

Institutt: ILN

Emnekode RETKOM4104

Emnenavn: Moderne retorikk og språklig  
kommunikasjon 4

Semester: Høst 2008

Gruppe 2

## Innholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Del I Klarhet</b>	<b>s. 2</b>
1.1	Om klarspråk og forvaltningen	s. 2
1.2	Klar tale?	s. 5
1.3	Idelle og anvendte modellesere	s. 5
<b>2</b>	<b>Del II Tilnærming til et skjema</b>	<b>s. 8</b>
2.1	Skjemaets formål	s. 8
2.2	Metodisk avgrensing	s. 9
2.3	Disposisjon	s. 10
2.4	Vurdering	s. 11
2.5	Koherens	s. 12
2.6	Vurdering	s. 12
2.7	Modelleser	s. 14
2.8	Beskrivelse	s. 14
2.9	To modellesere?	s. 15
2.10	Sammendrag del II	s. 16
<b>3</b>	<b>Del III Rutiner og anbefalinger</b>	<b>s. 17</b>
3.1	Om rutiner og ambisjoner i NAV	s. 17
3.2	<i>Mål og Meinings</i> forslag til interne rutiner i offentlige organer	s. 18
3.3	Retorikksynet i <i>Mål og Mening</i>	s. 20
3.4	Forslag til interne rutiner i offentlige organer	s. 21

## Del I Klarhet

I NRK-programmet *Den store reisen* får vi se norske familier på oppdagelsesferd i verden. De blir plassert i små stammesamfunn og overlatt til å få dagene til å gå uten tolk, uten noe annet enn kroppsspråk. De snakker norsk, de lokale snakker sitt eget språk. I teksten får vi se hvor sprikende oppfatninger den ene parten har av hva den andre parten sier.

Det er kanskje ikke så rart, gitt at de snakker ulike språk. Men hvorfor opplever mange det samme i kommunikasjon som foregår på ens eget morsmål? Det må sies å være en mye mer frustrerende opplevelse enn det familiene i NRK-programmet opplevde, da dette skjer på et språk de burde være i stand til å forstå. Denne analysen retter seg mot hvordan det offentlige i Norge kan sørge for at dette ikke skjer i sin kommunikasjon.

I del I vil vi ta for oss begrepet *klarspråk*, hva som ligger i det og tankegang som følger av det. I del II foretar vi en nærlesning og analyse av NAVs skjema *Avtale om underholdsbidrag til barn*. I del III redegjør vi for rutinene i NAV, og kommer med råd om hvordan det offentlige kan oppnå bedre kommunikasjon.

## Om klarspråk og forvaltningen

Stortingsmld. nr. 35 (2007-2008), *Mål og mening*, ble lagt fram av kultur- og kirkeminister Trond Giske den 27. juni i år. Meldingen bærer undertittelen *Ein heilskapleg norsk språkpolitikk*, og ved å undersøke tilstanden til norsk språk og peke på sentrale utfordringer søker *Mål og mening* å «[...] leggja grunnlaget for ein ny, strategisk språkpolitikk med eit heilskapleg perspektiv på språk og samfunn.»<sup>1</sup>

I kapittel 8, *Språkdyrking – eit korrekt og velfungerande språk*, utdypes det at kravet til godt språk går utover de rent formelle krav til rettskriving. Et korrekt språk er en forutsetning for å kunne drive *språkrøkt*, dvs. ambisjonen om at det er «[...] om å gjera at orda blir sette saman til språkkrette setningar, og at setningane blir kopla saman til velforma tekstar som fungerer etter formålet.»<sup>2</sup> Det feilfrie språket må utøves godt og formålstjenlig, og slik heve presisjonsnivået og forståelsen av innholdet. Slik styrkes det demokratiske potensialet, ved at innbyggerne lettere gjøres oppmerksom på og i stand til å forstå og utøve de rettigheter og plikter de har.

---

<sup>1</sup> Kultur- og kyrkjedepartementet, *St.mld. nr. 35 (2007-2008) Mål og mening. Ein heilskapleg norsk språkpolitikk*, kap. 1.1.1.

<sup>2</sup> *Ibid.* kap. 8.5.1.1.

Den offentlige forvaltningen spiller en spesielt viktig rolle i utøvelsen av korrekt og godt språk, idet den fungerer som forbilde og mal for andre språkbrukere. Underkapittel 8.6, *Det offentlege språket*, redegjør for viktigheten av godt språk i det offentlige:

«Utfordringane for forvaltningsspråket kan skjematisk delast i to hovuddelar; det eine er å syta for at språket er korrekt og ordentleg, det andre å leggja til rette for at det også er forståeleg slik at det kommuniserer på ein formålstenleg måte med dei aktuelle målgruppene.»<sup>3</sup>

Det understrekes at «[...] det offentlege har eit særleg ansvar for å stå fram som eit godt føredøme når det gjeld å bruka eit godt og klart språk»<sup>4</sup>, og det anbefales at «arbeidet for eit korrekt og velfungerande språk i offentleg forvaltning må [såleis] stå sentralt i den språkpolitiske offensiven i åra framover.»<sup>5</sup>

*Mål og meining* peker på at «[...] offentlig språkbruk [dreier] seg om å nå fram med ein budskap, slik at innhaldet blir oppfatta som det var meint.»<sup>6</sup> I dette ligger det en bevissthet om mottakerperspektivet som viktig, og det åpnes for en tydeligere betoning av publikum som deltaker i kommunikasjonsprosessen. Stortingsmeldingen bruker begrepet klarspråk etter modell fra det svenske arbeidet på feltet, der arbeidet med forbedringen av språket i den offentlige forvaltningen har blitt behandlet mer systematisk og gjennom lengre tid enn i Norge.

Motivasjonen for klarspraksarbeid henger sammen med erkjennelsen av publikums maktesløshet overfor uklarhet og lite forståelig språk i meddelelser fra og kommunikasjon med det offentlige. Samtidig vises det forståelse for at det hverken er mulig eller ønskelig at språket i den offentlige forvaltningen alltid kan være klart eller enkelt.

«Å arbeida for eit klarare språk inneber likevel ikkje alltid å forenkla språket same kva det kostar. Forenkling må ikkje føre til språkleg forarming og mindre nyansering. Ikkje alle tekstar kan vera såkalla enkle. Ikkje alle tekstar kan heller vera frie for fagspråk.»<sup>7</sup>

Dette kommer av noen sakskompleksers nettopp komplekse natur, samt nødvendigheten av å ha juridisk dekning i alle tilfeller. For å minimere risikoen for juridiske tvilstilfeller og villedende eller feilaktige opplysninger, kan generelle og upersonlig meddelte henvendelser være av nødvendighet. Imidlertid påpeker stortingsmeldingen at det i de aller fleste tilfeller vil lønne seg, både for avsender og mottaker, å satse på et språk som er klart, tydelig og forståelig for mottakeren: «[Men] i normal, informerande sakprosa er ulempene ved tåkete

---

<sup>3</sup> Ibid. kap. 8.6.1.1.

<sup>4</sup> Ibid.

<sup>5</sup> Ibid.

<sup>6</sup> Ibid. kap. 8.6.2.3.

<sup>7</sup> Ibid.

uttrykksmåtar fleire enn fordelane. Dersom formålet med ein tekst er å informera, har vi alt å tena på å uttrykkja oss klart og skjøneleg.»<sup>8</sup>

En strategigruppe ledet av professor Gjert Kristoffersen utarbeidet på oppdrag fra Språkrådet dokumentet *Norsk i hundre! Norsk som nasjonalspråk i globaliseringens tidsalder. Et forslag til strategi*, som beskriver noen sentrale utfordringene for det norske språket. Her påvises det demokratiske problemet med uklart språk i det offentlige, ”språkskodda”:

«Eit viktig poeng [her] er at dei største problema ligg hjå førstelinetenesta og hjå dei vanlege saksbehandlarane. Det er dei offentleg tilsette som skal møta folk flest, i brev, rundskriv, rapportar og vedtak, som til tider skriv så krunglete at mottakaren må melda pass.»<sup>9</sup>

Denne språkskodda kan i verste fall føre til situasjoner der brukerne av offentlige tjenester ikke får overholdt rettighetene sine, som følge av feilaktig oppfattet eller manglende informasjon. I *Mål og mening* advares det mot et samfunn der innbyggerne ikke forstår språket i det offentlige. Det pekes på at den nåværende situasjon gjør det offentlige språket «[...] urasjonelt og lite effektivt [...]»<sup>10</sup>, og at «[...] det er samfunnsøkonomisk rekningsvarande å investera i eit betre offentleg språk.»<sup>11</sup> Det presiseres at behovet for et klarere offentlig språk er viktig også av en mer grunnleggende årsak:

«Men mest alvorleg er det dersom publikum – folk flest – har vanskar med å forstå kva som er meint i offentlege dokument og offentleg informasjon. Det er hevda at truleg så mykje som ein femtedel – om lag éin million menneske i Norge – har problem med å ta til seg innhaldet i kurante offentlege tekstar. Difor er uklart offentleg språk ikkje berre eit monaleg velferdsproblem, men også eit demokratisk problem.»<sup>12</sup>

I *Mål og Mening* vektlegges derfor viktigheten av å komme frem til løsninger på dette problemet; klarheter i den språklige meddelelsen fra det offentlige til den vanlige brukeren av tjenestene, og kommunikasjonen dem imellom: «Vi skal ikkje forenkla berre for å forenkla, men for å gjera tekstane tilgjengelege.»<sup>13</sup>

En innvending mot denne intensjonen om å ”gjøre det lettere” for brukerne er at man i ønsket om å hjelpe leseren på vei, samtidig også undervurderer og fratrar denne autoritet. Det er åpenbart et demokratisk problem dersom de som skal benytte seg av skjemaene ikke forstår hva som står der – men det er også demokratisk betenkelig dersom Staten praktiserer en forståelse av sine borgere som personer som trenger hjelp, som man må forklare ting for og

---

<sup>8</sup> Ibid.

<sup>9</sup> Språkrådet. *Norsk i hundre! Norsk som nasjonalspråk i globaliseringens tidsalder. Et forslag til strategi*. 2005.

<sup>10</sup> *St.mld. nr. 35 (2007-2008) Mål og mening. Ein heilskapleg norsk språkpolitikk*, kap. 5.5.1.

<sup>11</sup> Ibid.

<sup>12</sup> Ibid.

<sup>13</sup> Ibid. kap. 8.6.2.3.

som ikke klarer seg selv. Om dette er Kultur- og Kirkedepartementets bevisste holdning, vites ikke. Imidlertid er det grunn til å være oppmerksom på, og forsøke å unngå, en forestilling om leserne av offentlig informasjon som fratår denne grunnleggende evne og forstand. Borgerne skal tenkes på, ikke vernes.

## **Klar tale?**

Klarspråk handler om mer enn å bytte ut for eksempel ”implementere” med ”å gjøre til del av”. Det handler om å forstå hva en kan forvente at mulige lesere kan oppfatte selv, og hva de trenger å få nøye forklart. Å skrive klart språk er mye, mye mer enn å forenkle termer og velge andre ord. Det handler om å utnytte ressursene hos den mulige leseren på riktig måte.

Offentlige tekster kan sjelden skrives uten juridiske konsekvenser. Dette fører ofte til at jussen får forrang i for eksempel utformingen av skjemaer med veiledninger.<sup>14</sup> Det er av avgjørende viktighet at det som står i teksten er juridisk korrekt. Men det betyr vel ikke at juridisk språk trenger stå uforklart?

Dersom juridisk språk er uforståelig, kan man risikere at mennesker inngår rettslige forpliktelser de ikke forstår den fulle rekkevidden av. Det er problematisk når uforståelige dokumenter er grunnlaget for rettstatens håndtering av sine borgere. God rettspraksis må gå hånd i hånd med god forklaring og god bruk av språk.

Nøkkelen til en vellykket tilnærming til å forfatte offentlige tekster ligger i å vite hvem ens leser kan være, å forstå hvilket behov for forklaring leseren har. Det handler ikke nødvendigvis om å forenkle. Det handler om å bruke nok plass og krefter på å forklare det kompliserte slik at det kompliserte kan forstås av alle.

Det følgende tar for seg å skissere opp en tankegang som danner et utgangspunkt for å skrive offentlige tekster på en god måte. Vi vektlegger leserens rolle som en person som både kan og skal danne seg egne oppfatninger og kunne handle på bakgrunn av dem.

## **Ideelle og anvendte modellesere**

Umberto Eco lanserte i *The Role of the Reader* begrepet *modelleser*. Siden det ikke finnes noen måte å avgjøre den faktiske leseren på, må forfatteren se for seg en modell av den mulige leseren. For at teksten skal forstås må forfatteren skrive slik at han gir modelleseren mulighet til å fortolke budskapet og skape seg en riktig oppfatning av det som kommuniseres.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Se del III intervju med NAV

<sup>15</sup> Eco, Umberto, *The Role of the Reader*, 1979, Indiana University Press s. 7-8

Hva er det som skiller dette synet fra et syn om ordbytter og kortere setninger? Spørsmålet kan besvares ved å gå veien om hvordan vi skal se på kommunikasjon mellom mennesker. Johan L. Tønneson skisserer i *Den flerstemmige sakprosaen* to ulike syn på hva kommunikasjon er.<sup>16</sup> Den klassiske modellen kalles *transportmodellen*. I denne modellen transporteres budskapet, korrekt eller feilaktig, fra en sender til en mottaker. I kontrast til dette setter han opp *autopoiesisk* (selvskapende) kommunikasjon. Her opererer hver deltager med flere indre stemmer som deltar i en total meningsskapning. Utveksling av mer eller mindre korrekte budskap er kun én del av prosessen.<sup>17</sup> Vi kan trekke ut av dette at alle lesere har ressurser for meningsskapning som forfatteren må spille på.

Modelleseren forfatteren ser for seg trenger ikke kunne forstå alle begreper og bakgrunnskunnskaper fra før; forfatteren har muligheten til å gjøre den nødvendige kompetansen for å forstå teksten tilgjengelig i teksten selv.<sup>18</sup> Oppsummerende vil teksten være kommuniserende for dem som innehar den samme kompetansen som den modelleseren forfatteren benyttet i utforming av teksten.

Tekster innen offentlig forvaltning kan sies å operere med to modellesere. Det er 1. *den ideelle modelleseren* og 2. *den anvendte modelleseren*. Vi kan opprette dette skillet fordi den ideelle modelleseren blir definert gjennom beslutninger forfatteren selv ikke er del av å fatte. Den anvendte modelleseren er et begrep vi kan bruke for å beskrive den leseren vi mener forfatteren har benyttet seg av i arbeidet med teksten. Anvendt modelleser er det som konvensjonelt omtales som modelleser. En jurist som skriver en tekst med tanke på at den skal kunne inngå i en rettssak vil gjerne først og fremst anvende ideen om juristen som modelleser.

Hva er den ideelle modelleseren? Forestillingen om den ideelle modelleser er et nyttig utgangspunkt for klarspråksarbeidet. *Ideell modelleser* skal forstås som en normgivende lesertype. Denne modelleseren er definert utenfor teksten, av andre enn tekstens forfatter. Å kommunisere med denne er et mål. Den ideelle modelleseren skal være nærmest mulig den reelle leseren. Avsenderen vet lite om den reelle leseren, men vi kan gjøre noen avgrensinger som kan fortelle noe om den ideelle modelleser.

Målsettingen i klarspråkspolitikken er som vi har sett at alle skal kunne lese og forstå dokumenter produsert i den offentlige forvaltningen. Den ideelle modelleser er *hvem som*

---

<sup>16</sup> Tønneson, Johan L. «Alt anna enn dikting?» i *Den flerstemmige sakprosaen, Nye tekstanalyser*, Johan L. Tønneson (red.), 2002, Fagbokforlaget. s. 18-21

<sup>17</sup> Ibid.

<sup>18</sup> Eco, *The Role of the Reader* s. 7-8

*helst, eller alle*. Spørsmålene som melder seg blir da; hvilke ressurser for meningsskaping kan den ideelle modelleser forventes å inneha?

En god måte å belyse disse spørsmålene er å gå empirisk til verks, og undersøke befolkningens leseferdigheter, slik som Lesesenteret ved Universitetet i Stavanger har gjort. Her har man funnet at en tredjedel av befolkningen har utilstrekkelige lese- og skrivekunnskaper i forhold til samfunnets krav.<sup>19</sup> Dette tilsier en ideell modelleser med stort behov for at nødvendig kompetanse gjøres tilgjengelig i teksten, samt skrevet i et klart og forståelig språk.

Ved å anvende den ideelle modelleseren som en norm for tekstutforming, kan man så vurdere samsvaret mellom denne og den anvendte modelleseren i analysen av en tekst. Svaret på om teksten lykkes i sin kommunikative oppgave gis ved å undersøke avstanden mellom den ideelle modelleseren og den for teksten anvendte modelleseren. Hvis avstanden er stor kan vi anta at teksten ikke lykkes, og omvendt kan vi anta at den lykkes hvis avstanden er minimal.

Det er flere utfordringer som knytter seg til arbeidet med å forfatte offentlige tekster; vår analyse begrenser seg til den kommunikative prosessen. Skjemaet vi tar for oss er ment å være anvendelig for alle. I hvilken grad skjemaet er i stand til å oppnå dette formålet er et spørsmål om kommunikasjonsevne, et spørsmål om samsvaret mellom ideell modelleser og anvendt modelleser.

---

<sup>19</sup> For mer detaljer om leseundersøkelsen, se del II



## Del II Tilnærming til et skjema

### Skjemaets formål

NAV's skjema *Avtale om underholdsbidrag til barn* (NAV 55-00.60) har som formål å la partene i en barnefordelingssak, det vil si foreldrene, på egen hånd inngå avtale om barnebidrag. Avtalen omfatter hvilke av partene som henholdsvis skal betale og motta bidrag, bidragets størrelse og hvorvidt beløpet skal indeksreguleres. Skjemaet legger opp til en overenskomst mellom foreldrene uten bistand fra NAV, hvilket også er et uttalt mål fra NAVs side: «[...] i de nye bidragsreglene som ble innført 1. oktober 2003 fikk partene full avtalefrihet vedrørende bidraget. Regelendringene har hatt som intensjon å få flere til å inngå private avtaler.»<sup>20</sup> «Det tas som utgangspunkt at det [...] ikke er nødvendig å trekke inn det offentlige dersom dere som foreldre kan komme fram til en avtale begge er tilfreds med.»<sup>21</sup>

NAV oppgir at det per juni 2008 var inngått offentlige avtaler vedrørende bidrag til 140 876 barn. Disse avtalene ble inngått mellom 101 797 bidragsmottakere og 94 371 bidragspliktige, og er en nedgang fra tidligere år.<sup>22</sup> Dette skyldes delvis den økende andelen privat inngåtte avtaler mellom foreldre. Det er nå kun i de tilfeller der en av partene ønsker det, at bidraget formidles gjennom Arbeids- og velferdsetatens Innkrevingsentral, og da ilegges partene et gebyr på 860 kroner hver. De privat inngåtte avtalene avlaster slik det offentlige støtteapparatet ved at bidraget arrangeres og betales direkte mellom partene, og ikke via Arbeids- og velferdsetaten. NAV er derfor formodentlig interessert i at flest mulig foreldre inngår slike private avtaler, og har som forutsetning at «[...] forsørging av barn er et privat anliggende, og det offentlige skal i minst mulig grad blandes inn.»<sup>23</sup>

Det er altså i NAVs interesse å la partene komme frem til en avtale seg imellom uten veiledning fra det offentlige, og de oppfordrer til dette. Dette forutsetter at det juridiske og praktiske ved avtalen er fremlagt slik at det er forståelig og gjennomførbart for partene. Informasjonen må være tilgjengelig og brukervennlig i en slik grad at foreldrene kan benytte seg av den, uavhengig av hva slags forutsetninger de har for å forstå juridisk språk og skjemaer fra det offentlige.

---

<sup>20</sup> NAV (29.8.2008): *Flere velger private avtaler*. <http://www.nav.no/91533.cms> Lest 29.10.2008.

<sup>21</sup> NAV (11.8.2006): *Bidragsregler. Fastsettelse av bidrag*. <http://www.nav.no/page?id=339> Lest 30.10.2008.

<sup>22</sup> NAV: *Flere velger private avtaler*.

<sup>23</sup> NAV (2008): *Gebyr - på hva og hvorfor*. <http://www.nav.no/page?id=835> Lest 30.10.2008.

Lesesenteret ved Universitetet i Stavanger gjennomførte i 2003 og 2006 undersøkelser der de tok for seg leseferdighetene til den voksne befolkningen i Norge.<sup>24</sup> Resultatene viser blant annet hvor stor del av befolkningen som kommer ut som svake lesere:

«I Norge fungerer 8 – 9 prosent av voksne i aldersgruppen 16 – 65 år på det som er definert som laveste nivå (nivå 1) på prosa- og dokumentskalaen. Rundt 24 prosent skårer på nivå 2. Til sammen er det dermed en tredjedel av den norske voksenbefolkningen som har en leseferdighet som av internasjonale eksperter er definert som utilstrekkelige i forhold til lesekravene i dagens arbeids- og hverdagsliv.»<sup>25</sup>

Disse tallene tydeliggjør hvor viktig det er å ta hensyn til forskjeller i leseferdigheter hos befolkningen. Den tredjedelen av voksne i Norge som skårer lavt på skalaen over leseferdigheter skal lese, forstå og fylle ut de samme skjemaene som de øvrige to tredjedelene. I tillegg til undersøkelsen gjort av Lesesenteret ved Universitetet i Stavanger har også Statens informasjonstjeneste gjennomført en undersøkelse der målet var å kartlegge folks forståelse av typiske ”forvaltningsord”.<sup>26</sup> Denne undersøkelsen viste at det er store sprik i folks ordforståelse, og at utdanning er viktig for folks ordforståelse.

## Metodisk avgrensning

Som nevnt i del en, er vårt utgangspunkt at klarspråk er mer enn bare å skrive et godt og klart språk. Klarspråksarbeidet starter før selve teksten blir skrevet. «[...] hensiktsbestemt og virkningsfull kommunikasjon»<sup>27</sup> er Jens E. Kjeldsens definisjon på retorikk, og NAVs siktemål i dette tilfellet. Dette forutsetter at man tar utgangspunkt i leserens forståelseshorisont, og tilpasser seg denne. Vi ser på *Avtale om underholdsbidrag til barn* med et retorisk perspektiv, fordi retorikken favner om alle deler av kommunikasjonssituasjonen, ikke bare selve tekstproduksjonen. Retorisk teori belyser dette konkret i begrepet *aptum*. Aptum betyr ”det som passer seg”, og det skilles mellom indre og ytre aptum. Først når alle delene står i et passende forhold til hverandre, kan ytringen bli vellykket. Det ytre aptum beskriver hvordan teksten må forholde seg passende til omstendighetene rundt. Ifølge Kjeldsen består det ytre aptum av de konkrete omstendighetene, avsender, saken,

---

<sup>24</sup> Hele undersøkelsen, samt oppsummeringen av hovedfunnene, ligger på Lesesenterets hjemmesider: <http://lesesenteret.uis.no/>

<sup>25</sup> Jostein Tollaksen (Sist oppdatert 4.10.2006.): *Sammendrag av hovedresultatene i ALL-undersøkelsen. Leseferdigheten i voksenbefolkningen*, [http://lesesenteret.uis.no/forskning/leseundersokelser/all/skjult\\_all/article1301-882.html](http://lesesenteret.uis.no/forskning/leseundersokelser/all/skjult_all/article1301-882.html) Lest 30.10.2008.

<sup>26</sup> Myking, J. og Utne, I. (2000): «Ordforståing og offentleg språkbruk» i *Språknytt 3/2000*, [http://sprakradet.no/nb-no/Toppmeny/Publikasjoner/Spraaknytt/Arkivet/Spraaknytt\\_2000/Spraaknytt\\_2000\\_3/Ordforstaaiing\\_og\\_offentleg\\_sp/](http://sprakradet.no/nb-no/Toppmeny/Publikasjoner/Spraaknytt/Arkivet/Spraaknytt_2000/Spraaknytt_2000_3/Ordforstaaiing_og_offentleg_sp/) Lest 20.11.2008

<sup>27</sup> Kjeldsen, J. E. (2006) [2004]: *Retorikk i vår tid. En innføring i moderne retorisk teori*, Spartacus Forlag, Oslo, s. 25.

uttrykksmåten og mottakeren.<sup>28</sup> Disse fem elementene må stå i riktig forhold til hverandre, og må alle virke sammen for at teksten skal oppnå sin hensikt. NAV er til for brukerne i Norge, derfor er det ekstra viktig at de tenker på mottakerperspektivet. Det indre aptum består av saken, innholdet, organiseringen, uttrykksmåten og presentasjonen. Saken skal passe med organiseringen, uttrykket med innholdet og så videre.<sup>29</sup> Denne teorien kan være med på å belyse hvor problemet ligger når det som skal være kommunikasjon i stedet blir monolog, fordi den ene part snakker innen en diskurs som ikke passer den andre.

## Disposisjon

Disposisjonen, måten man organiserer teksten på, skal gjøre budskapet klarere for leseren. Er innholdet i teksten vanskelig kan man for eksempel forenkle det ved å skrive punktvis, og bruke eksempler og forklaringsbokser.

Skjemaet består av to sider. Første side er selve skjemaet, mens den andre siden er en orientering til skjemaet. Skjemaet har overskriften *Avtale om underholdsbidrag for barn*. Dette står med store bokstaver over tre linjer. Til høyre for overskriften står det med mindre skrift over fem linjer:

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

Under overskriften står det «Vennligst les orienteringen på neste side». Ellers består skjemaet av fire tekstbokser hvor partene skal fylle ut informasjon: «1 Partene i avtalen og bidragets størrelse», «2 Andre bestemmelser i tilknytning til avtalen» «3 Bidragsmottakerens underskrift», og «4 Den bidragspliktiges underskrift». I den første tekstboksen skal partene skrive inn sine navn, samt navn på barna. Skjemaet har plass til at foreldrene kan skrive inn navn på seks barn. Nederst i del 1 er det satt opp to spørsmål som foreldrene skal krysse av «ja» eller «nei» på. Boks tre og fire er underskriftsbokser for henholdsvis bidragsmottaker og bidragspliktige.

Skjemaets andre side er orienteringen, noe som kommer fram av overskriften «Orientering i forbindelse med avtale om barnebidrag». Orienteringen består av seks deler, og er oppdelt i to kolonner: «1. Om avtalen», «2. Endring av avtale», «3. Innkreving og betaling av bidrag», «4. hvordan bidrag blir fastsatt av NAV lokalt», «5. Gebyr» og «6. Indeksregulering». De tre første delene dekker 2/3 av første kolonne, de to siste delene dekker

---

<sup>28</sup> Ibid.

<sup>29</sup> Ibid, 71-76.

1/3 av andre kolonne, og den største delen, del 4, dekker dermed ca. halve skjemaet. I den andre kolonnen er det satt opp tre kulepunkter. Den andre kolonnen er også noe kortere enn den første.

## Vurdering

Selve skjemaet er enkelt bygd opp, og det forutsettes ikke noe høyt nivå av tekstforståelse for å kunne fylle det ut, i og med at det er så lite tekst. Det formulert som en ”selvangivelse”; øverst i første del står det «Vi er enige om at», og leserne skal her fylle inn sine og sine barns personopplysninger. Før skjemaet er utfyllt, er det dermed NAV som er forfatteren, men pennen blir gitt videre til leserne, og de overtar forfatterinstans. NAV har satt opp en mal som partene bør følge, og de blir dermed presset inn i en tekst som NAV går ut ifra vil passe med deres syn på saken. Siden de sammen skal forfatte det endelige skjemaet, blir det forutsatt at de enes om opplysningene de fører inn.

Når vi skal vurdere disposisjonen i orienteringen, må vi ta høyde for at språket er komplisert, og vurderingene blir gjort ut ifra det. Orienteringen er som sagt utformet i én tekst, med seks underkapitler. Ved å ha en sammenhengende kompakt tekst, og i tillegg et vanskelig språk, blir teksten vanskelig å lese. Selv om teksten er delt opp i seks, fungerer ikke teksten kommunikativt, fordi delene ikke er plassert i en logisk rekkefølge.

Etter overskriften går orienteringen rett på sak, uten innledning. Den starter med å konstatere at «Foreldre kan inngå en avtale om barnebidrag.» Deretter følger «Det er ingen begrensning i avtalefriheten når det gjelder bidragets størrelse.» Selv om teksten er kort, burde vi få vite hva den skal si. Innledningen burde stå atskilt fra resten av teksten, og forklare kort hva orienteringen og skjemaet dreier seg om. Det vil gi leseren en rød tråd å støtte seg til, når han/hun leser.

I Sverige har regjeringskansellet gitt ut Myndigheternas skrivregler, en lengre utgivelse til hjelp for de som produserer tekster i det offentlige. Der presenteres tre viktige punkter i forbindelse med utformingen av teksten. Avsenderen bør:

«–lyfta fram viktigt innehåll i texten i sammanfattningar, rubriker och bilder,  
–göra texten aptitlig med hjälp av en luftig layout, bra styckeindelning m.m.,  
–göra bokstäverna och texten maximalt läsliga med hjälp av en bra typografi.»<sup>30</sup>

Dette er ikke råd som skal gjøre skjemaet finere å se på, men grep som forenkler lesingen av teksten. Vi finner kulepunkter ett sted i orienteringen, dette gjør informasjonen som skal

---

<sup>30</sup> Statsrådsberedningen i Sverige *Myndigheternas skrivregler* 6.opplag, Stockholm 2004, Lastet ned: 17.11.08, tilgjengelig som pdf på Regeringskansellet sine nettsider: <http://www.regeringen.se/sb/d/253/a/33329>, s. 86

formidles der enklere å oppfatte. Dette gjelder spesielt tekster der man må nevne mange forbehold, som man gjerne må når man skal forholde seg til lovverket.

## **Koherens**

*Koherensen* henger sammen med disposisjonen, men det dreier seg mer om å organisere setninger og ord slik at de forholder seg til hverandre logisk. Når det ett sted står «Foreldrene kan inngå avtale om barnebidrag.» og når setningen etter lyder «Det er ingen begrensing når det gjelder avtalefrihet om bidragets størrelse.» skal vi forstå hvorfor setning nummer to, kommer etter akkurat setning nummer en.

Skjemaet har overskriften *Avtale om underholdsbidrag til barn*. NAV har her valgt å bruke ordet underholdsbidrag, framfor det mer dagligdagse barnebidrag. Orienteringen derimot, heter *Orientering i forbindelse med avtale om barnebidrag*.

Rekkefølgen på punktene i skjemaet, er allerede beskrevet. Vi skal se nærmere på rekkefølgen og innholdet i punktene i orienteringen.

Punkt en heter «Om avtalen». Først får vi vite at foreldrene kan inngå avtale om barnebidrag, og at størrelsen ikke er begrenset. Deretter kommer en del om bidragsforskudd . Punkt to, har overskriften «Endring av avtale», der det står at NAV kan hjelpe foreldrene med eventuelle endringer dersom de ikke blir enige. Deretter følger en del om hva foreldrene må gjøre hvis NAV skal fastsette bidraget. Punkt tre heter «Innkrevning og betaling av bidrag». Der opplyses det at bidraget enten kan betales privat eller gjennom NAV. Hvis NAV skal gjøre det, må bidragsmottaker imidlertid fylle ut en søknadsblankett. Punkt fire, «Hvordan bidraget blir fastsatt av NAV lokalt», er det lengste punktet. Der ramses det opp en rekke tilfeller som må taes med i vurderingen når bidraget skal fastsettes. Dette punktet opptar halvparten av orienteringen. Punkt fem, «Gebyr» sier at partene kan bli pålagt gebyr i forbindelse med avtalen. Punkt seks, «Indeksregulering», sier at bidraget skal indeksreguleres 1. juli hvert år, og at dette vil annonseres i avisene (sic!) i midten av mai hvert år.

## **Vurdering**

Skjemaet bruker «Underholdsbidrag» i overskriften, mens det i orienteringen står «barnebidrag». Barnebidrag er et ord som er innarbeidet i den norske språkkulturen, og ikke trenger å forklares. Dette gjelder ikke underholdsbidrag. Underholdsbidrag er et ord som brukes i andre sammenhenger; det brukes også om bidrag som ikke dreier seg om bidrag til barn. Her ser vi at det er dårlig koherens mellom skjemaet og orienteringen. Det kan også nevnes at når man søker etter skjemaet på NAV sine hjemmesider, må man skrive ”underholdsbidrag” for å få frem riktig skjema, skriver man ”barnebidrag” finner man ingen

ting. I dette tilfellet hadde nok NAV vært tjent med å bruke det samme begrepet gjennom hele skjemaet. Det å være konsekvent med bruken av begreper er viktig for leserens forståelse av teksten.

Gangen i orienteringens tekst er vanskelig å få taket på fordi alle delene overlapper slik at inndelingen blir lite hensiktsmessig. Teksten forholder seg noe til overskriften, men fordi setningene er kompakte og hver setning formidler mye informasjon mister man lett oversikten. I del fire, «Hvordan bidraget blir fastsatt av NAV lokalt», finner vi setningen:

«Dersom den bidragspliktige mottar offentlig stønad der barnetillegg er en del av ytelsen, eller mottar militært forsørgingstillegg fra Forsvaret, skal bidraget, før samværsfradraget er trukket fra, aldri settes til et lavere beløp enn barnetillegget som mottas.»

I denne setningen er det fem leddsetninger. Når teksten preges av flere slike setninger blir det vanskelig å forstå innholdet. Man mister den ”røde tråden” en tekst bør inneholde, som viser vei gjennom lesningen.

Som nevnt i oppgavens første del, er en hensikt med skjemaet fra NAVs side at flere skal inngå private avtaler. For å bevisstgjøre brukerne, burde dette kommet langt tydeligere fram i orienteringen. Slik orienteringen fremstår, kan det være vanskelig å se at dette er et reelt alternativ. I stedet blir leseren bedt om å lese en mengde tekst hvor det er vanskelig å skille de to alternative løsningene. Dagens orientering åpner med «Foreldrene kan inngå avtale om barnebidrag». Videre kunne det for eksempel stått: «Foreldrene har to muligheter: A: Foreldrene kan inngå en privat avtale, og selv bestemme bidragets størrelse, eller B: Foreldrene kan velge å la NAV lokalt administrere avtalen». Ved å eksplisitt sette opp disse to mulige alternativene, synliggjøres det første alternativet. Orienteringens videre hensikt er å opplyse brukerne om hvilke plikter og rettigheter de har.

Orienteringen er først og fremst en samling av de plikter og rettigheter bidragsyter og bidragsmottaker har. Problemet er at den er for lite spesifikk til å være en samling av lovene, og at den er for vanskelig tilgjengelig til å være en generell orientering. Den henviser ikke direkte til barneloven, men ser ut til å være et substitutt som skal være godt nok for den informasjonen en måtte trenge. Dette er den ikke, da det er masse informasjon en trenger for å fylle ut skjemaet som en faktisk ikke kan finne i teksten, for eksempel blir det lansert begreper som ikke forklares. En kan da spørre seg hvorfor det ikke henvises mer direkte til barneloven. Dette gjøres kun ett sted i skjemaet med orientering. Det er også en mangel på henvisninger til annen relevant informasjon fra NAV, som andre skjemaer, kataloger og informasjonsbrosjyrer.

## Modelleser

Det er ikke bare avsenderperspektivet som er relevant i en tekstanalyse. NAVs intensjon med teksten er mindre viktig enn måten teksten oppfattes. Det er et skille mellom den konkrete lesningen hver skjemabruker foretar og den mottakerposisjonen, modelleseren, vi kan lese ut av den foreliggende teksten. Leserene av dette skjemaet er en sammensatt gruppe, og det er derfor vanskelig å si noe om hvilke kunnskaper leseren sitter inne med. Som nevnt i første del, kan tekster innen offentlig forvaltning sies å operere med to modellesere – den ideelle og den anvendte modelleseren. Den reelle leseren kan vanskelig kategoriseres, men en kan si at den leseren NAV søker å nå er bosatt i Norge, har barn, ikke bor sammen med den andre forelderen og ønsker å komme til en enighet med denne om bidragsordningen. Disse brukerne har vidt ulik bakgrunn og erfaringer, og det er ikke en enkel sak å skrive noe som skal favne så vidt. Det sier seg selv at det å skrive til ”alle” er en umulighet. Som tekstanalytikere er vår oppgave å finne ut hva slags anvendt modelleser NAV har lagt til grunn når de har utformet skjemaet, og hva slags krav til tekstforståelse den stiller.

## Beskrivelse

Skjemaets første side er systematisk, oversiktlig og uten spesielt stor bruk av forvaltningsord. Mye av teksten står i stikkordsform, og viser tydelig hvilken informasjon som skal fylles inn hvor. Skjemaet framstår som klart, særlig om man sammenlikner med orienteringen.

Orienteringen åpner slik:

”Foreldrene kan inngå avtale om barnebidrag. Det er ingen begrensninger i avtalefriheten når det gjelder bidragets størrelse. Dersom bidragsmottakeren får bidragsforskudd og partene har avtalt et bidrag som er lavere enn bidragsforskuddet, må partene være oppmerksom på at NAV lokalt kan ta saken opp av eget tiltak, og fastsette bidraget ut fra gjeldende regler. Årsaken til dette er at det offentlige skal søke å få refusjon for utlagt bidragsforskudd i bidraget fra den bidragspliktige”.

De to første setningene forklarer skjemaets hovedformål, den tredje introduserer en unntakssituasjon signalisert av subjunksjonen ”dersom”, mens den fjerde forklarer denne. Tredje setning er dominerende i avsnittet, både når det gjelder kompleksitet og størrelse. Dette innebærer at den mest sentrale informasjonen, det at foreldrene skal inngå private avtaler, ikke har den mest sentrale plassen i avsnittet.

Teksten introduserer løpende nye begreper uten at disse følges av en forklaring. I den tredje setningen blir det for eksempel lansert et nytt begrep, ”bidragsforskudd”, uten at dette blir forklart. En kan riktignok dedusere seg til hva dette er i den fjerde setningen, da det kommer fram at ”utlagt bidragsforskudd” er noe det offentlige kan søke å få refusjon for.

Lenger nede, i punkt 4 kommer vi igjen til begrepet ”bidragsforskudd”. Her står det:

«[...]dersom barnet har en egen årsinntekt som er høyere enn 30 ganger fullt bidragsforskudd, blir det tatt hensyn til dette når bidraget blir fastsatt. Er inntekten høyere enn 100 ganger fullt bidragsforskudd, blir barnet regnet som selvforsørget, og NAV lokalt kan ikke pålegge den bidragspliktige å betale avdrag.»

Hva ”bidragsforskudd” er, kommer altså ikke fram i teksten. For å finne denne definisjonen må man søke utenfor teksten selv; et søk på NAVs nettsider viser at fullt bidragsforskudd per 1. juli 2008 er på 1320 kr<sup>31</sup>.

Under punkt fire står det om hvordan bidrag blir fastsatt av NAV lokalt:

«Barnebidraget blir fastsatt ut fra hva det koster å forsørge barnet (underholdskostnaden). Utgiftene blir delt mellom foreldrene på bakgrunn av hvor store inntekter de har.»

Det generelle prinsippet slås fast, uten forklaring på hvordan det konkrete regnestykket vil se ut. Det blir kun opplyst om at utgiftene blir fordelt mellom foreldrene etter hvor høy inntekt de har. Underholdskostnaden nevnes, men det blir ikke oppgitt hvordan denne regnes ut. En mulig forklaring er at utregningen baserer seg på informasjon som bidragspliktige og bidragsmottaker skal ha utfylt i diverse andre skjemaer, slik det står i punkt to:

”Dersom det blir satt fram søknad om at NAV lokalt skal fastsette bidraget, må bidragsmottakeren fylle ut blankettene NAV 54-00.05 og NAV 54-00.15, mens den bidragspliktige må fylle ut blankettene NAV-54.08 og NAV 54-00.15.”

Det er imidlertid ingen henvisning i punkt fire tilbake til denne informasjonen i punkt to, eller noe i punkt to som peker fram mot punkt fire. I punkt fire står det videre: «Den bidragspliktiges del av disse utgiftene (bidraget) blir avrundet til nærmeste sjettedel av underholdskostnaden». Prinsippet er igjen det samme; det er det generelle forholdet som blir beskrevet, og leseren forventes å kunne sette opp regnestykket selv. NAV beskriver i orienteringen abstrakte størrelser, og siden hvert regnestykke er ulikt, er det opp til hver enkelt å finne ut av hvilke tall som skal byttes ut med hvilke ord.

## **To modellesere?**

Den anvendte modelleseren i selve skjemadelen er en leser som ikke behøver å ha spesielt høy tekstforståelse. Problemet er at det forutsettes en helt annen tekstforståelse for å lese orienteringen. En kan derfor si at skjemaet opererer med to forskjellige modellesere. Fordi

---

<sup>31</sup> NAV (2008): *Bidragsforskudd*, <http://www.nav.no/990.cms>  
Lest 13.11.2008.



unntakssituasjonene er mye mer komplekse enn utgangssituasjonen, blir unntakssituasjonene fremhevet heller enn formålet med at man skal kunne inngå private avtaler på bakgrunn av skjemaet. Dette er fordi teksten bærer preg av en juridisk stil med komplisert syntaks. Det er altså lagt til grunn en leser med høy grad av juridisk tekstforståelse. Med at det innføres mange begreper som ikke forklares, ekskluderer teksten en rekke lesere som ikke har disse juridiske termene som en del av sitt vokabular, og som derfor ikke vil forstå teksten.

Som eksemplifisert ovenfor, er det også dårlig indre sammenheng mellom de forskjellige punktene. I delen som omhandler hvordan bidraget fastsettes, blir det ikke gitt noen klar fremgangsmåte for dette, men leseren forventes å selv kunne gjøre abstrakte størrelser til konkrete tall. Alt dette gjør at orienteringen fordrer en mye høyere tekstforståelse enn det skjemaet gjør. Problemet er at det legges til grunn at leseren forstår orienteringen forut for utfylling av skjemaet. En leser som ikke er inneforstått med det som står i orienteringen burde heller ikke fylle ut og skrive under på skjemaet. Likevel kan vi anta dette skjer i realiteten.

## **Sammendrag – del II**

«- Vi skal legge til rette for at statlige virksomheter kan forbedre språket i sin kommunikasjon med innbyggerne, sier avdelingsdirektør Ingrid Bjørkum, prosjektansvarlig i DIFI.»<sup>32</sup> Dette står i en pressemelding som kom fra Direktoratet for Forvaltning og IKT 3. oktober 2008. Etter å ha sett på *Avtale om underholdsbidrag for barn* er det tydelig at et språkkurs ikke er den eneste løsningen det er behov for. Forfatterinstansen bak et skjema eller en orientering, bør legge mer vekt på å bruke disposisjonen til å gjøre teksten lettere, for eksempel ved å bruke kulepunkter, eller forklaringsbokser og eksempler. Samtidig bør det fokuseres mer på at skjemaet og orienteringen skal henge sammen som én tekst, og det bør være en logisk gang i teksten. Vanskelige begreper bør også forklares tydelig. Ut i fra disse observasjonene ser det ut som forfatteren av *Avtale om underholdsbidrag til barn* ikke har satt den ideelle modelleseren i fokus. Den anvendte modelleser i teksten kan for eksempel antas å være en jurist, en domstol eller trygderetten heller enn den ideelle modelleseren som er nærmere de menneskene som faktisk skal fylle ut skjemaet.

---

<sup>32</sup> Direktoratet for Forvaltning og IKT (03.10.2008): *Klart språk i staten*, <http://www.difi.no/enkel.aspx?m=42591&amid=2288687> Lest 06.12.2008.

## Del III Rutiner og anbefalinger

### Om rutiner og ambisjoner i NAV

Kjennskap til NAVs interne rutiner er en forutsetning for å lansere konstruktive endringsforslag.<sup>33</sup> NAVs erfaringer fra arbeidet med skjemaers utforming, og deres holdninger til dette arbeidet, vil danne et bakteppe for anbefalinger om hvordan NAV bør organisere arbeidet i fremtiden.

På bakgrunn av vedtak fattet i Stortinget eller retningslinjer utformet av et direktorat, oppstår det et behov for et nytt skjema eller oppdatering av et eksisterende. NAV har per i dag 699 blanketter og skjemaer (medregnet alle språk- og målformer som skjemaene er laget i). Alle skjemaer eksisterer i to målformer, en del finnes også på samisk. Språktjenestene som benyttes er utelukkende eksterne translatører, og det vil i 2009 inngås mellom 15-17 avtaler for å oversette sentrale skjemaer til andre språk. Det prioriteres å ha like god juridiske dekning i alle versjoner. Translatørene kvalitetssikres således faglig, idet det vektlegges om de har relevant erfaring innen det fagfeltet de skal oversette til/fra.

Oppdraget med det nye skjemaet oversendes fra det aktuelle fagkontoret, som står for arbeidet med å utarbeide spørsmålene og opplysningene i skjemaet og dets vedlagte orientering. Disse bestemmes på bakgrunn av hvilke opplysninger fagkontoret bedømmer som nødvendige for saken, og ordlyden avgjøres herav. Deretter oversendes tekstene Seksjon for informasjonstjenester, hvor tre personer utformer skjemaets oppsett og visuelle profil. Disse står ansvarlig for det endelige skjemaets utseende, mens fagkontorene står ansvarlig for innholdet. Hvert skjema har en eller flere juridisk ansvarlige fra det aktuelle fagkontoret. Fagkontorene består overveiende av jurister, og andre ansatte er fagpersonell på det aktuelle området (henholdsvis pensjon, jobb og arbeidsliv, levevilkår og sosiale tjenester og helsetjenester) eller personer med lang ansiennitet i NAV. Det er ikke egne språkfaglige ansatte.

Det skilles skarpt mellom form og innhold. Innhold er alt tekstlig som befinner seg i skjemaer og veiledninger. Innholdet «eies» av fagkontoret. Seksjon for informasjonstjenester tegner selve skjemaet og «eier» formen.<sup>34</sup> Selv om disse ofte kommer med forslag til endringer, så er det det aktuelle fagkontoret som godkjenner og leverer den endelige versjonen av innholdet til formgivning. Det er således den samme instans som utarbeider et

---

<sup>33</sup> Opplysningene i det følgende har fremkommet i intervju med Bjørn Trippestad Hassel, leder av NAVs seksjon for informasjonstjenester, og Monica Braaten, samme seksjon. Intervju gjennomført 19.11.08 på NAVs kontorer i Sannergt. 2, Oslo.

<sup>34</sup> Begrepet om eierskap var måten intervjuobjektene selv omtalte forholdet mellom innhold og form

første utkast og står for den endelige godkjenning av skjemaets og orienteringens innhold og ordlyd, etter flere runder mellom de ulike organene som er med i utarbeidelsen.

Det oppfattes generelt å være lite bevissthet rundt klarspråksarbeidet i NAVs avdelinger, eller klarspråksarbeid oppleves som vanskelig forenelig med juridisk metode og språk. Skjemaene skal kunne legges til grunn i rettssaker, og forstås således som et bindende juridisk dokument. Fattes det vedtak på bakgrunn av misforståelser eller juridiske ”hull” i et skjema, kan vedtaket ankes inn for Trygderetten.<sup>35</sup> Konsekvensen av dette er en prioritering der jussen innrømmes forrang for de språklige hensyn i utformingen av skjemaer og orienteringer. Eksempelvis vil det være av juridisk relevans hvorvidt ordlyden er «bør» eller «skal».

Dagens ordning for nettbaserte skjemaer oppleves ikke av Seksjon for informasjonstjenester som en endelig løsning. Skjemaet må fremdeles skrives ut og signeres for hånd, for så å oversendes det lokale NAV-kontoret. Dette er tungvint, og baserer seg i liten grad på de muligheter som ligger i nettmediet. De har imidlertid som en ekstra støtte for brukerne lagt inn en ekstra interaktiv veileder på ti skjemaer på nav.no. Dette er skjemaer de hadde fått mange henvendelser om, og som ble oppfattet som vanskelige. Den ekstra veilederen gir tilleggsopplysninger til det som står i selve skjemaet og orienteringen. Noen brosjyrer og annet informasjonsmateriell inneholder eksempler og regnestykker, for å illustrere fremgangsmåten for brukeren ved utfylling av skjemaer.

Ambisjonen for de nettbaserte skjemaene i NAV er slike som selv presenterer brukerens svaralternativer, basert på de tidligere i skjemaet gitte opplysninger. En ser muligens for seg en ordning med skjemaer som kan fylles ut direkte via internett, og som basert på den informasjonen brukeren oppgir, velger ut og fremstiller de relevante alternativer. NAV har i denne sammenheng en målsetting om at 80 % av de som oppsøker nav.no skal få de tilstrekkelige opplysninger der, og kun de resterende 20 % skal henvende seg til den andre delen av førstelinjetjenesten, de lokale NAV-kontorene.

### **Mål og menings forslag til interne rutiner i offentlige organer**

Språktjenesten for statsorgan ble opprettet i 2006 for å «bidra til at språket i og fra statsinstitusjoner blir så godt og klart som mulig», samt å «hjelp institusjonene med å få til en jevnere fordeling av nynorsk og bokmål»<sup>36</sup>, og er underlagt sekretariatet i Språkrådet. I evalueringsrapporten fra arbeidet slik det fortonte seg fra oktober 2006 til juli 2007 går det

---

<sup>35</sup> Trygderetten oppgir at over 95% av deres saker er fra NAV.

<http://www.trygderetten.no/portal/page/portal/TRYGDERETTEN/FORSIDEN> Lest 19.11.08

<sup>36</sup> <http://www.sprakradet.no/Tema/Sprakbruk-i-staten/Spraktjenesten-for-statsorganer/> Lest 5.12.2008

frem at det for de to målformene er ulike behov. I bokmålet har arbeidet med generell språkrøkt med klarspråksaspekt som brukervennlighet og språklig forbedring blitt vektlagt. For nynorskens del har det i langt større grad fortont seg som hjelp og støtte til rettskriving og oversetting mellom målformene. Nivået på tekster skrevet på nynorsk er langt dårligere enn de på bokmål, og Språktjenesten for statsorgans innsats har i den forbindelse vært av mer rettskrivningsmessig art. Spørsmålet om kvalitet og målform knyttes imidlertid an til hverandre, idet

«Språktenesta trur at ei forenkling av språket i bokmålstekstane kan vera med og gjera nynorsktekstane betre, nettopp fordi så mange nynorsktekstar synest å vera omsette frå bokmål. På den andre sida kan nynorsken vera eit viktig verktøy i arbeidet for å få til eit betre og klarare språk i bokmålstekstar. Slik sett er det ein tydeleg, gjensidig samanheng mellom det å arbeida med bokmåls- og nynorsktekstar.»<sup>37</sup>

*Mål og Meinig* fremmer konkrete forslag til interne rutiner for kontroll av tekster skrevet i offentlige etater, og da primært de tekstene som kommuniserer utad til brukerne. Det vektlegges å utarbeide en standard for å kontrollere språklig kvalitet:

«Dette kan skje ved at det blir ein uttalt ambisjon for alle offentlege organ at dei stadig skal leggja vinn på å skriva eit godt og korrekt språk, og at offisielle rettskrivings- og skrivereglar skal følgjast, dessutan dei lovheimla målbruksreglane.»

Det går frem at «her må ein særleg leggja vekt på å kontrollera at språket er formelt korrekt.»<sup>38</sup> Kontrollrutiner foreslås i form av årlige stikkprøver av tekster, og det anbefales å i samarbeid med Språktjenesten for statsorganer utarbeide «[...] tenlege testprogram for slike formål.»<sup>39</sup> Interne språkkontakter bør opprettes innen alle statsorganer. Disse skal stå for arbeidet med interne språkspørsmål. Det betones at «Målet må vera å få utvida slike ordningar og sett det heile meir i system.»<sup>40</sup>, men vektlegges likevel at «Det vil vera opp til kvart enkelt organ sjølv kor mykje tid desse kontaktane skal setja av til språkarbeid.»<sup>41</sup> Hvorvidt dette burde befestes i et formelt regelverk, skal vurderes etterhvert.

Arbeidet vil videre omfatte et nettverk av eksterne språk- og oversetterkonsulenter. Det går her frem at «[...] språktenesta i regi av Språkrådet skal vera ein sentral aktør i det språklege kvalitetsarbeidet i staten.»<sup>42</sup> Språkrådet avholder kompetanseprøver og sertifiserer kvalitetssikrede konsulenter, som deretter kan anbefales i språkarbeid i statlige organer. Også

---

<sup>37</sup> *St.mld. nr. 35 (2007-2008) Mål og meinig. Ein heilskapleg norsk språkpolitikk*, kap. 8.6.4

<sup>38</sup> Ibid.

<sup>39</sup> Ibid.

<sup>40</sup> Ibid.

<sup>41</sup> Ibid.

<sup>42</sup> Ibid.

her «vil [det] særleg vera aktuelt når det er behov for hjelp til språkvask og til omsetjing frå bokmål til nynorsk.»<sup>43</sup> Arbeidet med lovtekster og forskrifter utpekes som viktig, idet det «[...] også her [er] om å gjera at den språklege utforminga er slik at forskriftene er forståelege for dei som er avhengige av å setja seg inn i dei.»<sup>44</sup> Oppsummert prioriteres det å utarbeide rutiner for å sikre korrekt språk på begge målformer fremfor den overordnede språklige kvaliteten til tekster.

### **Retorikksynet i *Mål og mening***

Det kan her være av viktighet å klargjøre hvordan *Mål og Mening* tar opp og behandler retorikk. I en videre betydning kan dette sees på som et uttrykk for hvilket språksyn som legges til grunn for stortingsmeldingen, og herigjennom hvilken viktighet de tillegger språklig korrekthet og kvalitet. Dermed lar det seg gjøre å formulere rutiner som tar inn over seg de retoriske og publikumsmessige aspektene ved kommunikative ytringer, i tillegg de grammatisk korrekte.

Begrepet retorikk opptrer tre ganger i *Mål og Mening*:

- I kap. 8.5.1.2 *Talespråk og talekunst*: «Spørsmålet kan likevel stillast om vi i dag legg stor nok vekt på å dyrka talekunst og retoriske evner.»<sup>45</sup>
- I kap.6.2.2 *Talespråket*: «Det kan vera grunn til å streka under at vid aksept for dialektbruk og eit standardisert talemål med regionalt preg ikkje står i motsetnad til det å framelska og oppmuntra dei retoriske og stilistiske evnene hos språkbrukarane.»<sup>46</sup>
- I kap. 7.1.1 *Verdien av språkleg og kulturelt mangfald*: «Sett på spissen kan tanken formulerast i det retoriske spørsmålet [...]?»<sup>47</sup>

Denne bruken legger for dagen en forståelse av retorikk som reduserer den til *elocutio*-perspektivet, den språklige fremtoningen. Dette er en oppfatning som utelater de kommunikasjonsteoretiske aspektene ved den, og innskrenker den til å gjelde budskapets form og ordlyd. Ved å sette likhetstegn mellom retorikk og stilistisk utforming, begrenses mulighetene til å undersøke språkets muligheter for forståelse i et videre perspektiv. Hensiktsmessig språkbruk og språkrøkt forstås da som noe annet enn retorikk, og dennes innsikter utelates. Aspekter ved *Mål og Mening* indikerer et språksyn som angir at gjennom

---

<sup>43</sup> Ibid.

<sup>44</sup> Ibid.

<sup>45</sup> Ibid. kap. 8.5

<sup>46</sup> Ibid. kap 6.2.2

<sup>47</sup> Ibid. kap. 7.1.1

korrekt og velformet språk alene vil kommunikasjonens formålstjenlighet økes. Idet språket ”renses” for fagterminologi og uklare uttrykk, gjøres det klarere og mer brukervennlig. Dette utelater imidlertid bevisstheten om mottakeren i kommunikasjonsprosessen utelates.

Retorikk kan alternativt forstås som læren om formålstjenlig kommunikasjon. I dette ligger det en bevissthet om mottakeren av en ytring som medbestemmende for ytringens utforming. Herav følger det at avsender av en ytring tar hensyn til mottakernes motivasjoner og kompetansenivå i utarbeidelsen av denne. Modelleserbegrepet tar dette inn over seg, og bruker forestillingen og kunnskapen om leseren aktivt.

### **Forslag til interne rutiner i offentlige organer**

Ved å ta i bruk de retoriske forståelsene av språk som mottaker- og situasjonsavhengig, lar det seg gjøre å utarbeide tekster som i større grad tar hensyn til, og ventelig også forstås av, leserne. Som vist ovenfor, vil en slik tilnærming kunne tydeliggjøre leserens perspektiv, kompetanser og motiver for avsenderen. Dette bedrer betingelsene for en mer vellykket kommunikasjon. Aptum-modellen, der utenforliggende aspekter i kontekst sees i sammenheng med intern oppbygging og utforming, bidrar til dette. I Sverige tilbyr Språkrådet en ”klarspråkstest” for rapporter og vedtak, som skal kvalitetssikre tekstens tydelighet og lesernes mulighet for korrekt forståelse av den. Ved å svare på spørsmål om og beskrive ens egne tekster feller den en ”dom” i ulike aspekter ved tekstens tydelighet, som «tonen i teksten», «disposisjonen» og «meningene». Det tilbys i tillegg en spørrefunksjon på nett, publikasjoner om klarspråk og rapporter om bruk. Vi foreslår på bakgrunn av våre funn i arbeidet med klarspråk og den foreliggende analysen disse endringene:

- La Språktjenesten for statsorganers virkeområde og kompetanse også omfatte mer inngående rådgivning i kommunikasjonsforståelse og retorisk tekstvitenskap.
- Å la Språktjenesten for statsorganers foreslått utarbeidede testprogram for offentlige organers tekster omfatte tekstens budskaps- og leserbevissthet i tillegg til å kvalitetssikre den språklige korrektheten.
- Utarbeide grundige innføringer i hva og hvordan klarspråksarbeidet arter seg i det faktiske arbeidet med tekster. Det retoriske perspektivet må fremkomme tydeligere enn det later til å gjøre i *Mål og mening*.

- Interne kontrollrutiner for å avdekke mangler og feil i tekster må også gjelde det utvidede klarspråksperspektivet, hvilket også innebærer et styrket fokus på disposisjon, koherens og leserbevissthet.
- Utarbeide en *retorisk håndbok* til støtte i arbeidet med tekstskriving, som forklarer og illustrerer de retoriske aspektene ved klarspråksarbeidet.
- La statens nye kommunikasjonspolitikk tydelig innarbeide perspektiver og bevisstheter om lesernes rolle i utarbeidelsen av tekster fra og i det offentlige.
- Henvise til Språktjenesten for statsorganers tilbud og den retoriske håndboken i det daglige arbeidet med utarbeidelse av tekster.

## Litteraturliste

- Direktoratet for Forvaltning og IKT *Klart språk i staten*  
<http://www.difi.no/enkel.aspx?m=42591&amid=2288687> (Publisert 03.10.08) (Lest 06.12.08)
- Eco, Umberto, *The Role of the Reader*, 1979, Indiana University Press
- Hassel, Bjørn Trippestad og Braaten, Monica, intervju gjennomført 19.11.08 på NAVs kontorer i Sannergt. 2, Oslo.
- Kjeldsen, Jens E. (2006) [2004]: *Retorikk i vår tid. En innføring i moderne retorisk teori*, Spartacus Forlag, Oslo
- Kultur- og kirke departementet, *St.mld. nr. 35 (2007-2008) Mål og mening. Ein heilskapleg norsk språkpolitikk*,
- Myking, J. og Utne, I. (2000): «Ordforståing og offentleg språkbruk» i *Språknytt* 3/2000, [http://sprakradet.no/nb-no/Toppmeny/Publikasjoner/Spraaknytt/Arkivet/Spraaknytt\\_2000/Spraaknytt\\_2000\\_3/Ordforstaainng\\_og\\_offentleg\\_sp/](http://sprakradet.no/nb-no/Toppmeny/Publikasjoner/Spraaknytt/Arkivet/Spraaknytt_2000/Spraaknytt_2000_3/Ordforstaainng_og_offentleg_sp/)
- NAV (2008): *Bidragforskudd* <http://www.nav.no/990.cms> Lest 13.11.2008.
- NAV (11.8.2006): *Bidragsregler. Fastsettelse av bidrag*.
- NAV <http://www.nav.no/page?id=339> Lest 30.10.2008.
- NAV (29.8.2008): *Flere velger private avtaler*. <http://www.nav.no/91533.cms> Lest 29.10.2008
- NAV (2008): *Gebyr - på hva og hvorfor*. <http://www.nav.no/page?id=835> Lest 30.10.2008.
- <http://www.sprakradet.no/Tema/Sprakbruk-i-staten/Spraktjenesten-for-statsorganer/> Lest 5.12.2008
- Statsrådsberedningen i Sverige *Myndigheternas skrivregler* 6.opplag, Stockholm 2004, Lastet ned: 17.11.08, tilgjengelig som pdf på Regeringskanseliet sine nettsider: <http://www.regeringen.se/sb/d/253/a/33329>
- Språkrådet. *Norsk i hundre! Norsk som nasjonalspråk i globaliseringens tidsalder. Et forslag til strategi*. 2005.
- Tollaksen, Jostein (Sist oppdatert 4.10.2006.): *Sammendrag av hovedresultatene i ALL-undersøkelsen. Leseferdigheten i voksenbefolkningen*, [http://lesesenteret.uis.no/forskning/leseundersokelser/all/skjult\\_all/article1301882.html](http://lesesenteret.uis.no/forskning/leseundersokelser/all/skjult_all/article1301882.html) Lest 30.10.2008.
- <http://www.trygderetten.no/portal/page/portal/TRYGDERETTEN/FORSIDEN> Lest 19.11.08
- Tønneson, Johan L. «Alt anna enn dikting?» i *Den flerstemmige sakprosaen, Nye tekstanalyser*, Johan L. Tønneson (red.), 2002, Fagbokforlaget