

Klart språk i staten

Hvordan lage gode offentlige nettsider?

Trondheim, 12. November 2009

Klarspråk
KLART SPRÅK I STATEN

Anniken Willumsen, Direktoratet for forvaltning og IKT

Agenda

- Bakgrunn, rammer
- Om prosjektet
- Klarspråk og nettskriving
- Kom i gang!

Klart språk i staten 2008 - 2010

- Difi og Språkrådet = Klart språk i staten
- www.klarspråk.no
- Difi har prosjektledelsen
- Fra 2011 overtar Språkrådet driften



Folkets røst (forts.)

- Ca. 1,3 millioner nordmenn mener offentlige skjema er vanskelige å fylle ut.
- Ca. 950 000 nordmenn synes det er vanskelig å forstå innholdet i brosjyrer og veiledninger.
- Ca. 500 000 hadde vansker med å forstå det siste brevet de fikk.
- Ca. 1,3 millioner nordmenn mener at offentlige myndigheter ikke legger vekt på å skrive slik at mottakeren skal forstå!



(Omnibusundersøkelse januar 2009)

Folkets røst (forts.)

- ✓ 23 prosent er uenig i at informasjon på offentlig nettsted er lett å forstå
- ✓ 34 prosent er uenig i at det offentlige skriver klart og forståelig
- ✓ 35 prosent er uenig i at offentlige skjemaer er enkle å fylle ut

(Omnibusundersøkelse januar 2009)

Hvorfor bruke tid og penger på språket?

- Klart språk fremmer demokratiet. Når folk forstår informasjon fra det offentlige, kan de delta i det som angår dem.
- Et godt offentlig språk øker folks tillit til myndighetene.
- Man sparer tid og penger på å skrive forståelig.

Ny statlig kommunikasjonspolitikk

- Fem prinsipper for god kommunikasjon
 - **Åpenhet**
 - Medvirkning
 - **Nå alle**
 - Aktiv
 - Helhet
- Innbyggerne skal få korrekt og klar informasjon om sine rettigheter, plikter og muligheter.
- Statlige virksomheter skal føre et korrekt, godt og klart språk som kan forstås av alle.
- Elektronisk kommunikasjon er den primære kanalen.



«Oppklaringsprosenten angir det prosentvise forholdet mellom antall saker som er avgjort med en kode som teller som oppklart og summen av antall saker som teller som oppklart eller ikke oppklart.»



Hva vil vi med klarspråksprosjektet?

- Å få økt oppmerksomhet om klarspråk i staten.
- Å hjelpe statlige virksomheter med å bedre språket i sin skriftlige kommunikasjon med innbyggerne.



STARTHJELP

- Vær klar
- Gå på kurs
- Søk støtte
- Ta prisen

VERKTØY

- Skriveråd
- Lage språkprofil
- Eksempeltekster
- I klartekst – blogg
- Quiz

FAKTA

- Begrepet klarspråk
- Lær av andre
- Undersøkelser
- Publikasjoner
- Tåkeprat

Nettsidene

Snarveger

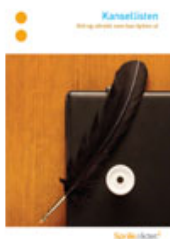
Blogginlegg: Klar tale frå universitetet



(3.11.09) *Gjestebloggar er Maria Svendsen, leiar i Norsk Målunddom og styremedlem i Noregs Mållag.*

Som alt her i verda, er ikkje universitetet kva det ein gong var. På mange emne vert det sett strenge oppmøtekrav til studentane, utan at det treng å samsvara med utbytet av å vera til stades. Det luktar skule av slikt. Samstundes har universitetet mindre pengar å nytta på studentane. Det fører til at dei ikkje kan ta seg råd til å retta like mange oppgåver som før. Den geniale løysinga er å passa på at so mange studentar som mogleg får med seg det knappe undervisningstilbodet som finst, anten dei får noko ut av det, eller ikkje. So kan det vera det same med skrivetrening og attendemelding.

Alternativ beføyelse



«En beføyelse skal anses som uforholdsmessig dersom den påfører selgeren kostnader som i forhold til den alternative beføyelsen er urimelige ...»

Beføyelse er bare ett av ordene du kan finne i heftet *Kansellisten*, som Språkrådet nettopp har utgitt. Heftet inneholder «kanselliord» som kan gjøre en tekst vanskelig å forstå. *Kansellisten* gir deg alternativer til beføyelsen! Dessuten får du gode råd om hvordan du kan unngå kronglete kansellistil.

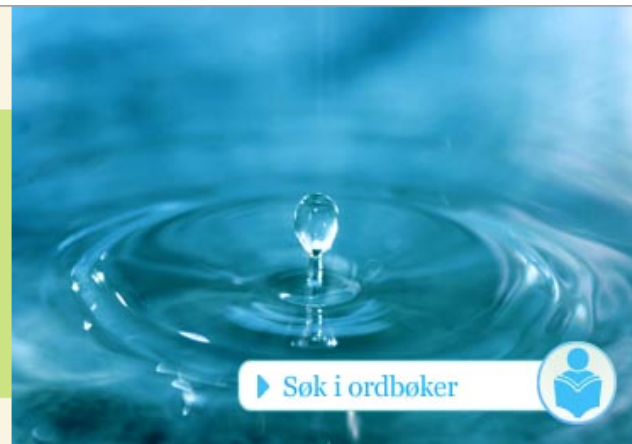
Reine ord for penga

(26.10.09) Prosjektet *Klart språk i staten* har i år lyst ut midler og rådgivningsstøtte til språkprosjekter i staten. Støtten skulle gå til statsorganer som forvalter rettigheter og plikter, og som har stor kontaktflate.

Tåkeprat: Fletting av tilsiktede synergieffekter

(26.10.09) Denne tåkedotten kommer fra et stort universitet.

«Delprosjektets sentrale aktivitet. Delprosjektene starter ut med bakgrunn i en beskjært variant av sine prekvalifiseringsskisser. I disse står ikke synergieffekter på nasjonalt nivå



▶ Søk i ordbøker



KLART SPRÅK I STATEN

«Det offentlege har eit særleg ansvar for å stå fram som eit godt føredøme når det gjeld å bruka eit godt og klart språk.»

Stortingsmelding nr. 35 (2007–2008)

SISTE BLOGGINLEGG:

- Klar tale frå universitetet
- Det hemmelige språket
- Om hvorfor det er viktig å kalle en spade for en spade
- Skreddersydd tåkeprat
- Når språket kan utgjera skilnaden mellom liv og død

QUIZ

Er du god i norsk?

Ta quizen vår og sjekk stoda.

Har du spelt? [Sjå resultatlista her.](#)

Klikk for **Quiz**

MINIFILM «SÅNN GJØR VI DET HOS OSS»



Hvorfor trenger vi klarspråk? Bli med Henrik på skrivekurs og få svar i løpet av ett minutt og femten sekunder.

[Se teksten versjon eller last ned til egen maskin her.](#)

Flere tiltak

- Støtte til språkarbeid
 - 2 millioner kroner delt ut i år
 - Nye midler i 2010
- Kurs
- Statens klarspråkspris
 - Vinner 2009: Lånekassen



Statens klarspråkspris

Vær klar!



God nettskriving = klarspråk

- Tenk på mottakeren
- Tekstnormer
- Innhold
- Tonen i teksten
- Disposisjon, oppsett
- Ord og setninger

Klarspråk
KLART SPRÅK I STATEN

HVORFOR?

- Fordi klart språk fremmer demokratiet og rettssikkerheten.
- Fordi klart språk sparer tid og penger.
- Fordi klart språk skaper tillit.

HVORDAN?

- Tenk over hvem du skriver for.
- Finn ut hva du vil at mottakeren skal vite eller gjøre.

Følg disse skriverådene:

INNHOLD

- Kom raskt til saken. Skriv det viktigste først.
- Skriv kort. Da sparer du plass, og mottakeren sparer tid.
- Ta bare med det som er relevant for mottakeren.
- Velg en passe personlig tone.

AVSNITT

- Lag en tydelig struktur og del teksten inn i avsnitt.
- Lag overskrifter som passer til innholdet i avsnittene.

ORD

- Bruk heller korte ord enn lange.
- Forklar vanskelige ord.
- Ikke bruk vage og upresise ord.

SETNINGER

- Begrens bruken av passiv. Fortell hvem som gjør hva.
- Bruk heller verb enn substantivuttrykk. Skriv heller «endre» enn «foreta endringer».
- Del opp lange setninger.
- Sørg for god logisk sammenheng mellom setningene.

TEGNSETTING OG RETTSKRIVNING

- Pass på tegnsettingen. Riktig tegnsetting gjør teksten ryddig og lett å lese.
- Ikke stol på stavekontrollen. Les korrektur eller be en kollega om å gjøre det.
- Bruk ordbøker!

VÆR KLAR!
www.klarspråk.no

Hva slags ord bruker leseren?

- Reparasjonsvirksomhet for kjøretøy”

”verksted”

- ”Fleksibelt uttak av foreldrepenger”

”tidskonto”

- ”Bostipend”

”borteboerstipend”

- ”Periodisk kjøretøykontroll”

”EU-kontroll”

- Motorisert kjøretøy

”bil”

EU-kontroll

Formålet med EU-kontrollen, eller periodisk kjøretøykontroll (PKK) som er den korrekte benevnelsen, er å gi en tryggere og mer miljøvennlig bilpark.

Om kontrollen

Biler med tillatt totalvekt 3500 kg eller mindre skal kontrolleres første gang i det fjerde året etter 1. gangs registrering og deretter hvert annet år. Biler og tilhengere med tillatt totalvekt over 3500 kg, alle biler som er registrert for 10 personer eller flere samt drosjer og ambulanser, skal kontrolleres første gang i det andre kalenderåret etter 1. gangs registrering og deretter årlig.

Kontrollmåneden bestemmes av siste siffer på bilskiltet.

- bilskilt med 1 som siste siffer framstilles i januar.
- bilskilt med 2 som siste siffer framstilles i februar.
- bilskilt med 3 som siste siffer framstilles i mars.
- bilskilt med 4 som siste siffer framstilles i april.
- bilskilt med 5 som siste siffer framstilles i mai.
- bilskilt med 6 som siste siffer framstilles i juni.
- bilskilt med 7 som siste siffer framstilles i november.
- bilskilt med 8 som siste siffer framstilles i august

Hjelp?

Spør Ida om førerkort og kjøretøy.



Mer om samme emne

Målretter kontroller med ny teknologi

Tungbilførere stryker til kontroll

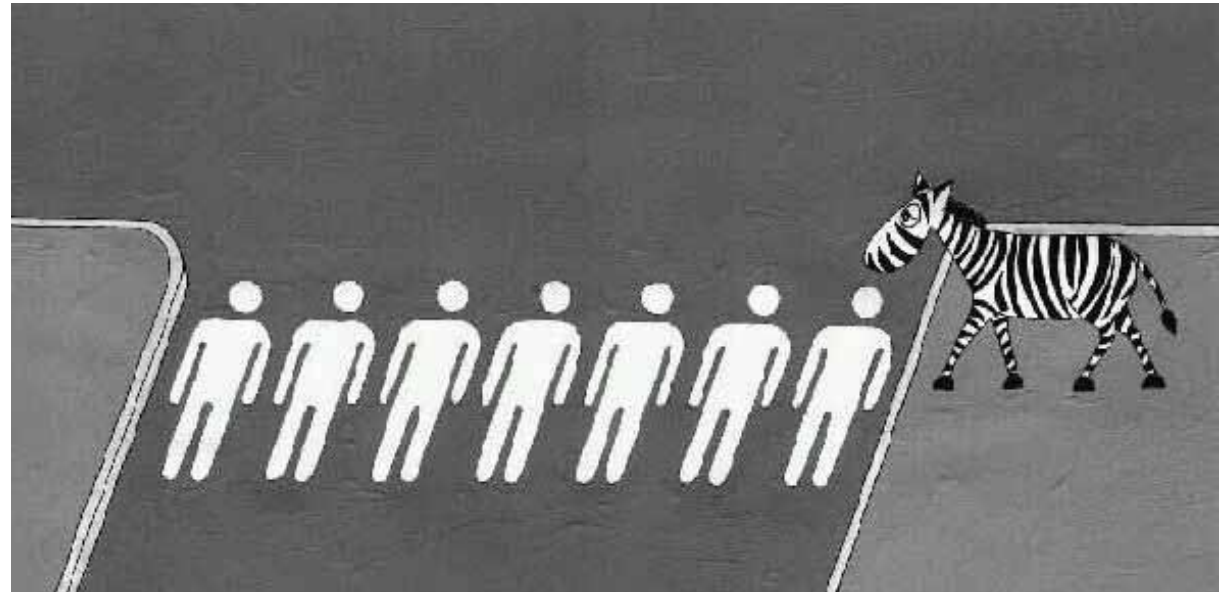
Oslo-jenter med "Årets godkjente russebil 2009"

Nå ryker skiltene!

Har du ikke fått tilsendt nytt oblat til bilen din?

Tenk på mottakeren!

- Bruk søkeloggen for å finne ut hvilke ord brukerne bruker.
- Forklar vanskelige ord.
- Brukertesting
- Evaluering




Brukervennlig og tilgjengelig

- Godt språk = brukervennlig
språk = tilgjengelig.
- Vanskelig å måle, men viktig.
- Mange målgrupper kan miste vesentlig informasjon.



Hvordan lykkes?

- Sett realistiske mål.
 - Sett av ressurser.
 - Sørg for ekte lederforankring og involver ansatte.
 - Lag en plan og plasser ansvar.
 - Lytt til og involver mottakeren.
 - Vis oppmerksomhet, vilje og entusiasme for klarspråksarbeid. Synliggjør resultater underveis.
- 
- Bruk humor, gulrot (og pisk?).
 - Lag konkrete verktøy for de ansatte (retningslinjer, maler m.m.)
 - Lær av andre og del med andre.

Takk for meg!

anniken.willumsen@difi.no

Klarspråk
KLART SPRÅK I STATEN

