Klart språk i Norden

Titel: En vegg av tekst

Forfatter: Iris Furu

Kilde: Klart språk i Norden, 2014, s. 37-40

URL: http://ojs.statsbiblioteket.dk/index.php/ksn/issue/archive



© 2014 Författarna och Nätverket för språknämnderna i Norden

Betingelser for brug af denne artikel

Denne artikel er omfattet af ophavsretsloven, og der må citeres fra den. Følgende betingelser skal dog være opfyldt:

- Citatet skal være i overensstemmelse med „god skik“
- Der må kun citeres „i det omfang, som betinges af formålet“
- Ophavsmanden til teksten skal krediteres, og kilden skal angives, jf. ovenstående bibliografiske oplysninger.

Iris Furu
En vegg av tekst

I Norge har vi mange og gode rettigheter når vi venter barn: Som medlemmer i den norske folketrygdordningen kan vi søke om foreldrepenger eller engangsstønad fra NAV, den norske arbeids- og velferdsforvaltningen. Jeg leverte min masteroppgave i retorikk og språklig kommunikasjon ved Universitetet i Oslo i 2011. Oppgaven het En vegg av tekst, og i den undersøkte jeg det skjemaet vi fyller ut når vi skal fremme krav om disse ytelsene. Det er nå erstattet av et annet skjema med ny oppbygning, men var den gang et felles skjema for fødsel og adopsjon, foreldrepenger og engangsstønad. Det var dermed en sammenfatning av fire ulike ytelser, som skulle brukes av både mødre og fedre. Skjemaet het *Krav om ytelse for fødsel og adopsjon* (NAV 14-05.05), og ble fylt ut over 62 000 ganger i året (tall fra 2009). Det var med andre ord et skjema mange fikk et forhold til!

Temaet for min undersøkelse var hvordan NAVs brukere forholdt seg til dette skjemaet, og hva de syntes om informasjonen de ble forelagt. Sammen med skjemaet fulgte nemlig en veiledningsdel som det var meningen at man skulle bruke aktivt i arbeidet med utfyllingen. I tillegg fantes det mye relevant informasjon på nettsidene til NAV.

Skjemaet favnet bredt blant NAVs brukere: Skjemaet var ikke knyttet opp mot brukergrupper som avgrenses ved for eksempel sykdom eller arbeidsledighet. Det eneste de som fyller ut skjemaet har til felles i denne sammenhengen, er at de venter eller nettopp har fått barn. Lesergruppen er med andre ord svært sammensatt, samtidig som skjemaet må fungere for alle. Det er den eneste måten å søke om disse ytelsene på, så for å få pengene du har krav på, må du først klare å fylle ut skjemaet.

Jeg var interessert i å finne ut to ting: Hva, hvis noe, var det som var vanskelig med å fylle ut skjemaet? Og hvorfor var det vanskelig? For å finne et godt svar på disse spørsmålene, stilte jeg dem videre til de som har erfaring med å jobbe med tekstene – NAV selv, og brukerne deres. Jeg intervjuet 11 leserinformanter som fylte

ut skjemaet. I tillegg intervjuet jeg fagansvarlige og informasjonsarbeidere i NAV, som hadde utarbeidet skjemaet og informasjonstekstene man leser i forbindelse med utfyllingen.

Funksjon som kvalitet

Skjemaer inngår i en kategori av tekster vi kan kalle *funksjonell sakprosa*. Det er spesielle tekster, fordi de stort sett aldri synes. De er overalt, og vi ser dem hele tiden, men de slår oss ofte ikke som tekster – i den forstand. Tenk bare på matoppskriften, valgbrosjyren og netteksten. De leses og brukes på en annen og mer konkret måte enn annen sakprosa, som essayet eller debattboken. Det de har til felles er forventningen om at de er direkte ytringer om virkeligheten, og at de skal lære oss å betrakte og behandle virkeligheten på et nivå vi ikke var kjent med fra før.

Skjematekster er en egen undersjanger i denne floraen av slik bruksrettet sakprosa. Tekstens funksjon er sentral for bruken av den, og offentlige skjemaer er ikke tekster som leses for sin språklige egenart eller som underholdningslitteratur: Det kan i alle fall ikke sies å være deres antatt primære bruksmåte. Det skrives om et forhold i verden som leseren nettopp gjennom lesingen skal gjøres oppmerksom på og i stand til å betrakte og behandle på en ny måte. Litteraturen skal anvendes, og lesingen skal overføres til praksis. Informasjonstekster og skjemaer er slik nyttige og verdifulle nettopp ved å være i bruk. De skal først og fremst *fungere*. Derfor er leserne også opptatt av å få svar på sine innledende og avledte spørsmål til sakskomplekset tekstene tar opp – verken mer eller mindre.

Utelatte som lesere

Det følte ikke mine informanter at de fikk hjelp til. Informasjonstekstene som fulgte med skjemaet var primært redegjørelser for regelverket som lå til grunn for ytelsene. Det innebar at de var skrevet i et språk preget av tungt juridisk sjargong, med lange setninger, innskutte forbehold og fagbegreper de ikke kunne. Her er et eksempel, som viser beregningen av fedrekvoten for far:

> Hvis barnet er født 1. juli eller senere eller dato for omsorgsovertakelsen ved adopsjon er 1. juli eller senere er 10 uker av stønadsperioden forbeholdt far når begge foreldrene har opptjent rett til foreldrepenger og mor har arbeidet minst 50 % stilling i opptjeningstiden.

«Du ser at den setningen er bygd opp av masse klausuler», sukket en av mine informanter da han ble intervjuet. Han slet med å bruke informasjonstekstene i arbeidet med utfyllingen av skjemaet, fordi han ikke fikk noen introduksjoner, forklaringer

eller eksempler. Han ble i stedet overlatt til å orientere seg i et regelverk han ikke visste hvordan han skulle lese, fordi han ikke forstod hvilke deler av det som gjaldt ham.

Det stilles en rekke krav til informasjon fra NAV, som igjen reguleres av føringer for offentlig kommunikasjon i Norge. De mest overordnede kravene følger av den norske offentlighetsloven og forvaltningsloven, som regulerer innbyggernes rett til innsyn og veiledning i saksdokumenter. Veiledningsplikten i forvaltningsloven sikrer innbyggernes rett til å bli orientert om sine plikter og rettigheter i konkrete forhold uavhengig av om det pågår en sak. Målloven virker også direkte inn på statlig språkføring. I tillegg var det en intern føring i NAV at informasjonstekster ikke skulle overstige én A4-side i lengde. De ansatte i NAV som skrev tekstene og utformet skjemaet jeg undersøkte, var opptatt av at informasjon skulle være forståelig, og de tilrettela all tekst for leserne så langt det lot seg gjøre. For NAV var det likevel avgjørende å opprettholde et faglig og juridisk presisjonsnivå, slik at tekstene ikke ga feilaktig eller mangelfull informasjon i noen sammenhenger. Resultatet av disse hensynene var at det ofte ikke var plass til å komme med klargjørende eksempler og forklaringer etter at det var redegjort for hele regelverket.

I praksis var de som skrev tekster for NAV nødt til å vekte hensynene til sak og prinsippper for klart språk mot hverandre. Det betyr at tekstene først og fremst ble utarbeidet for å oppfylle føringene og kravene som stilles til NAV i formidlingen av informasjon. Først deretter hadde de anledning til å ta hensyn til klart språk og leservennlighet. Effekten dette fikk på brukerne deres var tydelig. Mine informanter ble frustrerte over å ikke forstå tekstene, irriterte over å ikke få svar på spørsmålene sine, forvirret over å ikke finne begreper de trodde var relevante, og demotiverte av å ikke klare arbeidet med utfyllingen. De mente at NAV ikke hadde tenkt på dem i stor nok grad når tekstene skulle skrives, og de følte seg derfor utelatte som lesere av tekstene.

De fleste av dem oppga at de måtte ha kontaktet NAV for å klare å fylle ut skjemaet, fordi tekstene NAV tilbød ikke gjorde brukerne selvhjulpne i arbeidet. Alternativet var å bruke andre og mer uformelle informasjonskanaler, som venners erfaringer, Google-søk og diverse foreldresider på nettet. NAV gjorde på sin side sitt beste for å veilede alle brukerne sine gjennom tekster i skjemaet og på sitt eget nettsted, men mente at det viktigste var at de juridiske og faglige hensynene bak tekstene ble ivaretatt. Et annet spørsmål jeg stilte i oppgaven var derfor: Hvordan kan disse ønskene og kravene kombineres?

Ta leserne på alvor

Informantene mine var veldig klare i sin oppfatning av hva som ville gjort arbeidet med utfyllingen av skjemaet lettere for dem: De var kun interesserte i å forholde seg til informasjon som var relevant for deres konkrete livssituasjoner, og de ville derfor

ha mulighet til å sortere bort irrelevant informasjon fra tekstene. Slik skjemaet var lagt opp da de fylte det ut, var det ikke mulig. Det var heller ikke lett å finne ut hvilke deler av regelverket som angikk dem som enkeltpersoner, fordi NAV ikke klarte å formidle dette til de leserne som ikke satt med bakgrunnsinformasjon om ytelsene fra før. Informantene mente på sin side at de ikke ble gitt muligheten til det gjennom de tilgjengelige tekstene, nettopp fordi de ikke ble forklart og opplært i det regelverket tekstene beskriver. Forståelsen for saken forsvant for en stor del i redegjørelsen av den, og selv om all informasjonen i tekstene var korrekt og relevant, var den altså likevel ikke brukbar for brukerne.

Informantene mine hadde derfor ett, unisont hovedønske til NAV: De måtte ta på alvor at de fleste som leser informasjonstekstene deres, ikke er kjent med fagområdet før de begynner å lese i skjematekstene eller på NAVs hjemmesider. Når skjemaet deretter skulle fylles ut på bakgrunn av opplysningene fra disse informasjonstekstene, er det avgjørende at man har klart å forstå dem. Som bruker skal man selv omsette regelverket om ytelser ved fødsel og adopsjon i praksis gjennom utfyllingen av skjemaet, og da må man få svar på de spørsmålene man har innledningsvis, og de som dukker opp underveis. Hvis ikke har både teksten og kommunikasjonen sviktet.