

Språklige standarder: muligheter og fallgruver

4. juni 2019

Margrete Kilde Nes

Kort om meg

- språkkonsulent og kursholder i **NTB Arkitekst**
- hovedfag i nordisk språk og litteratur fra Universitetet i Bergen
- 15 års erfaring med klart språk i offentlig sektor
- har produsert en rekke språkprofiler, retningslinjer, maler og standardtekster



Margrete Kilde Nes

Hva er en standard?

Norm?

Gjennomsnitt?

Her er det mye å velge i!

standard

[Store norske leksikon](#) / [Ordforklaringer](#) / [Fremmedord](#)

Målestokk?

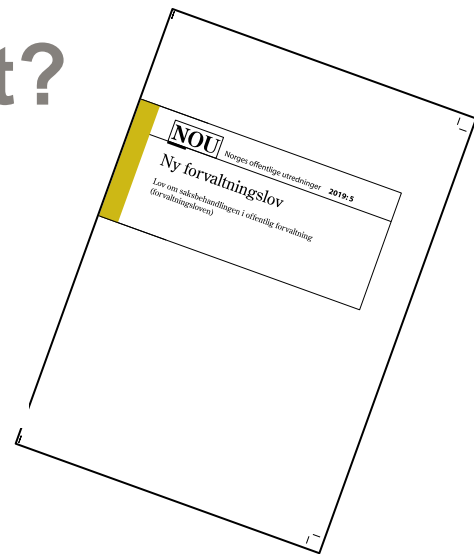
Standard, norm, gjennomsnitt, målestokk eller mønster, f.eks. rettsstandard, levestandard; nivå, f.eks. standardmodell.

Skal vi skrive for et gjennomsnitt?

(2) Forvaltningsorganet skal bruke et språk som er klart, presist og så vidt mulig tilpasset mottakeren.

Side 570:

... At språket skal være «klart» og «presist», innebærer at forvaltningsorganet i valget mellom to eller flere alternative formuleringer, skal bruke det som fremstår som enklest å forstå for gjennomsnittspersonen. Klart og presist språk er derfor i utgangspunktet objektive størrelser. Samtidig skal forvaltningen i den grad det er mulig, tilpasse språket etter mottakeren. Språket





KRONIKK / SPRÅK 09:59 - 18. april 2019

Ny forvaltningslov, gammeldags klarspråkforståelse

Ida Seljeseth

Stipendiat, Institutt for lingvistiske og nordiske studier (ILN), UiO



Ida Seljeseth:

Det er en grov forenkling å redusere klarspråksarbeid til et valg mellom alternative formuleringer.



Ida Seljeseth

Stipendiat, Institutt for lingvistiske og nordiske studier (ILN), UiO

Og det er en grunn til at vi ikke lenger forsøker å finne formuleringer som er forståelige for en gjennomsnittsperson. Denne gjennomsnittspersonen er nemlig hverken virkelig eller relevant. Gjennomsnittspersonen vil være den som har gjennomsnittlig utdanning, alder, saksforståelse, språkkompetanse og erfaring. Gjennomsnittspersonen er svært atypisk, og de aller fleste vil enten forstå mindre eller mer enn henne. Derfor jobber vi heller med tekstlige kvaliteter, som at teksten skal være mulig å finne og finne frem i. At den skal inneholde den informasjonen den trenger for å kunne brukes, i en brukbar rekkefølge. At

A man with dark hair, wearing a white t-shirt with a graphic of a muscular figure, is looking down at an open book he is holding. He is standing outdoors in a grassy field with a blurred background of trees and a cloudy sky. A grey oval callout box is positioned over the top right of the image, and a larger black oval callout box is positioned over the bottom right.

Vi må finne riktig målestokk:

«Klarspråk er kommunikasjon med så tydelig ordlyd, struktur og visuell utforming at leserne i målgruppa finner informasjonen de trenger, forstår den og kan bruke den.»



Dette kan vi måle etter

- Er det lett for leserne å

finne det de
trenger,

forstå det de
finner,

og *bruke* det
til å gjøre
det de skal?

Målestokk = forankring

- Hvordan du skriver, er ikke bare opp til deg.

Fra Gran kommunes
språkprofil:

Skru av
autopiloten!



Ordfører og tidligere pilot
Willy Westhagen oppfordrer deg
til å skru av autopiloten.

Sjelden (og problematisk) type standardisering

4.1 Valg Lånekassen har tatt innenfor rettskrivingen

Ord	Skal byttes ut med
frem	fram
ligning	likning
renta	renten
utdannelse	utdanning
Lånekassa	Lånekassen

Internasjonal standard på trappene



By Christopher Balmford, Annetta Cheek, Susan Kleimann,
Lynda Harris, and Karen Schriver

A draft plain language standard based on the Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 (<https://www.w3.org/TR/WCAG21/>)

PLAIN LANGUAGE STANDARDS

- første utkast til en internasjonal standard, uavhengig av språk
- mål om ISO-godkjenning
- basert på den ISO-godkjente WCAG 2.1 (standard for tilgjengelighet på nett)



Utkast til internasjonal standard

- Tre nivåer:
 - prinsipper
 - retningslinjer
 - teknikker



Øverst: fire prinsipper

Layers of guidance

Principles At the top are four principles that provide the foundation for plain language:

- The content is what the reader needs or wants.
- The reader can easily find the content he needs or wants.
- The reader can understand the content.
- The reader can use the content.

Neste nivå: retningslinjer

Guidelines Under the principles are guidelines. The guidelines provide the basic goals that authors should work toward to ensure their products are in plain language.

Principle 1 *The content is what the reader needs or wants*

Guideline 1.1 **Content clearly states the purpose of the document in terms of reader end goals.** (Focus is on how content helps/assists/informs/allows reader to do something instead of what the writer (or the organization) wants to tell the reader)

Guideline 1.2 Content reflects the primary reader demographic and task profile. (Focus is on how content is aimed at a particular reader)

Tredje nivå: teknikker

- Technique 1.2.1.** Construct scenarios of use for key readers to identify key tasks and purpose of those tasks
- Technique 1.2.2.** Construct personas for key readers to identify variations in audience demographics and circumstances
- Technique 1.2.3.** Construct context of use profiles for key readers to identify physical and emotional circumstances for use of the content
- Technique 1.2.4.** Conduct review of literature to identify characteristics of readers and information needs
- Technique 1.2.5.** Conduct qualitative research (interviews, surveys) to identify baseline information needs of audience
- Guideline 1.3** [Etc]

Eksempel på samme tankegang

- retningslinjer for regelverksveiledere

The logo for Mattilsynet, featuring a red rectangular background with the word "Mattilsynet" written in white, sans-serif font. Above the text are several stylized, overlapping circles in white and light green, resembling bubbles or a molecular structure.

Mattilsynet

Dere må forsikre dere om at dere har konkrete svar på disse spørsmålene:

- Hvem er de viktigste brukerne?
- Hvilke spørsmål har brukerne til regelverket?
- Hvilke praktiske utfordringer knyttet til dette regelverket opplever brukerne?
- Hva er vanlige feil og misforståelser blant brukerne?
- Hvilket behov skal veilederen dekke? Er dere sikre på at en veileder er den beste måten å fylle behovet på?
- Hvordan skal informasjonen Mattilsynet allerede gir, henge sammen med informasjonen i veilederen? Er det noe dere kan gjenbruke?



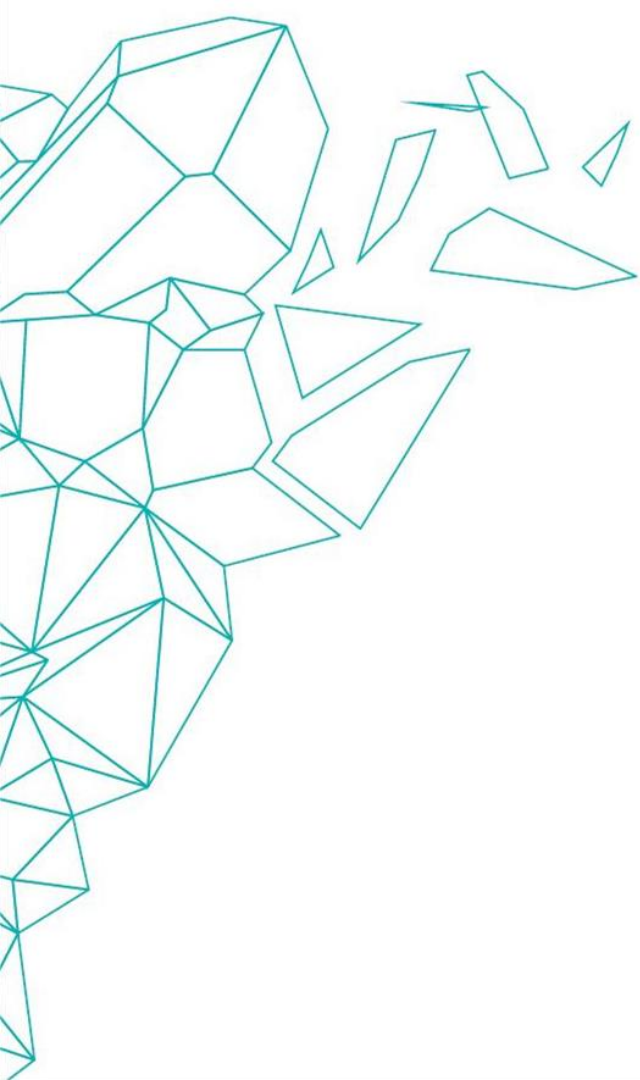
Er denne typen standarder relevant for lovspråk?

- Ja.
- Spesielt viktig: bevissthet om hvem som skal **bruke** loven, og til hva:
 - saksbehandlere som skal utøve skjønn
 - borgere som skal forstå rettigheter og plikter
 - virksomheter som skal innrette seg lovlig
 - +++



En relevant målestokk kan gi loven

- en brukervennlig struktur
- overskrifter som gir lesehjelp
- forståelige begreper på riktig nivå for den som skal bruke loven
- et språk som ikke gir unødvendig motstand



Takk for meg!

Margrete Kilde Nes

margrete@arkitekst.no

www.arkitekst.no

NTBArkitekst