

# Språksjekken

## En hjelp til bedre språk i staten

Språksjekken er blitt til ved et samarbeid mellom Statens informasjonstjeneste og Norsk språkråd. Forskningsprogram for humanistisk informasjonsteknologi og Nordisk institutt ved Universitetet i Bergen har sammen med Statens informasjonstjeneste og Norsk språkråd utarbeidet et opplegg for utprøving av dokumenter på målgrupper. Rikstrygdeverket har bidratt med eksemplet fra Trygdeetaten.

## Språksjekken. En hjelp til bedre språk i staten

Dette opplegget er ment som en hjelp til å gjøre språket i dokumenter fra statlige virksomheter enklere og lettere forståelig for mottakerne.

- Arbeids- og administrasjonsdepartementet har i brev 18. august 1999 pålagt alle departementer og underliggende etater å vurdere språket i de dokumentene som går *til enkeltpersoner, organisasjoner, næringsliv og kommuner*.
- De statlige virksomhetene skal sette i verk rutiner for å bedre språket *i alle dokumenter* til disse målgruppene.

Tiltaket er et ledd i regjeringens program *Et enklere Norge*.

### Hjelp til selvhjelp

Språksjekken består av fem deler:

- Del 1 Sjekkliste
- Del 2 Språkundersøkelser
- Del 3 Språkråd og regler
- Del 4 Slik kan det gjøres – eksempel Trygdeetaten
- Del 5 Litteratur og andre hjelpemidler

*Sjekklisten* skal være en hjelp til å finne fram til de områder eller enkeltdokumenter i etaten som utgjør det største problemet for brukerne, og en hjelp til å prioritere i språkarbeidet. Den er først og fremst ment for virksomheter som ikke allerede har rutiner for språksjekk. Men også virksomheter som driver med språkvask og språkförenkling, kan trolig ha nytte av den.

*Språkundersøkelsene* på målgrupper kan brukes både på eksisterende dokumenter og på nye. Undersøkelsene bygger på spørreskjema eller gruppeintervju.

Språksjekken legger vekt på hvordan brukerne opplever språket i skriv fra staten, ikke bare på hva virksomheten selv eller språkkonsulenter mener er godt språk. Men språket skal selvsagt også være korrekt, og rutinene skal tilfredsstillende de kravene som målloven og sameloven stiller til skriv fra statsorganer. *Språkråd og regler* gir noen grunnleggende retningslinjer og rammevilkår for utforming av skriv i staten.

I *Slik kan det gjøres – eksempel Trygdeetaten* viser vi hva resultatet er blitt i en etat som systematisk har gjennomgått sine standardbrev til publikum.

Språksjekken er ment som hjelp for statlige virksomheter. Bortsett fra at man må følge bestemmelsene i målloven og sameloven, er det den enkelte virksomhet som avgjør i hvilken grad man vil rette seg etter det opplegget som er skissert.

## Organisering av arbeidet

Hver enkelt etat må tilpasse opplegget til sin egen situasjon.

Ofte er det informasjonsheten som står for arbeidet med språkvask og språkforenkling. Men har virksomheten mange dokumenter som skal gjennomgås, kan det være praktisk å organisere arbeidet som et eget prosjekt med deltakelse også fra de delene av virksomheten som lager skrivene. Språksjekken kan da brukes som et grunnlag for å planlegge arbeidet.

Dette opplegget kan gjennomføres av virksomhetene uten hjelp utenfra. Men det er avhengig av at det finnes språkkompetente folk i etaten som vet hvordan de skal følge opp resultatet av språkundersøkelsene.

Brukerne kan være mer eller mindre avhengige av de avgjørelsene virksomheten fatter. Hvis brukerne er svært avhengige av virksomhetens tjenester, kan det være uheldig at det er virksomhetens egne folk som prøver ut dokumentene på målgruppene. Resultatet kan bli at svarene ikke er oppriktige. Noen målgrupper kan det også være vanskelig å nå gjennom denne formen for utprøving. Dette er forhold som virksomheten må vurdere før arbeidet settes i gang.

## Del 1 Sjekkliste

Fase	Oppgave	Aktuelle problemstillinger
1 Kartlegging	<b>Identifisering av dokumentmengden</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hvilke skjemaer, standardbrev og andre dokumenter produserer virksomheten for publikum, kommuner, næringsliv?</li></ul>
	<b>Identifisering av problemet</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Er det enkelte dokumenter det er spesielt mye klager på eller spørsmål om? (Undersøk med førstelinjen og saksbehandlerne.)</li></ul>
	<b>Kartlegging av målgruppene</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hvem er målgruppe(ne) for hvert av disse dokumentene? (Deles opp i mindre grupper enn bare publikum, kommuner og næringsliv.)</li></ul>
2 Vurdering	<b>Vurdering av i hvilken grad språket i det enkelte dokument kan skape problem for målgruppene</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Er målgruppene fagfolk som kan forventes å forstå vårt fagspråk og vår måte å formulere oss på?</li><li>• Er målgruppene mottakere som kan tenkes å ha spesielt store problemer med å forstå vårt fagspråk?</li><li>• Er målgruppene sammensatt med hensyn til faglig og språklig kompetanse?</li></ul>
	<b>Vurdering av hvilket omfang problemet kan ha</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hvor stor utbredelse har det enkelte dokument?</li><li>• Hvor stor konsekvens har budskapet i det enkelte dokument for målgruppen?</li></ul>

<h3>3 Prioritering og planlegging</h3>	<p><b>Utarbeiding av prioritert språkplan</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Har etaten dokumenter som anses som særlig viktige eller som skiller seg ut fordi de går til hele eller store deler av befolkningen/næringslivet?</li> <li>• I hvilken rekkefølge skal målgruppene behandles?</li> <li>• Hvilke dokumenter har størst utbredelse innenfor den enkelte målgruppe og størst konsekvens for dem det gjelder?</li> <li>• Når skal dokumentene til de ulike målgruppene være gjennomgått?</li> </ul>
<h3>4 Utprøving på målgruppene</h3>	<p><b>Utforming av bedre dokumenter</b></p> <p><b>Undersøkelse av hvordan målgruppene forstår de alternative dokumentene</b></p> <p><b>Organisering av undersøkelsen</b></p> <p><b>Oppsummering</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gjøre det selv eller bruke ekstern konsulent?</li> </ul> <p><i>(For spørsmål se Språksjekken, del 2 Språkundørskelser)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gjennomføre den selv (kan gi legitimitetsproblemer) eller bruke ekstern konsulent?</li> <li>• Hvem fra målgruppen skal delta i undersøkelsen?</li> <li>• Er det noe i dokumentene som fremdeles skaper problemer?</li> <li>• Hva må fortsatt forbedres?</li> </ul>

<b>5 Gjennomføring</b>	<b>Endelig utforming av dokumenter</b>  <b>Oversetting til bokmål/nynorsk/samisk</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gjøre det selv eller bruke ekstern konsulent?</li> <li>• Gjøre det selv eller bruke ekstern konsulent?</li></ul>
<b>6 Evaluering</b>	<b>Undersøkelse av om situasjonen har bedret seg</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hva forteller klager?</li><li>• Hvilke inntrykk har de som har direkte kontakt med publikum?</li><li>• Hva viser feilutfylling av skjemaer?</li></ul>

## Forklaring til fasene

### 1 Kartlegging

Mange statlige virksomheter har store mengder standardbrev og skjemaer, andre har færre, og enkelte har ingen. Det første virksomheten må gjøre for å finne ut hva språkforenklingen krever av arbeid, er å kartlegge hvilke skjemaer og standardbrev som er i bruk. Hvis noen av dokumenttypene fører til spesielt mange spørsmål eller klager til publikumsskranke, sentralbord, informasjonskontor eller saksbehandlere, er det et tegn på at de skaper problemer for brukerne. Et tegn på at skjemaer er dårlig utformet språklig, er at de ofte blir utfylt feil.

For at standardbrev og skjemaer skal være forståelige for andre enn dem som selv arbeider i institusjonen, er det viktig å ha en så nøyaktig oppfatning som mulig av hvem man skriver for. Derfor er det nødvendig å definere målgruppene for både eksisterende og nye dokumenter. Å definere målgrupper vil si å bestemme så presist som mulig hvem det enkelte dokument er beregnet på. Husk at "publikum" kan være mennesker med helt ulike forutsetninger. "Bedrifter" kan være alt fra svære internasjonale firmaer til énpersonsbedrifter i distriktene, og "kommuner" omfatter på den ene siden Oslo og på den andre siden småkommuner med under tusen innbyggere. Poenget er at hvert enkelt dokument skal utformes slik at budskapet når fram til mottakerne.

### 2 Vurdering

For å danne seg et bilde av hvor stort omfang et eventuelt språkproblem kan ha, er det nyttig å tenke gjennom hvor mange hvert enkelt dokument går til, og hvor stor konsekvens budskapet i dokumentet har for målgruppen. Virksomheten har et stort kommunikasjonsproblem hvis den sender ut et viktig dokument til en stor gruppe mottakere, og hvis dokumentet er utformet slik at mange av dem ikke forstår hva de må gjøre for å få den ytelsen de har krav på.

Det er ikke nødvendig å skrive like enkelt til alle målgrupper. Poenget er at hvert enkelt dokument skal utformes slik at det blir forstått av mottakerne. Hvis et dokument er beregnet på flere ulike grupper, må virksomheten ta mest hensyn til de mottakerne som har minst faglig og språklig kompetanse.

### 3 Prioritering og planlegging

En del virksomheter har så mange ulike standardbrev og skjemaer at det ikke er realistisk å prøve å forbedre alle samtidig. Da kan det være lurt å lage en langsiktig plan for arbeidet. Når man skal bestemme hvilke dokumenter som skal gjennomgås først, blir spørsmålene i fase 2 viktige kriterier. Vi kan prioritere ut fra disse tre punktene: Hvor mange blir dokumentet sendt ut til? Hva slags forutsetninger har målgruppene for å forstå budskapet i dokumentet? Hva slags konsekvenser kan budskapet få for mottakerne?

Dokumenter som går ut til store deler av befolkningen/næringslivet/organisasjonene/kommunene, bør gjennomgås først.

### 4 Utprøving på målgruppene

Mange har meninger om hva som er godt språk. Men den virkelige prøven er om de som det enkelte dokument er skrevet for, skjønner hva som står der, og hvordan de skal forholde seg. For å sikre dette er det nødvendig å foreta brukerundersøkelser. Del 2 av Språksjekken inneholder opplegg for to typer av slike undersøkelser, nemlig undersøkelse ved hjelp av spørreskjema og ved hjelp av gruppeintervju. For nærmere forklaring på hvordan disse oppleggene kan brukes, se del 2.

### 5 Gjennomføring

Oppsummeringen av språkundøkelsen gir grunnlag for å bedre språket i de enkelte dokumentene. En må da velge om virksomheten selv skal ta på seg å gå gjennom språket og forbedre det, eller om arbeidet bør overlates til språkkonsulenter. Dersom virksomheten ikke selv har egnet språkkompetanse, kan det være vel så effektivt å overlate språkkrettingen til noen som har det. Språkbearbeiding krever vanligvis både fagkunnskap og språkkunnskap. Hvis fagkunnskapen mangler, kan budskapet lett bli for enkelt og unyansert. Hvis språkkunnskapen mangler, når budskapet ikke fram. Derfor er det viktig at den endelige utformingen av dokumentene foregår i et nært samarbeid med fagfolkene på området. Del 3 av *Språksjekken* inneholder rutiner og råd for godt språk, og del gir en oversikt over litteratur som kan være til hjelp i språkarbeidet.

En viktig side ved målgruppeinndelingen i Norge er å bestemme målform i forhold til mottaker. Skjemaer og standardbrev må foreligge på både bokmål og nynorsk slik at mottakerne får dem i den målformen de ønsker. Kunngjøringer og skjemaer som skal benyttes overfor befolkningen i kommunene Karasjok, Kautokeino, Nesseby, Porsanger, Tana og Kåfjord, må også foreligge på samisk. Dokumentene skal i regelen foreligge samtidig på bokmål og nynorsk og eventuelt på samisk.

### 6 Evaluering

Etter en tid bør språkinnsatsen evalueres. Den enkleste måten å gjøre det på er å foreta en ny kartlegging: Undersøke klager, spørre sentralbordet, informasjonskontoret og saksbehandlerne, sjekke

Norsk språkråd  
Statens informasjonstjeneste

feilutfylling av skjemaer. Er det fortsatt klager og feilutfyllinger, kan det være nødvendig å gå nok en runde og undersøke hvor forståelige målgruppene mener at dokumentene er.



## Del 2 Språkundersøkelser

I denne delen av *Språksjekken* presenteres to ulike metoder for hvordan virksomheten kan undersøke om det de skriver, blir forstått av mottakerne av dokumentet.

Den første metoden er undersøkelse ved hjelp av spørreskjema. De som svarer, fyller enten ut skjemaet selv, eller intervjueren krysser av for dem. En fordel ved denne metoden er at de som svarer, gjør det for egen regning uten å bli påvirket av andre. En annen fordel er at det er mulig å telle opp hvor mange som mener hva. Men for at svarene skal kunne si noe om målgruppen generelt og ikke bare om den delen som faktisk har svart, er det nødvendig med et såkalt representativt utvalg fra målgruppen. Representative undersøkelser krever samfunnsvitenskapelig kompetanse og et undersøkelsesapparat både i form av intervjuere og egnet dataprogram til å analysere svarene. Svarene fra en spørreskjemaundersøkelse som ikke er representativ, kan likevel være en indikasjon på om den teksten som blir undersøkt, er forståelig eller ikke.

Den andre metoden er gruppeintervju. I slike intervjuer kommer det lettere fram flere synspunkter, slik at virksomheten kan danne seg et bilde av *hvorfor* målgruppen har problemer med et skriv. Faren er imidlertid at noen i gruppen dominerer, slik at avvikende synspunkter ikke kommer fram. Spørsmål som kan avsløre mangel på kunnskap, for eksempel om betydningen av vanskelige ord, kan også skape problemer i slike grupper. Det er aldri morsomt for deltakerne å måtte avsløre sin uvitenhet overfor resten av gruppen.

I virksomheter der målgruppene er avhengige av de avgjørelsene som virksomheten fatter, kan det som nevnt være uheldig at virksomhetens egne ansatte gjennomfører undersøkelsene. Resultatet kan bli at de som svarer, ikke tør å svare helt oppriktig. I slike tilfeller anbefales det derfor å bruke fagfolk utenfra til å gjennomføre undersøkelsen. Dersom virksomheten velger å stole på egne krefter, er det også nødvendig at den har språkkyndige folk som kan analysere resultatene av undersøkelsen.

## Spørreskjema

Les først det skrivet du har mottatt, og tenk deg at du er mottaker av det. Svar deretter på spørsmålene nedenfor.

Ved noen spørsmål **er det mulig å krysse av for flere alternativer**. Du må gjerne skrive egne kommentarer der du synes det passer.

**1 Var det lett eller vanskelig å finne ut hva som er hovedinnholdet i dette skrevet?**

Lett	
Vanskelig	
Passe	

**2 Forstår du alt som står i skrevet?**

Jeg forstår alt	
Det er enkelte uklare punkter	
Det er en god del jeg ikke forstår	

**3 Inneholder skrevet ord eller uttrykk du er usikker på?**

*Skriv eventuelle eksempler her:*

---

---

**4 Inneholder skrevet ord eller uttrykk du absolutt ikke forstår?**

*Skriv eventuelle eksempler her:*

---

---

**5 Sier skrevet at du skal foreta deg noe? I så fall, hva?**

*Svar kort, gjerne med stikkord.*

---

---

---

**6 Hvor mye måtte du lese før du fikk tak i hovedpoenget i skrivet?**

Så det med en gang	
Måtte lese noe av skrivet	
Måtte lese hele skrivet	
Måtte lese om igjen noen avsnitt etter å ha lest hele skrivet	

*Eventuelle kommentarer:*

---

---

**7 Synes du skrivet inneholder passe med informasjon?**

*(Du kan krysse av flere steder.)*

Ja, passe	
Det inneholder for lite informasjon	
Det inneholder for mye informasjon	
Det inneholder informasjon jeg ikke trenger	

**8 Hvis du savner informasjon, hva slags informasjon er det?**

*(Du kan krysse av flere steder.)*

Klarere informasjon om hva jeg skal gjøre	
Klarere informasjon om bakgrunnen/begrunnelsen for vedtaket/bestemmelsen/konklusjonen	
Klarere informasjon om hvordan jeg eventuelt skal klage/anke/søke på nytt	
Klarere informasjon om hvor jeg kan henvende meg for å få veiledning eller utfyllende opplysninger	

*Eventuelle kommentarer:*

---

---

**9 Hvis skrivet inneholder informasjon du ikke trenger, hva slags informasjon er det?**

*Svar kort, gjerne med stikkord.*

---

---

### 10 Hva synes du om "tonen" i skrevet?

(Du kan krysse av flere steder.)

Helt grei	
Upersonlig	
Passe personlig	
Overdrevent personlig	
"Ovenfra og ned" – opplagte forhold forklares, det brukes overdrevent enkle ord og uttrykk	
"Byråkratisk" – vanskelige ord står uten forklaring, det brukes innfløkte formuleringer	

Eventuelle kommentarer:

---

---

### 11 Har du andre kommentarer til språket i skrevet?

---

---

---

## Personopplysninger

### 12 Alder

Under 25	
26-45	
46-65	
Over 65	

### 13 Utdannelse

Grunnskole/folkeskole	
Videregående skole, fagutdanning e.l.	
Universitet/høyskole, annen utdanning etter videregående skole	

### 14 Morsmål/førstespråk

Norsk	
Samisk	
Svensk eller dansk	
Annet	

## Gruppeintervju

Gruppeintervju bør gjennomføres som en samtale mellom intervjueren og deltakerne. Intervjueren innleder samtalen ved å introdusere et tema med noen innledende spørsmål. Han eller hun styrer deretter samtalen på en slik måte at man får fram synspunkter på de spørsmålene man vil ha belyst.

Dette skjemaet må ikke oppfattes som en liste med spørsmål en nødvendigvis må gjennomgå i kronologisk rekkefølge. Det inneholder et utvalg av temaer som vil være aktuelle å ta opp. Skjemaet inneholder videre noen forslag til spørsmål som kan holde samtalen i gang og hjelpe gruppedeltakerne til å sette ord på sine synspunkter.

Intervjueren bør legge særlig vekt på å notere synspunkter det ser ut til å herske en viss enighet om. Å notere alt som blir sagt, vil oftest ikke være mulig.

De fleste spørsmålene nedenfor dekker samme områder som spørsmålene i det individuelle spørreskjemaet. I gruppeintervjuet legges det mer vekt på å få fram eksempler, kommentarer og synspunkter.

## Skrivet som helhet

### 1 Var det lett eller vanskelig å finne ut hva som er hovedinnholdet i dette skrevet?

### 2 Hvis det var lett, hvorfor var det lett?

*Forslag til momenter:*

- Ordbruk
- Overskrifter
- Disposisjon
- Sammendrag

### 3 Hvis det var vanskelig, hvorfor var det vanskelig?

*Forslag til momenter:*

- Ordbruk
- Manglende overskrifter
- Uklar disposisjon
- Innfløkte formuleringer
- Lange avsnitt

## Budskap

### 4 Sier skrevet at du skal foreta deg noe? I så fall, hva?

(Til intervjueren: Få fram om skrevet er forstått riktig, og eventuelt hva som er uklart.)

### 5 Hvor mye måtte dere lese før dere fikk tak i hovedpoenget i skrevet?

*Forslag til momenter:*

- Så det med en gang
- Måtte lese noe av skrevet
- Måtte lese hele skrevet
- Måtte lese om igjen noen avsnitt etter å ha lest hele skrevet

### 6 Synes dere skrevet inneholder passe med informasjon?

*Forslag til momenter:*

- Ja, passe
- For lite
- For mye
- Informasjon vi ikke trenger

## **7 Hvis dere savner informasjon, hva slags informasjon er det?**

*Forslag til momenter:*

- Klarere informasjon om hva en skal gjøre
- Klarere informasjon om bakgrunnen/begrunnelsen for vedtaket/bestemmelsen/konklusjonen
- Klarere informasjon om hvordan en eventuelt skal klage/anke/søke på nytt
- Klarere informasjon om hvor en kan henvende seg for å få veiledning eller utfyllende opplysninger

## **8 Hvis skrevet inneholder informasjon dere ikke trenger, hva slags informasjon er det?**

### Detaljer i skrevet

## **9 Forstår dere alt som står i skrevet?**

**10 Kan dere peke på formuleringer eller avsnitt i skrevet som er uklart formulert eller spesielt vanskelige å finne ut av? Nevn eksempler.**

**11 Inneholder skrevet ord eller uttrykk dere er usikre på? Nevn eventuelt eksempler.**

**12 Inneholder skrevet ord eller uttrykk dere absolutt ikke forstår? Nevn eventuelt eksempler.**

## **13 Hva forstår dere med disse ordene?**

*(Til intervjueren: Plukk ut noen sentrale begreper fra skrevet – ikke bare antatt "vanskelige ord", men ord og uttrykk som er sentrale for saksområdet eller i skrevet.)*

*Andre momenter som kan tas opp:*

- Bør faglige begreper (som f.eks. de som er plukket ut) heller uttrykkes med enklere ord?
- Er det viktig at det brukes presise faguttrykk i slike skriv som dette?
- Er slike ord og uttrykk håndtert bra her? Hvordan?
- Hva burde eventuelt vært gjort annerledes?

## Tone

### **14 Hva synes dere om "tonen" i skrivet?**

*Forslag til momenter:*

- Helt grei
- Upersonlig
- Passe personlig
- Overdrevent personlig
- "Ovenfra og ned" – opplagte forhold forklares, det brukes overdrevent enkle ord og uttrykk
- "Byråkratisk" – vanskelige ord står uten forklaring, det brukes innfløkte formuleringer

### **15 Hva er det som gjør at dere oppfatter "tonen" slik dere gjør?**



## Del 3 Språkråd og regler

### Tenk på hvem du skriver til

Forskjellige målgrupper oppfatter et budskap ulikt. Noen er eksperter på det samme området som avsenderen og har derfor få problemer med å forstå de statlige dokumentene på sitt område. Andre kan ha store problemer med å forstå virksomhetens måte å uttrykke seg på.

Det er ikke nødvendig å skrive like enkelt til alle målgrupper. Men når vi i et dokument henvender oss til flere ulike målgrupper, må vi ta mest hensyn til de mottakerne som har minst faglig og språklig kompetanse. Før vi skriver, må vi tenke gjennom hvilke grupper dokumentet skal nå.

### Skriv én ting om gangen

Vi tar én saksopplysning om gangen og bruker enkle setninger. Setningene behøver ikke alltid å være så korte, men de skal henge naturlig sammen og punkt for punkt forklare sakssammenhengen. Bruk avsnitt til å dele opp teksten etter saksinnholdet. I lengre tekster bør man bruke mellomtitler (avsnittsoverskrifter).

### Det viktigste skal stå først

Ganske tidlig i teksten skal det stå hvorfor den blir skrevet – hovedgrunnen, vedtaket eller hovedkonklusjonen. Teksten bør bygges opp slik at mottakeren raskt skjønner hva det dreier seg om, og steg for steg kan sette seg inn i saken. I noen tekster vil vedtaket eller konklusjonen måtte komme til slutt. Men i alle dokumenter må det være tydelig for mottakeren *hvor* vedtaket, konklusjonen eller den sentrale informasjonen står.

### Bruk forståelige ord

Ordvalget er med og avgjør om mottakeren kan forstå en tekst. Det som er vanlig ordbruk på en statlig arbeidsplass, kan stå i veien for en klar forståelse når mottakeren får dokumentet i hånden. Bruk enkle, dagligdagse ord. Vanskelige faguttrykk bør forklares.

### Bygg lettleste setninger

Legg vekt på å gjøre uttrykksmåten lett og naturlig. Språket blir gjerne ledigere når vi sparer på substantivene og i stedet bruker verb. (Skriv heller "undersøke" enn "foreta undersøkelser".)

## Norsk språkråd Statens informasjonstjeneste

Tunge genitivsuttrykk kan vi løse opp og i stedet bruke preposisjon. (Skriv heller "når loven begynner å gjelde" enn "ved lovens ikrafttreden".) Aktiv uttrykksmåte er ofte lettere å oppfatte enn passiv. Samtidig får leseren vite hvem som har ansvaret. ("Vi sender saken over til ..." er bedre enn "Saken sendes over til ...".)

## Hovedformene i rettskrivningen

Ved kgl. res. 24. juli 1981 ble det fastsatt at staten skal bruke hovedformene i rettskrivningen. Sideformer, dvs. former som står i klammer eller hakeparentes i ordlister og ordbøker, skal ikke brukes.

## Bokmål og nynorsk

Målloven regulerer bruken av bokmål og nynorsk i staten. Skjemaer og standardbrev må foreligge på både bokmål og nynorsk. Rundskriv, kunngjøringer, informasjonsmateriale o.l. fra sentrale statsorganer skal veksle mellom bokmål og nynorsk slik at ingen av de to målformene er representert med mindre enn 25 prosent. De kan også utgis på begge målformer. Regionale og lokale statsorganer skal i slikt materiale bruke tjenestemålet. Kommuner og fylkeskommuner kan gjøre vedtak om å kreve en bestemt målform i skriv fra statsorganer. Oversikt over målvedtakene står i Norges Statskalender.

## Samisk

Kunngjøringer som særlig retter seg mot hele eller deler av befolkningen i forvaltningsområdet for samisk språk, skal skje på både samisk og norsk. Forvaltningsområdet for samisk språk omfatter kommunene Karasjok, Kautokeino, Nesseby, Porsanger, Tana og Kåfjord. Skjemaer til bruk overfor et lokalt eller regionalt offentlig organ i forvaltningsområdet skal foreligge både på samisk og norsk. Reglene er gitt i sameloven.

## Del 4 Slik kan det gjøres – eksempel Trygdeetaten

Trygdeetaten har arbeidet mye med å få til et enklere språk i brevene til publikum. I et eget språkprosjekt har etaten systematisk tatt for seg trygdeområde for trygdeområde og gjennomgått standardbrevene som etaten benytter. Standardbrevene må nå skrives etter en fast mal (én for hver av målformene), og enkelte trygdefaglige begreper skal ikke lenger brukes. I det følgende gjengir vi først de reglene etaten har laget for utforming av brevene. Så følger malen for brevet som forteller at søkeren har fått en trygdeytelse, og deretter malen for brevet som forteller at søkeren har fått avslag på søknaden om en ytelse.

### GENERELLE RETNINGSLINJER SOM ER LAGT TIL GRUNN VED REVISJONEN AV TRYGDEETATENES STANDARDVEDTAK 1999

- Det skal framgå i overskriften hvilken stønadsart vedtaket gjelder.
- Vedtaket er delt opp med overskrifter som skal lette lesingen og gi en veiledning om hva de ulike delene av vedtaket handler om (utbetaling, begrunnelse, klage m.v.)
- I første avsnitt av vedtaket skal det framgå om kravet er godkjent eller avslått.
- Når kravet er godkjent, skal det i andre avsnitt nevnes hvor mye vedkommende vil få utbetalt. Deretter kommer et eget avsnitt om utbetaling med informasjon om tidspunkt for utbetaling, skatteplikt m.v.
- Begrunnelsen for vedtaket med henvisning til lovhjemmel kommer etter avsnittet om utbetaling. Lov- og forskriftstekster gjengis ikke i selv vedtaket, med mindre de er svært korte. Normalt blir lovtekstene gjengitt i vedlegg.
- En kort informasjon om klageadgang og klagefrist blir gitt i brevet. Dersom vedkommende har fått ”fullt medhold”, blir informasjonen om klageadgangen tonet ned eller utelatt. Det blir alltid lagt ved en orientering om rettigheter og plikter, og i dette vedlegget gis det informasjon om klageadgang.
- Det legges vekt på å anvende enkelt og lett forståelig språk. Vi forsøker å unngå ord som kan oppfattes som ”vanskelige”. Eksempler:

#### **Vi bruker ikke**

tilstått

virkningstidspunkt

med hjemmel i

#### **Vi bruker i stedet**

du får

tidspunktet du får ytelsen/stønaden/pensjonen fra

etter

16.12.99

Trygve Trygdemottaker  
9999 TRYGDELI

**(STØNADSART) - MELDING OM VEDTAK**

F.nr. 123456 888 99 (Oppgi f.nr. ved henvendelser til trygdekontoret)

Kravet ditt av 18. oktober 1999 om (*stønadsart*) er avgjort.  
Trygdekontoret har vedtatt at du får (*stønadsart*) fra 1. november 1999.

Ytelsen/stønaden/pensjonen utgjør 1 234 kroner måneden.

**UTBETALING**

Ytelsen/stønaden/pensjonen utbetales den 20. hver måned. Du vil motta den første utbetalingen den 20. januar 2000.

Ytelsen/stønaden/pensjonen er skattepliktig og vil bli utbetalt etter fradrag for skatt.

**BEGRUNNELSEN FOR VEDTAKET**

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven paragrafene 99-1 og 99-2. Lovbestemmelsene er gjengitt i vedlegg til dette vedtaket.

*(Fritekst med begrunnelse)*

**KLAGE**

Du har adgang til å klage over dette vedtaket. Fristen for å sette fram klage er seks uker fra du mottok denne meldingen. Klagen skal sendes til trygdekontoret. Du finner en nærmere orientering om klageadgangen i den vedlagte orienteringen om dine plikter og rettigheter.

Vi gjør oppmerksom på at du etter forvaltningsloven § 18 har rett til å se sakens dokumenter.

**MELDEPLIKT**

Det er viktig at du melder fra til trygdekontoret om endringer som kan ha betydning for ytelsen/stønaden/pensjonen din. Vi ber deg lese den vedlagte orienteringen.

Dersom du ønsker nærmere opplysninger, kan du henvende deg til trygdekontoret.

Vennlig hilsen  
Tryggli trygdekontor

Signe Saksbehandler

Vedlegg

16.12.99

Arve Avslagsmottaker  
8888 AVSLAGSMO

**(STØNADSART) - MELDING OM VEDTAK**

F.nr. 123456 666 77 (Oppgi f.nr. ved henvendelser til trygdekontoret)

Kravet ditt av 1. november 1999 om (*stønadsart*) er avgjort.  
Kravet er avslått, fordi vilkårene for å få (*stønadsart*) ikke er oppfylt i ditt tilfelle.

**BEGRUNNELSEN FOR VEDTAKET**

Vedtaket er gjort etter folketrygdloven paragraf 77-7. Lovbestemmelsene er gjengitt i vedlegg til dette vedtaket.

*(Fritekst med begrunnelse)*

**KLAGE**

Du har adgang til å klage over dette vedtaket. Fristen for å sette fram klage er seks uker fra du mottok denne meldingen. Klagen skal sendes til trygdekontoret. Du finner en nærmere orientering om klageadgangen i eget vedlegg til dette vedtaket..

Vi gjør oppmerksom på at du etter forvaltningsloven § 18 har rett til å se sakens dokumenter.

Dersom du ønsker nærmere opplysninger, kan du henvende deg til trygdekontoret.

Vennlig hilsen  
Tryggli trygdekontor

Signe Saksbehandler

Vedlegg

## Del 5 Litteratur og hjelpemidler

### Forvaltningspråk

Fretland, Jan Olav, Magne Rommetveit, Arnulv Sudmann og Lars S. Vikør: *På godt norsk. Ei handbok i nynorsk målbruk*. NKS-Forlaget, andre utgave, 1986. Gode råd og vink om å skrive forståelig og korrekt nynorsk i forvaltningen. Blant emnene i boka er tekstoppbygging, setningsoppbygging, grammatiske regler og ordforråd i tillegg til et svært godt oversyn over bøyningsverket i nynorsk. Boka er utsolgt fra forlaget, men finnes på mange kontorer i staten.

Vinje, Finn-Erik: *Norsk i embets medfør*. NKS-Forlaget, andre utgave, andre opplag, 1990. Gode råd og vink om å skrive forståelig og korrekt bokmål i forvaltningen. Et motstykke til boka ovenfor. Boka er utsolgt fra forlaget, men finnes på mange kontorer i staten.

Vinje, Finn-Erik: *Lovlig språk. Om språk og stil i lover og annet regelverk – en veiledning*. Utgitt av Justisdepartementet, andre utgave 1995. Heftet er et supplement til *Lovteknikk*, utgitt av lovavdelingen i Justisdepartementet 1979 (andre utgave, ny utgave under arbeid). Gratis.

Fretland, Jan Olav: *På saklista. Nynorsk språk- og dokumentlære for lokalforvaltninga*. Fagbokforlaget 1994. En utgave særlig skrevet for staten kommer på Det Norske Samlaget høsten 1999.

Fretland, Jan Olav og Unn Spjelkavik: *På saklista. Språk- og dokumentlære for lokalforvaltningen*. (bokmål). Oslo: NKS fjernundervisning 1996.

### Allment

Vinje, Finn-Erik: *Skrivereglar/Skriveregler*. Aschehoug 1997/1998. Boka finnes på bokmål og nynorsk, kommer jevnlig i nye utgaver og er anbefalt for offentlig bruk av Kulturdepartementet. Gir veiledning i de mer formelle skriverreglene, som kommasetting, riktig bruk av stor og liten forbokstav, rekkefølgen av tegn, orddeling ved linjeskift, særskrivning og sammenskriving osv.

Vinje, Finn-Erik: *Riktig norsk*. Cappelen Akademisk Forlag, tredje utgave, 1999. Håndbok i praktisk språkbruk med mange råd og eksempler.

Rognsaa, Aage: *Kunsten å skrive godt*. Tano Aschehoug 1998. Håndbok i praktisk språkbruk med mange råd og eksempler.

Rommetveit, Magne: *Med andre ord. Den store synonymordboka med omsetjingar til nynorsk*. NKS-Forlaget 1993. Først og fremst en hjelp i arbeidet med å oversette fra bokmål til nynorsk, har dessuten med fremmedord og engelskspråklige lån som oppslagsord, med henvisinger til norske ord man kan bruke i stedet. Elektronisk utgave kommer på Det Norske Samlaget høsten 1999. Den elektroniske utgaven kan integreres med Word.

Breivega, Ola: *Råd for uråd. Vegvisar gjennom nynorske minefelt*. Det Norske Samlaget 1993. Førstehjelp til bokmålsbrukere som skal skrive nynorsk.

*Kjønn, språk, likestilling*. Norsk språkråd og Kompetansesenter for likestilling 1997. Om kjønnsbalansert språk. Gratis. <http://www.sprakrad.no/kjoenn.htm>

*Godt språk i lærebøker.* Norsk språkråd 1999. Boka gjeld særlig lærebokspråk, men spesielt kapitlene 4–8 har allmenn interesse: Dei formale ytterverka, Ord, termar og namn, Om å finne den gode uttrykksmåten, Engelsk og svensk påvirkning. Kapittel 4 finnes på nettet:  
<http://www.sprakrad.no/laerebok.htm>

## Ordbøker og ordlister

*Bokmålsordboka.* Universitetsforlaget 1997. Andre utgave, tredje opplag. Standardordboka for bokmål.

*Nynorskordboka.* Det Norske Samlaget 1998. Andre utgave, tredje opplag. Standardordboka for nynorsk.

*Nynorsk ordliste. Større utgåve.* Alf Hellevik. Det Norske Samlaget 1996. Den klassiske rettskrivningsordlisten for nynorsk.

*Tanums store rettskrivningsordbok.* Kunnskapsforlaget 1996. Har det største ordforrådet på bokmål, forteller primært om skrivemåte og bøyning, i liten grad om betydning og bruksmåter.

*Forkortingsboka.* Løland, Ståle og Vagleik Leira. Cappelen 1997. Konsentrerer seg om allmennspråklige forkortinger. Regelen om å sløyfe punktum i forkortinger der det ikke er fare for misforståelse, er opphevet. Se <http://www.sprakrad.no/regler.htm>

## Informasjon på nettet

*Skriveregler.* Norsk språkråd. Kommaregler, forkortinger o.a. Blir bygd ut.  
<http://www.sprakrad.no/regler.htm>

## Retteprogrammer

Det finnes retteprogrammer for bokmål og nynorsk for de vanlige tekstbehandlerne. Men slike retteprogrammer har svært begrenset bruksområde og kan ikke erstatte vanlig korrekturlesing.

## Språkkonsulenter

Råd om språkkonsulenter får man fra:

Norsk språkråd, tlf. 22 42 40 20, e-post: [sprakrad@sprakrad.no](mailto:sprakrad@sprakrad.no)