


# Klart språk i Norden

Titel:	Fra ord til handling	
Forfatter:	Av Sissel Mossing, informasjonsrådgiver i Kommunal- og regionaldepartementet	
Kilde:	Klart språk i Norden, 2005, s. 100-108	
URL:	<a href="http://ojs.statsbiblioteket.dk/index.php/ksn/issue/archive">http://ojs.statsbiblioteket.dk/index.php/ksn/issue/archive</a>	

© Netværket for sprognævnene 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.

## **Fra ord til handling**

Av Sissel Mossing, informasjonsrådgiver i Kommunal- og regionaldepartementet

Fra vanskelig språk til lett forståelig kan det være en lang vei å gå. Det har vi fått erfare når vi har utviklet et offentlig nettsted for barn og ungdom om flyktninger og innvandring: Barnas og ungdommens innvandringsportal, BIP.

Tidligere har jeg blant annet vært lærer i barne- og ungdomsskolen og jobbet som flyktningkonsulent. Språket har alltid vært sentralt, både som lærer og flyktningkonsulent. Som lærer er det naturlig å bruke et språk som barna forstår. Det var i arbeidet med asylsøkere og flyktninger at jeg virkelig ble bevisst på hvor vanskelig det offentlige språket var. Fikk flyktninger et svar fra for eksempel et sosialkontor, så var det nesten umulig for meg (som snakker norsk) å forstå budskapet i brevet. Jeg ble mer og mer oppmerksom på hvor lite tilgjengelig det offentlige språket ofte var og er.

Som informasjonsmedarbeider i Kommunal- og regionaldepartementet er arbeidsoppgavene mine hovedsakelig å sørge for at den politiske ledelsen er mest mulig i media, språkvaske, skrive enkelt, arrangere pressekonferanser og presseseminarer. Språk og kommunikasjon er en naturlig del av hverdagen min. Når i tillegg vår norske innvandringsminister og Høyreleder Erna Solberg er "min" statsråd, så generer også det en del pressekontakt. (Hun kom som nr. 4 på en liste over dem som flest ganger ble omtalt i media uka før det nordiske språkseminaret på Kongsberg i november 2004. Foran henne var de amerikanske presidentkandidatene Bush og Kerry, og treneren av det norske landslaget i fotball, Åge Hareide.) Erna Solberg er en dame med et klart språk og et klart budskap, hun er bevisst hva hun sier, og få er i tvil om hva hun mener og står for.

## **Innvandrings-informasjon**

Kommunal og regionaldepartementet er et departement som dekker mange områder, alt fra kommuneøkonomi, bolig og bygg, valg, både kommune- og stortingsvalg og sametingsvalg, til asyl- og innvandringspolitikken, som er mitt arbeidsfelt. Det er et krevende, men veldig interessant område. Det er et område som mange i Norges land har meninger om, men det er et fagfelt som inneholder mange lover, en mengde forskrifter, og selvfølgelig ord og uttrykk som ikke alltid er like lett å forstå. Som eksempel kan nevnes forskjellen på flyktning og

asylsøker, oppholdstillatelse og arbeidstillatelse, hva er integrering, hva er utlendingsloven, hvorfor kommer de hit, osv.

Når det gjelder lover og forskrifter, stortingsmeldinger og andre stortingsdokumenter, aktuelle opplysninger osv., finnes dette på våre internettsider. På nettstedet vårt [www.krd.dep.no](http://www.krd.dep.no) legger vi ut alt som er aktuelt for vårt departement. Dette nettstedet er en del av ODIN, som er et felles nettsted for både departementer og regjering. Her er alle departementene samlet under samme struktur og har som mål å være en offentlig informasjonskanal. Vi jobber med språket og prøver å få stoffet så lett tilgjengelig som mulig. Kanskje er det ikke alltid like lett å forstå for en menig mann eller kvinne, men hensikten er god. Det er et nettsted som vi har lagt mye arbeid i. Språket er ikke alltid like lettlest, men det er ikke alt vi som informasjonsrådgivere har muligheten til å påvirke. Vi gjør så godt vi kan. Vi forsøker å motivere juristene til å uttrykke seg enkelt og klart, det er ikke lett! Selvfølgelig er nettstedet vårt tilpasset voksne lesere som nok har en viss interesse for stoffet. Kommuneansatte og journalister er de største brukergruppene. Om de alltid forstår det som er å lese på nettstedet, er ikke alltid like sikkert. Det er noe som nok statsråden vår, Erna Solberg, også har erfart. Ofte må hun drive voksenopplæring når det gjelder forskjellige begrep på innvandringsfeltet.

Dette som et bakteppe for hva som skjedde høsten 2003:

Statsråden hadde hørt om en gutt i en barnehage som spurte hvem kommunen var. Lekeapparatene skulle rives, og det var ikke særlig populært. ”Skurken” var altså kommunen, men hvem var denne kommunen? Ikke lett å svare på, men det førte til at statsråden fikk ideen om en internettportal på asyl- og innvandringsfeltet tilpasset barn og ungdom – og så lett forståelig at også journalistene kunne bruke den, sa hun!

Dermed fikk Informasjonsenheten (mitt arbeidssted) ballen fra statsråden, og vi måtte sette i gang.

### **Tilpasset barn og ungdom**

Oppdraget og målet var ganske greit: Vi skulle lage en internettportal som skulle bidra til å øke kunnskapen om asyl, flyktning, innvandring og integrering, tilpasset barn og ungdom.

Målgruppen var ikke vanskelig å definere:

- Skoleelever som ønsker å bruke portalen i oppgave- og undervisningssammenheng
- Lærere som ønsker støtte i undervisningen i samfunnsfag
- Journalister som skal få en grei innføring i fagområdene
- Allmennheten i bredere forstand for å få basiskunnskaper på områdene.

Så langt var alt greit. Men hva skulle vi gjøre videre?

Skulle vi lage en lenkesamling, hjelper det? Blir det noe enklere språk av det?

Skulle vi legge inn noen forståelige forklaringer på de vanskelige ordene og uttrykkene som vi bruker? Legge dem inn på våre sider med enkle forklaringer – det holder ikke. Eller skulle vi lage en OSS-liste over ofte stilte spørsmål? Det var ikke det statsråden ville ha.

### **Fakta og historier**

Etter flere diskusjoner internt i informasjonsenheten og samtaler med politisk ledelse ble det enighet om at portalen skulle inneholde:

- Fakta om asyl, innvandring og integrering i Norge, herunder hvilke internasjonale konvensjoner og avtaler Norge har forpliktet seg på (vanskelige uttrykk)
- Oversikt over utlendingsforvaltningens oppbygging
- To historier som beskriver søker-saksgangen
- Oversikt over hvor leseren/brukeren kan finne mer informasjon/lenker til aktuelle informasjonsbanker på Internett (departementet, Utlendingsdirektoratet, osv.)
- Oversikt over aktuelle organisasjoner som arbeider på saksområdene (Flyktningerådet, Norsk organisasjon for asylsøkere osv.)

Det ble nedsatt en arbeidsgruppe med representanter fra:

- Innvandringsavdelingen i departementet
- Læringssenteret, Oslo
- Utlendingsdirektoratet
- En ev. to skoleklasser som kan teste ut siden
- Informasjonsenheten i departementet, ved meg, som leder av gruppen

Og en fremdriftsplan ble skissert:

- Januar 2004: Skisse til opplegg utarbeides

- 2. februar 2004: Prosjektleder starter opp arbeidet
- April/mai 2004: Ferdiggjøring av portalen og presentasjon av den, foretatt av kommunalministeren

### **Prosjektleder**

På dette tidspunktet gikk vi ut fra at portalen skulle ligge på departementets internettsider under det statlige fellesnettet ODIN og at det ikke trengtes spesielle midler til utvikling av det nye nettstedet. Vi skulle bruke publiseringsverktøyet til ODIN – billig og greit, det vil si gratis.

Men vi oppdaget snart at dette ikke gikk. I tillegg var arbeidskapasiteten på avdelingen vår allerede nokså fullbooket. Informasjonsenheten ansatte derfor en prosjektleder for tre måneder for overhodet å komme i gang med arbeidet.

Etter en gjennomgang av ODINs tekniske plattform kom vi fram til at denne satte en del begrensninger når det gjelder grafisk utforming og presentasjon. Disse begrensningene gjorde at målgruppene var vanskelig å nå fram til.

Det ble også gjort en del undersøkelser om hva ungdom var interessert i og hvilke virkemidler som måtte tas i bruk, både interaktivitet og multimedia.

Ungdom i denne alderen setter høye krav til teknologien, men gir fort opp hvis de ikke finner fram. Det finnes solid forskning innenfor brukervennlighet på Internett som viser at brukervennlighet og tilgjengelighet ikke er det samme for barn som for voksne. Det framgår blant annet at:

- Barn og unge liker animasjoner og lyder samt hvordan ulike elementer på en side oppfører seg når de klikkes på eller berøres av musepeker.
- Barn og unge liker sterke farger og spreke fargekombinasjoner.
- Barn og unge liker bruk av mange og fargerike ikoner.
- Det er viktig med et fengende design – gjerne med 3D-grafikk.
- Barn og ungdom liker å lære gjennom problemløsning. Dette taler for interaktive løsninger som f.eks en quiz.
- De lærer bedre ved å få kunnskap gjennom kombinasjoner av tekst, lyd og visualisering.

## **Farvel til Odin**

Vi kom derfor fram til at regjeringsnettstedet ODIN hadde et rammeverk som var lite egnet til å nå målgruppen, da preferansene nevnt ovenfor ikke er mulig å forene med ODIN. ODIN har et strengt rammeverk på grunn av oppfølging av de tilgjengelighetskravene som stilles til statlige nettsider. Disse tilgjengelighetskravene er blant annet:

- Tilgjengelighet for svaksynte og blinde – blinde benytter leselist
- Nettsidene skal vises likt i ulike typer nettlesere

Flashteknologi og skript, som styrer animasjoner og interaktivitet, er heller ikke tillatt i ODIN. Vi mente at det var mulig å finne en løsning som appellerte til målgruppen vår samtidig som kravet til tilgjengelighet blir ivaretatt i høyest mulige grad. Dette ved at vi for eksempel så bort fra helt marginale nettlesere, slik at nettstedet appellerer til majoriteten av de unge brukerne. Med en målgruppe fra elleve til 15 år regnet vi med at vi ikke ville treffe målgruppen i det hele tatt med en streng ramme, og tilgjengelighetskravene ville således virke mot sin hensikt.

## **Kampen om potten**

Finansdepartementet har lansert en lignende portal hvor målgruppen var ungdom i videregående skole. De har høstet gode erfaringer under arbeidet og fått gode tilbakemeldinger om resultatet. De valgte å utvikle portalen utenom ODINs rammeverk med en lignende argumentasjon som jeg har gjort rede for ovenfor.

Vi valgte det samme, altså en portal utenfor ODIN. Til det trengte vi midler, det vil si penger: Søknad måtte skrives (internt i departementet) og vi fikk tildelt 275 000 kroner i prosjektmidler til forskning og utviklingsmidler, som ikke kunne brukes til lønnsmidler. Oppsettet nedenfor viser hvor detaljert og nøye det går for seg, midlene som vi søkte om fordelte seg slik:

Programmering, samt installasjon av publiseringsapplikasjonen i nettserver	7 000
Lisens publiseringsystem	20 000
Ekstern prosjektledelse (ca. 20 t. á kr 950 )	20 000
Grafisk utforming	50 000
Utvikling av nettanimasjoner og interaktive applikasjoner	100 000
Opplæring	3 000
Nettløsning totalt	200 000
+ mva.	48 000
Trykking av plakater og øvrig markedsføring	20 000
Representasjon, ev. reiseregninger	7 000
Totalt	275 000

Alt dette måtte tenkes ut i forkant – før vi kunne søke om å få tildelt midlene  
Beløpet måtte også ligge innenfor anbudsgrensen og på samme nivå som  
Finansdepartementets prosjekt.

Vi måtte likevel hyre en prosjektleder. Prosjektlederen utarbeidet en meget detaljert kravspesifikasjon, inviterte tre aktuelle firmaer til å komme med tilbud. Møter ble holdt med representanter fra de forskjellige firmaene, og til slutt havnet oppdraget hos Netpower. Den tekniske løsningen ble levert av [Netpower](#). Designet, inklusiv design til de interaktive løsningene, ble utformet av [Pikselator](#). Oppdraget var at de skulle utarbeide en teknisk løsning som dekket alle våre spesifiserte behov.

Prosjektlederen kontaktet skoleklasser, de tegnet, snakket, diskuterte, spurte og det forelå etter hvert en viss forståelse av hva som kunne bearbeides videre.

### **Og så kom teksten**

Etter lange og til dels harde diskusjoner i arbeidsgruppen ble det enighet om hva innholdet skulle være og hvor lette eller vanskelige hovedsidene skulle være. Hovedsidene er temaside med undertekster.

Oppbyggingen av selve nettstedet tok også tid. Alt styres av rammer og regler i det offentlige.

Så snart strukturen på nettstedet var klart, måtte den grunnleggende teksten i nettstedet skrives inn. Lenker ville være nyttige for elever og lærere som ville fordype seg i de forskjellige temaene og som har forutsetninger til å sette seg inn i rapporter og andre lengre og tunge dokumenter.

Skriving av teksten var et krevende arbeid. Den skulle være enkel, det var viktig, men den skulle også være riktig, det var like viktig. Det ble etter hvert mange grunnleggende tekster, områder ble utvidet, og portalen tok form. Prosjektlederen gjorde det meste av dette arbeidet. Hennes ambisjoner skapte nok også frustrasjoner innad i arbeidsgruppen. I utgangspunktet var det nok ingen i Kommunal- og regionaldepartementet som hadde anelse om hvor omfattende denne portalen skulle bli.

Etter hvert ble også Innvandringsavdelingen i departementet involvert, det vil si fagfolkene på feltet. De måtte kvalitetssikre innholdet, vi på Informasjonsenheten leste korrektur. Dette var tidkrevende oppgaver, og tidsplanen holdt ikke. Fire måneder etter planlagt lansering, 22. september, ble portalen lansert, og internettportal på innvandringsfeltet var et faktum.

### **BIP-en på verdensveven**

Etter et laaangt arbeid finnes den i dag på [www.bip.no](http://www.bip.no).

Det har vært en lang og ikke helt enkel prosess. Vi skal forholde oss til regler og verktøyet som vi bruker og innholdet skal være riktig.

BIP-en skal være en kunnskapsbrønn tilpasset barn og unge, men her kan også lærere og andre interesserte finne god og saklig informasjon på asyl- og flyktningfeltet. Navnet BIP er det forresten en elev som har funnet på. Det står for Barnas og ungdommens innvandringsportal.

Før BIP-en gikk på lufta fikk en 10. klasse både se og bruke den. Ungdommens tilbakemelding var positiv, de fant fram, og forstod innholdet. Lesesvake elever mente at siden var også tilpasset deres behov. Det var ikke så lange tekster at det bød på noe problem. Andre igjen mente at fordypningssidene ga noe mye nyttig informasjon. Det var



tilbakemeldingene fra lærerne også. Dessuten sa flere at det var positivt med engelske lenker i tillegg.

Dette var jo godt å høre, men så kom det negative. Fargene var helt elendige. De falt ikke i smak. Men her får vi trøste oss med at folk er forskjellige og kan skifte mening ganske ofte. Kanskje fargene er greie til våren.

Forsiden på portalen er delt inn i felter. Menyen er på venstre side og de grunnleggende tekstene (eller topptekstene) er de som er skrevet spesielt for barn og ungdom.

### **Før og etter-tekster**

Her er eksempler på tekster som er omarbeidet:

**Integreringspolitikk** heter det på det offisielle statlige nettstedet ODIN. På BIP-en kaller vi det **Leve sammen**.

Teksten på ODIN:

*Det er et mål at alle, uavhengig av opprinnelse og kjønn, skal ha like muligheter, rettigheter og plikter til å delta i samfunnet og bruke sine ressurser. Innsats mot rasisme og diskriminering er viktig for å nå dette målet. Rasisme og diskriminering er barrierer for deltakelse på viktige samfunnsområder for personer med innvandrerbakgrunn.*

Tekst på BIP:

*Det er et mål at innvandrere og flyktninger skal fungere og trives i Norge og at alle skal få de samme sjansene til jobb og skole. Alle har rett til arbeid og lik rett til å delta i det norske samfunnet. Det kan være på skolen, i nabolaget, på jobb eller andre steder. Alle har rett til å bli godtatt og respektert for den de er. Ingen skal være utenfor på grunn av bakgrunn, religion eller utseende.*

Her finner vi også historiene, spørsmålene og spørrekonkurransen.

## **Hva vil skje videre?**

Hva skjer så videre med portalen?

Vi håper først og fremst at vi kan nå elever som har bruk for dette stoffet når de skal skrive en prosjektoppgave, når de har blitt nysgjerrige etter å ha lest om saker som kommer opp i media, eller når de ønsker å vite mer enn akkurat det som er pensum. Vi håper også at den som er lærer, får glede av nettstedet og kan bruke nettstedet aktivt i undervisningen.

”Hvorfor kommer de hit?” spørres det ofte om. Ja, det spørres også "Kvifor kjem dei hit?" Det var den nynorske varianten. Og planen er at all grunnteksten skal omsettes til nynorsk, selvfølgelig.

Vi har spurt oss om noen bruker nettstedet. Statistikken viser at bare de to siste oktober-ukene i 2004 var 11 000 personer innom BIP-en. Og det er et snitt på 400 – 500 besøk hver dag siden lanseringen 22. september i 2004.