kan vi lese mer omfattende forslag og planer for fornyingsarbeidet til den sittende regjeringen, Stoltenberg II. I strategimeldingen står det blant annet at ”Kunnskap om verksemda i offentleg sektor skal vere lett tilgjengeleg for alle” (op.cit.: 12) og som jeg viste til innledningsvis (kapittel 1.2) ønsker regjeringen at all kommunikasjon til innbyggerne skal utformes slik at den er lett å forstå (op.cit.: 20). Jeg forklarte også at regjeringen ifølge meldingen skal vurdere hvor leselige offentlige publikasjoner og brev er, og – som jeg viste i kapittel 1.3 – var jo nettopp dette formålet med pilotprosjektet som ble satt i gang i 2007. En sentral aktør i Stoltenberg II’s fornyingsarbeid er Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi), som er det direktoratet som sammen med Språkrådet er ansvarlige for prosjektet ”Klart språk i staten”.

4.3.2 Klarspråksarbeid i det norske Språkrådet og prosjektet ”Klart språk i staten”

I juni 2008 kom stortingsmeldingen *Mål og mening. Ein heilskapleg norsk språkpolitikk* (st.meld. nr. 35 2007-2008) ut. Meldingen har som formål ”[...] å leggja grunnlaget for ein ny, strategisk språkpolitikk med eit heilskapleg perspektiv på språk og samfunn”. Dette skal man blant annet få til ved at “[...] Språkrådet – statens fagorgan i språkspørsmål – får ei meir sentral rolle å spela på det utøvande og operative nivået (op.cit.: 13). I stortingsmeldingen kan man vidare lese at Språkrådet i mange sammenhenger har prøvd å fremme klarspråk, blant annet gjennom det arbeidet som skjer i Språktjenesten for statsorgan. Tjenesten ble opprettet i 2006, som del av Språkrådet. Den har som formål å gi hjelp til selvhjelp blant annet gjennom å bidra til ”[...] tekster fra staten skal bli klarere og mer leservennlige” (språkrådet.no). Språktjenesten består i dag av fem rådgivere i full stilling. Stortingsmeldingen uttrykker imidlertid at et mer planfast arbeid ikke er kommet i gang enda, ”[...] trass i tidlegare initiativ og alle skippertak opp gjennom åra. Difor treng vi no både å ta eit krafttak og å få arbeidet inn i faste, organiserte tilbod om hjelp og støtte“ (st.meld. nr. 35 2007-2008: 192). Et tiltak som nevnes for å gjøre offentlig språk enkelt og forståelig, er at alle offentlige statsorgan minst en gang i året skal kontrollere ”[...] den språklege standarden i viktige delar av den skriftlege informasjonen som organet produserer“ (ibid). Språkrådet skal være en sentral aktør i det språklige kvalitetsarbeidet i staten. Men i tillegg ønsker regjeringen å bygge opp et nettverk av språkkontakter eller språktjenester som skal fungere som et eksternt apparat for det språklige formidlings- og kvalitetsarbeidet i staten. I meldingen kommer det også fram at hvert departement skal ta initiativ til at alle statsorgan peker ut en eller flere språkkontakter, men at det vil være opp til hvert enkelt organ å bestemme hvor mye tid kontaktene skal sette av til språkarbeid (op.cit.: 193). En av informantene i det norske Språkrådet forklarte at ”[d]ette mener vi er helt nytt. Om noen statsorganer har hatt språkekspertar tidligere, har det i hvert fall ikke vært som del av noe overordnet tiltak”. Det samme fikk jeg bekreftet av Ingvar Engen i Kirke- og kulturdepartementet, som i en e-post til meg skrev at ”dette [iltakene om språkekspertar og språkkontakter i forvaltningen] er nytt som gjennomgående ordning” (datert 15.04.09).

Den samme regjeringen, altså Stoltenberg II, står bak prosjektet “Klart språk i staten”, som ble satt i gang høsten 2008. På Difi sine hjemmesider er de ulike tiltakene i forbindelse med prosjektet skissert opp. Prosjektet innebærer flere konkrete tiltak. Blant disse er en språkverktøykasse på nett for statsansatte. Denne skal innehold råd og informasjon om klarspråksarbeid. Et annet tiltak er en ”klarspråkspris”, som skal deles ut en gang i året til en

statlig virksomhet som har gjort mye for å forbedre språket sitt. Et tredje tiltak er å gi økonomisk støtte og faglige råd til statlige virksomheter som ønsker å forbedre språket og gjennomføre et språkforbedringsprosjekt. Et fjerde tiltak er å arrangere klarspråkskurs for ansatte i statsforvaltningen. Mer informasjon om de forskjellige tiltakene, finnes på difi.no.

Jeg har i de to siste delkapitlene gitt et bilde av klarspråksarbeidet i Norge fram til i dag. De ulike initiativene som er tatt og de ambisjonene som er blitt formulert de siste par årene, viser at det sannsynligvis kommer til å skje en god del i tiden fremover. Språkrådet har selv uttrykt at på tross av at det er blitt tatt mange initiativ tidligere,

[...] er [det] likevel grunn til å være optimistisk, først og fremst fordi Språkrådet nå har fem rådgivere i fast stilling som vil følge opp statsorganene og tiltakene. Det tette og omfattende samarbeidet mellom Difi og Språkrådet gir også en unik mulighet til å nå ut til hele statsforvaltningen med språkfaglig solide tiltak. Dermed har vi kvittet oss med skippertakskulturen og opprettet en systematisk og kontinuerlig språkrøkt i det offentlige” (Kvarenes 2009).

Likevel vil det som skjer fremover være avhengig av utviklingen på den politiske arenaen, for eksempel om et regjeringsbytte vil finne sted med en annen minister som fornyingsminister. I tillegg er det videre klarspråksarbeidet avhengig av i hvilken grad formuleringene i stortingsmeldingen følges opp, og *hva* jobben som språkkontakt i statlige organer helt konkret skal innebære. Ikke minst blir det interessant å se i hvilken grad de fire tiltakene jeg nevnte i forrige avsnitt faktisk ”lokker” statlige organer til å gjøre klarspråksarbeid.

4.4 Klarspråk i Norge versus i Sverige

Som det kommer fram av denne korte oppsummering av hovedtrekkene i norsk og svensk klarspråks historie siden 1950, har svenskene fått utrettet en hel del mer enn vi har her hjemme. Vi ser at målet om å gjøre noe med det offentlige språket, er likt både i Norge og Sverige, og at hele den moderne klarspråkliggjøringen startet omtrent på samme tid i begge landene. Men tanker og visjoner er ikke nok, det må også handling til for at endringer skal skje. Og på det punktet slår svenskene oss – av flere grunner. For mens klarspråksinitiativet og -arbeidet i Sverige er forankret i forvaltningen, altså i varige og stabile stillinger, har det hele tiden vært avhengig av politisk initiativ her hjemme. I Sverige har det helt fra begynnelsen vært et initiativ *innenfra* – det har vært forvaltningsfolk selv, jurister selv og statsansatte selv som har ønsket å følge klarspråksprinsipper. I Norge får man derimot et inntrykk av at initiativet mer er et ønske utenfra: fra Språkrådet, fra politikere, fra språkfolk – uten at det nødvendigvis betyr at myndighetenes egne ansatte har sett det behovet. Kanskje er det nettopp forankringen som har skjedd innenfra som har vært avgjørende for at Sverige helt fra begynnelsen har klart å få til et langsiktig og planfast arbeid, i motsetning til her hjemme. I

tillegg har de i Sverige helt siden slutten av 1960-årene hatt fast ansatte språkeksperter i Regeringskansliet og Justitiedepartementet – noe som ifølge en av informantene der har hatt stor betydning. Hun forklarte blant annet at ”det har vært jobbet med [språkvård] i Justitiedepartementet, så man har ikke kunnet bare avfeie det”. I norsk forvaltning har det på ingen måte vært det samme miljøet for fast språkfaglig ekspertise. Det er først med meldingen *Mål og mening* at det kreves at ethvert statlig organ har én språkkontakt, uten at det kommer klart fram hva arbeidet til kontakten i praksis innebærer.

Jeg spurte den ene av informantene mine i det svenske Språkrådet hva hun trodde var grunnen til at Sverige var kommet så mye lengre enn Norge i klarspråkliggjøringen i offentlig sektor. Hennes svar var:

Har ikke mye av kruttet i norsk språkdebatt blitt brukt til å diskutere nynorsk og bokmål? Språkpolitikk i Sverige [...] det har ikke vært de store kontroversene, alle syns omtrent det samme. Sverige har kommet langt fordi vi ikke har noe annet å krangle om, det er fordi det finnes en stor politisk enighet, det er ikke et kontroversielt spørsmål. I tillegg har det fantes noen ildsjeler som har hatt mye å si, Kenneth Larsson⁸ og Olle Josephson⁹, som har status i samfunnet. Vi har arbeidet mye med status. Klarspråk har hatt sterk status fra begynnelsen av.

4.5 Hvorfor trenger vi klarspråk?

Med det som har skjedd i norsk og svensk klarspråkhistorikk de siste årene i bakhodet, vil jeg til slutt gjøre rede for hvilke argumenter klarspråksfolk – både i Norge og Sverige – bruker når de fronter klarspråksbudskapet. Argumentene for hvorfor vi trenger klarspråk faller gjerne innunder tre kategorier: 1. Demokratiargumentet 2. Omdømmeargumentet og 3. Økonomiargumentet.

Et grunnleggende trekk ved samfunnsutviklingen i vestlige land, som Norge og Sverige, i perioden etter 2.verdenskrig, er den økte demokratiseringen. Dette har blant annet innebåret økt fokus på befolkningens rettigheter (se blant annet Grugel 2002: 5ff for nærmere definisjon av demokratisering). Demokratiseringen har vist seg å ha innvirkning på språkbruken i det offentlige. Innledningsvis viste jeg at det i de første tiårene etter krigen i mange land ble stilt spørsmål ved forvaltningstekstenes forståelighet ut fra et demokrati- og likhetsideal. Og den dag i dag er demokratiargumentet fortsatt noe av det som veier tyngst, som for eksempel når fornyingsministeren Grande Røys fronter klarspråkliggjøring: ”Statstilsette skal skrive så folk forstår. Eit demokrati kan ikkje fungere viss ikkje folk forstår

⁸ Kenneth [Larsson] [...] var med om att bygga upp språkvårdsverksamheten i Regeringskansliet, där vi under 1980-talet satte igång moderniseringen av lagspråket och förändringen av dispositionen i några av de texttyper som finns i Regeringskansliet. Vi var också engagerade som föreläsare ute hos myndigheter och Kenneth var flitig och uppskattad föreläsare i slutet av 70-talet och under 80-talet (Barbro Ehrenberg-Sundin, pers.komm. e-post 21.04.09).

⁹ Olle Josephson har jobbet som Direktør i det svenske Språkrådet fra 2006 (wikipedia.se).

informasjon frå det offentlege”, var noe av det fornyingsministeren vektla under lanseringen av prosjektet ”Klart språk i staten” (klarspråk.no, 3). Da vi under intervjuene kom inn på spørsmålet om *hvorfor* man trenger klarspråk, var demokratiargumentet noe som ble gjentatt av samtlige av informantene. Informanten i FAD sa blant annet ”Vi ser mange fordeler med klarspråk [...] Økt innsyn gir økt demokrati – folk har rett til å forstå informasjonen i det landet de bor i”. Og i det norske Språkrådet forklarte de at det er ”hevet over tvil at et demokrati fungerer bedre om innbyggerne skjønner den informasjonen de er nødt til å forholde seg til”.

Å gjøre offentlige tekster mer tilgjengelige, er ikke bare demokratisk – men også et omdømmearbeid for etatene, for forvaltningen og for politiske myndigheter. Fokuset på service fra myndighetene side til medborgerne økte fra 1980-tallet og utover. Det offentlige var ikke lenger bare noe som var til for politikernes eller styresmaktene sin del, men ble mer og mer noe som først og fremst var til for befolkningen. Som i det private næringsliv, satte også myndighetene etter hvert søkelyset på å bygge et ”varemerke” og skaffe seg et godt omdømme. ”Att inte förstå en text skapar lätt misstro. Användar organisationen ett klart och begripligt språk så får också medborgarna större förtroende för den” skriver Hedlund i *Klarspråk lönar sig* (op.cit.: 2006: 9). At et forståelig språk øker tilliten til forvaltningen, er derfor et viktig argument i klarspraksarbeidet. I intervjuet med det norske Språkrådet forklarte informantene at de mange medieoppslagene som har vært den siste tiden i forbindelse med klarspraksarbeidet, blant annet i Dagsrevyen (09.03.2009), har ført til at mange innbyggerne er blitt engasjert i problemene rundt et uforståelig offentlig språk. Når innbyggerne nå ser at regjeringen tar tak i problemet som berører mange av dem, er det klart, som en av informantene sa, at ”[d]et er omdømmearbeid for etatene”. Hun forklarte også at ”[å bygge] omdømme er sentralt i den nye statlige kommunikasjonspolitikken”.

I tillegg til hvordan klarspråk kan skape bedre omdømme, har regjeringen også blitt oppmerksom på hvor mye penger som kan spares om man lærer forvaltningsansatte å skrive enklere, klarere og mer forståelig. ”Korta texter sparar lästid, och begripeliga textar minskar också risken för missförstånd” kan vi lese i *Klarspråk lönar sig* (2006: 10). Å bruke klarspråk innebærer at man sparer tid på å slippe å besvare spørsmål, utdype informasjon som er misforstått – eller kanskje ikke forstått i det hele tatt – og på å sende skjemaer i retur fordi leseren har svart feil på grunn av uklare språklige formuleringer. I det norske Språkrådet forklarte en av informantene hvorfor man trenger klarspråk med blant annet følgende uttalelse: ”En bruker som ikke forstår, blir misfornøyd og stiller spørsmål. Derfor er en

misfornøyd bruker en dyr bruker. En bruker som ikke stiller spørsmål, koster ingen ting. Da sparer de statsansatte saksbehandlingstid”. Det samme uttrykte også en av informantene i det svenske Språkrådet. Hun viste til et konkret eksempel på hvordan det tidsmessige og dermed økonomiske aspektet preger klarspråksarbeidet: ”Trafikkregisteret i Örebro, de sender ut 30 millioner brev hvert år, og det fungerer ikke for dem om brevene ikke er forståelige. Om 10% av de som får brevet ringer tilbake for spørsmål, da blir de [Trafikkregisteret] helt nedringt, så de *må* skrive begripelig”. Hun forklarte videre at ”om ikke folk så at man kunne tjene penger på det, så hadde det ikke vært et marked for språkkonsulenter. Da hadde ikke jeg hatt jobb”. Også i *Klarspråk lönar sig* (ibid) vises det til eksempler på hvor mye forskjellige svenske offentlige institusjoner har spart på å bruke klarspråk. I boken står det at i en middelstor forvaltning i en svensk kommune, vil man spare 2000 lesetimer og dermed femti effektive arbeidsuker for en heltidsansatt om man går over til klarspråk. Det er altså ingen kontroverser omkring det med spart tid og dermed også sparte penger om man bruker klarspråk. Demokrati- og omdømmeargumentet, sammen med argumentet om stor økonomisk gevinst, gjør klarspråk til en attraktiv strategi for alle med sans for språk, kommunikasjon, effektivitet, service - og økonomi.

5. Klarspråk – hva og hvordan?

Tilsynet påviser et potensielt konsekvensaspekt og således en restrisiko. Samtidig viser tilsynet til at direktoratets raske håndtering av situasjonen, når den først ble kjent, reduserer sannsynligheten for fremtidige konsekvenser. (Klarspråk.no, 1)

Som jeg forklarte innledningsvis, vil jeg i dette kapitlet svare på problemstillingens spørsmål 2 og 3. Utgangspunktet for temaene vil være det empiriske materialet fra intervjuene mine, men jeg vil fortløpende knytte informasjonen til relevant klarspråksteori. Visse sider av teorien har jeg presentert tidligere i oppgaven, men for å ikke gjenta meg selv for mye, vil det meste bli presentert for første gang i dette kapitlet.

Selv om jeg ikke brukte en fast mal med spørsmål under intervjuene, og selv om jeg snakket om ulike aspekter rundt klarspråk med de forskjellige informantene, er det likevel noen hovedtemaer som går igjen i alle intervjuene. Disse har jeg forsøkt å ordne i følgende kategorier, som tilsvarer siste del av oppgavens problemstilling:

- Hva legges i fenomenet klarspråk?
- Hvilke er de viktigste forutsetningene og hvilke metoder bør en bruke for å få et vellykket klarspråksarbeid?

5.1 Hva er klarspråk?

Om man slår opp i en hvilken som helst bok, hefte, artikkel eller nettside om klarspråk, synes det å være stor enighet om hva klarspråk er. Mange av de samme tankene kan man også finne i tradisjonelle kommunikasjons- og formidlingsbøker, som er blitt brukt i en årrekke, både i Norge og ellers. I det følgende vil jeg gå litt nærmere inn på hva litteraturen og informantene mine sier om *hva* klarspråk er. Som det vil fremgå nedenfor, ble dette spørsmålet fokusert mest på i intervjuet med Arkitekst. Det henger nok sammen med at Arkitekst hadde ansvar for å gjøre de språklige forandringene på skjemaene og brevene i pilotprosjektet (jf. kapittel 1.2), og at jeg derfor var mer opptatt av dette spørsmålet i intervjuet med Arkitekst enn med de andre informantene.

Som nevnt i kapittel 3, hjelper det fint lite å skrive en tekst helt uten formelle feil, om ikke innholdet når fram til leseren. Et godt eksempel på nettopp dette, er de mange offentlige tekstene som gjerne har korrekt rettskriving og tegnsetting, men som likevel ikke kommuniserer godt med leseren. Direktøren i det svenske Språkrådet, Olle Josephson, skriver i sin artikkel ”*Trettio års arbete för enklare texter*” (2005) at man selvsagt skal ha fokus på

korrekt grammatikk, syntaks osv. når man skriver tekster, men at inntrykket hans likevel er at ”[...] språkdiskussjoner på arbeidsplatser lite for ofte brukar stanna vid ord och meningar och skygga för texthelheter, strukturer och användningsmöjligheter” (op.cit.: 5). Det grunnleggende i et klarspråksarbeid er altså å gå utover det internt lingvistiske, og mer se på kommunikasjonen i teksten som helhet. Men hva innebærer egentlig god tekstlig kommunikasjon?

5.1.1 Fokus på struktur

”Det är inte bara språket som avgör om en text är lättläst, utan också utseendet på dokumentet” kan vi lese i *Klarspråk lönar sig* (Hedlund 2006: 8). Utseendet av en tekst handler om den overordnede strukturen, som for eksempel hvor ryddig førsteinntrykket er, hovedoverskrift – som både skal være forståelig og relevant, underoverskrifter, metatekster – det vil si tekst om teksten, hvor lang hver linje er og i hvor stor grad siden er dekket av tekst (Nyström Höög¹⁰ 2005: 6). I 2008 gjennomførte Statistisk sentralbyrå (SSB) og Språkrådet en undersøkelse der de ønsket å finne ut hva som skal til for å gjøre skjemaer mer brukervennlige. Undersøkelsen viste at vi oppfatter det visuelle i et dokument eller på en skjerm *før* vi leser teksten, og konkluderte derfor med at den visuelle utformingen av et skjema og logikken bak den er like viktig som et klart og direkte språk (klarspråk.no, 4). Informanten i Arkitekst bekreftet at det strukturelle fokuset er viktig når man driver med klarspråksarbeid, og han forklarte at for han innebærer klarspråk både klar og tydelig kommunikasjon, men også *tydelig struktur*. Begrunnelsen hans var at: ”Formålet med teksten forsvinner ofte i en ustrukturert tekst”, og forklarte at å tydeliggjøre strukturen handler om å ”[...] gjøre skjemaet ryddigere [...] mer luft”. Videre sa han at ”[...] så lenge du får inn gode mellomtitler, punktlistor og slike ting som gjør alt tydeligere, så er veldig mye gjort”. Å tydeliggjøre og rydde opp i strukturen var også noe Arkitekst gjorde med skjemaene de jobbet med under pilotprosjektet. Nedenfor ser vi et eksempel på hvordan et skjema ser ut etter at Arkitekst endret det. Som vi ser har det tydelige overskrifter, punktlistor og mye luft:

¹⁰ Catharina Nyström og Catharina Nyström Höög er én og samme person.

For å være sikker på å få utbetalt pensjonen i tide bør du sende søknaden minst tre måneder i forveien.

NAV lokalt og arbeidsgiveren din kan hjelpe deg med utfyllingen.

NAV-administrasjonen og Felleskontoret for LO/NHO-ordningene har rett til å innhente de opplysningene som er nødvendige for å avgjøre søknaden.

Saksgang

- Når du har fylt ut feltene 1 til og med 9 på søknadsskjemaet, sender du den til arbeidsgiveren.
- Arbeidsgiveren fyller ut feltene 10 til og med 13 og sender søknaden til NAV lokalt der du bor.
- NAV lokalt sender søknaden til Felleskontoret for LO/NHO-ordningene.
I felt 14 oppgir Felleskontoret om de kollektive vilkårene er oppfylt, og om du skal ha AFP-tillegget. Felleskontoret returnerer så søknaden til NAV lokalt.
- Når saken er ferdigbehandlet, får du melding fra NAV lokalt. Pensjonen blir overført til bankkonto eller postbankkonto én gang i måneden.

Løpnummer
SKAL UTFYLLES AV FELLESKONTORET
Innkomet:
Journalnr.:
Arkivnr.:

(Utdrag fra skjemaet "Søknad om avtalefestet pensjon", se vedlegg 2 og 3 for fullstendig versjon, både av ny og gammel utgave).

5.1.2 Journalistiske prinsipper

Tanken om en ryddigere struktur er kanskje ikke så fjern fra den skrivestilen vi kjenner fra aviser og tidsskrift. Da jeg spurte den ene informanten i Språkrådet i Sverige hvor hun trodde svenskene hadde fått sin klarspråks-"oppskrift" fra, svarte hun blant annet: "Man kan [...] bli inspirert av journalistiske prinsipper [...] Når jeg holder kurs, bruker jeg mye journalistiske prinsipper". Representanten i FAD mente også at man godt kunne bruke mer journalistiske virkemidler i formidlingstekster, for som han sa: "En ingress, det er en ny tanke vi jobber med. Sånn som avisene har, sånn kunne vi også hatt: I dette brevet kommer det fram det og det [...] Så kommer paragrafene og alt det etter ingressen. At man ikke behøver å lese fire sider og prøve å forstå: Hva er det de prøver å si meg?" Denne samme tankegangen fikk jeg bekreftet hos Arkitektst. Da de jobbet med skjemaene og brevene i pilotprosjektet, var en av endringene de gjorde å innføre større *guiding* gjennom teksten. Guidingen innebar at de innledningsvis forklarte hva skjemaene skulle brukes til, hva personen måtte huske å gjøre og litt om saksgangen. Utdraget ovenfor er både et godt eksempel på et skjema med en ryddig og luftig struktur, men det er også tydelig at språkkonsulentene har hatt fokus på guiding da de utformet teksten. I tillegg prøvde de ifølge informanten "å strukturere slik at punktene kom logisk etter hverandre", og forklarte at kommunikasjonsproblemet ofte oppstår "når ting blir gjentatt, plassert litt på tilfeldige steder i teksten. Det er viktig å vise leseren hva som hører sammen".

Guiding, ryddig struktur, ingress og andre journalistiske virkemidler viser at man er ute etter å yte service overfor leseren. Et av de viktigste prinsippene innenfor journalistisk skrivestil, er å være serviceinnstilt overfor mottakeren – altså tydelig vise at man er bevisst hvem man skriver for. Som jeg har vist tidligere, er mottakerbevissthet også et sentralt

prinsipp i klarspråksverden. Budskapet om å tilpasse teksten til mottakeren blir bekreftet i all klarspråkslitteratur og av samtlige av informantene mine. Siden jeg har skrevet en del om dette tidligere, og det fantes stor enighet blant informantene mine om akkurat dette prinsippet, ønsker jeg ikke å utdype det ytterligere her. Jeg vil kort bare nevne at selv om man skal tilpasse teksten til mottakeren, må man likevel være oppmerksom på hvordan mottakertilpasningen kan påvirke tekstens innhold. Nørstebø påpeker blant annet i sin studie at i bestrebelsen på å tilpasse seg mottakeren, kan man risikere å bryte de forpliktelser man har overfor saken. Og han stiller spørsmålet: *Hvilke hensyn kan man ta til adressaten før de overstiger en grense for forpliktelser overfor saken?* (2003: 79). Et forslag på hvordan man kan tilpasse teksten til mottakeren uten samtidig å miste tekstens faglige holdbarhet, vil jeg forsøke å ta for meg i de neste avsnittene.

5.1.3 Fagbegrep, bullshitord eller ord tilpasset ”mannen i gata”?

Unngå fagord! Unngå fremmedord! Unngå alderdommelige ord! Oppfordringer som disse, står skrevet i klarspråkslitteraturen, så vel som i formidlings- og kommunikasjonslitteratur generelt (se for eksempel Vinje (2006), Hedlund (2006) og Rognsaa (2006)). Tekster fra det offentlige skal kunne avkodes umiddelbart og må derfor ikke inneholde ukjente begrep. At språket skal være enkelt, blir mer eller mindre sett på som en selvfølge. Men som jeg viste til i teorikapittelet, har fagspråkets spesifikke ordforråd en viktig funksjon i form av å være et presist og nyansert språk. Derfor kan man ofte lese motargumenter, som slår fast at teksten mister sin faglige holdbarhet om man ikke bruker fagtermer, og at dagligspråket ikke kan formidle informasjon på det samme vitenskapelig intelligente nivået (Rognsaa 2006: 120). Informanten i Arkitektst hadde erfart nettopp dette, og forklarte at i jobben som språkkonsulent kan han av og til få tilbakemeldinger som ”slik står det i regelverket, så slik må vi skrive her”. En slik tilbakemelding viser at det er viktig for skribenten å bevare fagligheten når vedkommende skriver. Men sitatet kan like fullt tyde på at skribenten, gjennom å uttrykke seg på samme måte som i regelverket, ønsker å vise at han er den fageksperten vedkommende faktisk er, eller som Arkitektst formulerte det: ”[M]an skal vise hvem man er gjennom språket – det skal være avstand”. Og fordi faguttrykkene, både de med konkret innhold, papirklisjéene og de mer innholdstomme fyll- eller påfuglordene (jf. kapittel 2.1.3) – tjener funksjonen å vise at taleren/skribenten hører til i et bestemt yrkes- eller fagmiljø som ikke lekfolk har tilgang til, fortsetter mange fagfolk å bruke dem. Følgende uttalelse fra informanten i FAD tolker jeg som en bekreftelse på nettopp dette: ”Vi har en tendens til å gjøre ting vanskeligere for at det skal fremstå mer ordentlig”. Det er nok derfor

heller ikke alltid like lett å få fagskribentene til å forandre skrivemåte – når det ikke bare handler om forandringer konkret på papiret, men like fullt forandringer i identitetsuttrykket deres.

Et annet forhold som er med på å bevare den faglige skrivestilen hos skribentene, er skrivenormene som gjelder innad på en arbeidsplass. Hos Rognsaa (2006) kan man lese at det i mange etater er en utbredt forestilling om at forvaltningen skal bruke et formelt og høytidelig språk, og at de fleste saksbehandlere hermer etter dette språket, kanskje uten å være klar over det selv. Ifølge Rognsaa skjer det "[...] en umerkelig tilpasning til en norm som har mer enn hundre år gamle tradisjoner. Slike normer bryter man ikke ustraffet" (op.cit.: 121). Det innebærer også at fagordene for mange er en del av deres naturlige skrivestil, og at de derfor sjelden tenker over at de kan være vanskelige. For skriveren er de helt vanlige og forståelige. Informanten i FAD ga uttrykk for nettopp dette da han sa at: "Mitt språk bærer preg av at jeg ofte skriver til kollegaer, andre departement, statsråder og så videre". Å bruke fagord trenger med andre ord ikke bare handle om et ønske om å vise sin yrkesidentitet eller et ønske om å være faglig presis. Det kan like mye handle om *ubevissthet* – altså at skribentene ikke tenker over og er klar over at det vokabularet de bruker ikke er tilgjengelige for lekfolk. Og om myndighetsfolk først er blitt bevisst hvilke ulemper fagordene skaper for andres forståelsen av teksten, har man nok kommet – om ikke helt i mål – i hvert fall et godt stykke på vei.

Selv om bruken av faguttrykk går igjen hos mange skribenter, hadde informanten i Arkitektst inntrykk av at noen fagfolk er flinkere til å unngå vanskelige formuleringer enn andre. Han sa at "[...] vi ser at de som driver med salg, markedsføring er mye flinkere til å skrive forståelig enn de som er fagfolk, revisorer, jurister og så videre". Og han forklarte videre at han tror det "handler litt om identitet. For en selger er det viktig å ofre seg for kunden, få ting fram, være tydelig og imøtekommende. Fagfolk blir lettere oppslukt av det faglige [...] sikker på at alt er rett og vil ikke gjøre noen feil [eller] tabber". Arkitektst-informanten har i tillegg gjort seg følgende erfaring: "De som er virkelig gode, erfarne, er ofte flinke til å frigjøre seg fra gamle formuleringer enn de yngre, som er mer usikre. Derfor vil de [yngre] skrive som alle har gjort før og [være] opptatt av å vise at de er med i klubben, at de mestrer jusspråket for eksempel". I rapporten *På väg mot ett bättre myndighetsspråk*, (se kapittel 4.2.1), bekreftes informantens holdning, for der står det skrevet at: "Yngre medarbeidere tar efter. Det verkar som om man måste vara gammal i gården för att våga skrive på ett annat sätt" (Nyström 2001: 102).

Hva mente så informantene mine om bruken av faguttrykk i offentlige tekster? Jeg stilte en av informantene i det svenske Språkrådet spørsmålet om klarspråk gjør informasjonen mindre presis og for ”enkel”, og da svarte hun kontant:

Det gjør jo ikke det. For det handler ikke om å endre på saksinnhold. Terminologi som er relevant og viktig, skal fortsatt være med. *Men når man henvender seg til en mottaker som ikke forstår ordene – selv om de er aldri så viktige – så kan man ikke hevde at det er rettsikkert å bruke en terminologi som ikke folk forstår, uten å forklare det.* Jeg forstår ikke hva som er problemet (min utheving).

Jeg stilte det samme spørsmålet i Arkitekst, og der svarte informanten at:

Vi får høre de tilbakemeldingene på kurs. Da prøver vi å vise at det går fint an å være konkret uten å være banal. Samtidig så er vi ikke steile på at ingen fagbegrep skal brukes. Vi prøver å proklamere måtehold – *det bør være så avansert som nødvendig og enkelt som mulig.* Men vi blir godt mottatt sånn sett (min utheving).

At populariserte fagtekster ikke har noe å tjene på å bruke faguttrykk som ikke forstås, er som vi skjønner, et udiskutabelt spørsmål. Likevel handler ikke klarspråk om å forenkle språket for enhver pris. På klarspråk.no (2) kan vi lese at: ”Forenkling skal ikke føre til fattig og unyansert språk. Ikke alle tekster kan være enkle, og ikke alle tekster kan være fri for fagspråk”. Eller som informanten i det svenske Språkrådet sa:

Mange blander klarspråk med det som kalles for lettlest. Og lettlest handler om at man virkelig forenkler språket. Men klarspråk er jo ikke det. Klarspråk betyr at man skriver samme tekst, bare med en enklere setningsoppbygging, kanskje man endrer perspektiv, prater mer om du enn om vi, ganske enkle håndgrep egentlig. *Det skal ikke forandre saken, da er det ikke bra klarspråk* (min utheving).

Poenget til den svenske informanten blir også understreket i den engelske definisjonen av klarspråksbegrepet (jf. kapittel 4.1). For i tillegg til at teksten skal bli forstått av leseren, skal den også bli oppfattet ”in the same sense that the writer meant it to be understood” (Cutts 1996: 3).

5.1.4 Stilistisk enkelthet

Når det gjelder stilistisk enkelthet, vil jeg vise til et råd både informantene mine og litteraturen gir når det gjelder formidling av faglige emner til heterogene og utenforstående mottakergrupper. Rådet sier at når man først har slått fast den presise betydningen av et ord, bør man bruke nettopp dette ordet videre i teksten. Da Arkitekst jobbet med tekstene i pilotprosjektet, fulgte de rådet om stilistisk enhet og var språklig konsekvente. Ifølge informanten er mange av de offentlige skjemaene lite konsekvente og dette forvirrer leseren. Informanten forklarte at om man mener ”Statens Pensjonskasse”, så bør man skrive ”Statens Pensjonskasse”, og ikke variere mellom betegnelsene ”SPK”, ”Styret”, ”Pensjonskassa ”og

”Pensjonskassen”. For selv om *skribenten* vet at alle betegnelsene brukes om ett statlig organ, vet ikke nødvendigvis leseren det. Eller som informanten i Arkitektst formulerte det: ”Det er ikke noe poeng i seg selv å være veldig variert i språket i en tekst som bør være så idiotsikker som mulig”.

Becker Jensen (2007: 147) reflekterer over hvorfor så mange skriver med variasjon som ideal, og han kommer fram til følgende:

I skolen fik jeg altid at vide at jeg skulle variere mine sætninger – og i øvrigt også mit sprog – ved f.eks. ikke at bruge samme ord flere gange. Først senere gikk det op for mig at det skyldes at man i danskfaget har slået sprog- og litteraturundervisningen sammen, for at skrive varierende er jo primært et litterært ideal.

Selv om litteraturen ellers ofte krever et variert og levende språk, betyr ikke dette at offentlige tekster skal leve opp til de samme kravene. Skal man tro Becker Jensen og informanten i Arkitektst, vil mange sjangre og tekstavsnitt derimot tjene på å være monotone og språklig konsekvente, slik som for eksempel i formidling av kompleks offentlig informasjon.

5.1.5 Konkretisere

Ifølge Becker Jensen (1995) er vitenskapsspråkets abstraksjonsnivå ”begrepsgymnastik for viderekommende og ligger derfor langt fra den almindelige modtagers daglige erfaringsverden” (op.cit.: 38). Becker Jensen forklarer at om man skal formidle fagstoff på en forståelig måte, er det en forutsetning at man erstatter mange av de abstrakte begrepene med konkrete eksemplifiseringer. Den samme oppfatningen hadde informanten i Arkitektst, som forklarte ulempen med å abstrahere på følgende måte:

Det er konvensjoner om at alt skal være abstrakt, fint og flott og lite konkret. Det er sjokkerende forskjell når vi spør folk på telefonen hvordan de ville sagt de her, da kommer det en fantastisk formulering som er veldig lett å forstå. Men man skriver det ikke sånn. Man skriver heller typisk mange substantivering, mange ”bull-shit-bingo”-ord.

Mye offentlig informasjon har et språk som tenderer mot å være abstrakt, og som jeg viste til tidligere, henger det sammen med det vitenskapelige idealet om å være objektiv og distansert. Det abstrakte språket kommer blant annet til uttrykk gjennom mye passivkonstruksjoner og en flittig bruk av nominaliseringer, eller substantivering som det også kalles, og at man unngår å bruke personlig pronomener i tekstene sine. I klarspråklitteraturen, og kommunikasjons- og språkbøker generelt, kan vi lese at man skal unngå nettopp slike språklige trekk. I det følgende vil jeg se nærmere på de argumentene litteraturen og informantene legger til grunn for dette prinsippet. På grunn av oppgavens begrensede omfang,

velger jeg å konsentrere meg om passiv versus aktiv bruk av verbet. For mer informasjon om blant annet nominalisering og personlig pronomen-bruk, se Maagerø (2003), Nørstebø (2003) og Rognsaa (2006).

5.1.6 Passiv

I de faglige skrivetradisjonene er det en dyptliggende norm at tekster skal være upersonlige, skriver Becker Jensen i *Den Sproglige dåseåbner* (2007: 143). Den upersonlige stilen kommer blant annet til uttrykk ved at man unngår å bruke personlige pronomen, og erstatter det med et passivverb. Fordi mantraet i formidlings- og klarspråklitteraturen er å være så konkret som mulig, blir man frarådet å bruke nettopp passiv. Grunnene er flere. For det første gir passiv lett et ”intrykk av distans mellom läsare og författare, och det er svårt att veta vem som gör något” (Hedlund 2006: 8) og for det andre fordi passivbruk gjerne gjør teksten både upersonlig og kjedelig. Samtlige av informantene som var involvert i pilotprosjektet, påpekte at klarspråk handlet om å unngå passiv, som vist under:

Det er stort sett enighet om at det bør være direkte formuleringer med du og vi, ikke så mye passivkonstruksjoner [...] (Arkitektst).

[I pilotprosjektet ønsket vi å] tydeliggjøre roller. Ta bort passiv, erstatte med du og vi – gjøre konkret på den måten. (Arkitektst).

Og om du i tillegg får inn en del klarspråk med mindre passiv, så har du kommet ganske langt. (Arkitektst).

Bedre språk handler om mer enn bare rettskriving: Aktiv i stedet for passiv [...] (FAD).

Vi holder klarspråkskurs for å bevisstgjøre. Det går på rettskriving, ordvalg, ord og uttrykk og utrykke seg klarere. Bruker mer aktiv [...] (Språkrådet i Norge).

Uttalelsene bekrefter kommunikasjons- og klarspråklitteraturens påstand om at passiv bør unngås (eller kanskje heller: Man bør unngå passiv) om man ønsker å skrive klart og forståelig. I artikkelen ”*Kan vi undvære passiv? eller: Kan passiv virkelig undværes?*” av Wille og Løj (1985), kritiserer forfatterne nettopp slike påstander. Etter deres mening er påstandene for dårlig vitenskapelig underbygd. I artikkelen skriver forfatterne at ”De generelle råd [mot bruk av passiv] har ingen forankring i den grammatiske behandling av passiv, og de empiriske undersøkelser af forståelse og hukommelse underbygger dem heller ikke. Rådgevingen giver sig ud for at være videnskabeligt underbygget, men viser sig at være moralsk og æstetisk” (op.cit.: 12). Og videre at: ”Der kan selvfølgelig være tekster, hvor passiv sammen med en række af de andre stiltræk bidrager til at gøre teksten uigennemskuelig. Men der er ikke grundlag for at hævde at passiv i sig selv medfører mindre

forståelighet” (op.cit.: 29). Ifølge forfatterne er det flere grunner til at passiv faktisk bør brukes. Begrunnelsen er at den avpersonaliseringen som passiv skaper, som regel har en viktig funksjon i teksten – og kanskje spesielt ofte i offentlige tekster: ”Det er karakteristisk for tekster af den nævnte type, at de så at sige per definition er upersonlige. Det er ikke en bestemt person der personlig står inde for formuleringen, og hvis synspunkter kommer til udtryk i dem”. Forfatterne argumenterer videre for at passiv er et velegnet signal for en upersonlig stil – en stil man kan benytte når man ikke ønsker at leseren skal stille spørsmål ved ”Sagskundskaben, sagligheden, vederhæftigheden, det objektive i det der lægges frem i teksten” (op.cit.: 32). Og Wille og Løj understreker at det ikke er snakk om manipulasjon, for det handler ikke om at forfatteren ikke kan gå god for det tekstlige innholdet. Men fordi det ikke er en personlig og subjektiv mening, men en uttalelse som er solid forankret i en eller annen samfunnsmessig institusjon, bør personifisering av avsender unngås. Wille og Løj påpeker i artikkelen at det ikke nødvendigvis er noe galt i å kritisere passiv for å fremme og understøtte en upersonlig, tørr og distansert stil, men at problemet oppstår når man fremmer et ideal om at *alle* tekster skal gjøres til en personlig, levende, anskuelig og engasjerende fremstilling (op.cit.: 33). Avslutningsvis konkluderer de med at det er vanskelig å finne eksempler hvor passivformen i seg selv kan kritiseres for å ”give anledning til knudrende, uanskelige, ulæsbare sætninger”. Ifølge forfatterne er den ”egentlige synd” ikke å bruke passiv i overdreven mål, men å skrive generelt, upersonlig, stilistisk stereotyp, komplisert og omstendelig (op.cit.: 41).

5.1.7 Språkråd med forbehold

Wille og Løj hevder at det ikke finnes nok vitenskapelig dokumentering på at det nettopp er *passiv* som gjør tekstene uforståelige og argumenterer for at passiv har en sentral funksjon, blant annet i offentlig tekster. Jeg vil utvide poengene til Wille og Løj til å gjelde flere språklige elementer som klarspråks- og kommunikasjonslitteraturen fraråder en å bruke, slik som nominalisering, passiv, fagord og lange setninger (se blant annet Rognsaa (2006) og Vinje (2006)). Hos Nørstebø (2003) kan vi lese en videreføring av Wille og Løys poeng. I oppgaven sin understreker han at det stilistisk enkle, både på ord- og setningsplan, er vanskelig å operasjonalisere, altså at det er vanskelig å føre bevis for at et bestemt språktrekk i alle eller de fleste situasjoner skaper dårligere eller bedre forståelse. Eva Maagerø vektlegger det samme i sin artikkel *Nominalisering og normering* (2003). Der skriver hun blant annet at:

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 fleksibilitet i uttrykket [...] Generelt sett vil det å overforbruke et hvilket som helst språktrekk skape dårlig språk. Allikevel ser det ut som rådene vi får når det gjelder dette språktrekket, er temmelig unyanserte: Unngå nominalisering! Unngå substantivsjuke! (op.cit.: 214).

Følgende uttalelse fra informanten i Arkitektst bekrefter både Nørstebøs og Maagerøs poeng, altså at det er språklige og tekstlige trekk mer på et overordna plan som kan skape problemer for forståelsen. Han sa at: ”Vi opplever ikke så veldig ofte at hovedproblemet er lange setninger eller framtunge setninger, men *uklar kommunikasjon*” (min utheving). Sagt med andre ord kan man selvsagt benytte seg av alle disse språktrekkene uten at det behøver å føre til ”uklart” språk. Problemet oppstår snarere når det er *overdreven* og *ukritisk* bruk av dem – og gjerne også når mange av de språklige trekkene blir brukt på en og samme tid. Om en tekst inneholder både passivkonstruksjoner, lange og kompliserte setninger, nominaliseringer, lite personlige pronomener og mottakertilpassning – ja, da sier det seg selv at teksten kan bli vanskelig å avkode.

Flere, blant andre den danske språkprofessoren Frans Gregersen, har kritisert klarspråksteoriene for å være for lite vitenskapelig underbygd. Og som Wille og Løj viser, kan det være risikabelt å ta slike ikke-vitenskapelige ”vedtatte sannheter” til seg ukritisk, fordi man da kan risikere å miste noen viktige nyanser. Det samme poenget har Nørstebø i sin hovedoppgave, for som jeg viste til tidligere i dette kapittelet (5.1.2) påpeker han for eksempel at ”i bestrebelsen på å tilpasse seg mottakeren, kan man risikere å bryte de forpliktelser man har overfor saken”. Avslutningsvis vil jeg derfor vise til et sitat av Frans Gregersen, som belyser denne problematikken rundt god versus dårlig skriftlig kommunikasjon på en god måte:

Der er nemlig meget der tyder på at det her [klarspråk og tekstkommunikasjon] er rigtig indviklet: Skriver man klare tekster, betyder det samtidig at man giver afkald på nogle af de ting som gør teksten autoritativ for lægmanden, og det betyder at lægmanden indimellem mister respekten for teksten. Det kan endda betyde at magtforhold som har været tilsløret af teksten fremtræder fuldstændig usminkede og dermed virker meget voldsomme (personlig kommentar, e-post datert 10.12.08).

5.2 Forutsetninger og metodebruk i klarspråksarbeid

Å drive med klarspråksarbeid krever både planlegging, organisering og personlig engasjement, skriver Hedlund i *Klarspråk lønar sig* (2006: 14). Med dette i bakhodet, er det på tide å besvare siste del av problemstillingen min: *Hva er de nødvendige forutsetningene for*

å få et vellykket klarspråksarbeid i myndighetsverden? Og: Med hvilke metoder kan man forandre skrivevaner og holdninger til skriving i en tradisjonell virksomhet som hos myndighetene? I det følgende vil jeg først vise hva informantene mine trakk fram som viktige forutsetninger i klarspråksarbeidet, for deretter å peke på hvilke metoder de mente man kunne forandre skrivevaner hos myndighetene med. Forutsetninger og metodebruk henger nært sammen, og det er ikke like lett å peke på hvor skillet mellom de to går. Jeg har likevel valgt å omtale det som må skje *før* selve arbeidet kommer i gang, som forutsetning, og det som skjer *under* arbeidet, som metode. Avslutningsvis vil jeg knytte både forutsetninger og metodebruk til et siste viktig aspekt ved klarspråksarbeidet – å fremme klarspråkets status.

Som jeg også har gjort tidligere, vil jeg fortløpende knytte informantutsagnene til relevant teori. Men siden det ikke er blitt skrevet så mye om nettopp metodebruk og hvilke forutsetninger som bør være til stede i klarspråksarbeid i forvaltningen i Norge, har jeg vært nødt til å ta utgangspunkt i de få rapportene, artiklene og bøkene som finnes om dette, primært i svensk klarspråkslitteratur.

5.2.1 Forutsetninger

I de følgende fire delkapitlene vil jeg besvare første del av spørsmål 3 i problemstillingen, nemlig *hvilke forutsetninger må være til stede om man skal få til et vellykket klarspråksprosjekt?*

5.2.1.1 Byråkratisk nivå

I kapittel 4 om klarspråkshistorikken påpekte jeg én viktig ting som skiller arbeidet i Norge fra det tilsvarende i Sverige. Svenskene har som sagt fått utrettet en god del mer enn oss her hjemme. Dette kan det være flere grunner til, men én av grunnene er nok at klarspråksarbeidet hele tiden fra svensk side har vært et *byråkratisk initiativ og prosjekt*, i motsetning til i Norge der det har vært basert på *politiske* initiativ og prosjekt.

Siden Språkrådet i Norge er et språklig rådgivningsorgan uten direkte politisk myndighet, har det selv opplevd hvordan det er å stå ”utenfor” og oppmuntre myndighetene til å gjøre klarspråksarbeid. Informanten min der sa at ”Det er viktig at ledelsen tar ansvar, [at] et initiativ [kommer] ovenfra. Det er ikke nok at Språkrådet sier: Skriv klart! Det må være en autoritet bak [...] vi kan ikke pålegge noen noe som helst”. Som vi ser, har informanten erfart at det er viktig at lysten til å drive klarspråksarbeid kommer fra *etatene selv*. Og nettopp dette initiativet og den lysten som fantes innad i den svenske forvaltningen helt siden klarspråksarbeidet for alvor startet på 1960-tallet, brukte en av informantene i det svenske Språkrådet som forklaring på hvorfor de har kommet så mye lengre enn vi har her hjemme.

Hun sa at ”Det har ikke vært et politisk prosjekt, det har vært et prosjekt i forvaltningen. Det er ikke et politisk parti som har stilt det her spørsmålet. Det tror jeg er viktig”. Et klarspråksprosjekt har med andre ord ingen lang levetid om ikke de forvaltningsansatte selv, altså de som skriver de offentlige tekstene, ser verdien av å drive med dette arbeidet. At klarspråksarbeidet må ha et ankerfeste internt i forvaltningen, er altså en første forutsetning for å oppnå resultater.

5.2.1.2 Forankring hos lederne og medarbeiderne

Barbro Ehrenberg-Sundin har i mange år jobbet i den svenske Klarspråksgruppen, og hun skriver i et erfaringskriv at om de gode forbildene kommer ovenfra, altså fra regjeringen, da er det ”[...] troligare att de får genomslag också i den övriga myndighetsvärlden” (Ehrenberg-Sundin 2005: 40). Den ene av informantene i det norske Språkrådet hadde selv erfart dette og forklarte at den drahjelpen de får av fornyingsminister Heidi Grande Røys i forbindelse med prosjektet ”Klart språk i staten”, er stor. Videre sa hun at ”Signaler fra en statsråd er så viktig, og Grande Røys har vært veldig sterk og klar [...] det gir den nødvendige tyngden”. Som vi har sett av klarspråkshistorikken, hjelper det ikke bare med et initiativ – verken om det kommer fra politisk eller byråkratisk hold. Det må også skje konkrete handlinger. Og videre – for at handlinger skal skje, må klarspråkstanken og prosjektet være forankret i virksomheten. ”Klarspråksarbeidet måste ha stöd i ledningen [...] Cheferna i organisationen är nyckelpersoner” skriver Hedlund i *Klarspråk lönar sig* (2006: 14). Ledere er nøkkelpersoner i den forstand at de både bestemmer *hva* som skal bli satt på dagsorden og ikke minst *når* det skal det. Dette hadde tydeligvis også informantene i Arkitektst erfart, som forklarte at det er viktig ”[at] lederne er opptatt av det, [at det] blir tatt seriøst, satt på dagsorden. [Og at] lederen vil at ansatte skal prioritere”. En av informantene i det svenske Språkrådet forklarte at:

[...]om det ikke er forankret i toppen, kommer man ingen vei. Mange har begynt nedenfra, håper å få med seg medarbeidere, at det skal stige opp og nå lederne til slutt, men det går ikke. [Det] hjelper ikke så mye om du har gjort noen endringer, så kommer øverste myndighet og retter tilbake det du har skrevet.

Men heller ikke et initiativ fra en minister eller støtte i ledelsen er nok. Man må enda ett hakk ned i virksomhetshierarkiet før man vet at ankeret virkelig har fått et feste. Som den ene av informantene i det svenske Språkrådet sa: ”Man må ha det forankret blant medarbeiderne, eller se til at det blir gjort under prosessen”. En effektiv måte å få gjort dét på, er ifølge informantene at man lar de ansatte selv få lov til å mene noe om de tekstene som skal forandres, for – som hun sa: ”[...] hvis ikke kommer de ikke til å bruke prinsippene selv i

etterkant". Den samme informanten forklarte at forankring av klarspråkstanken er en viktig forutsetning om man ønsker et *langvarig* klarspråksprosjekt:

Det er vanskelig for en myndighet som har begynt med klarspråk å slutte med det. Men det finnes eksempel på det, [det] svenske migrasjonsverket for eksempel. De vant "krystallpriset" [Klarspråkskristallen]. [De] hadde en ansatt språkkonsulent på den tiden [som] drev et aktivt klarspråksarbeid. Men [etter at de ansatte en ny generaldirektør] har de gått tilbake fra klarspråksprinsipp. *Og det handler nok kanskje om at forankringen ikke var sterk nok* (min utheving).

5.2.1.3 Langsiktig perspektiv

"Det er nok bedre å arbeide for en langsom omforming og modernisering av byråkrati-stilen enn å satse på en språklig revolusjon" skriver Rognsaa i *Kunsten å skrive godt* (2006: 121). I *Klarspråk lönar sig* (2006) kan man lese samme tanker, og der forklarer Hedlund at "Klarspråksarbeid må ses som en prosess som ständigt pågår. Ett projekt fokuserar på frågan, men arbetet måste fortsätta även när projektet er avslutat" (op.cit.: 26). Ifølge disse forfatterne er en annen viktig forutsetning for at klarspråksarbeidet skal fungere *at man tenker langsiktig*. Den tanken var også godt forankret hos Arkitektst og informantene i Språkrådet både her hjemme og i Sverige. Informanten i FAD hadde derimot en noe annerledes oppfatning når det gjaldt spørsmålet om tidsperspektiv. Informantene i min studie var alle involvert i et pilotprosjekt som ble satt i gang før man visste om det videre arbeidet med "Klart språk i staten". Målet med pilotprosjektet var å gjøre endringer på et lite utvalg skjemaer og standardbrev, til sammen 23 stykker. I prosjektet "Klart språk i staten", har initiativtakerne selv ingen planer om å gjøre konkrete endringer i offentlige tekster, men ønsker gjennom de ulike tiltakene og midlene å oppmuntre til språkinnsett og hjelpe statsorganene økonomisk og faglig med å gjennomføre språkprosjekter. Det betyr at det er blitt gjort flere konkrete endringer på kort tid gjennom pilotprosjektet enn det nok kommer til å bli gjort med det utvidete prosjektet – som i større grad innebærer en forandring på et større og bredere plan og over lengre tid. Ifølge informanten i FAD er nettopp dette en grunn til at han mener pilotprosjektet, eller "stuntet" som han kalte det, fungerer bedre enn et stort og visjonært prosjekt gjør. Han forklarte at da pilotprosjektet ble satt i gang, var formålet å få "quick wins" og videre at "Ideen var helt fra starten at vi vil ha effekt, vi vil ikke gjøre noe som er for skuffen. Derfor ønsket vi ikke å lage noen store rapporter, store vurderinger". Han forklarte at arbeidet med pilotprosjektet var ment å gi rask og synlig effekt og, som han sa: "Jeg [tror] det vil være varig. Når du endrer 10 eller 12 skjemaer som går ut til mange folk, gjør dem mye bedre, [...] da har du endret verden litt i positiv retning. [Vi] har ikke brukt så mye energi og krefter på det, [men] fått til mye av lite".

En av informantene i det norske Språkrådet mente derimot at et ”stunt” hvor man forbedrer noen dokumenter, ikke nødvendigvis endrer holdningen hos dem som skriver. For som hun selv sa: ”Hva skjer da når etaten skal lage et nytt skriftlig materiell?” Og konklusjonen hennes var klar: ”Man kommer ikke utenom at slikt arbeid tar tid”. I det svenske Språkrådet påpekte en av informantene at det i tillegg er viktig å være klar over at det mer konkrete arbeidet som blir gjort når man forbedrer tekster, også krever tid. Hun har gjennom arbeidet sitt erfart at det er viktig å få ledelsen til å forstå at det tar tid å lære seg noe nytt, og at virksomheten må sette av tid også til *selve skrivingen*. Hun forklarte at ”Det tar [...] tid for meg å skrive en tekst [...] Det finnes en grense for hvor raskt man kan skrive og det fortsatt blir en god tekst. Man må forstå at skrivingen er en del av arbeidet, og at det nødvendigvis tar tid”.

5.2.1.4 Ekstern hjelp

I kapittel 4 viste jeg til at det i Stortingsmeldingen *Mål og Mening* (st.meld. nr. 35 2007-2008) står skrevet at regjeringen ønsker at det skal bygges opp et nettverk av språkkontakter eller språktjenester som skal fungere som et eksternt apparat for det språklige arbeidet i staten. I tillegg ønsker de at hvert statsorgan peker ut en eller flere språkkontakter. Det legges altså opp til at vi i Norge, som i Sverige, skal ha både ekstern og intern språklig ekspertise i forvaltningen.

I klarspråklitteraturen (blant annet *Klarspråk lönar sig* (Hedlund: 2006)) blir man rådet til å engasjere en språkeksperter om man ønsker å gjennomføre et klarspråksprosjekt. Blant informantene mine var det derimot delte meninger om behovet for ekstern språkhjelp. Både i det svenske Språkrådet og i Arkitekt ble *ekstern språkfaglig hjelp* nevnt som en forutsetning om et klarspråksarbeid skal fungere. I Arkitekt sa informanten at man er ”[...] helt avhengig av en ekstern hjelp fra fagpersoner, [at man bruker en modell] som i Sverige med språkkonsulenter, er helt avgjørende” og grunnen til dét, var ifølge han at ”Veldig mange ønsker å skrive bedre, men å gjøre det selv, er vanskelig – uten språkfaglig bakgrunn”. Og i det svenske Språkrådet forklarte en av informantene at man ”må forstå at det er verdt å legge penger i, enten ved å ansette fast eller hyre inn språkkonsulenter til oppdrag”.

En som derimot ikke hadde helt tro verken på intern eller ekstern språkhjelp, var informanten i FAD. Da jeg viste til Sverige hvor de har språkkonsulenter involvert i klarspråksarbeidet, sa han:

[Jeg] vet ikke om dette er løsningen. Vi har også drevet med folk som har forskjellige administrative roller, som skal passe på ditt og passe på datt. De kan lage vel så mye støy som nytte. Min erfaring er at vi må kutte ned

administrasjonen, og heller bygge opp fagpersoner. Jeg tror egentlig ikke så mye på sånne kurs med språkeksperter, men [det må] komme inn i våre arbeidsmetoder. En leder som kommer med konkrete forslag er en mer pedagogisk og effektiv arbeidsmåte.

Uttalelsene hans er interessante, for de viser holdninger hos en ansatt på *innsiden* av forvaltningen. Holdninger som disse er høyst sannsynlig med på å avgjøre hvordan arbeidet til en ekstern språkkonsulent eller intern språkkontakt kan arte seg. Vi vet at om ikke arbeidet er forankret blant etatens egne ansatte, har språkkonsulentene sannsynligvis en vanskelig – om ikke umulig – jobb foran seg. Men selv om ikke informantene i FAD har stor tro på språkfaglig ekspertise, viser erfaringer fra Sverige og uttalelser fra de andre informantene at nettopp *den språkkyndiges ekspertise* er avgjørende. I tillegg pekte altså en av informantene i Språkrådet i Sverige på involveringen av språkeksperter i det svenske klarspråksarbeidet som en av grunnene til at svenskene har kommet så langt (jf. kapittel 4.4). Likevel betyr ikke det at man ikke skal ta uttalelser og holdninger som informantene i FAD viser, på alvor. Snarere tvert imot. Uttalelsene er helt sentrale i det arbeidet man må gjøre innad i myndighetsverden når man skal starte et klarspråksprosjekt. For om arbeidet skal være vellykket, må man jobbe med selve statusen til språkarbeidet. Jeg vil komme tilbake dette til slutt i kapitlet (5.3).

5.2.2 Metoder

I det følgende vil jeg – med utgangspunkt i at det *er* lønnsomt å ha språkfaglig ekspertise – se nærmere på hva informantene kom fram til som det viktigste konkrete arbeidet en språkkonsulent kan gjøre i en virksomhet om man skal få til et vellykket klarspråksarbeid. Under vil jeg derfor besvare andre del av delspørsmål 2 i problemstillingen, nemlig *Med hvilke metoder kan man forandre skrivevaner og holdninger til skriving i en tradisjonell virksomhet som hos myndighetene?*

5.2.2.1 Konkrete språkråd

Enhver virksomhet som har fokus på godt og forståelig språk i kommunikasjonen internt og eksternt, bør ha nedskrevet noen regler for språklig atferd. Slike regler går gjerne under navnet *språkprofil*. På Arkitekst sin nettside defineres språkprofil som: ”En samling språklige valg og retningslinjer som legger føringer for hvordan virksomheten skal uttrykke seg skriftlig” og det forklares videre at ”Språkprofilen skal sikre et godt, klart og korrekt språk som er i tråd med virksomhetens verdier” (Arkitekst.no). En av informantene i det svenske Språkrådet påpekte at selv om språkfolk ser verdien av å ha en språkprofil, er det ikke alltid en like stor selvfølgelighet for bedrifter å ha det. Som hun selv formulerte det: ”De fleste har en grafisk profil, og regler for hvordan man grafisk skal utforme noe. Like mye burde man ha

en språkprofil. Men hvor selvsagt er det i svenske bedrifter? Alle jobber jo med å skrive, det er lettere å si noe om hvordan grafikken skal være”. Når det gjelder den konkrete utformingen av språkprofilen, forklarte den samme informanten at språkprofiler fungerer bedre jo mer begrensede og spesifikke de er. For som hun selv sa:

Om en stor organisasjon bare har én språkprofil, så blir det lett slik at ”hva er det der for noe?”. Men om man har egne språkprofiler til hver teksttype, da er det lettere at de blir fulgt og lettere også å putte i hendene på en nyansatt og si: du skal tenke sånn her når du skriver. Da blir det mer knyttet til deres eget arbeid.

Å være så konkret som mulig gjelder ikke bare i utformingen av språkprofilen, men i arbeidet med språkforbedring generelt. Når man som språkkonsulent skal kurse ansatte i å formulere seg enkelt, klart og forståelig, oppfordret informantene i Sverige til at man bør unngå å være generell og abstrakt. Ifølge en av informantene var den beste måten å ta utgangspunkt i tekstene som kursdeltakerne eller de ansatte *selv* kjenner til: ”[...] vil man forandre, må man jobbe med virksomhetens egne tekster, det er utrolig viktig. Sånn at man holder skriveutdanning som er relatert til egne tekster”. Hun begrunnet dette med at når man jobber med de tekstene som de ansatte selv har skrevet, vil man lettere nå fram med budskapet sitt enn om man ”sitter og skriver litt mer abstrakt”, som hun selv formulerte det. Videre sa hun at hennes erfaring er at når man jobber som språkkonsulent, vil det være lønnsomt å kommentere og endre på en måte sånn at man vinner skribentens tillit. Og en måte å få tillit hos skribenten på, er å forklare kommentarene sine sånn at vedkommende forstår hva du har gjort og hvorfor du har gjort det. For som hun selv sa: ”[...] sånn at de kan skrive sin rapport bedre neste gang”. En annen ting som ifølge informanten er avgjørende for om skribenten selv kommer til å bruke prinsippene de lærer av språkkonsulenten neste gang de skriver, er ved at de selv får praktisert skrivingen. Eller som hun sa: ”[...] la dem selv få svette, at de selv får praktisert det språkekspertene har sagt”.

Det er likevel ikke alltid man har mulighet til å lage en mal til hver teksttype. Om man for eksempel har mange brev og skjemaer, påpekte både informantene i det norske og det svenske Språkrådet at det er viktig å ha noen gode grunntekster som man kan gå ut fra. Og en av informantene i det norske Språkrådet understrekte at ”Og så må man få forankret dem, sånn at folk virkelig bruker dem og”. Forankring går altså igjen som en viktig forutsetning på mange plan i klarspråksarbeidet.

5.2.2.2 Brukertesting

Tidligere i kapittelet (kapittel 5.1.7) viste jeg at flere har kritisert klarspråksteorien for å være for lite vitenskapelig underbygd. Da jeg påpekte dette for informantene i Språkrådet både i

Norge og i Sverige, bekreftet alle at de savnet forskning på dette området. Men informantene påpekte likevel at man gjennom brukertesting kan legitimere klarspråksprinsippene langt på vei godt nok. Å brukerteste tekster er en mye brukt metode i svenske virksomheter som driver med klarspråksarbeid, blant annet hos Försäkringskassan, Handikappombudsmannen og Migrationsverket (Hedlund: 2006). Catharina Nyström Höög skriver i sin artikkel ”Den mottagaranpassade myndigheten” (2005): ”Den bästa metoden för att läsaranpassa en text är [...] att låta någon eller några personer som ingår i den tilltänkta mottagargruppen läsa igenom texten och koma med synpunkter” (op.cit.: 91). En av informantene i det svenske Språkrådet, som også jobber som språkkonsulent, forklarte at i arbeidet som konsulent er det vanlig å gjøre en del brukerundersøkelser. Hun mente at før man gjennomfører brukerundersøkelsen, vil det være gunstig å sette sammen en ”tverrgruppe”, bestående av en språkkonsulent, en jurist og en saksbehandler – som sammen jobber med hvert brev og sørger for at det blir, som hun sa: ”korrekt og bra og fullstendig glassklart”. Da har du et godt utgangspunkt når du senere skal brukerteste teksten din. Brukertesting gjennomføres normalt ved å plukke ut en referanse- eller målgruppe, på fire til ti personer. Så lar man dem lese gjennom teksten, eller lese og fylle ut et skjema, og stiller dem til slutt noen kontrollspørsmål så man er sikker på at de har forstått informasjonen. Som en av informantene i det norske Språkrådet sa: ”Det er ikke så mye fiks-faks med en brukertesting, det er jo bare å sette sammen en gruppe på fire personer fra målgruppa [...] Du trenger ikke lage en kvantitativ undersøkelse”. På tross av dette påpekte den samme informanten at det ikke er like vanlig å gjennomføre brukerundersøkelser i Norge som det er i Sverige. Hun forklarte at:

Til vår store forbauselse virker det ikke som om de store etatene brukertester skjemaene. Det virker som om de ser på det som en overveldende oppgave. Når de endelig har fått til et brev eller et dokument og alle er blitt enige, så virker det uoverkommelig å ta den siste etappen der man tester hvordan brukerne tar imot det [...] det virker som om terskelen for brukertesting er høy.

Om man leser erfaringskriv fra svensk klarspråksarbeid, finner man en rekke eksempler på hvordan en virksomhet har spart både tid og penger på å brukerteste tekstene før de sender dem ut til kundene sine. Man kan derfor stille seg spørsmålet, med tanke på de 300 millionene uklart språk koster staten hvert år (jf. kapittel 1.2), om hvorfor ikke brukertesting er en mer brukt metode i forvaltningen her hjemme også.

Til syvende og sist handler alt som jeg har nevnt ovenfor, både når det gjelder viktige forutsetninger og gode metoder, om *prioriteringer* i virksomheten. Om man skal prioritere

klarspraksarbeidet, er det en viktig forutsetning at arbeidet har status – både hos ledelsen, blant medarbeiderne, i virksomheten og i samfunnet generelt.

5.3 Klarspråk må få status

I Statskontorets rapport *På väg mot ett bättre myndighetsspråk* (2001), som jeg refererte til tidligere (delkapittel 4.2.1 og 5.1.3), kommer det fram at det finnes en del negative holdninger knyttet til språkrøktarbeid hos svenske myndighetsansatte. Negative holdninger henger igjen nært sammen med språkspørsmålenes lave status. For å få bukt med negative holdninger, sees derfor et aktivt arbeid for å heve språkarbeidets status som svært viktig. I rapporten skriver språkforsker Catharina Nyström at det kan være et problem for myndighetene at språkspørsmålene har så mye lavere status enn saksspørsmålene. Hun forklarer at:

Låg status och negativa attityder kan förhindra framgång också för väl genomtänkta språksatsningar. Vikten av att arbeta med attitydfrågorna kan därför inte nog betonas. Det räcker inte att man vet *hur* man skriver begripligt, man måste också förstå *varför* man ska göra det (op.cit.: 106).

Jeg viste tidligere til uttalelsen fra informanten i FAD hvor han gir uttrykk for en negativ holdning til behovet for språklig ekspertise i forvaltningen. Som vi ser at det Nyström skriver, hjelper det ikke om språksatsingen er aldri så mye gjennomtenkt av ledelsen, om den ikke er anerkjent og har status blant medarbeiderne. Det er høyst sannsynlig flere i forvaltningsverdenen som har samme holdning som informanten i FAD, og den direkte og indirekte motstanden som språkrøktspørsmålets gjennomgående lave status gir, vil føre til at arbeidet for språkeksperter kan bli vanskelig å gjennomføre. Men det finnes råd. I Norge har vi det privilegiet at vi kan se og lære av at noen andre har prøvet, feilet, erfart og lært hvordan man bør drive med klarspraksarbeid. Ikke bare i Sverige, men i flere andre land har klarspråk vært et mer dyptgående og planfast arbeid enn det har vært her hjemme. Disse landene kan vi lære av – for eksempel når det kommer til holdnings- og statusarbeid. I svensk klarspråklitteratur, som blant annet refererer til såkalte erfaringsskriv hos ulike virksomheter som har drevet med klarspraksarbeid, kan man finne råd for hvordan man kan høyne språkarbeidets generelle status. I Statskontorets rapport skriver for eksempel Nyström: ”Genom att begripelighet uppmärksammas av ledningen, i introduktionsutbildningar och eller i en språkpolicy som kommuniceras på myndigheten kan man etablera uppfattningen att språkvård är viktigt (op.cit.: 104). I *Klarspråk lönar sig* har forfatterne i tillegg samlet flere andre forslag til hvordan språkrøkten kan få høyere status (Hedlund 2006). Der kan vi lese at det for det første er viktig å løfte språkspørsmålene opp på dagsordenen. For det andre er det viktig at språkrøkt ikke må sees som et isolert arbeid, men som en naturlig del av hele

virksomheten. Videre står det at språkkrøktstanken må skrives inn i sentrale dokumenter og det må bli satt av ressurser til arbeidet – både i form av tid og penger (op.cit.: 13). Mange av de dårlige holdningene henger, ifølge forfatteren, sammen med at medarbeiderne ikke har nok kunnskap, og hun forklarer at ”En viktig del i attitydarbeidet er å vise at språket lever og forandras, og at skrivregler og foreldede skrivsatt derfor endres over tid. Dessutom endres myndigheters rolle og samhällets krav på myndigheten”. Barbro Ehrenberg-Sundin har som nevnt lenge jobbet i Klarspråksgruppen, og hun har derfor erfaring med klarspråksarbeid og metoder i praksis. Hun skriver at ”Man måste [...] övertyga alle skribenter om att det lönar sig att skriva på ett nytt sätt, att det är tillåtet att göra så och till och med önskvärt” (Ehrenberg-Sundin 2005: 41). Som vi skjønner, har ledelsen en viktig rolle i et holdningsfremmende arbeid før et klarspråksprosjekt kan starte.

En av informantene i det svenske Språkrådet påpekte også at en viktig forutsetning for at arbeidet skal være vellykket, er at det er statusfylt å arbeide med klarspråk. Som jeg viste i kapittel 4.4, forklarte informanten at det er blitt arbeidet mye med status i Sverige, og at klarspråk helt fra begynnelsen av har hatt sterk status. Den samme informanten forklarte at en måte å høyne statusen på, er ved å gjøre det til en naturlig ting å snakke om tekster. Som hun selv sa: ”Det er det man vil komme, at det skal bli så selvsagt å gå inn til en kollega og vise at man har skrevet en viktig tekst”. Informanten i Arkitektst vektla det samme, og forklarte at en forutsetning for at klarspråksarbeidet skal vinne fram, er at ”det er et klima for bevisst språkbruk”. I intervjuet med det svenske Språkrådet kom det fram noe som jeg har lyst til å avslutte min oppgave med. For en av informantene kunne fortelle at bevisstheten rundt fordelene ved å skrive klart og forståelig har etter hvert skapt et slags ”press” innad i myndighetsverdenen. Eller som hun selv formulerte det: ”Man kjenner at det blir pinlig, at man ser at andre myndigheter er så dyktige, skriver gode rapporter”. Når klarspråksarbeidet i Sverige har kommet så langt at det til og med blir sett på som *pinlig* når man ikke føler seg like flink til å formulere seg klart og forståelig som andre, velger jeg å tolke det dit hen at klarspråk virkelig har fått den statusen det trenger hos mange myndigheter. Det er vel det vi ønsker å komme i Norge også.

6. Oppsummering og konklusjon

Stønad til skolemateriell kan gis dersom du deltar i ordinær utdanning som ledd i yrkesrettet attføring og ikke har rett til tilsvarende ytelser etter forskrift om attføringsytelser (Stønader ved Arbeidsmarkedstiltak, NAV.no).

Målet med denne avhandlingen har vært å gå grundigere inn på fenomenet klarspråk og klarspråkliggjøring i Sverige og Norge. Jeg har prøvd å besvare disse spørsmålene:

1. *Hva har skjedd i norsk og svensk klarspråkhistorie fra cirka 1960 og fram til i dag?*
2. *Hva legges i fenomenet klarspråk?*
3. *Hva er de nødvendige forutsetningene for å få et vellykket klarspråksarbeid i myndighetsverdenen?*
- Med hvilke metoder kan man forandre skrivevaner og holdninger til skriving i en tradisjonell virksomhet som hos myndighetene?

For å svare på det første spørsmålet, har jeg hentet informasjon fra aktuelle bøker, artikler, konferanserapporter og informant-uttalelser fra mitt eget materiale. De øvrige spørsmålene har jeg belyst både ved en teoretisk tilnærming til fagskriving, fagformidling, og da særlig fagformidling av offentlig informasjon, og ved å trekke fram konkrete erfaringer fra informantene mine sitt arbeid med klarspråk i praksis. Jeg vil nå kort prøve å samle trådene knyttet til hvert av spørsmålene.

6.1 Hva har skjedd i norsk og svensk klarspråkhistorie?

Jeg har vist at selv om det uforståelige og kronglete offentlige språket ble satt på dagsorden på 1960-tallet både i Norge og Sverige, har svenskene helt fra begynnelsen av fått til et langt mer langsiktig og planfast klarspråksarbeid i forvaltningen enn vi har her hjemme. Det viktigste som har skjedd i Sverige, kan oppsummeres på følgende måte: Klarspråksarbeidet har hatt forankring *innad* i forvaltningen helt siden 1960-tallet, man har hatt fast ansatte *språkeksperter* i forvaltningen – blant annet i de sentrale organene Justitiedepartementet og i Regeringskansliet, det har blitt opprettet en egen *språkkonsulentlinje* ved universitetet i Stockholm og det er blitt arbeidet aktivt med *klarspråkets status* fra begynnelsen av. I tillegg har det blitt utgitt en rekke håndbøker, brosjyrer, rapporter og erfaringskriv som har hatt betydning for det svenske klarspråksarbeidet.

I Norge har politikerne siden 1950-tallet vært opptatt av myndighetenes språkbruk. Det er blitt satt i gang flere prosjekter og store mål har blitt formulert i en rekke av regjeringene fra 1960-tallet og fram til i dag. Mye har skjedd, og mye av det offentlige språket har blitt klarere og mer forståelig. Likevel har prosjektene og tiltakene hatt en tendens til å dø ut raskere enn hva som er nødvendig om man skal få til de virkelige store endringene. Derfor bærer fortsatt mange av de offentlige tekstene preg av et teknisk, abstrakt og uforståelig språk. Også dagens sittende regjering, Stoltenberg II, har et mål om å forbedre og tilgjengeliggjøre den offentlige informasjonen. Fornyingsminister Heidi Grande Røys satte derfor i gang et pilotprosjekt i 2007, der man ønsket å undersøke og forbedre språket i utvalgte offentlige brev og skjemaer. Pilotprosjektet ble i oktober 2008 utvidet til å være et virkelig prosjekt, med navnet ”Klart språk i staten”. Dette prosjektet har som mål å motivere og oppmuntre statlige organ til å drive klarspraksarbeid, blant annet gjennom økonomisk støtte, språklig rådgiving, språklig ”verktøykasse” på nett og utdeling av klarsprakspris. Den samme regjeringen har også tatt initiativ til flere andre tiltak for å forbedre språket i forvaltningen. Blant disse er initiativet til at hvert statlig organ skal oppnevne en eller flere språkkontakter, og at regjeringen vil bygge et nettverk av eksterne språkkontakter.

6.2 Hva legges i klarspråk?

Jeg har vist at mantraet i klarspraksarbeidet er det tekstlige fokuset. I større grad enn ved mange tidligere språkarbeid, innebærer et klarspraksarbeid et fokus på hvordan *teksten som helhet kommuniserer*, ikke bare på at språket i den er korrekt og godt.

Selv om det finnes en rekke råd både i kommunikasjonslitteraturen og språklige rettleidningsbøker – og til dels også i klarspraks litteraturen – om språklige elementer man helst skal unngå i skrift, er det gjort lite vitenskapelig forskning som beviser at bestemte språktrekk skaper dårligere eller bedre forståelse. Derfor kan man si at det ikke er det språklige elementet *i seg selv* som fører til at en tekst blir ”uklar”. Teksten blir derimot først uforståelig og uklar når skribenten bruker de forskjellige elementene som man blir frarådet å bruke – både de språklige og de tekstlige – på en *ukritisk* og *overdreven* måte.

Til syvende og sist handler klarspråk om at teksten er *mottakertilpasset* – på alle tekstlige nivåer. Alt fra ordforråd til strukturen i teksten skal være nøye gjennomtenkt i forhold til hva man anser som mest tilpasset mottakeren. Mottakertilpassing betyr likevel ikke at saksinnholdet skal bli endret. Teksten skal med andre ord være *så avansert som nødvendig* og *så enkel som mulig*.

6.3 Forutsetninger og metodebruk i et klarspråksarbeid

I siste del av analysen ønsket jeg å gå nærmere inn på hva klarspråkslitteraturen og informantene mine mener om viktige forutsetninger og metodebruk i et klarspråksarbeid.

Jeg gjorde først rede for hva informantene trakk fram som de viktigste *forutsetningene* om man skal få til et vellykket klarspråksarbeid. Forutsetningene kan oppsummeres med følgende: At et initiativ kommer *ovenfra* fra en betydningsfull person; at klarspråkstanken blir *forankret* både hos ledere, mellomledere og medarbeidere i forvaltningen; at man har et *langt tidsperspektiv* og at man får hjelp av folk med *språkfaglig ekspertise*.

Når det gjelder metoder for forandring av skrivevaner, viste jeg at for det første må språkkonsulenten være så *konkret* som overhodet mulig i kursingen og veiledningen sin. Det innebærer at hun må ta *utgangspunkt i virksomhetens egne tekster* når hun skal kurse, at hun må *aktivere de ansatte* i språkutformingen, lage *språkprofiler* – både generelle og spesielle, i tillegg til å sørge for at alle *tekstene blir godt forankret*, det vil si at de ansatte selv ser fordelene og behovet for å bruke tekstene. Å forankre gode og klare tekster er en av språkeksperterens viktigste oppgaver. Jeg pekte dessuten på at *brukertesting* var en annen metode informantene mine mente var grunnleggende i et klarspråksarbeid. I Sverige har mange offentlige organer erfart at det er mye penger å spare på å brukerteste tekstene sine før de sendes ut til befolkningen. Brukertesting er derimot en lite brukt metode i norsk forvaltning.

Avslutningsvis viste jeg at å arbeide med og forbedre *språkrøktens og klarspråkets status* er en grunnleggende forutsetning for at alt annet kan fungere i et klarspråksarbeid. Og for at klarspråk skal få status, må det jobbes med holdningene til de ansatte. Mye handler ifølge litteraturen om *bevisstgjøring*. Man må bevisstgjøre skribentene om hvor stor rolle formuleringene og det arbeidet som legges ned i utformingen av en tekst, spiller for forståelsen av teksten. Man må vise hvordan språk forandrer seg, og hvordan skriveregler og normer for skriveatferd forandrer seg med tiden. Og ikke minst må man vise at det er viktig å snakke om tekster, både om de gode og de dårlige. De ansatte må forstå at fokus på språk er viktig, både for dem selv, for virksomheten – og ikke minst for medborgerne.

Litteraturliste

Trykte kilder

- Becker Jensen, L. (2007): *Den sproglige dåseåbner – om at formidle faglig viden forståeligt*. Fredriksberg: Roskilde Universitetsforlag
- Becker Jensen, L. (1998): *Kancellistil eller Anders And-sprog?* Roskilde Universitetsforlag
- Becker Jensen, L. (1995): *Ud af elfenbenstårnet – fortællerteknik for fagfolk der vil skrive en god historie*. Fredriksberg: Roskilde Universitetsforlag c/o Samfundslitteratur
- Berge, K. L. (1990): *Tekstnormers diakroni. Noen idéer til en sosiotekstologisk teori om tekstnormendring*. Stockholm: Meddelanden från Institutionen för nordiska språk – MINS
- Bernstein, R. J. (1985): *Beyond Objectivism and Relativism*. Oxford: Basil Blackwell
- Cutts, M. (1996) : *The Plain English Guide. How to write clearly and communicate better*. Oxford: Oxford University Press
- Ehrenberg-Sundin, B. (2005): ”Erfarenheter av det svenske Klarspråksarbeidet”. I *Forståelig språk for alle. Rapport frå ein nordisk konferanse om klarspråk, Kongsberg 4.-6. november 2004*. Redigert av Jan Olav Fretland og Marit Hovdenak. Nordens språkråd, s. 38-46
- Ehrenberg-Sundin, B. (2003): *Att skriva bättre i jobbet : en basbok om brukstexter*. Norstedts juridik, Stockholm
- Fog, J. (2002) ”Begrundelsens koreografi. Om kvalitativ ikke-statistisk representativitet”. I Holther, H. og Kalleberg, R. (red.): *Kvalitative metoder i samfunnsforskning*. Oslo: Universitetsforlaget, s. 194-219
- Fretland, J. O. (2005): ”Å gøyma seg bak ord. Eksempel frå ein byråkrats kvardag”. I *Forståelig språk for alle. Rapport frå ein nordisk konferanse om klarspråk, Kongsberg 4.-6. november 2004*. Redigert av Jan Olav Fretland og Marit Hovdenak. Nordens språkråd, s. 28-37
- Fretland, J. O. (1986): *På godt norsk: ei handbok i nynorsk målbruk*. NKS-forlaget, Oslo
- Grugel, J. (2002): *Democratization: A Critical Introduction*, Hampshire: Palgrave Macmillan
- Grønmo, S. (2002): *Samfunnsvitenskapelige metoder*. Bergen: Fagbokforlaget
- Hedlund, A. (2006): *Klarspråk lønar sig. Klarspråksarbeite i kommuner, landsting och statliga myndigheter*. Stockholm: Ds 2006: 10, Justitiedepartementet, Regeringskansliet

- Hegge, P.E. (2004): *Heng ham ikke vent til jeg kommer. En morsom bok om norsk språk og tegnsetting*. Oslo: Kagge forlag
- Holther, H. og Kalleberg, R. (red.) (2002): *Kvalitative metoder i samfunnsforskning*. Oslo: Universitetsforlaget
- Jarrick, A; Josephson, O. (1998): *Från tanke till text : en språkhandbok för uppsatsskrivande studenter*. Studentlitteratur AB, Lund
- Josephson, O. (2006): "En bok om textvård". I Svenska Språknämndens *Textvård, Att läsa, skriva og bedöma texter*. Småskrift, utgitt av Svenska språknämnden, s. 5-23
- Josephson, O. (2005): "Trettio års arbete för enklare texter". I *Texter för medborgarna- hur vet man om de är bra? Resuméer av föreläsningarna på Klarspråkskonferansen 20 maj 2005*. Stockholm: Klarspråksgruppen, Regeringskansliet, s. 2-5
- Kvale, S. (2006): *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag
- Kvarenes, M. (2009): "Språkrådet + Difi = Klart språk i staten". I *Språknytt 1/2009*. Utgitt av Språkrådet, s. 10-11
- Lindgren, B. (2005): "Vad gör språknämnderna och vad kan de bidra med?" I *Forståelig språk for alle. Rapport frå ein nordisk konferanse om klarspråk, Kongsberg 4.-6. november 2004*. Redigert av Jan Olav Fretland og Marit Hovdenak. Nordens språkråd, s. 109-113
- Lothe J.; Refsum C.; og Solberg U. (1997): *Litteraturvitenskapelig leksikon*. Oslo: Kunnskapsforlaget
- Maagerø, E. (2003): "Nominalisering og normering" i Helge Omdal og Rune Røsstad (red.): *Krefter og motkrefter i språknormeringa. Om språknormer i teori og praksis*. Forskningsserien nr.33. Høgskolen i Agder. Kristiansand: Høyskoleforlaget, s. 209-220
- Nyström Höög, C. (2006): "Den mottagaranpassade myndigheten". I *Textvård. Att läsa, skriva och bedöma texter*. Småskrift utgiven av Svenska språknämnden och Norstedts Akademiska Förlag, s. 85-93
- Nyström Höög, C. (2005): "Vad krävs för att texterna ska fungera?" I *Texter för medborgarna – hur vet man om de är bra? Resuméer av föreläsningarna på Klarspråkskonferansen 20 maj 2005*. Stockholm: Klarspråksgruppen, Regeringskansliet, s. 6
- Nyström, C. (2001): Rapport Statskontoret: *På väg mot ett bättre myndighetsspråk*. Stockholm: Ds 2001:18
- Nørstebø, M.: *Mot en modell for tekstoptimering*. Hovedoppgave i nordisk språk våren 2003. Institutt for nordistikk og litteraturvitenskap, Universitetet i Oslo
- Rognsaa, A. (2006): *Kunsten å skrive godt*. Oslo: Universitetsforlaget.

- Sivesind, K.H. (2002) ”Sortering av kvalitative data. Metodologiske prinsipper og praktiske erfaringer fra analyse med dataprogrammer”. I Holther, H. og Kalleberg, R. (red.) (2002): *Kvalitative metoder i samfunnsforskning*. Oslo: Universitetsforlaget, s. 240-273
- Slettholm, Y. (2005): ”Offentlig språk – hvorfor og hvordan?” I *Forståelig språk for alle. Rapport frå ein nordisk konferanse om klarspråk, Kongsberg 4.-6. November 2004*. Redigert av Jan Olav Fretland og Marit Hovdenak. Nordens språkråd, s. 4-10
- Teleman, U. (2003): *Tradis och funkis. Svensk Språkvård och språkpolitik efter 1800*. Köpenhamn: Svenska språknämnden och Norstedts Ordbog
- Thagaard, T. (2006): *Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitativ metode*. Bergen: Fagbokforlaget
- Vinje, F.E. (2006): *Skriveregler. 8.utgave. Bokmål*. Oslo: Aschehoug
- Vinje, F.E. (1986): *Norsk i embets medfør : råd og vink for den offentlige språkbruken*. NKS-forlaget, Oslo
- Wedin, Å. (red.) (1993): *Visst går det att förändra myndighetsspråket!* En rapport från Språkvårdsprosjektet. Stockholm: Ds 1993: 61
- Westman, M. (1985): *Att skriva bättre offentlig svenska*. Sipu, Svenska språknämnden, Stockholm
- Widerberg, K. (2001): *Historien om et kvalitativt forskningsprosjekt*. Oslo: Universitetsforlaget
- Wille, N.E.; Løj, M. (1985): *Kan vi undvære passiv? Eller: Kan passiv virkelig undværes?* I: *Nydanske studier og almen kommunikationsteori*. nr. 15. s. 5-42. Akademisk, København

Nettsider

- Arkitekst.no, lastet ned 20.04.09, fra:
<http://arkitekst.no/index.asp?id=26015&open=26015>
- Døvik, O. (2009), lastet ned fra:
<http://www.nrk.no/nyheter/1.6516477>
- Klarspråk.no (1), lastet ned 20.04.09, fra:
<http://www.sprakrad.no/Klarsprak/Sprakhjelp/Takeprat/>
- Klarspråk.no (2), lastet ned 20.04.09 fra:
<http://www.sprakrad.no/Klarsprak/Sprakhjelp/Klarsprak/>

Klarspråk.no (3), lastet ned 20.04.09 fra:
<http://www.sprakrad.no/klarsprak>

Klarspråk.no (4), lastet ned 20.04.09 fra:
<http://www.sprakrad.no/Klarsprak/Sprakhjelp/Undersokelser/ssbs-undersokelse-om-offentlige-skjemaer/>

NAV.no, lastet ned 20.04.09 fra:
<http://www.nav.no/page?id=734>

Newsdesk.se, lastet ned 20.04.09 fra:
<http://www.newsdesk.se/pressroom/su/pressrelease/view/unik-spraakutbildning-firar-30-aar-256546>

Regjeringen.no (1), lastet ned 20.04.09 fra:
<http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/pressesenter/pressemeldinger/2008/slutt-pa-uforstaelig-byrkratsprak.html?id=528806>

Regjeringen.no (2) <http://www.regjeringen.no/nb/dep/kkd/dok/regpubl/stmeld/2007-2008/stmeld-nr-35-2007-2008-/8/6/3.html?id=520149>

Regjeringen.no (3): lastet ned 20.04.09 fra:
<http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/>

Regeringen.se, lastet ned 20.04.09 fra:
<http://regeringen.se/sb/d/2518>

Språkrådet.no (1), lastet ned 20.04.09 fra:
<http://www.sprakrad.no/Tema/Sprakbruk-i-staten/>

Språkrådet.se (1), lastet ned 20.04.09 fra:
<http://www.sprakradet.se/klarspr%C3%A5k>

Wikipedia.se, lastet ned 20.04.09,
fra: http://sv.wikipedia.org/wiki/Olle_Josephson

Åmos, K.O (2008): "En bekymringsmelding". Publisert: 14.07.08. Lastet ned 20.04.09
fra: <http://www.aftenposten.no/meninger/debatt/article2539087.ece>

Offentlige dokumenter

Norge

Kultur og kirkedepartementet. St.meld. nr. 35 2007-2008: *Mål og Mening. Ein heilskapleg norsk språkpolitikk*

Regjeringa sin strategi for fornying av offentleg sektor (2007). Utgitt av Fornyings- og administrasjonsdepartementet

Samferdselsdepartementet. Ot.prp. nr. 87 (2000-2001): *Om lov om endringer i lov 23. juni 1995 nr. 39 om telekommunikasjon (teleloven)*

Sverige

Civildepartementet. Ds C 1985: 18, Klarspråk - en grund för god offentlig service

Andre kilder

Dagsrevyen 09.03.2009.

Mye av innslaget finnes fortsatt på www.nrk.no/nyheter/1.6516477

Ehrenberg-Sundin, B. (2009): Personlig kommentar i e-post datert 20.04.09

Engen, I. (2009): Personlig kommentar i e-post datert 15.04.09

Gregersen, F. (2008): Personlig kommentar i e-post datert 10.12.08

Tanums store rettskrivingsordbok (2005): Boye Wangensteen (Red.) Oslo: Kunnskapsforlaget

Intervju med informanter:

- Fornyings- og administrasjonsdepartementet 18.11.08
- Språkrådet i Norge 18.11.08
- Arkitektst 19.11.08
- Språkrådet i Sverige 24.11.08

Vedlegg 1: Intervjuguide

Fornyings- og administrasjonsdepartementet

1. Hvorfor behøver vi klarspråk?
 - motivasjon og bakgrunn for pilotprosjekt (og "ekte" prosjekt)
2. I hvilken grad har klarspråksarbeid i andre land (Sverige, Danmark og EU) påvirket dere? Både når det gjelder oppstart av prosjektet, men også hvordan dere har gått fram underveis?
3. Med hvilke metoder kan man forandre skrivevaner og holdninger til skriving hos myndighetene?
 - hvilke er de viktigste forutsetningene?
 - Hvordan motivere?
4. Offentlig språkbruk har lenge vært i fokus hos norske myndigheter. Problemet er at det har blitt tatt mange skippertak, men for lite planfast arbeid. På hvilken måte vil prosjektet som er startet nå være annerledes enn tidligere språksatsinger for å bedre og forenkle det offentlige språket?
5. Hvorfor har klarspråksarbeid vært så mye mer vellykket og kommet mye lengre i Sverige enn i Norge?
6. Hvor mange er involvert i prosjektet?

Fortelle litt om
 - ansatte
 - midler, hvem bevilger pengene?
 - Hvilke etater jobber dere først og fremst opp mot?
 - Hvilke konkrete mål?

Språkrådet i Norge

1. Klarspråksarbeid er noe dere i Språkrådet har drevet med lenge, men nå er klarspråk mer i vinden enn noen gang før. Hva er grunnen til det?
2. Språkrådet fungerer bare som et rådgivende serviceorgan når det kommer til klarspråksarbeid, dere kan altså ikke pålegge noen å gjøre noe som helst.
 - hvordan har dere motivert tidligere? Hvordan har det fungert å være en normgivende instans i dette arbeidet?
 - Hvordan skal dere motivere nå, med FAD i ryggen?
 - Bør klarspråk komme innenfra gjennom oppfordring, eller må det

”tvinges” på utenfra?

3. Med hvilke metoder kan man forandre skrivevaner og holdninger til skriving hos myndighetene?
 - hvilke er de viktigste forutsetningene?
 - Hvordan motivere?
4. Hvordan arbeider dere med klarspråksarbeid sammenliknet med språkorgan i andre land, for eksempel i Sverige?
5. Hva slags teorier/forskning bruker dere når dere fronter klarspråksarbeid? (Frans Gregersen)

Arkitekst

1. Hva syns dere om pilotprosjektet da dere først fikk høre om det?
2. Kan du fortelle litt om hvordan dere arbeidet? Hvor mye var Språkrådet og FAD involvert underveis, hvor mye "opplæring" på hva dere skulle gjøre, fikk dere? Hvor mange i Arkitekst var involvert? Hva med fagekspertene?
3. Hva konkret (språklig) gjorde dere? Hvilke problemer møtte dere (å være klar/enkel vs. presis)?
4. Hvor mye tror dere det språklige er avgjørende for forståelsen av teksten, sammenliknet med for eksempel det visuelle (lay out, avsnitt, punktoppsetninger osv.)?
5. Hvordan mener dere man kan kommunisere best på en effektiv, funksjonell og forståelig måte? Har dere gjort noe forskning/undersøkelse på forståelse av tekst som underbygger deres teori på hva som er god kommunikasjon?
6. Dere jobber som språkkonsulenter for andre enn FAD og Språkrådet. Følger dere klarspråksprinsipper ellers òg? Eventuelt gjør dere det mer etter pilotprosjektet enn dere gjorde før?
7. Hvordan tror dere klarspråksprinsipper blir mottatt i private vs. offentlige virksomheter? Har dere noe erfaring på det området?
6. Med hvilke metoder tror dere man kan forandre skrivevaner og holdninger til skrevne tekster hos myndighetene?
 - hvilke er de viktigste forutsetningene?
 - Hvordan motivere?

Språkrådet i Sverige

1. Hvorfor behøver vi klarspråk?
 - Motivasjon og bakgrunn for innføring av klarspråk i Sverige
 - Hvilke mål hadde dere fra begynnelsen av?

2. Hva er klarspråk?
 - hvordan kommunisere på en effektiv, forståelig og funksjonell måte?
 - Hvordan formidle informasjon om vanskelige emner til brede målgrupper av folk som ikke vet spesielt mye om disse emnene fra før av? Svenske erfaringer.

3. Med hvilke metoder har dere erfart at man kan forandre skrivevaner og holdninger til skriving i en tradisjonell virksomhet som hos myndighetene?
 - Hvilke er de nødvendige forutsetninger for å få et vellykket klarspråksarbeid i myndighetsverden?
 - Hvordan har dere blitt møtt når dere har frontet klarspråkssaken, mht holdninger/innstillinger?

4. Hvorfor tror du Sverige er et foregangsland når det kommer til klarspråksarbeid?

Vedlegg 2 og 3, til informasjon

Vedlegg 2 er gammel versjon av ”søknad om avtalefestet pensjon”, vedlegg 3 er ny versjon av det samme skjemaet. Vedlegg 3 er altså det skjemaet Arkitekt utformet i pilotprosjektet (jf. kapittel 1.3). Jeg må likevel understreke at versjonen til Arkitekt bare er et utkast, og språkkonsulentene hadde fremdeles mange ubesvarte spørsmålet da de leverte utkastet. Dette på grunn av dårlig kommunikasjon med eieren av skjemaet. Den grafiske utformingen er også bare et forsøk på å gjøre skjemaet mer brukervennlig, og er ikke kvalitetssikret av noen "spørreskjematekniker". Det er altså prinsippene som er viktig her, ikke detaljene. Mer informasjon finnes på www.språkrådet.no og i Statsspråk nr. 2 – 2008.

Vedlegg 2: Søknad om avtalefestet pensjon, original

LO/NHO-ORDNINGENE

Søknad om avtalefestet pensjon (AFP) ¹

Denne orienteringen river du av og beholder selv

Orientering om avtalefestet pensjon (AFP)

Hvem som er med i ordningen

Med i ordningen er alle arbeidstakere (både organiserte og uorganiserte) som er omfattet av tariffavtale hvor AFP-ordningen inngår. Bedriften må minimum ha vært omfattet av ordningen i to år før arbeidstakere har rett til AFP. For at en bedrift skal være omfattet av AFP-ordningen, må det minimum være ett årsverk i tillegg til eieren(e)/daglig leder. Eier anses den som eier eller de siste 5 år har eiet 20 prosent eller mer av virksomheten. Eiers nærstående familie anses i denne sammenheng som eier. Arbeidstakere med lavere pensjonsalder enn 67 år, er ikke omfattet av AFP-ordningen. Det gjelder også om arbeidstakeren tidligere enn 6 måneder før ønsket uttaksdato for AFP har inngått avtale med arbeidsgiveren om å fratre ved en bestemt dato.

Arbeidstakere som har rett til annen førtidspensjon etter tilsvarende eller bedre pensjonsordninger, kan heller ikke være tilsluttet AFP-ordningen.

Hvem som har rett til avtalefestet pensjon (AFP)

For å kunne få AFP må arbeidstakeren på uttakstidspunktet være ansatt og reell arbeidstaker i bedriften og

- ha vært ansatt der de siste tre årene, eller ha vært tilsluttet ordningen de siste fem årene
- ikke motta noen pensjon eller andre ytelser fra nåværende arbeidsgiver uten motsvarende arbeidsplikt
- ha en pensjongivende inntekt som på årsbasis overstiger grunnbeløpet i folketrygden og dessuten ha hatt en tilsvarende pensjongivende inntekt i året før fratredelsen
- ha hatt minst 10 år med poengopptjening i folketrygden fra det året han eller hun fylte 50 år til og med året før fratredelsen
- i de 10 beste årene i perioden fra og med 1967 til og med året før fratredelsen ha hatt en gjennomsnittlig pensjongivende inntekt på minst to ganger folketrygdens grunnbeløp

Arbeidsforholdet må minimum utgjøre 20 % av full stilling på månedsbasis.

Der arbeidstakeren har flere arbeidsforhold eller har næringsinntekt/pensjonsinntekt, kan AFP bare tilstås om hovedbeskjeftigelsen er i den bedriften som er tilsluttet AFP-ordningen.

Kravet om at en fortsatt skal være ansatt i bedriften, er absolutt.

AFP kan ikke gis samtidig med hel eller gradert uførepensjon, foreløpig uførestønad, rehabiliteringspenger, attføringspenger, ytelser til tidligere familiepleier eller ytelser til gjenlevende ektefelle. For å få AFP må arbeidstakeren si fra seg disse ytelsene.

AFP likestilles med folketrygdens uføre- og alderspensjon når det gjelder samordning med ytelser fra

personskadetrygd og tjenestepensjon. NAV lokalt gir nærmere opplysninger.

Hvor stor pensjonen blir

Størrelsen på AFP vil som hovedregel svare til den alderspensjonen arbeidstakeren ville ha fått fra folketrygden ved fylte 67 år, hvis han eller hun ikke hadde tatt ut AFP. I tillegg til pensjonen gis det et skattefritt AFP-tillegg på kr 950 pr. måned. Det kan gis forsørgingstillegg for ektefelle/partner/samboer over 60 år.

Den som har mottatt sluttvederlag i løpet av de siste tre årene, får ikke AFP-tillegg.

Avtalefestet pensjon (AFP) og arbeidsinntekt

Dersom arbeidstakeren får arbeidsinntekt etter uttaket av pensjon, skal pensjonen reduseres med samme prosentsats som arbeidsinntekten utgjør av tidligere pensjongivendeinntekt. Fortsetter arbeidstakeren i for eksempel 60 % stilling, vil pensjonsutbetalingen bli 40 % av full pensjon. Utbytte fra aksjeselskap som arbeidstakeren har kontroll over (eget AS), kan føre til reduksjon eller bortfall av pensjon. Det er ikke rett til friinntekt. Etterkontroll av inntekten vil bli foretatt hvert år, se nærmere om dette på neste side.

Gradvis nedtrapping

Dersom en arbeidstaker og arbeidsgiveren er enige om det, er det anledning til gradvis nedtrapping av arbeidsinnsatsen. Arbeidsinnsatsen må reduseres med minimum en dag i uken.

Hvor lenge man kan få avtalefestet pensjon (AFP)

AFP og AFP-tillegget på kr 950 pr. måned kan man få fra og med kalendermåneden etter oppnådd aldersgrense til og med kalendermåneden man fyller 67 år.

Avtalefestet pensjon (AFP) og skatt

Det skal betales vanlig skatt som trygdet av selve pensjonen, mens AFP-tillegget er skattefritt.

Hvordan gå fram for å få avtalefestet pensjon (AFP)

Søknadsblanketten fylles ut av søkeren og arbeidsgiveren og sendes til NAV lokalt der søkeren bor.

Dersom det ikke er mulig å få arbeidsgiverens underskrift, sender arbeidstakeren søknaden direkte til NAV lokalt.

For at søknaden kan behandles raskt, er det viktig at den fylles ut nøyaktig og at nødvendig dokumentasjon vedlegges. For å være sikker på å få utbetalt pensjonen i tide, bør man sende søknaden minst tre måneder i forveien.

Klageadgang

Klage over avslag på søknad om AFP må settes fram innen seks uker etter at vedtaket er gjort kjent. Klagesystemet er todelt:

- I tilfeller hvor Felleskontoret har avslått søknader, skal begrunnet klage sendes Felleskontoret.
- I tilfeller der NAV-administrasjonen har avslått søknader, skal begrunnet klage sendes NAV lokalt.

Utfylling av blanketten

Søkeren skal fylle ut feltene 1 til og med 9

Felt 1

Sivilstand: Personer som har inngått registrert partnerskap for homofile, likestilles med ektefeller. Personer som bor sammen og som tidligere har vært gift med hverandre eller har/har hatt felles barn, skal trygdemessig være likestilt med ektepar. Andre samboere regnes som samboerpar når de har levd sammen i 12 av de siste 18 månedene.

Det kreves blant annet at du har bodd 40 år i Norge fra fylte 16 år for at du skal få full AFP. Framtidige år til og med året du fyller 66 år regnes med. Det er arbeidsinntekten du har hatt tidligere som er avgjørende for størrelsen på AFP. NAV lokalt kan foreta en såkalt «serviceberegning» for å finne ut hva du vil få i pensjon.

Felt 2

Her skal du føre opp din nåværende arbeid/virksomhet. Dersom du regner med å få arbeidsinntekt etter at du blir pensjonist, må du opplyse hvor stor brutto arbeidsinntekt du venter å få pr. måned/år.

Også eventuell inntekt som selvstendig næringsdrivende må tas med. Den som mottar eller forventer å motta utbytte fra aksjeselskap vedkommende har kontroll over, skal gi særskilt melding om dette.

Felt 3

Her skal du oppgi om du før pensjonsuttaket har noen trygde-/pensjonsytelser og om du kommer til å motta ytelser fra andre pensjonsordninger eller trygdeordninger samtidig som du vil motta AFP. Ytelser fra utlandet skal også tas med. Hvis du krever forsørgingstillegg skal ytelsenes størrelse (beløp pr. måned) oppgis.

Felt 4

Hvis du forsørger ektefelle/partner (registrert partnerskap)/samboer som er over 60 år, kan du ha rett til forsørgingstillegg. Du får ikke forsørgingstillegg hvis ektefellen/partneren/samboeren mottar AFP eller pensjon fra folketrygden, eller har egen inntekt som svarer til minst folketrygdens grunnbeløp.

Størrelsen på forsørgingstillegget er avhengig av hvor stor samlet inntekt du får utenom et eventuelt forsørgingstillegg.

Felt 9

Du innestår med underskriften din for at du har gitt riktige opplysninger, og at du er kjent med at for mye utbetalt pensjon kan trekkes i fremtidige ytelser.

NAV lokalt og arbeidsgiveren kan hjelpe deg med utfyllingen

Saksgang

- Når du har fylt ut de aktuelle feltene på søknadsblanketten, river du av og beholder denne orienteringen. Søknaden skal sendes arbeidsgiveren.
- Arbeidsgiveren fyller ut feltene 10 til og med 13 og sender søknaden til NAV lokalt der du bor.
- NAV lokalt sender søknaden til Felleskontoret for LO/NHO-ordningene. I felt 14 oppgir Felleskontoret om de kollektive vilkårene er oppfylte og om søkeren skal ha AFP-tillegget, og returnerer søknaden til NAV lokalt.
- Når saken er ferdigbehandlet, får du melding fra NAV lokalt. Pensjonen blir overført til bankkonto eller postbankkonto én gang i måneden.

NAV-administrasjonen og Felleskontoret for LO/NHO-ordningene har rett til å innhente de opplysningene som er nødvendige for å avgjøre søknaden.

Meldeplikt mv.

- Du må melde fra til NAV lokalt hvis du
- endrer sivilstand
 - endrer adresse
 - flytter til utlandet
 - får endringer i arbeidsinntekten din
 - tar ut utbytte fra aksjeselskap hvor du eier 20% eller mer av aksjene
 - har forsørgingstillegg og den forsørgede får inntekt over

- folketrygdens grunnbeløp
 - har forsørgingstillegg og får endring i inntekt som kan påvirke størrelsen på forsørgingstillegget.
- Pensjon som er utbetalt feil på grunn av at man uaktsomt har unnlatt å melde fra eller har gitt uriktige opplysninger, kan kreves tilbake. Det gjelder også pensjon som man har mottatt, og som man burde ha forstått at man ikke hadde rett til. Slike forhold kan også medføre straffeansvar.

Pensjonsavregning/Etteroppgjør

- Det skal foretas etteroppgjør av pensjon fra AFP-ordningen når skatteligningen for det enkelte kalenderår foreligger.
- Dersom avviket mellom pensjonistens antatte og faktiske arbeidsinntekt er større enn 15 000 kroner, vil pensjonen bli omregnet etter den pensjongivende inntekten som er fastsatt ved skatteligningen.
- Dersom du har hatt høyere inntekt enn det som ble lagt til grunn ved pensjonsberegningen og dermed har fått utbetalt for mye pensjon, må for mye utbetalt pensjon betales tilbake.
- Dersom du har hatt lavere inntekt enn det som ble lagt til grunn ved pensjonsberegningen og dermed har fått utbetalt for lite pensjon, blir for lite utbetalt pensjon etterbetalt.

LO/NHO-ORDNINGENE

Felleskontoret for LO/NHO-ordningene
Postboks 6662 St. Olavs plass, 0129 OSLO

**Søknad om
avtalefestet
pensjon (AFP)**
3**1 Opplysninger om søkeren**

Etternavn, fornavn (bruk blokkbokstaver)		Fødselsnummer (11 siffer)	
Adresse		Telefon	
Postnummer, poststed og kommune		NAV lokalt	
Sivilstand:	Ugift <input type="checkbox"/> Gift <input type="checkbox"/> Separert <input type="checkbox"/> Skilt <input type="checkbox"/> Enke/enkemann <input type="checkbox"/> Reg. partnerskap <input type="checkbox"/> Samboer (Kryss av her når du har/har hatt barn med, har vært gift med eller har levd sammen med samboeren i 12 av de siste 18 månedene) <input type="checkbox"/>		
Dersom gift eller inngått registrert partnerskap, lever du og ektefellen/partneren varig atskilt? Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>		Oppgi tidsrom (fra – til, dag, md., år)	
Har du bodd utenfor Norge etter fylte 16 år? Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/> Hvis ja, hvor (i hvilket land)?		Oppgi nasjonalitet	
Statsborgerskap <input type="checkbox"/> Norsk <input type="checkbox"/> Utenlandsk <input type="checkbox"/> Flyktning		Hvis utenlandsk, oppgi nasjonalitet	
Har du mottatt sluttvederlag fra LO/NHO-ordningene i løpet av de siste fem årene? Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>		Har du eller har du hatt eierinteresser i bedriften som du ønsker AFP fra? Nei <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Hvis ja, andel i %	

2 Opplysninger om arbeid og inntekt

Før pensjonsuttaket	Har du annen inntekt enn den du mottar fra bedriften det søkes AFP fra? Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>		
	Hvis ja, oppgi inntektstype	Arbeidsinntekt <input type="checkbox"/>	Næringsinntekt <input type="checkbox"/>
	Oppgi navn på bedrift og/eller pensjonsordning	Kr	
Etter pensjonsuttaket	Ønsker du å slutte helt i stillingen? Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/> Hvis nei, er det avtalt gradvis nedtrapping? Ja <input type="checkbox"/>		
	Regner du med å få arbeids-/næringsinntekt etter uttak av AFP? Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/> Hvis ja, hvor stor inntekt venter du å få? pr. md. <input type="checkbox"/> pr. år <input type="checkbox"/> Kr		

3 Opplysninger om andre pensjonsordninger

Før pensjonsuttaket	Har du ytelser fra andre tjenestepensjons- eller trygdeordninger? Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/> Hvis ja, fra når (dag, md., år) og fra hvilke ordninger?
Etter pensjonsuttaket	Vil du motta ytelser fra andre tjenestepensjons- eller trygdeordninger? Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/> Hvis ja, fra når (dag, md., år) og fra hvilke ordninger?
	Hvis du krever forsørgingstillegg, oppgi bruttobeløp pr. måned fra ovennevnte ordninger
	Kr

4 Opplysninger om ektefellen/partneren/samboeren

Etternavn, fornavn (bruk blokkbokstaver)		Fødselsnummer (11 siffer)	
Har han/hun inntekt? Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>	Arbeidsinntekt <input type="checkbox"/> Pensjon <input type="checkbox"/> Kapitalinntekt (renter, avkastning) <input type="checkbox"/>	Samlet bruttobeløp pr. måned	
Hvis ja, fyll ut resten av felt 4	Hvis pensjon, fra hvilken ordning?		

5 Opplysninger om andre arbeidsforhold

Arbeidsgiver	Fra (dag, md., år)	Til (dag, md., år)

6 Pensjonsuttak

AFP søkes fra	Dato (måned., år) 01.	Søker du om tillegg for ektefelle/partner/samboer? Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>
---------------	-----------------------	---

7 Utbetaling

Oppgi kontonummeret som du vil ha pensjonen overført til

8 Språkform

Hvilken språkform ønsker du i svaret? Bokmål <input type="checkbox"/> Nynorsk <input type="checkbox"/>
--

9 Søkerens underskrift

Jeg er kjent med at NAV lokalt og Felleskontoret kan innhente de opplysningene som er nødvendige for å avgjøre søknaden. Jeg er videre kjent med at for mye utbetalt pensjon kan trekkes i fremtidige ytelser. Dato og søkerens underskrift
--

Løpenummer
BARE FOR FELLESKONTORETS BRUK
Innkomet:
J.nr.:
Arkivnr.:

For NAV lokalt

1 Mottatt (dato)	2 Enhetsnr.
3 Sendt Fellesk.	4 Mott. fra Fellesk.
5 Reg. EDB	6 Sivilstand (kode)
7 Språkform <input type="checkbox"/> Bokmål <input type="checkbox"/> Nynorsk	
8 AFP fra pensjonsordning <input type="checkbox"/>	
9 Er søkeren bosatt i Norge og har vært sammenhengende bosatt her fra fylte 16 år? Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>	
Hvis nei, fyll ut de aktuelle feltene nedenfor	
10 Trykgetid fra fylte 16 år t.o.m. 66 år:	År
	Måned
11 Statsborgersk. (kode)	12 Bosatt (kode)
13 Fravik for flyktning? Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>	
14 Overkompensasjon? Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>	
15 Foreløpig arbeidsinntekt i året for uttaksåret (tilsvarer pensjonsgivende inntekt) kr pr. år	16 Framtidig arbeidsinntekt (avrundes nedover til nærmeste hele tusen kroner) kr pr. år

17 Er ektefellens/partnerens/samboerens inntekt over 2G? Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>	
18 Tillegg for ektefelle/partner/samboer? Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>	
19 Søkerens pensjonsinntekt utenom AFP oppgis hvis det gis forsørgingstillegg (avrundes nedover til nærmeste hele tusen kroner) kr pr. år	
20 AFP-tillegg? Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>	
21 Virknings-tidspunkt 01. Md. År	
22 Registrert EDB	Dato (dag, md., år)
23 Registrert av	Sign.

10 Opplysninger om arbeidsgiveren

Arbeidsgiverens navn		Organisasjonsnummer
Postadresse		
Postnummer og poststed		Kommune
Telefon	Telefaks	NAV lokalt
Tidligere navn på bedriften oppgis her:		
TILSLUTNING TIL AFP <input type="checkbox"/> gjennom medlemskap i NHO <input type="checkbox"/> gjennom medlemskap i andre arbeidsgiversammenslutninger TARIFFAVTALE <input type="checkbox"/> direkte med forbund i LO <input type="checkbox"/> direkte med landsomfattende arbeidstaker-organisasjoner utenfor LO		

For NAV lokalt

Vurdering og vedtak	
24	
25 Kravet behandlet	Dato (dag, md., år)
26 Underskrift	
27 Kontorets stempel	

11 Opplysninger om arbeids-/inntektsforholdene før uttak av pensjon

Søkeren har vært ansatt fra	Dato (dag, md., år)	Søkeren vil få lønn t.o.m.	Dato (dag, md., år)	Søkerens stilling
Pensjonsalder for stillingen	år	Arbeidsinntekt i året før pensjoneringsåret		Kr
Arbeidsinntekt i pensjoneringsåret inntil pensjonen blir tatt ut				Kr
Er det inngått særskilt avtale om når arbeidstakeren skal fratre med AFP?		Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>	Hvis ja, send oss kopi av avtalen. Slik kopi skal innsendes selv om arbeidsgiver og arbeidstaker er blitt enige om å heve avtalen før det ble aktuelt å søke AFP	
På søknadstidspunktet er/har søker:				
Heltidsarbeidstaker?	Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>			
Deltidsarbeidstaker?	Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>	Hvis ja <input type="checkbox"/>	%	Fra (dag, md., år)
Sesongarbeidstaker?	Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>	Hvis ja <input type="checkbox"/>	Fra (dag, md., år)	Til (dag, md., år)
Sykmeldt?	Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>	Hvis ja <input type="checkbox"/>	Fra (dag, md., år)	Maks.
Uførepensjon?	Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>	Hvis ja <input type="checkbox"/>	%	Fra (dag, md., år)
Attføring?	Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>	Hvis ja <input type="checkbox"/>	%	Fra (dag, md., år)
Permittert?	Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>	Hvis ja <input type="checkbox"/>	%	Fra (dag, md., år)
A-trygd?	Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>	Hvis ja <input type="checkbox"/>	%	Fra (dag, md., år)
Førtidspensjonert?	Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>	Hvis ja <input type="checkbox"/>	%	Fra (dag, md., år)

12 Opplysninger om inntekt/(gave)pensjon etter uttak av AFP

Arbeidsinntekt	pr. år <input type="checkbox"/> pr. måned <input type="checkbox"/>	Kr
(Gave)pensjon fra arbeidsgiver (Kopi vedlegges)		Kr
Ytelser fra arbeidsgivers forsikringssekskap		Kr

13 Arbeidsgiverens underskrift

Er det inngått avtale med arbeidstakeren om gradvis nedtrapping?	Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>	Vi er innforstått med at bedriften vil bli avkrevd en egenandel – jf. vedtektenes § 27 om finansiering. F.o.m. 01.01.2000 utgjør egenandelen 25 % av den årlige pensjonen. Vi er kjent med at partene – LO og NHO – kan avtale en annen prosentsats.	Dato (dag, måned, år), stempel og underskrift
--	--	--	---

14 Fyller ut av Felleskontoret for LO/NHO-ordningene

Er de kollektive vilkårene oppfylte?	Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>	Skal søkeren ha utbetalt AFP-tillegget?	Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>	Dato (dag, måned, år), stempel og underskrift
--------------------------------------	--	---	--	---

Vedlegg 3: Søknad om avtalefestet pensjon, ny versjon

NAV 62-00.00

LO/NHO-ORDNINGENE
Felleskontoret for LO/NHO-ordningene
Postboks 6662 St. Olavs plass, 0129 OSLO

Søknad om avtalefestet pensjon (AFP) LO/NHO-ordningene

Alle arbeidstakere (både organiserte og uorganiserte) som er omfattet av en tariffavtale der AFP-ordningen inngår, kan søke om AFP.

For du fyller ut skjemaet, bør du lese orienteringen bakerst nøye. For at søknaden skal kunne behandles raskt, er det viktig at du fyller ut nøyaktig, og at du legger ved nødvendig dokumentasjon.

For å være sikker på å få utbetalt pensjonen i tide bør du sende søknaden minst tre måneder i forveien.

NAV lokalt og arbeidsgiveren din kan hjelpe deg med utfyllingen.

NAV-administrasjonen og Felleskontoret for LO/NHO-ordningene har rett til å innhente de opplysningene som er nødvendige for å avgjøre søknaden.

Saksgang

- Når du har fylt ut feltene 1 til og med 9 på søknadsskjemaet, sender du den til arbeidsgiveren.
- Arbeidsgiveren fyller ut feltene 10 til og med 13 og sender søknaden til NAV lokalt der du bor.
- NAV lokalt sender søknaden til Felleskontoret for LO/NHO-ordningene.
I felt 14 oppgir Felleskontoret om de kollektive vilkårene er oppfylt, og om du skal ha AFP-tillegget. Felleskontoret returnerer så søknaden til NAV lokalt.
- Når saken er ferdigbehandlet, får du melding fra NAV lokalt. Pensjonen blir overført til bankkonto eller postbankkonto én gang i måneden.

Løpenummer

SKAL UTFYLLES AV FELLESKONTORET

Innkommert:

Journalnr.:

Arkivnr.:

Du skal fylle ut feltene 1 til og med 9.

1 Opplysninger om søkeren		Fødselsnummer (11 siffer)	For NAV lokalt	
Etternavn, fornavn (bruk blokkbokstaver)		Telefon dagtid	1 Mottatt (dato)	2 Enhetsnr.
Adresse		E-post	3 Sendt til Fellesk.	4 Mottatt fra Fellesk.
Postnummer, poststed og kommune		NAV lokalt	5 Datereg.	6 Sivilstand (kode)
Sivilstand: <input type="checkbox"/> Ugift <input type="checkbox"/> Gift <input type="checkbox"/> Separert <input type="checkbox"/> Skilt <input type="checkbox"/> Enke/enkemann		<input type="checkbox"/> Reg. partnerskap <input type="checkbox"/> Samboer (<i>Kryss av her når du har / har hatt barn med, har vært gift med eller har levd sammen med samboeren i 12 av de siste 18 månedene.</i>)	7 Språkform <input type="checkbox"/> Bokmål <input type="checkbox"/> Nynorsk	8 AFP fra pensjonsordning <input type="checkbox"/>
Dersom du er gift eller har inngått registrert partnerskap, lever du og ektefellen/partneren varig atskilt? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei			9 Er søkeren bosatt i Norge og har vært sammenhengende bosatt her fra fylte 16 år? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei	Hvis nei: Fyll ut de aktuelle feltene nedenfor.
Har du bodd utenfor Norge etter fylte 16 år? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei	Hvis ja: i hvilket land?	Oppgi tidsrom (fra-til, dag, md., år)	10 Trygdetid fra fylte 16 år t.o.m. 66 år: År Måned	
Statsborgerskap <input type="checkbox"/> Norsk <input type="checkbox"/> Utenlandsk <input type="checkbox"/> Flyktning		Hvis utenlandsk: Oppgi nasjonalitet.		
Har du mottatt sluttvederlag fra LO/NHO-ordningene i løpet av de siste fem årene? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei		Har du eller har du hatt eierinteresser i bedriften som du ønsker AFP fra? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei	Hvis ja: andel i %	
		11 Statsborgerskap (kode)	12 Bosatt (kode)	

NAV 62-00.00 Bokmål

2 Opplysninger om arbeid og inntekt

Før pensjonsuttaket	Har du annen inntekt enn den du mottar fra bedriften du søker AFP fra?	
	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei	
	Hvis ja: Oppgi inntektstype.	Kr
<input type="checkbox"/> Arbeidsinntekt <input type="checkbox"/> Næringsinntekt <input type="checkbox"/> Pensjonsinntekt		
Oppgi navn på bedrift og/eller pensjonsordning		
Etter pensjonsuttaket	Ønsker du å slutte helt i stillingen?	
	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei	
	Hvis nei: Er det avtalt gradvis nedtrapping?	
	<input type="checkbox"/> Ja	
Regner du med å få arbeids-/næringsinntekt etter uttak av AFP?		Hvis ja: Hvor stor inntekt venter du å få?
<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei		Kr _____ <input type="checkbox"/> per md. <input type="checkbox"/> per år

3 Opplysninger om andre pensjonsordninger

Før pensjonsuttaket	Har du ytelser fra andre tjenestepensjons- eller trygdeordninger?	
	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei	
Hvis ja: fra når (dag, md., år) og fra hvilke ordninger?		
Etter pensjonsuttaket	Kommer du til å motta ytelser fra andre tjenestepensjons- eller trygdeordninger?	
	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei	
	Hvis ja: fra når (dag, md., år) og fra hvilke ordninger?	
	Hvis du krever forsørgingstillegg, oppgi bruttobeløp per måned fra ordningene ovenfor.	
		Kr

4 Opplysninger om ektefellen/partneren/samboeren

Etternavn, fornavn (bruk blokkbokstaver)		Fødselsnummer (11 siffer)	
Har han/hun inntekt?		Samlet bruttobeløp per måned	
<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei	<input type="checkbox"/> Arbeidsinntekt <input type="checkbox"/> Pensjon		
	<input type="checkbox"/> Kapitalinntekt (renter, avkastning)		
Hvis ja: Fyll ut resten av felt 4.		Hvis pensjonsinntekt: fra hvilken ordning?	

5 Opplysninger om andre arbeidsforhold

(Hvis du ikke har arbeidet tre år sammenhengende hos den siste arbeidsgiveren, må du oppgi hvilke arbeidsgivere du har hatt de siste fem årene.)

Arbeidsgiver	Fra (dag, md., år)	Til (dag, md., år)

6 Pensjonsuttak

Jeg søker om AFP fra	Dato (md., år)	Søker du om tillegg for ektefelle, partner eller samboer?
		<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei

7 Utbetaling

Oppgi kontonummeret du vil ha pensjonen overført til.

--

8 Målform

Oppgi hvilken målform du ønsker i svaret.

<input type="checkbox"/> Bokmål
<input type="checkbox"/> Nynorsk

9 Din (søkerens) underskrift

Jeg er kjent med at NAV lokalt og Felleskontoret kan innhente de opplysningene som er nødvendige for å avgjøre søknaden. Jeg er videre kjent med at for mye utbetalt pensjon kan trekkes i framtidige ytelser.

Dato og underskrift

For NAV lokalt

13 Fravik for flyktning?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
14 Overkompensasjon?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
15 Foreløpig arbeidsinntekt året før uttaksåret (tilsvarende pensjons-givende inntekt)	Kr per år
16 Framtidig arbeidsinntekt (avrundes nedover til nærmeste hele tusen kroner)	Kr per år
17 Er ektefellens/partnerens/samboerens inntekt over 2 G?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
18 Tillegg for ektefelle/partner/samboer?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
19 Oppgi søkerens pensjonsinntekt utenom AFP hvis det gis forsørgingstillegg (avrundes nedover til nærmeste hele tusen kroner)	Kr per år
20 AFP-tillegg?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
21 Virkningstidspunkt	Md. År
	01.
22 Datereg.	Dato (dag, md., år)
23 Registrert av	(signatur)

10 Opplysninger om arbeidsgiveren (fylles ut av arbeidsgiver)

Arbeidsgiverens navn		Organisasjonsnummer
Postadresse		E-post
Postnummer og poststed		Kommune
Telefon	Telefaks	NAV lokalt
For opp eventuelle tidligere navn på bedriften her:		
TILSLUTNING TIL AFP TARIFFAVTALE		
<input type="checkbox"/> gjennom medlemskap i NHO	<input type="checkbox"/> gjennom medlemskap i andre arbeidsgiver-sammenslutninger	
<input type="checkbox"/> direkte med forbund i LO	<input type="checkbox"/> direkte med landsomfattende arbeidstaker-organisasjoner utenfor LO	

11 Opplysninger om arbeids-/inntektsforholdene før uttak av pensjon

Søkeren har vært ansatt fra Dato (dag, md., år)	Søkeren vil få lønn t.o.m. Dato (dag, md., år)	Søkerens stilling
Pensjonsalder for stillingen År	Arbeidsinntekt i året før pensjoneringsåret Kr	
Arbeidsinntekt i pensjoneringsåret inntil pensjonen blir tatt ut Kr		
Er det inngått særskilt avtale om når arbeidstakeren skal fratrukke AFP? <i>Hvis ja: Send oss kopi av avtalen. Dere må sende en slik kopi selv om arbeidsgiver og arbeidstaker er blitt enige om å heve avtalen før det ble aktuelt å søke AFP.</i>		
<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei		

På søknadstidspunktet er/har søker:

Heltidsarbeidstaker?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei	
Deltidsarbeidstaker?	Hvis ja >	Fra (dag, md., år)
<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei		%
Sesongarbeidstaker?	Fra (dag, md., år)	Til (dag, md., år)
<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei	Hvis ja >	
Sykmeldt?	Fra (dag, md., år)	Maks
<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei	Hvis ja >	
Uføre pensjon?	Hvis ja >	Fra (dag, md., år)
<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei		%
Attføring?	Hvis ja >	Fra (dag, md., år)
<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei		%
Permittert?	Hvis ja >	Fra (dag, md., år)
<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei		%
A-trygd?	Hvis ja >	Fra (dag, md., år)
<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei		%
Førtidspensjonert?	Hvis ja >	Fra (dag, md., år)
<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei		%

For NAV lokalt

Vurdering og vedtak	
24	
25 Kravet behandlet	Dato (dag, md., år)
26 Underskrift	
27 Kontorets stempel	

NAV 62-00.00 Bokmål

12 Opplysninger om inntekt/(gave)pensjon etter uttak av AFP

Arbeidsinntekt	Kr	<input type="checkbox"/> per år	<input type="checkbox"/> per måned
(Gave)pensjon fra arbeidsgiver (legg ved kopi)	Kr		
Ytelser fra arbeidsgivers forsikringselskap	Kr		

13 Arbeidsgiverens underskrift

Er det inngått avtale med arbeidstakeren om gradvis nedtrapping? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei	Vi er innforstått med at bedriften vil bli avkrevd en egenandel – jf. vedtektenes § 27 om finansiering. F.o.m. 1. januar 2000 utgjør egenandelen 25 % av den årlige pensjonen. Vi er kjent med at partene – LO og NHO – kan avtale en annen proSENTSATS.
Dato (dag, måned, år), stempel og underskrift	

14 Fylles ut av Felleskontoret for LO/NHO-ordningene

Er de kollektive vilkårene oppfylt? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei	Skal søkeren ha utbetalt AFP-tillegget? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
Dato (dag, måned, år), stempel og underskrift	

Veiledning til utfylling av skjemaet

FELT 1

Sivilstand: Personer som har inngått registrert partnerskap for homofile, er likestilt med ektefeller. Personer som bor sammen, og som tidligere har vært gift med hverandre eller har / har hatt felles barn, er trygdemessig likestilt med ektepar. Andre samboere regnes som samboerpar når de har levd sammen i 12 av de siste 18 månedene.

Du må gi opplysninger om eventuelle utenlandsopphold fordi du blant annet må ha bodd 40 år i Norge fra fylte 16 år for å kunne få full AFP. Framtidige år til og med året du fyller 66 år, regnes med. Det er arbeidsinntekten du har hatt tidligere, som er avgjørende for størrelsen på AFP. Du kan be NAV lokalt gjøre en såkalt serviceberegning for å finne ut hva du vil få i pensjon.

FELT 2

Her skal du føre opp det nåværende arbeidet ditt eller den nåværende virksomheten din. Dersom du regner med å få arbeidsinntekt etter at du blir pensjonist, må du opplyse om hvor stor brutto arbeidsinntekt du ventet å få per måned/år.

Du må også ta med eventuell inntekt som selvstendig næringsdrivende. Dersom du mottar eller forventer å motta utbytte fra aksjeselskap som du har kontroll over, skal du gi særskilt melding om det.

FELT 3

Her skal du oppgi om du før pensjonsuttaket har noen trygde-/pensjonsytelser, og om du kommer til å motta ytelser fra andre pensjonsordninger eller trygdeordninger samtidig som du vil motta AFP. Du skal også ta med ytelser fra utlandet. Hvis du krever forsørgingstillegg, må du oppgi størrelsen på ytelsene (beløp per måned).

FELT 4

Hvis du forsørger ektefelle, partner (registrert partnerskap) eller samboer som er over 60 år, kan du ha rett til forsørgingstillegg. Du får ikke forsørgingstillegg hvis ektefellen, partneren eller samboeren mottar AFP eller pensjon fra folketrygden eller har egen inntekt som svarer til minst folketrygdens grunnbeløp.

Størrelsen på forsørgingstillegget er avhengig av hvor stor samlet inntekt du får utenom et eventuelt forsørgingstillegg.

FELT 9

Du bekrefter med underskriften din at du har gitt riktige opplysninger, og at du er kjent med at for mye utbetalt pensjon kan trekkes i framtidige ytelser.

Orientering – aktuelle spørsmål i forbindelse med avtalefestet pensjon (AFP)

Hvem er med i AFP-ordningen?

Med i ordningen er alle arbeidstakere (både organiserte og uorganiserte) som er omfattet av en tariffavtale der AFP-ordningen inngår. Bedriften må ha vært omfattet av ordningen i minst to år før arbeidstakerne har rett til AFP.

For at en bedrift skal være omfattet av AFP-ordningen, må den ha minst ett årsverk i tillegg til eier(e) / daglig leder. Eier er her den som eier eller de siste fem årene har eid 20 prosent eller mer av virksomheten. Den nærstående familien til eier anses i denne sammenhengen som eier.

Arbeidstakere med lavere pensjonsalder enn 67 år er ikke omfattet av AFP-ordningen. Det gjelder også om arbeidstakeren har inngått avtale med arbeidsgiveren om å fratrukke ved en bestemt dato, men bare hvis avtalen er gjort tidligere enn seks måneder før ønsket uttaksdato for AFP.

Arbeidstakere som har rett til annen førtidspensjon etter tilsvarende eller bedre pensjonsordninger, kan heller ikke være tilsluttet AFP-ordningen.

Har du rett til avtalefestet pensjon (AFP)?

For å kunne få AFP må du på uttakstidspunktet være ansatt og reell arbeidstaker i bedriften og

- ha vært ansatt der de siste tre årene, eller ha vært tilsluttet ordningen de siste fem årene
- ikke motta noen pensjon eller andre ytelser fra den nåværende arbeidsgiveren din uten motsvarende arbeidsplikt
- ha en pensjongivende inntekt som på årsbasis overstiger grunnbeløpet i folketrygden og dessuten ha hatt en tilsvarende pensjongivende inntekt i året før du går av
- ha hatt minst ti år med poengopptjening i folketrygden fra det året du fylte 50 år, til og med året før du går av
- i de ti beste årene i perioden fra og med 1967 til og med året før du går av, ha hatt en gjennomsnittlig pensjongivende inntekt på minst to ganger folketrygdens grunnbeløp

Arbeidsforholdet må minimum utgjøre 20 prosent av full stilling på månedsbasis.

Dersom du har flere arbeidsforhold eller har næringsinntekt/pensjonsinntekt, kan du bare få AFP om hovedbeskjeftigelsen er i den bedriften som er tilsluttet AFP-ordningen.

Kravet om at du fortsatt skal være ansatt i bedriften, er absolutt.

Du kan ikke få AFP samtidig med hel eller gradert uførepensjon, foreløpig uførestønad, rehabiliteringspenger, attføringspenger, ytelser til tidligere familiepleier eller ytelser til gjenlevende ektefelle. For å få AFP må du si fra deg disse ytelsene.

AFP er likestilt med folketrygdens uføre- og alderspensjon når det gjelder samordning med ytelser fra personskadetrygd og tjenestepensjon. NAV lokalt gir nærmere opplysninger.

Hvordan går du fram for å få avtalefestet pensjon (AFP)?

Du og arbeidsgiveren din må fylle ut søknadsskjemaet og sende den til NAV lokalt på bostedet ditt. Dersom det ikke er mulig å få arbeidsgiverens underskrift, sender du søknaden direkte til NAV lokalt.

For at søknaden skal kunne behandles raskt, er det viktig at du fyller ut nøyaktig, og at du legger ved nødvendig dokumentasjon. For å være sikker på å få utbetalt pensjonen i tide bør du sende søknaden minst tre måneder i forveien.

Hvor stor blir pensjonen din?

Størrelsen på AFP vil som hovedregel svare til den alderspensjonen du ville ha fått fra folketrygden ved fylte 67 år hvis du ikke hadde tatt ut AFP. I tillegg til pensjonen får du et skattefritt AFP-tillegg på 950 kroner i måneden. Du kan få forsørgingstillegg for ektefelle, partner eller samboer over 60 år.

Dersom du har mottatt sluttvederlag i løpet av de siste tre årene, får du ikke AFP-tillegg.

Hvordan blir avtalefestet pensjon (AFP) og arbeidsinntekt fordelt?

Dersom du får arbeidsinntekt etter uttaket av pensjon, skal pensjonen reduseres med samme prosentsats som arbeidsinntekten utgjør av den tidligere pensjongivende inntekten. Fortsetter du i for eksempel 60 prosent stilling, vil pensjonsutbetalingen bli 40 prosent av full pensjon.

Utbytte fra aksjeselskap som du har kontroll over (eget AS), kan føre til at pensjonen blir redusert eller faller bort.

Du har ikke rett til friinntekt.

Inntekten blir etterkontrollert hvert år (det kan du lese mer nedenfor).

Går det an å avtale gradvis nedtrapping?

Dersom du og arbeidsgiveren er enige om det, er det mulig å ha en ordning med gradvis nedtrapping av arbeidsinnsatsen. Arbeidsinnsatsen må reduseres med minst én dag i uken.

Hvor lenge kan du få avtalefestet pensjon (AFP)?

AFP og AFP-tillegget på 950 kroner i måneden kan du få fra og med kalendermåneden etter oppnådd aldersgrense til og med den kalendermåneden du fyller 67 år.

Skal du betale skatt av avtalefestet pensjon (AFP)?

Du betaler vanlig skatt som trygdet av selve pensjonen, men AFP-tillegget er skattefritt.

Blir det gjort pensjonsavregning/etteroppgjør?

- Det skal foretas etteroppgjør av pensjon fra AFP-ordningen når skatteligningen for det enkelte kalenderåret foreligger.
- Dersom avviket mellom den antatte og den faktiske arbeidsinntekten din er større enn 15 000 kroner, vil pensjonen bli omregnet etter den pensjongivende inntekten som er fastsatt ved skatteligningen.
- Dersom du har hatt høyere inntekt enn det som ble lagt til grunn ved pensjonsberegningen, og dermed har fått utbetalt for mye pensjon, må du betale tilbake for mye utbetalt pensjon.
- Dersom du har hatt lavere inntekt enn det som ble lagt til grunn ved pensjonsberegningen, og dermed har fått utbetalt for lite pensjon, blir for lite utbetalt pensjon etterbetalt.

Kan du klage dersom du får avslag på søknaden?

Dersom du vil klage over avslag på søknad om AFP, må du gjøre det innen seks uker etter at vedtaket er gjort kjent. Klagesystemet er todelt:

- I tilfeller der Felleskontoret har avslått en søknad, skal du sende en begrunnet klage til Felleskontoret.
- I tilfeller der NAV-administrasjonen har avslått en søknad, skal du sende begrunnet klage til NAV lokalt.

Hva har du plikt til å melde fra om når du har AFP?

Du må melde fra til NAV lokalt hvis du

- endrer sivilstand
- endrer adresse
- flytter til utlandet
- får endringer i arbeidsinntekten din
- tar ut utbytte fra aksjeselskap der du eier 20 prosent eller mer av aksjene
- har forsørgingstillegg og den forsørgede får inntekt over folketrygdens grunnbeløp
- har forsørgingstillegg og får endringer i inntekten som kan påvirke størrelsen på forsørgingstillegget

Pensjon som er utbetalt feil på grunn av at du uaktsomt har unnlatt å melde fra eller har gitt uriktige opplysninger, kan kreves tilbake. Det gjelder også pensjon som du har mottatt, og som du burde ha forstått at du ikke hadde rett til. Slike forhold kan også medføre straffeansvar.

Ordliste

AFP	>	avtafestet pensjon
LO	>	Landsorganisasjonen
NHO	>	Næringslivets Hovedorganisasjon
G	>	grunnbeløpet i folketrygden, blir justert hvert år, utgjør per 1. mai 2007 kr 66 812
tariffavtale	>	rammeavtale mellom en fagforening og en arbeidsgiver(forening) om bl.a. lønsvilkår

Aktuelle lover

[Hvilke skal vi sette inn her?]

Aktuelle brosjyrer

[Hvilke skal vi sette inn her?]

Sammendrag

Siden 1950-årene har den offentlige språkbruken vært utsatt for mye kritikk, ikke bare i Norge, men også i land som Sverige, Danmark og England. Kritikken har dreid som om hvilke problemer det uklare språket skaper for demokratiet og i hvilken grad det skaper et tids- og effektivitetsproblem. Mange norske regjeringer har tatt initiativ til ulike språkprosjekter, som har hatt nettopp språklig forenkling og modernisering som mål. Vår egen regjering, Stoltenberg II, har også offentlig språkbruk på dagsorden. I 2007 tok regjeringen initiativ til et pilotprosjekt som hadde som mål å vurdere og forbedre et utvalg offentlige tekster og skjemaer. Pilotprosjektet ble høsten 2008 utvidet til å være et virkelig prosjekt, med navnet ”Klart språk i staten”. Tittelen gjenspeiler det språklige idealet initiativtakerne ønsker å ha for offentlige tekster: nemlig klart språk, altså klarspråk. Klarspråk er nøkkelbegrep i denne avhandlingen.

På bakgrunn av det forenklings- og moderniseringsarbeidet som har skjedd med det offentlig språket de siste årene, ønsket jeg i denne avhandlingen å undersøke fenomenet klarspråk og klarspråkliggjøring i Norge og Sverige. Avhandlingen tar utgangspunkt i informantuttalelser og relevant teori knyttet til klarspråk, klarspråkhistorikk og klarspråkserfaringer, primært i Norge og Sverige. Informantene mine består av representanter fra tre involverte parter i pilotprosjektet; henholdsvis Språkrådet i Norge, språkkonsulentfirmaet Arkitekst og Fornyings- og administrasjonsdepartementet. I tillegg har jeg to informanter fra Språkrådet i Sverige.

Klarspråk er, i hvert fall i norsk sammenheng, et ungt og bortimot uoppdaget forskningsområde. Så vidt meg bekjent, er det fra før av gjort lite eller ingen forskning på klarspråk i Norge. Jeg har derfor valgt å kartlegge de store historiske linjene og de mer generelle og grunnleggende aspektene ved klarspråk. Analysen min har jeg valgt å dele i to. I den første delen gir jeg en historisk presentasjon av klarspråkhistorikken i Norge og Sverige. Det primære datagrunnlaget er derfor relevant litteratur, mens informantuttalelser blir brukt som et supplement. I den andre undersøker jeg nærmere hva som legges i fenomenet klarspråk, og hvilke forutsetninger og metoder som bør være til stede om man skal få til et vellykket klarspråksarbeid i forvaltningen. I denne delen er intervjumaterialet det primære datagrunnlaget, og den teorien jeg bruker, fungerer mer som et supplement.