

Mie Kristensen

Klarspråk sin relevans for UX-design

Masteroppgave i interaksjonsdesign

Veileder: Ole Lund

Juni 2020

Mie Kristensen

Klarspråk sin relevans for UX-design

Masteroppgave i interaksjonsdesign

Veileder: Ole Lund

Juni 2020

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet

Fakultet for arkitektur og design

Institutt for design



Kunnskap for en bedre verden

Abstract

Plain language, or «klarspråk», which is about communicating in a manner that makes it possible for information to be conveyed as clearly and efficiently as possible, has gained increased attention in the last few years, both nationally and internationally. This seems mainly to be due to an argument that states that citizens of a democracy have a right to understand any public information that may affect them. Within the field of UX/interaction design, which aims to create good user experiences for digital solutions, text has a somewhat anonymous role. This dissertation questions the role of written content in UX design as it is today, and to discuss the relevance of the plain language concept for the field of UX design. In addition, the thesis attempts to map the current plain language situation, both in the educational and business (including the public sector). The dissertation relies a qualitative approach and is mainly based on statements by informants from various design and language environments, as well as relevant literature related to plain language theory and history. The thesis concludes that the role of written content in UX is underrated, and in practice possibly more important than we may be aware of, as it has an important impact on the user experience. Finally, a proposal for a design solution to meet the identified need is presented.

Sammendrag

Klarspråk, eller plain language, som handler om å kommunisere på en måte som gjør at informasjon formidles så tydelig og effektivt som mulig, har den siste tiden vært i vinden, både nasjonalt og internasjonalt. Dette ser ut til hovedsakelig å være basert på et argument som tar for seg at innbyggerne i et demokratisk samfunn har en rett til å forstå offentlig informasjon som påvirker livene deres. Innen feltet UX-/interaksjonsdesign, som tar sikte på å skape gode brukeropplevelser for digitale løsninger, har tekst en litt anonym rolle. Denne avhandlingen stiller spørsmål til tekstinnholdets rolle i UX-design slik det er i dag, og tar for seg nettopp klarspråkkonseptets relevans for feltet UX-design. Avhandlingen foretar en kartlegging av dagens klarspråksituasjon, hovedsakelig i ulike designfaglige miljøer, både innen utdanning og arbeidsliv. Avhandlingen har en kvalitativ tilnærming, og tar hovedsakelig utgangspunkt i uttalelser fra informanter fra ulike design- og språkfaglige miljøer, samt relevant litteratur knyttet til klarspråkteori og -historikk. Avhandlingen konkluderer med at tekstinnholdets rolle i UX er undervurdert, og muligens viktigere enn det mange er klar over, da det blant annet har en viktig innvirkning på brukeropplevelsen. Helt til slutt presenteres et forslag til en designløsning for å imøtekomme behovet som har blitt identifisert.

Forord

UX-design er et bredt felt som kombinerer ekspertise fra en rekke disipliner, og det å lande på en spesifikk oppgave var ingen enkel sak. Feltet tillater meg blant annet å kombinere ferdigheter og kunnskap fra grafisk design, som jeg har en bachelorgrad i, og informasjonsteknologi, som jeg har noe bakgrunn fra gjennom tidligere studier og jobb. Andre temaer jeg har stor interesse for er språk, skriving og grammatikk. Det var derimot først etter at jeg hadde blitt gjort oppmerksom på konseptet «klarspråk», gjennom samtale med veilederen min, at jeg begynte å tenke mer på rollen til språk og tekst innen UX-/interaksjonsdesign – og jeg ble fort overbevist om at det var dette jeg ønsket å se nærmere på i denne avhandlingen.

Oppgaven har vært både interessant og spennende, men også krevende – spesielt med tanke på den utfordrende situasjonen Covid-19 har bydd på. Dette har for meg resultert i mange lange dager (og netter) «innesperret» i en bitteliten leilighet, noe som definitivt ikke har bidratt til økt motivasjon eller arbeidslyst. Men på den positive siden er jeg nå flere erfaringer rikere, og besitter i tillegg ny (for meg) kunnskap som jeg anser som svært interessant, nyttig, og ikke minst relevant.

Helt til slutt ønsker jeg å legge inn et stort takk til alle informantene mine, som har delt sin kunnskap, samt sine tanker, meninger og erfaringer, og dermed bistått med verdifull innsikt og informasjon som har vært til stor nytte for denne avhandlingen.

Jeg vil også takke familie og venner for god moralsk støtte – spesielt tvillingbroren min som har måtte «lide» seg gjennom mine mange innholdsløse tirader.

I tillegg vil jeg utbringe en stor takk til samboeren min som har holdt ut med meg i vår (som nevnt) bittelille (ettroms) leilighet, og støttet meg hele veien.

Sist, men ikke minst, en gigantisk takk til min veileder, Ole Lund, for uvurderlig veiledning – du har vært et stort forbilde gjennom fem års studier :-)

Innhold

Abstract	i
Sammendrag.....	ii
Forord.....	iii
1 Introduksjon og bakgrunn	1
1.1 Innledning.....	1
1.1.1 Beskrivelse av oppgave og problemstilling.....	1
1.2 Avklaringer.....	2
1.2.1 UX- vs. interaksjonsdesign.....	2
1.2.2 Lesbarhet vs. leselighet	2
1.3 Klarspråk	3
1.3.1 Bakgrunn for klarspråkbevegelsen	3
1.3.2 Hva er klarspråk?	3
1.3.3 Varianter av klarspråk	4
1.3.4 Typiske bruksområder og felt.....	4
1.4 Beslektede fenomener til klarspråk	4
1.4.1 Lettlest.....	4
1.4.2 Basic English og Interglossa	5
1.4.3 Lesbarhetsformler.....	5
1.4.4 Barrierefri kommunikasjon/design.....	6
1.4.5 Tonefall (tone of voice).....	7
1.5 Hvordan språk brukes retorisk for å påvirke eller villedde	8
1.6 Hvordan språk brukes bevisst for å vanskeliggjøre.....	9
1.7 Klarspråk gjennom tidene – klarspråkhistorikk.....	10
1.7.1 Klarspråk i verden	10
1.7.2 Klarspråk i Norge og Sverige.....	14
1.7.3 En klarspråkstandard – PLAIN 2019	21
1.8 Behovet for klarspråk	21
1.8.1 Blindhet for eget fagspråk	21
1.8.2 Befolkningens leseferdigheter.....	22
1.8.3 En demokratisk rettighet	24

1.8.4	Klarspråk i krisetider	25
1.9	Fordeler med klarspråk	26
1.9.1	Bedre service, økt kundetilfredshet, tillit og forståelse, samt færre feil	26
1.9.2	Økonomiske fordeler	26
1.9.3	Bedre offentlig (og privat) sektor	27
1.10	Hvordan skrive i klarspråk	27
1.10.1	Målgruppe og formål	28
1.10.2	Innhold	28
1.10.3	Struktur	29
1.10.4	Lingvistiske forutsetninger	30
1.10.5	Design for leselighet	32
1.10.6	Testing og evaluering	33
1.11	Utfordringer knyttet til, og kritikk av, klarspråk	34
1.11.1	Et definisjonsspørsmål	34
1.11.2	Fordumming eller forenkling av språket	35
1.11.3	Færre ord gir ikke nødvendigvis en bedre tekst	36
1.11.4	Basert på skribenten, ikke brukeren	36
1.11.5	Uklart nøyaktig hva som gir resultater	36
1.11.6	Bedre lesbarhet betyr ikke nødvendigvis bedre forståelse	37
1.11.7	Klarspråk – ikke den ultimate løsningen?	38
2	Metode	38
2.1	Litteraturstudie	38
2.2	Kvalitative intervjuer	39
2.2.1	Utvalg og rekruttering	39
2.2.2	Under og etter intervjuene	40
3	Klarspråk – dagens situasjon	41
3.1	Intervjuer	41
3.2	Situasjon – generelt	47
3.3	Situasjon – arbeidsliv	47
3.3.1	Hvem jobber med klarspråk i dag?	48
3.3.2	Hvem kan jobbe med klarspråk?	49
3.4	Situasjon – utdanning	49

3.4.1	Studieprogram – humaniora og jus	51
3.4.2	Studieprogram – design.....	51
4	Klarspråks relevans for UX-design.....	52
4.1	UX – mer enn bare visuelle komponenter.....	53
4.2	UX-skriving.....	54
4.2.1	Klarspråk vs. UX-skriving	55
4.3	Fordeler av UX-skriving/klarspråk i UX.....	56
4.3.1	Bedre brukervennlighet og -opplevelse.....	56
4.3.2	Bedre dokumentasjon, samt intern og ekstern kommunikasjon	57
4.3.3	Ord er fremtiden – klarspråk stadig viktigere i et digitalt samfunn.....	57
4.3.4	Søkemotoroptimalisering og søk på siden.....	58
4.3.5	Klarspråk selger – sterkere forretningsverdi og større lesertall.....	58
4.3.6	Inkluderende – universell utforming og tilgjengelighet	58
4.3.7	Et tegn på kvalitet.....	60
4.3.8	En ettertraktet ferdighet.....	60
4.4	Utfordringer knyttet til UX-skriving/klarspråk i UX	60
4.4.1	Lite fokus på klarspråk – tekstinhold undervurderes	61
4.4.2	Uklar vei inn.....	62
4.4.3	Hvem sitt ansvar?	63
4.5	Anbefalte tiltak	64
4.5.1	Videre arbeid.....	68
4.6	Konklusjon og oppsummering	69
	Referanser	71

1 Introduksjon og bakgrunn

1.1 Innledning

Konseptet «klarspråk», eller «plain language», har med sitt utspring i den engelskspråklige verden i senere år opplevd økt oppmerksomhet – både ellers i verden og i Norge. Fokuset er spesielt stort i offentlig sektor, hovedsakelig grunnet en bevegelse med mål om å tydeliggjøre lovtekster og annen offentlig kommunikasjon. Målet er skriftspråklig kommunikasjon som er så tydelig og effektiv som mulig, slik at den kan bli forstått av alle i målgruppen.

Innen UX- og interaksjonsdesign (som handler om å forbedre totalopplevelsen en bruker har i møte med et produkt, en tjeneste, eller et system) har tekst i dag en litt anonym rolle. Det er ofte ikke et stort fokus på verbalspråklige teksters innhold blant designere – samtidig er det flere som mener at tekstinnholdets rolle er undervurdert, og vi ser så smått begynnelsen på en oppblomstring av tekstfokus innen dette feltet, muligens grunnet det økende fokuset på klarspråk. UX-design har gjerne et overordnet mål om å utvikle løsninger som er brukervennlige, samt universelt utformet, slik at en kan skape en så god brukeropplevelse som mulig – for så mange som mulig. Likevel har jeg inntrykk av at tekstinnhold, i mange tilfeller, ikke får så mye oppmerksomhet innen feltet UX-/interaksjonsdesign. I denne oppgaven ønsker jeg dermed å undersøke klarspråkkonseptets relevans for UX-/interaksjonsdesign, samt å belyse tekstinnholdets rolle innen feltet.

1.1.1 Beskrivelse av oppgave og problemstilling

Først vil jeg foreta en utredning i form av en enkel gjennomgang av klarspråk som konsept og bevegelse – historisk sett og frem til i dag, både internasjonalt og nasjonalt. Her vil jeg blant annet se på typiske applikasjonsområder, samt kritikk av klarspråkkonseptet. Denne delen vil primært skje i form av en litteraturstudie hvor jeg, i tillegg til research papers, sekundærlitteratur av ulikt slag, og presseoppslag, har forholdt meg til en lang rekke policy-dokumenter (eksempelvis fra Digitaliseringsdirektoratet, Språkrådet, The International Plain Language Federation, The International Organization for Standardization, og den norske regjering).

Deretter vil jeg forsøke å kartlegge dagens klarspråksituasjon i ulike designmiljøer i Norge – både innen arbeidsliv og utdanning. Her har jeg valgt å begrense meg hovedsakelig til konsulentbyråer og institusjoner for høyere utdanning. For utdanningsprogram vil jeg hovedsakelig se på interaksjonsdesignbeslektede utdanninger, men jeg har også valgt å inkludere enkelte studier relatert til jus og humaniora, da klarspråk er relatert til, eller relevant for, disse (noe jeg vil komme tilbake til litt senere i oppgaven).

For arbeidsliv vil jeg blant annet undersøke i hvor stor grad det er bevissthet rundt, og fokus på, klarspråk, i hvor stor grad det praktiseres, hvem som eventuelt jobber med dette og hvilken bakgrunn de har, samt hvilke tanker og meninger som eksisterer om temaet i disse miljøene. For ulike utdanningsprogram ved norske universitet og høyskoler vil jeg gjennomføre en kartlegging av om, og eventuelt i hvilken grad, klarspråk inngår i studieplanen.

Til slutt (oppgavens sentrale problemstilling) vil jeg vurdere klarspråks relevans for, og i sammenheng med, interaksjonsdesignfeltet og dets potensiale som et fagfelt eller en spesialisering innen UX-/interaksjonsdesignutdanning og -praksis.

Dermed består denne avhandlingen av fem hoveddeler: 1) en utredning og enkel historisk gjennomgang av begrepet og fenomenet klarspråk som tar utgangspunkt i en litteraturstudie – dette for å kunne etablere en god bakgrunnsforståelse av klarspråks økende betydning og dermed potensielle relevans i UX- og interaksjonsdesignsammenheng; 2) en intervjustudie av et utvalg aktuelle personer som anses å være relevante for problemstillingen – hovedsakelig innen miljøene UX-/interaksjonsdesign (eller tilsvarende), samt ulike utdanningsmiljøer innen språk og humaniora; 3) en gjennomgang av en rekke studieplaner ved norske universiteter og høyskoler, dette for å kartlegge hvorvidt klarspråk inkluderes i ulike studieprogram; 4) på bakgrunn av utredningen, intervjustudiet og gjennomgangen av studieplaner: en drøfting av klarspråks relevans for UX-/interaksjonsdesignere; og 5) en konklusjon som oppsummerer funnene fra de ulike delene av oppgaven, samt en anbefaling for videre tiltak og et forslag til en designløsning for å imøtekomme behovet som har blitt identifisert.

1.2 Avklaringer

Før jeg går videre, ønsker jeg her å avklare noen begreper som ofte blandes sammen:

1.2.1 UX- vs. interaksjonsdesign

Begrepene UX- og interaksjonsdesign benyttes ofte om hverandre. Noen vil kanskje beskrive disse som det samme, men andre beskriver interaksjonsdesign som en del av det større feltet UX-design, som ofte benyttes som et slags paraplybegrep for felt som har en påvirkning på brukeropplevelsen – eksempelvis visuell design (produktets visuelle utforming), informasjonsarkitektur (strukturell utforming av informasjonsmiljøer), og innholdsdesign (planlegging og utvikling av innhold som tar sikte på å skape verdi, dekke brukerbehov, og nå forretningsmål). Til tross for en viss betydningsforskjell, vil jeg herfra referere til det større feltet UX-design med begge disse begrepene, og deres eventuelle ulikheter vil ikke spille noen rolle i denne avhandlingen.

1.2.2 Lesbarhet vs. leselighet

To andre begreper som også ofte forveksles er lesbarhet (eng. readability) og leselighet (eng. legibility). I tråd med utleggingen i Lund (1999, s. 15–20) om forskjellen på lesbarhet og leselighet, omhandler *lesbarhet* (readability) oftere leksikalsk og grammatisk kompleksitet (språkrelatert), mens *leselighet* (legibility) har med typografiske variabler å gjøre, blant annet mikrotypografiske variabler som linjeavstand og skriftstørrelse, samt mesotypografiske variabler om hvordan tekstens interne system eller hierarki er visualisert. Ifølge Dalby *et al.* (1983, s. 311) kan en teksts lesbarhet beskrives som dens språklige tilgjengelighet, mens leselighet refererer til tekstens visuelle tilgjengelighet.

Kort fortalt vil jeg dermed si at språket kan anses som lesbart, mens den visuelle utformingen av teksten kan anses som leselig. Her er det derimot ikke slik at alle før meg har blitt enige om

disse definisjonene, og andre aktører legger kanskje noe annet i disse begrepene. I denne avhandlingen vil jeg derimot forholde meg til disse definisjonene.

1.3 Klarspråk

I denne delen vil jeg gå gjennom hva klarspråk er, kort om bakgrunnen for bevegelsen, varianter av klarspråk, samt si litt om hvilke felt og bruksområder klarspråk vanligvis inngår i.

1.3.1 Bakgrunn for klarspråkbevegelsen

Tvetydig og uforståelig språk har lenge vært problematisk i offentlig sektor, både i Norge og resten av verden – og over tid har det oppstått egne tradisjoner for språket her – et språk som kan beskrives som en slags egen talemåte, og som dessverre alt for ofte er preget av tvetydighet, vaghet, ordrike og lange setninger, og passive former – trekk som gjør språket unødvendig komplekst, utydelig, og generelt utfordrende å forstå. Ulike problemer, som jeg vil ta for meg litt senere i oppgaven, oppstår av denne utydelige kommunikasjonen, og innsatsen med å forenkle språket i blant annet myndighets- og forretningsdokumenter, samt juridiske, tekniske og akademiske dokumenter, har blitt kalt klarspråkbevegelsen (eng. «the plain English» eller «the plain language movement») (Redish, 1985, s. 125).

1.3.2 Hva er klarspråk?

Klarspråk refererer til skreven diskurs som benytter ulike språk- og designstrategier for å gjøre teksten enklere å forstå og bruke – som regel for en spesifikk målgruppe (Garwood, 2014, s. iii). Klarspråk anses å være mer universell utformet enn for eksempel spesialisert fagspråk (Garwood, 2013, s. 165), og dets overordnede mål er å forbedre allmennhetens tilgang til, og evne til å dra nytte av informasjonen de mottar fra offentlig sektor (Garwood, 2014, s. 3), og dermed sikre at flest mulig, om ikke alle, forstår informasjonen de blir meddelt.

Gjennom tidene har klarspråk blitt definert og produsert på mange forskjellige måter, og ifølge Greer (2012, s. 137) varierer definisjonen selv i dag gjerne litt, avhengig av den retoriske situasjonen, samt i henhold til målgruppe og kontekst. Nå til dags bygger de fleste klarspråkdefinisjoner på klarspråkeksperter Janice Redish sin definisjon fra 1985, som lyder: «For a document to be in plain English, the people who use it must be able to find the information they need easily, and understand it the first time they read it.» (Redish, 1985, s. 126) De fleste moderne definisjoner er inspirert av denne, men legger ofte til at informasjon som er i klarspråk også skal kunne brukes til et bestemt formål, for eksempel om teksten instruerer til en handling. Blant annet lyder The International Plain Language Federation sin definisjon: «A communication is in plain language if its wording, structure, and design are so clear that the intended readers can easily find what they need, understand what they find, and use that information.» (The International Plain Language Federation, u.d.-b)

Også det norske Språkrådet tar utgangspunkt i Redish sin definisjon, og definerer klarspråk som «korrekt, klart og brukertilpasset språk [i tekster fra det offentlige]», og sier videre at «Et dokument er skrevet i klarspråk dersom mottakerne finner det de trenger, forstår det de finner, og kan bruke det til å gjøre det de skal.» (Språkrådet, u.d.-g)

Dermed defineres ikke klarspråk av én teknikk, men snarere av resultatet av at noe er relativt lett å lese, forstå, og bruke (Baldwin, 2010). Uavhengig av definisjon, handler altså klarspråk kort sagt om klar, tydelig, effektiv og uanstrengt skriftspråklig kommunikasjon (Greer, 2012; The Plain Language Action and Information Network, u.d.-a; Baldwin, 2010) som setter leseren først og unngår uklarhet, «oppblåste» ordforråd, og innviklet setningskonstruksjon (The Plain Language Action and Information Network, u.d.-a). Det er derimot viktig å presisere at klarspråk ikke er en forenklet eller kontrollert versjon av språket (The Plain Language Action and Information Network, u.d.-b), men en kommunikasjonsform som foretar grep som maksimerer tekstens klarhet og tilgjengelighet, og som bygger på brukersentrerte prinsipper for på en best mulig måte møte behovene og evnene til målgruppen (Mateeva, Moosally og Willerton, 2017, s. 337).

1.3.3 Varianter av klarspråk

I engelskspråklige land brukes gjerne begrepene «plain language», «plain writing», «plain English» eller «plain talk» for å representere klarspråkkonseptet. I Norge og Sverige benyttes begrepene «klarspråk» eller «klart språk», mens i andre deler av verden ser vi følgende begreper: begriplijke taal (Nederland), communication claire (Frankrike), linguaggio chiaro (Italia), lenguaje claro (Spania) (The Plain Language Association International, 2016).

1.3.4 Typiske bruksområder og felt

Fokuset på klarspråk har definitivt vært størst i offentlig sektor – for det er gjerne her en først og fremst ser tendenser til komplekse språkvaner. Internasjonalt er fokuset størst blant annet innen helsevesen, lovverk og forsikring, mens her i Norge har det hittil vært størst fokus innen statsforvaltningen – de siste årene har det også vært en økende interesse for språkføringen i lover og forskrifter (Språkrådet, 2019c).

1.4 Beslektede fenomener til klarspråk

Til tross for at de følgende konseptene ikke er det jeg primært er interessert i for denne oppgaven, har de fremdeles en viss relevans og er verdt å nevne for avgrensning og avklaring.

1.4.1 Lettlest

Begrepet lettlest blandes ofte sammen med klarspråk. Som tidligere nevnt, handler klarspråk om tydelig og effektiv kommunikasjon som tar sikte på å unngå uklarhet – uten å direkte forenklespråket, men heller påse at det ikke benyttes overkomplisert språk. I Språkrådets brosjyre om klarspråk kan vi lese at «Å uttrykke seg klart betyr ikke å forenklespråket for enhver pris. Forenkling skal ikke føre til fattig og unyansert språk. Ikke alle tekster kan være enkle, og ikke alle tekster kan være fri for fagspråk. Det viktige er at teksten er tilpasset mottakeren.» (Språkrådet, u.d.-d)

I Falck-Ytters masteroppgave om klarspråk uttaler en informant fra det svenske Språkrådet at lettlestkonseptet handler om at man virkelig forenklespråket (Falck-Ytter, 2009, s. 38). Mens, ifølge litteraturkritiker Linn T. Sunne, forutsetter begrepet at det finnes tyngre tekster, og at det lettteste er en tekst som er tilpasset på en eller annen måte (Brunheim, 2013). På nettsidene til

Norsk Bibliotekforening kan man lese at lettleste tekster ofte er rettet mot ulike grupper med behov for tilrettelagt litteratur – blant annet psykisk utviklingshemmede, dyslektikere, demente, blinde og svaksynte (Norsk Bibliotekforening, 2014).

Ifølge NAV har begrepet «lettlest» ingen klar definisjon, og de uttaler at det både brukes og forstås på ulikt vis (Arbeids- og velferdsforvaltningen, 2018). I rapporten *Nytte av lettlest informasjon for NAV-brukere* (utgitt av Norsk Regnesentral) beskrives «lettlest» som tekster som er tilpasset dem som kan ha problemer med å nyttiggjøre informasjon som er skrevet i klarspråk – og at lettlest dermed går noe lenger enn klarspråk når det gjelder forenklinger (Solheim og Halback, 2018, s. 9).

Selv oppfatter jeg lettlest som en omfattende forenkling av en tekst, eller tekst som tar i bruk et forenklet språk, og som ofte brukes i sammenheng med bøker for barn og unge, eller tekster rettet mot mennesker med lesevansker. På denne måten skiller lettlest seg fra klarspråk.

1.4.2 Basic English og Interglossa

Basic English er et engelsk-basert kontrollert hjelpespråk, introdusert av Charles Kay Ogden i hans bok *Basic English: A general introduction with rules and grammar* fra 1930, og kan beskrives som en forenklet undergruppe av det «vanlige» engelske språk. Ogden var overbevist om at verden trengte å gradvis utrydde minoritetsspråk, og at hele kloden heller burde forholde seg til ett eneste språk i så stor grad som mulig – nemlig engelsk. Som et resultat av denne ideologien opprettet han Basic English, som i hovedsak skulle fungere som et hjelpemiddel for å lære engelsk som andrespråk. Basic English inkluderer en rekke skriveregler, og tar i bruk en ordliste bestående av bare 850 ord, hvorav 18 av disse er verb. Gjennom tidene har Basic English derimot blitt utsatt for kraftig kritikk, blant annet grunnet det svært begrensede ordforrådet, som mange påpeker fører til språk som høres mer klønete ut enn noe annet (Wikipedia, 2020b).

Lancelot Hogbens Interglossa fra 1943 er, i likhet med Basic English, et kontrollert hjelpespråk som forsøker å sette det internasjonale vokabularet for vitenskap og teknologi i et rent «isolerende språk» (et språk hvor ordene ikke kan bøyes). Interglossa bygger på ord fra latin og gresk, men grammatikken skal ligne mer på den kinesiske, og skal i tillegg være inspirert til dels av Basic English. Som sagt forekommer det ingen bøyninger av ordene, og det samme ordet kan derfor fungere som både substantiv, adjektiv, adverb, verb, preposisjon og konjunksjon. I likhet med Basic English besto også Interglossa av et veldig begrenset vokabular, bestående av bare 880 ord – dette ble ansett å være tilstrekkelig for å dekke en grunnleggende samtale mellom folk av ulike nasjonaliteter (Wikipedia, 2018).

Gjennom tidene har klarspråk blitt sammenlignet med kontrollerte språk som disse, og mottatt lignende kritikk, blant annet av kommunikasjonsekspert Robyn Penman, som hevdet at klarspråk står i fare for å fordumme innhold eller føre til mangelfull presisjon (Penman, 1992). Denne kritikken vil jeg se nærmere på litt senere i oppgaven.

1.4.3 Lesbarhetsformler

Lesbarhetsformler har tidligere vært et populært verktøy for å vurdere lesbarheten til tekster. De hadde sin storhetstid rundt midten og slutten av 1900-tallet, men benyttes fremdeles i enkelte

tilfeller den dag i dag. Grunnet mye kritikk er det derimot rimelig å anta at forekomsten er noe mindre enn før. Det har gjennom tidene blitt opprettet utallige formler for lesbarhet – de mest kjente er Flesch-Kincaid, Dale-Chall og Gunning Fog, som hovedsakelig er rettet mot engelskspråklig tekst. Her i Skandinavia er den mest kjente Björnssons «LIX» (läsbarhetsindex) (norsk: «LIKS» – lesbarhetsindeks) – denne tar i betraktning tekstens gjennomsnittlige periodelengde (antall ord delt på antall setninger), i tillegg til prosentandelen av lange ord, som her defineres som ord som består av mer enn seks bokstaver. I praksis regner man med følgende sammenheng mellom LIX-verdi og vanskelighetsgrad: 20 = veldig lett, 30 = lett, 40 = middels vanskelig, 50 = vanskelig, og 60 = veldig vanskelig (Dalby *et al.*, 1983, s. 311).

Som vi ser, kvantifiserer lesbarhetsformler lesbarhet med matematiske formler som vurderer ulike egenskaper i teksten for å måle dens vanskelighetsgrad. Typiske variabler er lengden på setninger og ord, antall stavelser (færre stavelser gir en bedre score) eller prosentandel av «vanskelige ord». Vanskelige ord defineres ofte som ord med tre eller flere stavelser, mens i noen tilfeller benyttes en egen orddatabase som ordene sammenlignes opp mot – dersom ordet ikke eksisterer i denne listen, regnes det gjerne som vanskelig.

Lesbarhetsformler måler typisk lesbarhet i form av antall år med utdanning en person behøver for å lese og forstå teksten, og lesbarhetsscoren til en tekst oppgis gjerne som et klassetrinn. For eksempel ville en poengsum på to vært å anse som passende for en andreklassing. Enkelte formler gir også en mer abstrakt poengsum (eksempelvis LIX), for eksempel på en skala fra null til hundre.

Lesbarhetsformler har, som tidligere nevnt, vært offer for mye kritikk. Ifølge professor i psykologi, George R. Klare, som har vært en viktig bidragsyter på lesbarhetsfronten, kommer dette blant annet av en misforståelse om at de var designet for å måle alle aspekter av lesbarhet, samt en stor grad av ukritisk bruk (Klare, 1963, s. 24). Dermed blir lesbarhetsformler i dag gjerne ansett som en upålitelig form for måling av lesbarhet, og Klare påpeker dermed (allerede i 1963) at de kun gir et kvantitativt estimat av lesbarhet (Klare, 1963, s. 2) (det vil si et røft estimat i form av en ganske abstrakt tallverdi) – en konklusjon jeg oppfatter at det er en generell konsensus rundt i dag. Selv om lesbarhetsformler ikke har en direkte sammenheng med klarspråk, er det fremdeles enkelte aktører, blant annet Nielsen Norman Group (Loranger, 2017), som anbefaler kombinasjonen av disse konseptene.

1.4.4 Barrierefri kommunikasjon/design

Barrierefri kommunikasjon, eller barrierefri design, er et relativt ungt og mangefasettert forskningsområde som har blitt til på bakgrunn av på FN's konvensjon om rettigheter for mennesker med nedsatt funksjonsevne, som ble tatt i effekt den 3. mai 2008. Området ligger innenfor paradigmet om sosial inkludering og deltakelse, og har som mål å utforske modeller og prosedyrer for å sikre universell tilgjengelighet for mennesker med nedsatt kognitiv funksjonsevne i alle miljøer (Swiss Centre for Barrier-free Communication, 2019).

Begrepene barrierefri design og universell design brukes ofte om hverandre, noe enkelte mener er feilaktig, da barrierefri kommunikasjon skiller seg fra universell utforming ved at

førstnevnte fokuserer utelukkende på tilgjengelighet for personer med nedsatt funksjonsevne (Universal design vs. accessibility and barrier-free design, 2020).

Barrierefri kommunikasjon kombinerer blant annet prinsipper fra grafisk design, informasjonsdesign, og UX-design, og bygger i tillegg på mange av de samme prinsippene som klarspråk. Blant annet inneholder boken *Mit Typographie und Bild barrierefrei kommunizieren* en rekke studier knyttet til temaet, og tar spesielt for seg typografiske variabler i barrierefri design (Alexander, 2019).

1.4.5 Tonefall (tone of voice)

Jeg ønsker å starte dette underkapitlet med å foreslå begrepet «tonefall» som en god norsk oversettelse av «tone of voice», som ellers gjerne refereres til som «brand tone of voice», eller «stil og tone» på norsk. Grunnen til dette er at jeg ser at det er mange norske virksomheter som «sliter» litt med en norsk oversettelse av begrepet, og personlig mener jeg at «tonefall» er en mer passende oversettelse en eksempelvis «stil og tone».

«Tone of voice», som jeg dermed herved vil referere til som «tonefall», brukes for å referere til språkstiler eller tonefall som en virksomhet eller merkevare bruker for å uttrykke en særegen personlighet eller et sett med verdier (Delin, 2005). Begrepet refererer som oftest til skriftlig kommunikasjon, men kan også gjelde tale. Begreper som verbal identitet, merkevarespråk, språkprofil og språkidentitet blir også regelmessig brukt (Delin, 2005). Man kan si at tonefallet reflekterer merkeverens eller attityden som merkevaren eller virksomheten ønsker å assosieres med, og det har ofte en innvirkning på graden en virksomhet oppfattes som troverdig av kunden, brukeren, eller leseren (Jones *et al.*, 2012). Målet kan blant annet være å sørge for at det som det er ønskelig skal oppfattes som merkeverens essens, verdier og personlighet kommuniseres i enhver situasjon kunden kommer i kontakt med merkeverens kommunikasjonsmaterieell, samt å engasjere folk om budskapet, som ofte er knyttet til produkter og tjenester kundene kan ønske å kjøpe, så vel som offentlige tjenester (Delin, 2005).

Som nevnt bygger tonefallet gjerne på verdiene som en merkevare eller virksomhet ønsker å assosieres med – vanlige eksempler på slike verdier kan være: menneskelig, omgjengelig, varm, klar, vennlig, profesjonell, ekspert, forpliktet (Delin, 2005). Her påpeker Delin (2005) at klarspråk gjerne får alle merkevarer til å høres relativt like ut, mens tonefallet strekker seg etter å kommunisere en slags personlighet som oppfattes som pålitelig, og som blir likt av kundene – dermed vektlegger tekstens tonefall ikke kun klarheten i språket, men tar også andre ting i betraktning.

Ifølge studier gjort av Nielsen Norman Group finnes det fire hoveddimensjoner av tonefall: morsom vs. alvorlig; formell vs. uformell; respektfull vs. uærbødig; og entusiastisk vs. saklig (Moran, 2016).

1.5 Hvordan språk brukes retorisk for å påvirke eller villed

Innen retorikken er troper en samlebetegnelse på språklige uttrykk som benytter andre ord enn det som egentlig tilhører saken (Aksnes og Økland, 2019). Eksempler på dette er metaforer (ord eller uttrykk som brukes i overført eller billedlig betydning (Store norske leksikon, 2019)), samt underkategorien eufemismer (såkalte «sminkeord» – forskjønnende omskrivninger eller formildende uttrykk av et ubehagelig eller tabubelagt tema).

Språk har lenge blitt brukt retorisk for å fremme bestemte politiske syn, manipulere sannheter, mildne saker, eller rett og slett bare for å høres smartere ut. Et av de første dokumenterte eksemplene på bevisstgjøring rundt denne språkproblematikken i offentlig sektor var da den britiske forfatteren George Orwell i 1946 utga essayet *Politics and the English language*. Her kritiserte han politisk engelsk språk, som ifølge han selv var designet for å «make lies sound truthful and murder respectable, and to give an appearance of solidity to pure wind.» (Orwell, 1946, s. 8) Han mente at regjeringsspråket ofte var vagt i et forsøk på å distrahere leseren fra sannheten – et problem som ble satt i et større søkelys i hans roman *1984*. Her introduserte han blant annet begrepet «Newspeak», eller «nytale», som beskrives som et kontrollert språk med en forenklet grammatikk og et begrenset ordforråd – ment for å begrense friheten tanker tillater, personlig identitet, selvuttrykk, og fri vilje – da dette ble ansett som truende for ideologien til regimet, som kriminaliserte slike konsepter til såkalt «tankekriminalitet» (Wikipedia, 2020a). Selv om Newspeak er et fiksjonelt språk, inneholder det likevel mange paralleller med virkelighetens politiske og byråkratiske språk.

Et annet begrep for denne typen språk, som ofte sammenlignes med Orwells Newspeak, er såkalt «doublespeak». Doublespeak defineres som språk som bevisst tilslører, forkler eller forvrenger betydningen av ord, og som gjerne tar form av troper. Doublespeak får gjerne sannheten til å høres mer smakfull ut, men kan også referere til bevisst tvetydighet i språket, eller faktiske inversjoner av meningen (Wikipedia, 2020c).

Det finnes mange ulike begreper for å beskrive denne typen språkbruk, eksempelvis gobbledygook, kansellispråk, management speak, business bullshit, og tåketale – bare for å nevne noen få. Felles for disse er at de ofte betegner moteord i næringsliv og byråkrati. Dette temaet tas blant annet opp i Arne Klyve og Jon Severuds *Ordbok for underklassen*, som gir en oversikt over en rekke nyord, eller «bullshit-ord», som invaderer hverdagen vår.

Spicer (2017) foreslår at denne typen språk kan betegnes som en slags organisatorisk «lingua franca», brukt av ledere, mellomledere, politikere, og andre, på samme måte som frimurerne bruker hemmelige håndtrykk – for å indikere medlemskap og status. Videre uttaler han at denne typen språk ser ut til å være tilstede overalt, og refererer til hva som helst, og ingenting. Watson (2005) legger til at våre politiske ledere bruker dette «nye språket» av klisjéer, sjargonger, platityde og «weasel words» til å skjule eller vri sannheten, og Spicer (2017) påpeker at slikt språk kan, og bør, utfordres, og at det er opp til hver og én av oss å kjempe mot bruken av tomme ord, og kreve noe mer meningsfylt. Videre uttaler Spicer (2017) at, ved å uttrykke slik språkbruk,

kan det bli mulig å oppnå bedre fungerende organisasjoner og institusjoner, og dermed rikere, mer tilfredsstillende liv. Dette vil derimot kreve en kollektiv innsats, og Spicer legger frem et ønske om en slags «anti-bullshit»-bevegelse. I mine øyne har klarspråkbevegelsen delvis en slik funksjon.

1.6 Hvordan språk brukes bevisst for å vanskeliggjøre

Et annet interessant begrep er Richard Thalers «sludge» (gjerne oversatt til «slam» eller «mudder» på norsk), som i bunn og grunn betyr å gjøre en handling vanskeligere – for eksempel ved å hensiktsmessig bruke et vanskelig og ineffektivt språk. Med dette begrepet oppsto uttrykket «wading through the sludge», som betyr at en må gjennom et hav av vanskelige aktiviteter, eller lignende – for eksempel tungt papirarbeid – for å oppnå en ønsket handling. Sunstein (2019) gir oss følgende eksempel: «The right to vote may be the most fundamental right of all, but if the registration process is full of sludge, a lot of people might end up disenfranchised.» (Sunstein, 2019) – som vil si at såkalt sludge gjør fundamentale prosesser mye vanskeligere enn det de burde være. Ifølge Thaler (2018) kan sludge ta én av to former: Det kan fraråde atferd som er i en persons beste interesse – for eksempel å løse inn en rabatt – eller det kan oppmuntre til selvbeseirende atferd, som å investere i noe som er for godt til å være sant. Slike grep kan i mange tilfeller gjøres intensjonelt, og kan knyttes til feltet adferdsdesign, som handler om hvordan ulike typer design kan brukes for å påvirke menneskelig adferd.

Her er også begrepet «nudge» (gjerne oversatt til «å dulte» på norsk) relatert – dette begrepet benyttes gjerne som en slags motsats til sludge (Nobel, 2019). Også her er adferdsdesign relevant – blant annet forklarer Richard Thaler og Cass Sunsteins bok *Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness* hvordan atferdsvitenskapelige prinsipper benyttes for å vise at en kan påvirke folk, eller «nudge» dem, mot et spesifikt valg uten at dette skaper negative konsekvenser for virksomheten. Dette kalles gjerne «choice architecture», og omhandler måten valg blir presentert på. Nobel (2019) kommer med følgende eksempel: om en vil at folk i større grad skal velge vegetariske retter fra en meny, kan man for eksempel plassere disse på midten av menyen, og sette dem i en større skriftstørrelse enn resten av valgene – dette er en form for «nudging». Hadde man derimot fjernet alle ikke-vegetariske alternativer fra menyen, hadde det ikke vært nudging. Nobel melder at denne teknikken har blitt tatt i bruk i ulike regjeringer, blant annet den britiske, samt i Obama-administrasjonen. Her blir slik atferdsinnsikt tatt i bruk for å oppfordre til blant annet skattebetaling, organdonasjon, pensjonssparing, og så videre (Nobel, 2019). Thaler (2018) poengterer at nyttige nudges finnes i massevis – for eksempel i form av god skilting, tekstpåminnelser om avtaler, og godt gjennomtenkte standardvalg. Han påpeker derimot også at det finnes tilfeller der nudging-teknikkene brukes til mindre gode formål, for eksempel innen markedsføring av varer og tjenester. Virksomheter kan for eksempel oppfordre kundene til å gjøre valg som maksimerer virksomhetens fortjeneste, men som ikke er i kundens beste interesse. Thaler uttaler at et vanlig eksempel på dette er når firmaer tilbyr en rabatt til kunder som kjøper et produkt, men for å få denne rabatten er de nødt til å sende inn et skjema, legge ved en kopi av kvitteringen, en strekkode fra emballasjen, produktets serienummer, og så videre. I slike tilfellene kan man si at disse selskapene bare tilbyr en illusjon av en rabatt til de mange

menneskene som aldri kommer til å heve den – nettopp på grunn av mengden sludge som ofte fører til at veldig få gidder å løse inn rabatten – men tilbudet i seg selv, eller «illusjonen» av det, lokker fremdeles kjøperne, og kan stimulere salg. Dette refererer Thaler til som såkalt «buy bait». Grunnet muligheten til å utnytte disse praksisene på et negativt vis, er Thaler og Sunstein tydelige på at det er noen etiske prinsipper som må overholdes når en tar i bruk slike teknikker, og at nudges bør være transparente, enkle å velge bort, og fremme atferd som er i individets beste interesse (Nobel, 2019) – og ikke omvendt. Thaler uttaler seg i tillegg om at vi bør fortsette å oppfordre nudges som er av god ånd, samtidig som vi bør oppfordre både offentlig og privat sektor til å delta i kampanjer for å rydde opp i «sludge», og at en reduksjon av dette vil gjøre verden til et bedre sted (Thaler, 2018) – Sunstein (2019) legger til at en slik reduksjon vil kunne ha en enorm innvirkning på folks liv.

1.7 Klarspråk gjennom tidene – klarspråkhistorikk

Denne delen tar for seg klarspråkfenomenets utvikling i den engelskspråklige verden (USA, England, Australia) og i Sverige og Norge, da det for meg virker som det er i disse landene at klarspråkbevegelsen hovedsakelig har vokst frem.

1.7.1 Klarspråk i verden

En av de tidligste hendelsene knyttet til klart språk var i 1943, da en statlig ansatt (i Storbritannia), sir Ernest Gowers, ble bedt om å holde en humoristisk tale for å styrke moralen til det slitne sivilforsvaret – temaet falt på det byråkratiske språket i regjeringens rundskriv. I talen sin latterliggjorde Gowers regjeringens høytravende språk, og etterspurte en ny og enklere form for offentlig kommunikasjon. Ordet gikk etter hvert om dette «radikale initiativet», og Gowers fikk senere i oppdrag å skrive en håndbok i klart språk for engelske embetsmenn. Resultatet av dette var heftet *Plain words* som ble utgitt i 1948 – publikasjonen var en stor hit og solgte rundt 150.000 eksemplarer i løpet av åtte måneder. I 1951 kom etterfølgeren *The ABC of plain words*, og deretter *The complete plain words* i 1954 (Walsh, 2014) – et verk som kan anses som en klassisk håndbok i engelsk språkbruk (Vernon, 1980), også i vår tid. Sistnevnte har blitt publisert i stadig nye oppdaterte utgaver, senest under tittelen *Plain words: A guide to the use of English*.

Gowers, som mente at «Your style must not only be simple, but also friendly, sympathetic and natural ... appropriate to one who is a servant not a master» (Walsh, 2014), lærte sine ansatte å kommunisere på en måte som unngikk at språket hørtes overlegent eller forvirrende ut, og tekstene deres gikk fra å inneholde komplekst fagspråk til å være mer rettet mot alminnelige mennesker – en radikal reform av språket som ble brukt av byråkrater når de kommuniserte med offentligheten. Ikke bare kunne dette ses på som en revolusjon med tanke på vokabular, men også en sosial revolusjon.

Også i USA kunne man se en økende interesse for et bedret språk i regjeringsdokumenter i tiden rundt og etter andre verdenskrig (The Plain Language Action and Information Network, u.d.-j). Et av de tidligste tilfellene her skal ha kommet fra den amerikanske politikeren Maury Maverick, som var styreleder i The Smaller War Plants Corporation. Han mente at de daværende memoranda (skriftlige meldinger eller påminnelser) hadde en tendens til å skape forvirring – han

etterspurte derfor, den 24. mars 1944, at alle lange memoranda og såkalt «gobbledygook» (som godt kan oversettes med høytravende snikksnakk) ble erstattet av kortere og klarere tekster (Greer, 2012, s. 139). Noen dager senere ble det publisert et innlegg i *The Washington Post* som erklærte memorandumet til Maverick som «det mest forfriskende og effektive memoet noensinne skrevet i den føderale tjenesten», og at presidenten ville være klok om han utstedte Mavericks memo til alle føderale byråer. Til tross for denne oppfordringen, utferdiget ikke daværende president Roosevelt noen vedtak relatert til dette (Greer, 2012, s. 139–140).

Heretter skjedde det ikke så mye på klarspråkfronten i USA før i 1953, da økonom og ingeniør Stuart Chase forsøkte å videreføre Mavericks «klarspråkkampanje» med boken *The power of words*. Boken inneholdt blant annet et helt kapittel dedikert til «gobbledygook», der Chase beskrev Mavericks «kampanje» i detalj og fremhevet eksempler på språk som ble ansett å være «gobbledygook». Også Chases innsats ble mer eller mindre oversett, og ingen rapporterte endringer skjedde som et resultat av hans bok (Greer, 2012, s. 140).

Over et tiår senere, i 1966, publiserte en ansatt i The Bureau for Land Management, John O'Hayre, boken *Gobbledygook has gotta go* i håp om å bedre den skriftlige kommunikasjonen fra de ansatte i byrået. Dette anses i dag å være en viktig publikasjon som har vært til inspirasjon for klarspråkbevegelsen (Government Attic, 2015).

På 1970-tallet begynte klarspråkbevegelsen virkelig å ta form: drevet av en rekke forkjempere med et ønske om å trekke oppmerksomhet mot problematikken rundt vanskelig og utilgjengelig offentlig språk. Blant annet dannet The American Council of Teachers of English (i dag The National Council of Teachers of English (NCTE)) i 1971 en komité mot «public doublespeak» (Penman, 1992, s. 1). Tre år senere opprettet de prisen *The NCTE Doublespeak Award* – en ironisk hyllest til personer som har foreviget språk som er grovt villedende, unnvikende, eufemistisk eller forvirrende (The National Council of Teachers of English, u.d.). Den seneste «vinneren» av denne prisen var president Donald Trump i 2019. I 1975, året etter opprettelsen av *Doublespeak Award*, opprettet NCTE i tillegg *The NCTE George Orwell Award*, som anerkjenner forfattere som har gitt «fremragende bidrag til den kritiske analysen av offentlig diskurs» (The National Council of Teachers of English, u.d.)

I løpet av 70-tallet og frem mot tidlig 2000-tall, oppsto også en rekke andre klarspråkgrupper i Storbritannia og USA, blant annet The Plain English Campaign (1979), Clarity (1983), The Legal Writing Institute (1985), The Plain Language Action and Information Network (med det smarte akronymet PLAIN) (1994), Center for Plain Language (2003), The International Plain Language Federation (2007) og The Plain Language Association International (2008). Disse argumenterte for at klarspråk var en borgerrett, og krevde at regjeringen, lovverket og industrier kommuniserte i et tydelig og forståelig skriftspråk (Garwood, 2013, s. 166), og at dette ville spare tid og penger, i tillegg til å kunne tilby bedre tjenester til allmennheten. I tillegg til disse gruppene, bidro forkjempere innen fagområdene jus og forsikring til å fremme endringer fra innsiden av deres institusjoner, og oppmuntret til forandringer innen det Garwood refererer til som «arcane writing practices» (Garwood, 2013, s. 166).

Regjeringspolitikk har også bidratt til å fremme bevisstheten rundt viktigheten av klarspråk i offentlig kommunikasjon (Garwood, 2013, s. 166): Eksempelvis ble statlige ansatte i USA på

1970-tallet oppfordret til å ta i bruk et mindre byråkratisk språk (The Plain Language Action and Information Network, u.d.-j) da daværende president Nixon i 1972 utstedte en presidentordre som krevde at det føderale registeret (den offisielle journalen til den føderale regjeringen) skulle skrives i «layman's terms» (Garwood, 2013, s. 166; Greer, 2012, s. 140; The Plain Language Action and Information Network, u.d.-j) – altså med dagligdagse ord og uttrykk. Kongressen vedtok i tillegg flere lover og forskrifter som krevde at blant annet garantier, leieavtaler og bankoverføringer måtte være klare og leselige (Greer, 2012, s. 140).

Noen år senere, i 1977, utstedte The Federal Communications Commissions regler for «Citizens band radios» (privatradio – et sett med radiofrekvenser som ikke krever noen form for lisens for å bruke) som ble skrevet som en serie med korte spørsmål og svar, med personlige pronomen, setninger med aktive verbformer fremfor passive, og tydelige instruksjoner. Disse forskriftene var sannsynligvis de første som eksplisitt ble formulert i klarspråk (The Plain Language Action and Information Network, u.d.-j).

Året etter, i 1978, utstedte daværende president Carter – som regnes som den første virkelig store forkjemperen for klarspråk – en presidentordre med hensikt å gjøre regjeringens forskrifter mer kostnadseffektive og enklere å forstå gjennom å promotere «'clear and simple English' for all government regulation» (Penman, 1992, s. 1) – altså måtte disse være skrevet så klart og tydelig som mulig (Garwood, 2013; Jones *et al.*, 2012; The Plain Language Action and Information Network, u.d.-j). Lignende regler ble vedtatt av den britiske regjeringen i 1982, samt den australske regjeringen i 1984 (Penman, 1992, s. 1). I USA var det derimot bare noen få føderale byråer som svarte med å publisere forskrifter som var skrevet med et tydeligere språk, og alt i alt var innsatsen ganske sporadisk (The Plain Language Action and Information Network, u.d.-j; Greer, 2012). Til tross for dette var denne hendelsen likevel med på å initiere en ny bølge av klarspråkforskning (Clark, 1982, s. 115): For eksempel skal enkelte byråer ha begynt å undersøke effektiviteten og anvendelsen av retningslinjer for klarspråk, mens enkelte andre begynte å undersøke måter å forbedre designet og leseligheten i offentlige dokumenter (Jones *et al.*, 2012, s. 333; The Plain Language Action and Information Network, u.d.-j).

I 1981 skjedde det derimot noe som satte fremgangen på klarspråkfronten noen hakk tilbake – ordrene utstedt av Nixon i 1972 og Carter i 1978 ble nemlig annullert da president Reagan signerte Executive order (E.O.) 12,291 i et forsøk på offentlig deregulering. Dermed ble bruken av klarspråk valgfritt for hvert enkelt byrå (Jones *et al.*, 2012, s. 333), og fremgangen på klarspråkfronten ble for en tid noe begrenset (The Plain Language Action and Information Network, u.d.-j).

Til tross for dette tilbakefallet var det derimot fremdeles enkelte byråer som satte klart språk i fokus (The Plain Language Action and Information Network, u.d.-j). I denne perioden begynte også klarspråk å få oppmerksomhet i juridiske fagmiljøer, og ettersom at de fleste offentlige etater er godt bemannet med advokater, var det et viktig steg i riktig retning at også disse begynte å bli overbevist om fordelene ved klarspråk.

En sentral person her er blant annet professor Joseph Kimble ved Thomas Cooley Law School, som ble en aktiv forkjemper og talsmann for klart lovspråk (The Plain Language Action and Information Network, u.d.-j). En annen sentral person fra denne tiden er Arthur Levitt, som

var styreleder for Securities and Exchange Commissions. Han innså hvor kritisk forståelig språk var i finansielle dokumenter, og ga i 1998 ut *A plain English handbook*, som fremdeles anses å være en god ressurs for klarspråklig kommunikasjon (The Plain Language Action and Information Network, u.d.-j).

På 90-tallet begynte vi igjen å se større fremgang på klarspråkfronten i USA: For eksempel signerte daværende president Clinton to presidentordre som blant annet stilte krav til at informasjon utstedt til offentligheten skulle skrives på et klart og tydelig språk, og at mulige feil og tvetydighet måtte elimineres (Clinton, 1993; 1996).

Ifølge Greer (2012, s. 140) ble derimot ikke klarspråkinnsetningen i USA formelt gjenopptatt før 1998, da Clinton utstedte *Memorandum on plain language in government writing* til lederne av utøvende avdelinger (The Plain Language Action and Information Network, u.d.-g). I memorandumet insisterte Clinton på at føderale byråer skulle bruke klarspråk i sitt kommunikasjonsmaterieell – hensikten med dette var å gjøre regjeringen mer responsiv, tilgjengelig, og forståelig i sin kommunikasjon med offentligheten (Clinton, 1998).

Også Clintons visepresident, Al Gore, viste sin støtte for klarspråk. Han uttalte at «Plain language is a civil right» og mente at det fremmet tillit til myndighetene (The Plain Language Action and Information Network, u.d.-j). I juni 1998 etablerte han *No Gobbledygook Awards* – en månedlig pris som tildeles regjeringsansatte som går foran som et godt eksempel (Jones *et al.*, 2012, s. 333; The Plain Language Action and Information Network, u.d.-j). I senere tid har det også blitt etablert flere andre priser for å fremme klarspråk, blant annet *WTF (Work That Failed) Awards* og *The ClearMark Awards*, som begge sponses av Center for Plain Language.

Også i andre deler av verden skjedde det ting, og innen tidlig 90-tall var klarspråkpolitikk på agendaen i alle de store engelsktalende landene i verden, samt på vei inn i enkelte ikke-engelsktalende land (Penman, 1992, s. 1). For eksempel publiserte The Law Reform Commission of Victoria (Australia) i 1987 en veiledning for juridisk språk, med tittelen *Plain English and the law*. Her ble det argumentert for at mennesker har rett til å bli informert om deres rettigheter på et språk som de kan forstå (The Law Reform Commission of Victoria, 2020).

Tilbake til USA: Bush-administrasjonen (2001–2009) tok ikke et formelt initiativ til fordel for klarspråk, men et mandat for tydelig kommunikasjon med offentligheten var en del av den strategiske planen i en rekke føderale avdelinger og byråer – mange byråer hadde også en aktiv plan for klarspråk på plass (The Plain Language Action and Information Network, u.d.-j; Jones *et al.*, 2012, s. 333). I 2008 introduserte derimot daværende senator, Barack Obama, lovforslaget *The plain language in government communications act of 2008*, som fortsatte drivkraften for klarspråkprinsipper i USA. I hovedsak formaliserte lovforslaget Clintons 1998-memorandum, som hadde som hensikt å forbedre innbyggernes tilgang til regjeringsinformasjon og tjenester ved å etablere klarspråk som standardstilen for regjeringsdokumenter utstedt til allmennheten. Dette lovforslaget ble vedtatt av Representantenes hus, men stoppet opp da det nådde senatet – og lovforslaget døde ut som et resultat av dette (Greer, 2012, s. 141).

Året etter, i 2009, ble det gjort enda et forsøk på et slikt lovforslag, med *The plain writing act of 2009* (Senate Bill 574), som krevde bruken av klar kommunikasjon i ethvert dokument utstedt

til offentligheten – men dette lovforslaget led samme skjebne som det fra året før (Greer, 2012, s. 141).

I 2009 introduserte representanten Bruce Braley *The plain language in health insurance act of 2009*. Et lovforslag som skulle kreve at helseforsikringsleverandører skrev sine dokumenter i klarspråk. Dette foreslåtte vedtaket førte til en tredje introduksjon av en plain writing act: denne gangen *The plain writing act of 2010* (House of Representative Bill 946) (Jones *et al.*, 2012, s. 333). Målet med dette lovforslaget var å forbedre befolkningens forståelse av offentlig informasjon og offentlige tjenester ved å fastslå at alle regjeringsdokumenter som blir utstedt til allmennheten måtte være skrevet på en klar og forståelig måte, samt å øke effektiviteten og tilgjengeligheten for føderale byråer til offentligheten ved å fremme klar kommunikasjon som publikum kan forstå og bruke (Public Law 111–274, 2010). Lovforslaget krever dermed at føderale myndigheter kommuniserer på en klar, tydelig og velorganisert måte som offentligheten kan forstå og bruke, og som følger retningslinjer for klarspråk (The Plain Language Action and Information Network, u.d.-1; National Institutes of Health, u.d.-b; Sunstein, 2011; Greer, 2012, s. 137; Mateeva, Moosally og Willerton, 2017, s. 336; Jones *et al.*, 2012, s. 333). I løpet av mars 2010 ble lovforslaget godkjent av Representantenes hus, og i september av senatet. Den 13. oktober 2010 ble forslaget dermed endelig undertegnet av president Obama, og forslaget ble offisiell lov (Greer, 2012, s. 141).

Obama påpekte viktigheten av å etablere et system for åpenhet, offentlig deltakelse og samarbeid, samt at «plain writing» er uunnværlig for å nå disse målene (Sunstein, 2011), og mye ble utrettet på klarspråkfronten i løpet av hans karriere som senator, og senere president. I tillegg til hendelsene nevnt over, støttet Obama blant annet en rekke andre lovforslag som skulle forbedre tilgjengeligheten til myndighetenes informasjon og tjenester ved å etablere klarspråk (Jones *et al.*, 2012, s. 333). Obama har dermed spilt en viktig rolle for kommunikasjon mellom regjeringen og allmennheten ved å introdusere en rekke tiltak for lesbarhet og tilgjengeliggjøring av dokumenter, i tillegg til å be byråer om å oppfordre til, og evaluere, tilbakemeldinger på tekstinnholdet sitt (Greer, 2012, s. 144).

1.7.2 Klarspråk i Norge og Sverige

1.7.2.1 Sverige blant de første i verden

Heller ikke i Skandinavia er konseptet om klarspråk noe nytt – her var det svenskene som var desidert tidligst ute med å introdusere konseptet, og de har vært til inspirasjon for klarspråk på et internasjonalt nivå. Det kanskje aller tidligste eksemplet kom, ifølge Hedlund (2006), fra den svenske kongen Karl XII, som regjerte mellom 1697–1718, da han stilte krav om at embetsmannen «beflijtar sig om en ren och tydelig Svenska, samt så mycket möijeligh är undflyr frammade ord.» (Hedlund, 2006, s. 28) Det var derimot ikke før på midten av 1900-tallet at det oppsto et større fokus på klarspråk i Sverige, og i 1967 ble de første retningslinjene for språket i lover og forskrifter introdusert av den svenske Statsrådsberedningen (Hedlund, 2006, s. 28). Året etter, i 1968, introduserte Carl-Hugo Björnsson sin «läsbarhetsindex» (LIX), som nevnt i kapittel 1.4.3 (*Lesbarhetsformler*). Åtte år senere, i 1976, ansatte den svenske Statsrådsberedningen sin første språkeksperter, som blant annet hadde som oppgave å organisere en

mer systematisk modernisering av det konstitusjonelle språket (Hedlund, 2006, s. 28). To år senere, i 1978, lanserte Stockholms universitet (SU) et av verdens første språkkonsulentutdanninger: språkkonsultlinjen – en utdanning på to og et halvt år (Hedlund, 2006, s. 28).

Fem år senere, i 1983, utnevner den svenske regjeringen Språkvårdsutredningen med oppgave å gjennomgå den «språkvårdande verksamheten» i Regjeringskanseliet og andre myndigheter, og i 1989 starter Statens institutt for personalutvikling (SIPU) *Språkvårdsprojektet* – et prosjekt med mål om å finne ut av hvordan man bør gå frem praktisk for å endre på tekster og skrivevaner til en myndighet (Hedlund, 2006, s. 29). Fire år senere, i 1993, utnevner regjeringen «Klarspråksgruppen» til oppgaven om å fremme «språkvårdsaktiviteter» hos myndighetene (Hedlund, 2006, s. 29). I år 2000 oppretter regjeringen i tillegg «Komittén för svenska språket», og gir Statskontoret i oppdrag å evaluere offentlige teksters forståelighet (Hedlund, 2006, s. 29). I årene 2002–2003 organiseres en «EU-språkvård» i det svenske Justisdepartementet (Hedlund, 2006, s. 29), og to år senere, høsten 2005, la den svenske regjeringen frem et språkpolitisk lovforslag: *Bästa språket – en samlad svensk språkpolitik* (prop. 2006/06:2) for parlamentet. Her bestemmer Riksdagen seg for fire mål for en samlet svensk språkpolitikk. Ett av dem berører det offentlige svenske språket, som må være «vårdad, enkel och begriplig» (ivaretatt, enkelt og forståelig). Lovforslaget inneholdt i tillegg informasjon fra regjeringen om en styrket og koordinert «språkvårdsorganisation» (Hedlund, 2006, s. 30).

I løpet av denne perioden ble det også utgitt en rekke publikasjoner og rapporter relatert til klarspråk i Sverige. Listen som følger demonstrerer det sterke engasjementet rundt klarspråk i Sverige på 80- og 90-tallet, og mangfoldet disse publikasjonene, som tar for seg klarspråk på ulike måter, representerer. Hedlund (2006, s. 28–30) gir oss følgende overblikk: *Att skriva bättre offentlig svenska: ett studiematerial* (1977) – en bok publisert av Svenska språknämnden og Statens personalutbildningsnämnd; *Språket i domar og beslut* (1984) – en bok som skulle inspirere domstolsjurister til å ta i bruk moderne språkbehandling og promotere økt bevissthet rundt språk; *Klarspråk – en grund för god offentlig service* (1985) – en rapport publisert av Språkvårdsutredningen; *Ord och uttryck inom domstolväsenet* (1988) – et studiehefte publisert av domstolsverket; *Myndigheternas skrivregler* (1991) – en bok for alle som skriver for offentlige virksomheter, utgitt av Statsrådsberedningen; *Visst går det att förändra myndighetsspråket!* (1993) – en rapport publisert av Språkvårdsprojektet; *Betänkandet Svenskan i EU* (1998) – en rapport som inkluderer en rekke forslag på hvordan kvaliteten på de svenske EU-tekstene kan forbedres; *Språk och struktur i domar och beslut* (1999) – en publikasjon, utgitt av Domstolverket, med intensjon om å bli brukt i domstolenes opplæring og kursvirksomhet, og som en daglig inspirasjonskilde for alle som skriver i domstolene; *På väg mot ett bättre myndighetsspråk* (2001) – en rapport publisert av Statskontoret; *Mål i mun* (2002) – en rapport utgitt av Kommittén för svenska språket, denne presenterer en rekke forslag om det svenske språkets «ställning och användning».

Ifølge Falck-Ytter (2009, s. 22) ble uttrykket «klarspråk» brukt for første gang i Sverige i 1985 som en tittel på utredningsrapporten *Klarspråk – en grund för god offentlig service* (som nevnt over), mens begrepet skal ha dukket opp for første gang i Norge i avistekster på 80-tallet.

Og for første gang i en norsk ordbok, *Tanums store rettskrivingsordbok*, i 2005 – da klarspråkbølgen begynte å ta fart her i landet.

1.7.2.2 Prosjekt: Klart språk i staten

Etter vedtak fra Stortinget, opprettet Språkrådet i 2005 en egen språktjeneste for statsorganer (Språkrådet, 2006). Språktjenesten arbeider for et mer brukervennlig språk i staten og en bedre fordeling mellom bokmål og nynorsk i statlige tekster (Kvarenes, 2009). Tre år senere, i 2008, ble det tatt initiativ til det første store klarspråkprosjektet i Norge: daværende Fornyings- og administrasjonsdepartementets prosjekt *Klart språk i staten*. Prosjektet hadde som mål å øke oppmerksomheten om klarspråk i statsforvaltningen, og legge forholdene til rette for at statlige virksomheter skulle forbedre språket i sin skriftlige kommunikasjon med innbyggerne (Digitaliseringsdirektoratet, 2019a). Ledet av Difi, i samarbeid med Språkrådet, ble selve prosjektet lansert i 2009, og avsluttet i 2012, og fra 2013 ble arbeidet med klart språk i Norge en av Difi sine faste oppgaver (Digitaliseringsdirektoratet, 2019a).

En viktig grunn til opprettelsen av dette prosjektet skal ha vært informasjon som det ble informert om i stortingsmelding nr. 35 (2007–2008). Her estimeres det blant annet at trolig så mange som en femtedel av Norges befolkning har problemer med å ta til seg innholdet i kurante offentlige tekster (St.meld. nr. 35, 2007–2008, s. 77). Denne påstanden ble gransket nærmere i en undersøkelse gjennomført av Fornyings- og administrasjonsdepartementet (i samarbeid med TNS Gallup) i 2009: her kom det frem at hele 1,3 millioner voksne nordmenn – omtrent en tredjedel av den voksne befolkningen – mente at offentlig språk er utfordrende å forstå (Språkrådet, 2012d; Oslo Economics, 2019, s. 4). Det påpekes dermed at uklart offentlig språk er et betydelig problem, med implikasjoner for velferden og demokratiet.

Prosjektet *Klart språk i staten* inkluderte en rekke aktiviteter i form av seminarer, utvikling av språkprofiler eller språklige retningslinjer, revidering av tekster og maler, diverse kurs, med mer. Prosjektet drev også to støtteordninger som tillot statlige virksomheter å søke om midler for å utbedre sitt klarspråkarbeid. I sluttevalueringsrapporten for prosjektet kom det frem at det samlet for hele prosjektperioden, hadde det blitt delt ut nærmere fem millioner kroner til arbeid relatert til forbedring av språk og økt brukervennlighet i statlige virksomheter (Språkrådet, 2012a).

I sluttevalueringen av prosjektet rapporteres det at de overordnede målene, om å skape oppmerksomhet om klarspråk og å hjelpe statlige virksomheter i gang med dette arbeidet, hadde blitt nådd (Dahle og Ryssevik, 2013a, s. 29). Prosjektet har hatt en positiv effekt i form av bevisstgjøring, og de involverte leddene skal ha blitt mer bevisst over klarspråk som konsept og dets viktighet og fordeler (Dahle og Ryssevik, 2013a, s. 30). Likevel rapporteres det at prosjektet ikke førte til noen tydelig helhetlig kulturendring – det var derimot merkbare endringer i de delene av organisasjonene som hadde vært involvert i klarspråkarbeidet (Dahle og Ryssevik, 2013b). Her påpekes det at både klarspråkarbeid og kulturendringer tar tid, spesielt i større virksomheter, og at overgangen fra prosjekt til rutine er utfordrende (Dahle og Ryssevik, 2013b). En viktig grunn til dette skal visstnok være prioritering og dedikering av ressurser – og det

kommer frem at det er en høy risiko for at klarspråk blir nedprioritert (Dahle og Ryssevik, 2013a, s. 72).

Til tross for innsatsen, ble det også rapportert om en minimal endring i befolkningens vurdering av de bearbejdede tekstenes forståelighet, og det er like mange som har problemer med å forstå innholdet i tekster fra det offentlige nå som før (Dahle og Ryssevik, 2013b). Sluttrapporten påpeker imidlertid at det er vanskelig å spore effekten av prosjektarbeidet i generelle befolknings- og brukerundersøkelser (Dahle og Ryssevik, 2013a, s. 94). Undersøkelser av konkrete språkrevisjoner viser likevel at arbeidet har hatt en effekt: brukerne forstår innholdet lettere og bruker mindre tid og ressurser på å forstå (Dahle og Ryssevik, 2013a, s. 10), de henvender seg mindre i førstelinjen, og de responderer mer korrekt på den informasjonen de mottar (Dahle og Ryssevik, 2013b). Revideringsarbeidet førte i tillegg til tidsbesparing for både brukerne og de aktuelle virksomhetene (Dahle og Ryssevik, 2013a, s. 105).

Videre kommer sluttrapporten med anbefaling om å fortsette innsatsen for å skape oppmerksomhet og spre kunnskap om klarspråk, både mot nye virksomheter og de som opplever en stagnering i klarspråkarbeidet etter prosjektets slutt. Det meldes i tillegg at det er avgjørende å spre denne oppmerksomheten og kunnskapen til større deler av hver enkelt organisasjon, og at det bør jobbes mer med å få mellomledernivået til å ta eierskap til klarspråkmålsettingene. Til slutt påpekes det at arbeidet for å øke mengden av tekst som kommuniserer i et klart og brukerrettet språk må intensiveres (Dahle og Ryssevik, 2013a).

1.7.2.3 Prosjekt: Klart lovspråk

Som et delprosjekt av *Klart språk i staten* ble det, høsten 2011, opprettet et eget prosjekt om språket i lover og forskrifter. Formålet med prosjektet var å få mer kunnskap om de språklige utfordringene som fantes i regelverket, samt å igangsette tiltak som kunne gjøre lovspråket klarere og bedre (Språkrådet, u.d.-f). Andre langsiktige mål var blant annet å arbeide med at språk skulle bli en naturlig og sentral del av lovutviklingen (Digitaliseringsdirektoratet, 2019b), samt å få de som skriver reglene til å arbeide systematisk for at lover og forskrifter som er spesielt viktige, og som gjelder mange, skal bli klarere og mer forståelige (Digitaliseringsdirektoratet, 2015). I en undersøkelse gjennomført av Difi i samarbeid med Opinion (høsten 2017) kom det frem at prosjektet har truffet godt med sine tiltak og virkemidler (Språkrådet, 2018).

1.7.2.4 Prosjekt: Klart språk i dommer

Som en del av prosjektet *Klart lovspråk* utarbeidet Difi i 2013 rapporten *Kan lovspråk temmes? En undersøkelse om klart språk i lover og forskrifter* (Digitaliseringsdirektoratet, 2013). Her kommer det frem at det ikke bare er språket i offentlige brev, skjemaer og andre dokumenter som blir oppfattet som uklart – men også språket i lover og forskrifter. I rapporten legger Difi frem flere tiltak for å endre på dette, blant annet nye rutiner for å sikre bedre språk i lover og regler (Språkrådet, 2013b). Som et resultat av dette blir prosjektet *Klart språk i dommer* etablert – et prosjekt med formål om å bedre den språklige kvaliteten på rettsavgjørelser, og blant annet jobbe mot å skape materiell som kan gi dommere råd og veiledning om hvordan dommer kan skrives på en tydelig måte (Språkrådet, 2013a).

1.7.2.5 Klarspråk i kommunal sektor

Regjeringens digitaliseringsprogram: Klart og forståelig språk i statlige nettløsninger

11. april 2012 lanserte regjeringen sitt digitaliseringsprogram, *På nett med innbyggerne*. Her kommer det frem et nytt krav om at statlige nettløsninger skal ha et klart og forståelig språk, i tillegg til å være brukervennlige. Det informeres også om at statlige virksomheter skal føre et korrekt, godt og klart språk som kan forstås av alle. Programmet nevner også språket i lover og forskrifter (Språkrådet, 2012c), blant annet følgende:

lover og forskrifter må tilpasses slik at de tilrettelegger og understøtter digital kommunikasjon [...] Det skal utvikles tjenester slik at henvisninger til for eksempel lover og forskrifter kommer i en strukturert form, og ikke kun som løpende tekst i dokumenter. Det kan gi mer effektiv behandling, bedre kvalitet og bedre grunnlag for analyser og statistikk på tvers av sektorens virksomheter [...] Lov- og forskriftstekst er ofte vanskelig tilgjengelig for dem som skal bruke regelverket. Hvis vi gjør lov- og forskriftstekster mer forståelige, vil det bli enklere for innbyggerne og næringslivet å forstå hva de må forholde seg til. Det kan spare ressurser både i privat og offentlig sektor og styrke rettssikkerheten for innbyggere og næringsliv. Derfor skal lover som er spesielt viktige for innbyggerne, identifiseres. Deretter vil det bli vurdert hvordan regelverket kan bli mer forståelig. I tillegg vil det vurderes hvordan språkarbeidet kan bli en naturlig del av arbeidet med nye lover og forskrifter [...] Klart lovspråk: Nærmere 90 prosent av innbyggerne mener at både de selv og staten kunne spart tid og penger om tekst i lover og forskrifter hadde vært enklere å forstå. (Norges regjering, 2012)

Program: «Klart språk i kommunesektoren»

I 2015 ble programmet *Klart språk i kommunesektoren* initiert – et femårig program drevet av Kommunesektorens organisasjon (KS). Programmet jobber med å øke bevisstheten om klart språk i kommunal forvaltning, samt legge til rette for bedre kommunikasjon mellom innbyggere og næringsliv. Det ønskede resultatet er positive effekter for innbyggere og næringsliv i form av tidsbesparelser og grunnleggende demokratiske verdier (Oslo Economics, 2019). Med dette ønsker KS i tillegg å motivere så mange som mulig til å komme i gang med klarspråkarbeid. Programmets tiltak inkluderer blant annet:

- bekjentgjøring for kommunal toppledelse i form av presentasjoner på konferanser
- en støtteordning – midler til ulike klarspråktiltak, for eksempel kurs, brukertesting og revidering av konkrete tekster
- regional grunnopplæring – kurs i klarspråk
- oppfølging av kursdeltakere
- erfaringssamlinger og oppfølgingskurs
- tekstbase på klarspråk.no
- klarspråkpris for kommunesektoren
- verktøy for å evaluere eget språkarbeid
- regional nettverksbygging og regionale ressurspersoner

- forsknings- og utviklingsprosjektet *Klart språk i digitale tjenester* som skal utarbeide konkrete prinsipper for språk og struktur i de ulike elementene av en digital tjeneste, med et mål om å forbedre språket i digitale tjenester, slik at brukerne forstår informasjon på første forsøk og kan bruke tjenesten på riktig måte (Kommunesektorens organisasjon, 2019).

Fra midtveiseevalueringen i 2019 rapporteres det at programmet delte ut til sammen 1,5 millioner kroner fordelt på 44 kommuner og fylkeskommuner i 2017, og at antall søknader hadde økt fra 29 i 2016 til 50 i 2017 (Språkrådet, 2017; Oslo Economics, 2019, s. 12). Ifølge Språkrådet viser dette en moderat men økende interesse for klarspråk, og et ønske fra kommuner og fylkeskommuner om å forbedre språket sitt (Språkrådet, 2017). Videre rapporterer midtveiseevalueringen at samtlige av indikatorene som måler programmets innsats, peker i riktig retning, og at de utførte tiltakene har ført til at det er flere som kjenner til programmet og som selv gjennomfører egne tiltak – nytten av disse vurderes gjennomgående som gode (Oslo Economics, 2019, s. 36).

Samtidig oppleves det noen utfordringer, blant annet en mangel på gode og konkrete eksempler på hvilke effekter språkinnsetsen leder til, i tillegg til at det er en vedvarende utfordring for kommunene å få tid og ressurser til å drive språkarbeid – dette skaper en usikkerhet om hvilket omfang av klarspråkarbeid som kan forventes når programperioden er over, noe de ønsker å ha et særlig fokus på frem til programslutt (Oslo Economics, 2019, s. 36). For å løse dette kommer evalueringsrapporten med noen konkrete forslag til tiltak – enkelte av disse er de allerede godt i gang med. Her påpekes også viktigheten av bevisstgjøring om både prosjektet og konseptet klarspråk, samt en følelse av fellesskap som en viktig motivasjonsfaktor – for jo flere som kjenner til klart språk, desto mindre er sannsynligheten for at et språkprosjekt stranded grunnet holdninger eller interne kulturer som er vanskelige å endre (Oslo Economics, 2019, s. 36–37).

Prosjektene «Klarspråk i juridisk forskning og undervisning» og «Bedre språk, bedre jurister»

I 2016 inngikk Universitetet i Oslo en intensjonsavtale med Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD) om at klarspråk skulle bli en del av utdanningen, formidlingen og forskningen ved Det juridiske fakultetet (JUS) ved universitetet (Språkrådet, 2020a) – resultatet ble prosjektet *Klarspråk i juridisk forskning og undervisning*. En effekt av arbeidet skulle være at uteksaminerte studenter fra JUS skulle utvikle ferdigheter i å skrive klare og forståelige juridiske tekster (Universitetet i Oslo, 2020c).

Året etter, i 2017, ble prosjektet *Bedre språk, bedre jurister* startet opp ved Universitetet i Bergen (UiB). Et av målene her var at studentene skulle få større innsikt i hvordan de kunne skrive så folk flest forstår (Bergstrøm, 2020) – blant annet gjennom en form for praktisk skrivetrening for de involverte jusstudentene, som i dette tilfellet var førsteårsstudenter på det femårige mastergradsstudiet i rettsvitenskap (Universitetet i Bergen, 2017).

Forslag til ny forvaltningslov

I mars 2019 ble det lagt frem et forslag til ny forvaltningslov, som først og fremst skal gjelde de statlige, fylkeskommunale og kommunale forvaltningsorganene. Forslaget inneholder blant annet

en bestemmelse om klart språk, der et av kravene er at forvaltningsorganene pålegges å bruke et språk som er klart, presist og brukertilpasset. Direktør i Språkrådet, Åse Wetås, kommenterer at det ville være historisk dersom dette forslaget blir vedtatt (Språkrådet, 2019b).

Stavanger kommune satser på språk

I 2012 initierte Stavanger kommune en omfattende satsing på språk. Målet var å øke bevisstheten rundt språk blant de ansatte, samt å forbedre den skriftlige dialogen med målgruppene til kommunen. Satsingen inkluderte blant annet kartlegging og forbedring av språk i en rekke tekster, oppretting av en egen språkprofil, samt skrivekurs for de ansatte (Språkrådet, 2012b).

Språkprofil i Oslo kommune

Høsten 2019 lanserte Oslo kommune sin egen språkprofil som inkluderer en rekke klarspråkprinsipper. Virksomheter i kommunen blir i tillegg bedt om å oppnevne egne språkkoordinatorer (Språkrådet, 2019a), og Utviklings- og kompetanseetaten (UKE) setter søkelys på språk i en av episodene av sin podcast, *UKE-podden* (Utviklings- og kompetanseetaten, 2019).

Bachelorgrad i klarspråk

Høsten 2019, 41 år etter lanseringen av språkkonsulentutdanningen ved Lund Universitet i Sverige, kom Norges første utdanning innen klarspråk – bachelorprogrammet *klart språk* ved Universitetet i Oslo (UiO). Målet med det nye studiet er først og fremst å sikre at offentlig sektor har tilgang til medarbeidere med særskilt klarspråkkompetanse, men også å kunne tilby gode kandidater til kommunikasjonsrelatert arbeid i privat sektor (Universitetet i Oslo, u.d.-a; Baarøy, 2019). Studentene, som vil få tittelen klarspråkkonsulent, lærer blant annet å formulere seg klart og tydelig, beherske norsk rettskriving, samt å tilpasse språk og tekst til ulike situasjoner og målgrupper (Universitetet i Oslo, 2020a).

Videre tilrettelegger studiet for faglig bredde, og åpner for at studentene i stor grad selv kan sette sammen sin egen grad, for eksempel med emner fra jus eller informatikk, men med klarspråk i kjernen (Baarøy, 2019; Universitetet i Oslo, 2020b). Professor i retorikk og språklig kommunikasjon, Johan Tønnesson, uttaler at kompetanse innen klarspråk gir svært gode muligheter for spennende jobber, og at flere masterstudenter som har spesialisert seg i dette de siste årene har endt opp med relevante jobber (Baarøy, 2019)

Postdoktorstilling og klarspråkseminar

Universitetet i Oslo og Universitetet i Bergen har inngått en avtale der de blant annet skal lyse ut en postdoktorstilling for forskning på juridiske tekster og skriveidaktikk. I løpet av 2020 skal universitetene etter planen også arrangere et klarspråkseminar i Bergen (Språkrådet, 2020a; Bergstrøm, 2020).

Klarspråkpriser

I 2012 opprettet Kommunal- og moderniseringsdepartementet en klarspråkpris som årlig deles ut til statsorganer som gjør en ekstraordinær innsats for å bruke et klart, godt og brukervennlig språk som er tilpasset mottakerne (Språkrådet, u.d.-a). To år senere, i 2014, ble prisen *Årets trekkhund*

etablert. Denne prisen tildeles ildsjeler innen klarspråkarbeid i stat eller kommune – det vil si personer som har utmerket seg ved å motivere andre eller være en pådriver for et systematisk klarspråkarbeid (Språkrådet, u.d.-b). I 2016 så vi for første gang en klarspråkpris for kommuner og fylkeskommuner – denne oppsto, som tidligere nevnt, i forbindelse med programmet *Klart språk i kommunesektoren*, og deles årlig ut til en kommune eller fylkeskommune som gjør en ekstraordinær innsats for å bruke et klart, godt og brukervennlig språk i sine tekster til publikum. Målet med prisen, som deles ut av *Kommunal- og moderniseringsdepartementet*, er å skape positiv oppmerksomhet og motivere til kommunalt klarspråkarbeid (Språkrådet, u.d.-c).

1.7.3 En klarspråkstandard – PLAIN 2019

The International Plain Language Federation (IPLF) har siden 2009 jobbet mot en flerspråklig standard for klarspråk i regi av The International Organization for Standardization (ISO) (The International Plain Language Federation, u.d.-a). I juni 2019 tok denne innsatsen et betydelig skritt fremover, da Technical Committee 37 (TC 37), som håndterer standarder knyttet til språk og terminologi i ISO (The International Organization for Standardization, u.d.), kunngjorde at de hadde kommet til enighet om at forslaget om å utvikle en internasjonal standard for klarspråk skulle gå videre til avstemning (The International Plain Language Federation, u.d.-a). Resultatet ble kunngjort under PLAIN 2019-konferansen, som foregikk 25.–27. september i Oslo (The International Plain Language Federation, u.d.-a): Da styrelederen for IPLF, Annetta Cheek, kunngjorde resultatet foran over 400 deltakere, oppsto det høy og vedvarende applaus i salen – TC 37 hadde stemt ja for å godkjenne arbeidet mot en ISO-standard for klarspråk (The International Plain Language Federation, u.d.-a).

Håpet er at etableringen av en standard for klarspråk vil føre til en sterkere felles identitet innen klarspråkmiljøet, åpne for flere klarspråkutdanninger og -sertifiseringsprogrammer. Dette vil sannsynligvis også kunne føre til at det blir enklere å videreføre klarspråk til nye miljøer (Garwood, 2014, s. 52). Det å utarbeide en slik standard vil derimot ikke være en enkel jobb, og det diskuteres blant annet nøyaktig hvilke elementer denne skal basere seg på (Garwood, 2014, s. 52).

1.8 Behovet for klarspråk

En av de største driverne av klarspråkbevegelsen er den store andelen av mennesker som sliter med å forstå offentlige dokumenter og tekster – en trend som viser seg både her i Norge og i andre deler av verden. Som tidligere nevnt rapporteres det at en tredjedel av den voksne befolkningen i Norge opplever at offentlig språk er utfordrende å forstå (Språkrådet, 2012d; Oslo Economics, 2019) – dette mener jeg hovedsakelig kan komme av to ting: 1) språk- og skrivevanene til det offentlige, og 2) befolkningens leseferdigheter.

1.8.1 Blindhet for eget fagspråk

Mange rapporterer at de synes at tekstene de skriver fremstår som klare og tydelige, og ifølge Brun (2017, s. 34) synes ni av ti saksbehandlere at de skriver forståelig. Til tross for denne generelle oppfatningen, ser vi at dette ofte ikke stemmer – men hvorfor?

I intervju med *Fagbladet* oppgir blant annet flere av de ansatte i Gran kommune at det er fort gjort å bli blind for eget fagspråk (Brun, 2017, s. 38). Også Språkrådet uttaler seg om at vi ofte bruker flere eller vanskeligere ord enn det vi trenger – til tross for at det enkleste ofte er det beste (Språkrådet, 2019c). Det å si ting på en enkel måte er rett og slett ikke så enkelt (Brun, 2017, s. 38).

I samme intervju kommer det også frem at mange ofte er redde for å fremstå som inkompetente gjennom egen skriving (Brun, 2017, s. 38), noe jeg tror fremmer et falsk behov for komplekst språk. Leder for helsestasjonen i Gran kommune, Jorun Haukeli, uttrykker at det muligens er en generell mangel på kunnskap om klarspråk, og at man ofte ikke ser kritisk nok på egne tekster (Brun, 2017, s. 38). The Plain Language Action and Information Network oppgir i tillegg at god og forståelig skriving ikke kommer naturlig for de aller fleste, men at dette er en ferdighet en må lære seg – og at klarspråkprinsipper kan hjelpe til med dette (The Plain Language Action and Information Network, u.d.-b).

1.8.2 Befolkningens leseferdigheter

Også befolkningens leseferdigheter er en faktor jeg mener bør tas i betraktning når det gjelder diskusjonen som omhandler behovet for klarspråk. Vi ser blant annet bekymringsverdige resultater knyttet til leseferdigheter for mennesker i alderen 16–65 fra følgende internasjonale, komparative undersøkelser: *International Adult Literacy Survey* (IALS), som ble gjennomført i Norge i 1998; *Adult Literacy and Life Skills Survey* (ALL), som ble gjennomført i Norge i 2003; og *Den internasjonale undersøkelsen om lese- og tallforståelse (Programme for the International Assessment of Adult Competencies – PIAAC)* som ble gjennomført i Norge i perioden 2011–2012. Sistnevnte (PIAAC) bygger på de to førstnevnte. Det poengteres i Statistisk Sentralbyrås PIAAC-rapport fra 2014 at «Resultatene fra IALS og ALL er ikke direkte sammenlignbare med PIAAC slik de opprinnelig ble publisert, men datamaterialet fra de tidligere undersøkelsene er i forbindelse med PIAAC bearbeidet for at man skal kunne foreta sammenligninger» (Bjørkeng og Lagerstrøm, 2014, s. 4). Her påpekes det i tillegg at resultatene for lesing/leseferdigheter kan sammenlignes for alle de tre undersøkelsene (Bjørkeng og Lagerstrøm, 2014, s. 4).

Resultatet av undersøkelsene baseres på en poengskala fra 0 til 500, som deles inn i totalt fem nivåer. For kategorien leseferdigheter består de ulike nivåene av følgende poengintervaller: 176–225 for nivå én; 226–275 for nivå to; 276–325 for nivå tre; 326–375 for nivå fire; og 376–500 for nivå fem (Bjørkeng og Lagerstrøm, 2014, s. 60–61). En score lavere enn 176 tilsvarer «lavere enn nivå én». I tabellen under ser vi en beskrivelse av de ulike nivåene.

Lavere enn nivå 1 (0–175)	<ul style="list-style-type: none"> • Oppgavene på dette nivået krever at leseren kan finne en enkel opplysning i teksten som er identisk eller synonym med det det spørres etter. • Teksten er kort og kjent, og ikke digital. • Det er sjelden distraherende opplysninger (opplysninger som kan være et sannsynlig, men galt svar) i denne teksten. • Det kan bli krevet at leseren skal finne informasjon i en kort prosatekst, men da er gjerne den aktuelle informasjonen lett synlig og i dokumenttekstformat.
---------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Bare et grunnleggende ordforråd er nødvendig på dette nivået, og leseren trenger ikke å forstå oppbygging av setninger eller avsnitt for å forstå helheten.
Nivå 1 (176–225)	<ul style="list-style-type: none"> • I oppgavene på dette nivået skal man lese relativt korte, digitale eller trykte tekster som enten er kontinuerlige eller ikke-kontinuerlige, eller blandede tekster for å finne en enkel opplysning i teksten som er identisk eller synonym med det det spørres etter. • Noen oppgaver kan kreve at leseren må fylle inn personlige opplysninger i et dokument. • Lite, om noe, distraherende opplysninger er til stede. • Noen oppgaver kan kreve at man må forholde seg til eller kombinere flere opplysninger. • Man må kunne gjenkjenne basisord for å forstå innholdet i setninger. Man må også kunne lese avsnitt med tekst.
Nivå 2 (226–275)	<ul style="list-style-type: none"> • På dette nivået kan tekstene være enten digitale eller trykte. Tekstene kan være prosa- eller dokumenttekster, eller en blanding. • Oppgavene krever at leseren må sammenligne tekst og informasjon. De kan kreve bearbeiding og at man kan trekke enkle slutninger. • Noe distraherende informasjon er til stede. • Noen oppgaver krever at leseren sammenligner eller stiller opplysninger opp mot hverandre for så å trekke enkle slutninger. I digitale tekster betyr det å kunne navigere i teksten for å finne aktuell informasjon.
Nivå 3 (276–325)	<ul style="list-style-type: none"> • Tekstene på dette nivået er ofte lange og fyldige (teksttette). Det er tekster av ulike format: prosatekster, dokumenttekster, blandede eller «multiple» tekster som går over mange sider. • Å forstå tekst og retoriske strukturer blir mer sentralt for å mestre oppgaver på dette nivået, spesielt for å kunne navigere i komplekse digitale tekster. • Oppgavene krever at leseren finner frem til rett informasjon på grunnlag av enkle logiske slutninger. Det kan være nødvendig å benytte informasjon fra flere deler av teksten. Leserens må også integrere eller sammenligne informasjon i ulike avsnitt eller seksjoner av teksten. Det er også mange distraherende opplysninger som leseren må ignorere, men de er ikke mer fremtredende enn annen informasjon. • Noen oppgaver krever at leseren integrerer fra ett eller flere oppsett (tabeller eller lignende), eller leser igjennom dokumentet flere ganger for å finne fram til flere opplysninger.
Nivå 4 (326–375)	<ul style="list-style-type: none"> • For å løse oppgavene på dette nivået må leseren integrere eller sammenligne flere opplysninger, noen ganger med utgangspunkt i ganske komplekse og lange tekster. Tekstene er av ulike formater. • Oppgavene kan ofte kreve at leseren foretar mer kompliserte logiske slutninger som krever en viss bakgrunnskunnskap for å løse oppgaven riktig. Noen ganger må leseren ta betingede opplysninger fra dokumentet med i betraktning. • Distraherende opplysninger er til stede og er ofte like fremtredende som den korrekte informasjonen.

Nivå 5 (376–500)	<ul style="list-style-type: none"> • Oppgavene på dette nivået krever at leseren leter etter opplysninger i en fortettet tekst. Noen ganger forutsettes det at det kan trekkes logiske slutninger på et høyt nivå. • Leseren må også være kritisk til ulike kilders pålitelighet og trekke ut nøkkelinformasjon fra flere steder. • For disse oppgavene kan det ofte være nødvendig med spesialisert bakgrunnskunnskap.
---------------------	--

Tabell 1: Poengnivåer for leseferdigheter fra IALS-, ALL-, og PIAAC-undersøkelsene (Bjørkeng og Lagerstrøm, 2014, s. 60–61). Punktene er noe syntetisert.

Fra undersøkelsene ser vi følgende gjennomsnittlige resultater for leseferdigheter for den norske befolkningen – IALS: 294 (Kompetanse Norge, 2014); ALL: 292,6 (National Center for Education Statistics, 2003); PIAAC: 278 (Bjørkeng og Lagerstrøm, 2014, s. 4). Fra disse resultatene ser vi en nedgang i gjennomsnittlig leseferdighet i Norge. Denne falltrenden ser vi også i Sverige og Danmark, og fallet er visstnok spesielt tydelig i den yngste aldersgruppen (Bjørkeng og Lagerstrøm, 2014, s. 4). Det meldes i tillegg at de svakeste leserne i PIAAC har en klart lavere score enn de svakeste leserne i IALS (Bjørkeng og Lagerstrøm, 2014, s. 4).

Fra PIAAC ser vi i tillegg følgende resultater i Norge: 41,6 prosent av befolkningen hadde en leseferdighet tilsvarende nivå tre, og 13,7 prosent tilsvarende nivå fire–fem. Dette er tilsynelatende gode tall, men vi ser i tillegg at hele 30,2 prosent hadde en leseferdighet tilsvarende nivå to, og 9,3 prosent tilsvarende nivå én. Tre prosent hadde en leseferdighet tilsvarende lavere enn nivå én. De resterende 2,2 prosentene er personer det ikke kan beregnes ferdighets-score for (Statistisk Sentralbyrå, 2013). Norge stiller blant de beste i disse undersøkelsene, noe som tilsier at denne problematikken også er tilstedeværende andre steder.

Her ønsker jeg å poengtere at, selv om det er synd at et relativt høyt antall mennesker her i landet har lave leseferdigheter, anser jeg det slik at det det ikke er de som har skyld i at myndighetens språk ikke blir forstått. Her mener jeg at det er myndighetenes ansvar å sørge for at ens kommunikasjon blir forstått av befolkningen, og at det å ha kunnskap om innbyggernes generelle leseferdigheter kan være nyttig her – ikke bare for å bevisstgjøre omkring problemer med nærmest uforståelig språk, men kanskje også som en pekepinn som kan gjøre det enklere å tilpasse kommunikasjonen, slik at den blir forstått av alle.

1.8.3 En demokratisk rettighet

Et av hovedargumentene til klarspråkbevegelsen er at dersom forbrukerne ikke forstår informasjonen de får oppgitt, svekkes deres evne og mulighet til å foreta informerte beslutninger – for eksempel knyttet til rettigheter, helse, økonomi, eller lignende (Mateeva, Moosally og Willerton, 2017, s. 336; Garwood, 2014, s. 3). Kommunikasjonsrådgiver i Gran kommune, Åsil Toril Krågsrud, uttaler følgende i et intervju med Fagbladet: «Når folk ikke forstår, utgjør det faktisk et alvorlig demokratisk problem. For å delta i demokratiet, må vi forstå våre rettigheter og plikter» (Brun, 2017, s. 36). Også leder av språkrådet, Åse Wetås, poengterer viktigheten av dette: «Klart språk er nødvendig for å ivareta rettssikkerheten, folk må kunne oppfatte sine rettigheter og plikter. Det ansvaret hviler på stat og kommune og ikke på den enkelte bruker» (Brun, 2017, s. 39).

For enkelte vil klarspråk bety at de kan forstå og trygt følge relevante instruksjoner – for eksempel ved bruk av reseptbelagte medisiner. For andre betyr det at de kan gå med på for eksempel kredittkort- eller kjøpsavtaler, og faktisk klare å forstå hva avtalene de signerer går ut på (Garwood, 2014, s. 3). Dermed hjelper klarspråk samfunnsborgerne med å ta informerte valg ved å sikre produksjon av tekster som er forståelige for den gjennomsnittlige innbygger, slik at alle bedre kan forstå sine rettigheter og sitt ansvar.

Med klarspråk kan vi dermed styrke og informere både mennesker og samfunn (Plain Language Commission, u.d.), og gi alle brukere like muligheter og likeverdig behandling, uavhengig av ressurser, kunnskapsnivå og språklige forutsetninger (Dahle og Ryssevik, 2013a). Garwood (2014, s. 26) legger til at klarspråk, politisk sett, dermed er et sentralt element i demokratisk deltakelse – og det argumenteres derfor for at evnen til å forstå tekst som potensielt kan berøre samfunnets borgere bør være en rettighet (Plain Language Commission, u.d.).

1.8.4 Klarspråk i krisetider

Viktigheten av klarspråk har også blitt anerkjent i sammenheng med sikkerhet og krisetider – blant annet sendte USAs Federal Emergency Management Agency (FEMA) i 2006 ut et varsel om at klarspråk er en offentlig sikkerhetssak, da det kan bidra til å unngå misforståelser i kritiske situasjoner (The Federal Emergency Management Agency, 2006). Også Språkrådet (2020b) uttaler at det i krisetider er ekstra viktig at informasjonen fra det offentlige er klar, målrettet og tillitsvekkende. Kommunikasjonsrådgiver Hanne Marstrand legger til at kommunikasjon og informasjon spiller en svært sentral rolle i slike tider, da kriser skaper usikkerhet blant befolkningen (Marstrand, 2020).

Et tidsaktuelt eksempel på dette er problematikken som har oppstått i forbindelse med permittering grunnet COVID-19. Grunnet viruset har NAV opplevd en enorm pågang (Trygstad, 2020), og de har måtte gjøre tiltak for å håndtere situasjonen best mulig. På nettsidene sine har NAV blant annet utarbeidet en egen temaside for aktuelle problemstillinger tilknyttet koronaviruset – her blir brukerne møtt av oversiktlige spalter og tabeller, med tekst som følger generelle klarspråkprinsipper. Jeg tør å påstå at klarspråk har hatt en verdifull effekt her – for dersom man ser for seg et scenario der denne siden hadde vært uten slike designelementer, i tillegg til god språklig formulering, tror jeg nok at NAV, og alle de påvirkede innbyggerne, hadde vært i en langt verre situasjon enn den vi har sett hittil. Garwood (2014) påpeker at uforståelig språk i mange tilfeller kan føre til at folk ikke er i stand til å forstå situasjonen sin, og at de dermed får problemer med å gjøre noe med den (Garwood, 2014, s. 26). Dette er noe jeg oppfatter at NAV har gjort en god jobb for å unngå.

Ikke bare har kommunikasjon vært til hjelp for de som på en eller annen måte har blitt rammet av COVID-19 – den har også vært viktig for å begrense smitten. Marstrand (2020) uttaler at god kommunikasjon redder liv, og at koronakommunikasjonen er et godt eksempel på dette, da tydelige, enkle og gjentatte budskap fra norske myndigheter har bidratt til at den norske befolkningen har holdt avstand, vasket hendene, og holdt seg hjemme. Videre uttrykker Marstrand (2020) at kommunikasjon som fungerer godt ofte blir tatt for gitt, og at vi blant annet kan takke godt kommunikasjonsfaglig arbeid for en betydelig mindre smitte i Norge. Hun legger

også til at manglende, feil eller forvirrende informasjon kunne ha gitt oss en ekstra kommunikasjonskrise på toppen av den situasjonen vi har vært i – noe vi heldigvis ikke har opplevd (Marstrand, 2020).

1.9 Fordeler med klarspråk

Uavhengig av hvem man skriver til, er det fornuftig å bruke et språk som leseren enkelt kan forstå (Plain Language Commission, u.d.), da dette fører med seg en rekke generelle fordeler: Blant annet viser studier at klarspråk foretrekkes av alle (Greer, 2012, s. 138; Loranger, 2017), nettopp fordi det er naturlig og enkelt å lese (Baldwin, 2010), samtidig som det lar leseren konsentrere seg om budskapet uten å bli distrauert av komplisert språk – slik at det enkelt og raskt kan bli forstått (The Plain Language Action and Information Network, u.d.-a). I tillegg til dette byr klarspråk også på en rekke andre fordeler, som jeg vil ta for meg i denne delen av avhandlingen.

1.9.1 Bedre service, økt kundetilfredshet, tillit og forståelse, samt færre feil

Klarspråk kan anses som god service – noe som skal gjøre livet enklere for leserne (Mateeva, Moosally og Willerton, 2017, s. 337; The Plain Language Action and Information Network, u.d.-h). Dette oppnås ved at lesernes behov prioriteres – fremfor å tvinge leserne til å analysere hva en kompleks tekst prøver å fortelle dem, bidrar klarspråk til at en tar et større ansvar for å imøtekomme lesernes behov (Garwood, 2014, s. 3). Garwood (2014, s. 65) refererer til Kimble (1996) og Balmford (2002) som viser til at kommunikasjon i klarspråk i tillegg bidrar til økt produktivitet og kundetilfredshet, samt færre feil. Når en oppnår forståelse fra brukeren sin side, øker sjansen for at de utfører eventuelle instruksjoner på riktig måte (The Plain Language Action and Information Network, u.d.-h), og brukeren slipper å oppleve negative følelser som et resultat av forvirring.

I en rekke settinger har klarspråk også vist seg å forbedre tekstforståelsen til lesere med varierende nivåer av kunnskap om dokumentinnhold (Jones *et al.*, 2012, s. 335; Garwood, 2014, s. iii). Blant annet refererer Jones *et al.* (2012, s. 335) til flere studier der instruksjoner skrevet i klarspråk førte til økt forståelse blant deltakerne – eksempelvis en økning på 31 prosent sammenlignet med de originale instruksjonene i én studie, og en økning på mellom 15 og 29 prosent i en annen.

En annen motivasjon bak klarspråkbevegelsen er forbrukernes oppfatning av at språk brukes til å utnytte dem, og få de til å gå med på ting som ikke er i deres beste interesse (Garwood, 2014, s. 8). Dermed kan utydelig språk bidra til å skape en generell mistro mellom innbygger og stat, eller kunde og virksomhet. Klarspråk vil dermed kunne øke aktørens oppfattede nivå av pålitelighet blant befolkningen, brukerne, kundene, eller lignende.

1.9.2 Økonomiske fordeler

Ikke bare er det å kommunisere tydelig sin egen belønning – studier viser at klarspråk kan spare både tid, ressurser, og penger (The Plain Language Action and Information Network, u.d.-h; Dahle og Ryssevik, 2013a; Plain Language Commission, u.d.; Språkrådet, u.d.-g). Dette kommer

eksempelvis av at leseren forstår teksten både fortere og bedre (The Plain Language Action and Information Network, u.d.-h) – og når folk forstår mer, trenger de sjeldnere å få ting forklart (Jones *et al.*, 2012, s. 335). Dette betyr færre henvendelser for å spørre om hjelp (Sunstein, 2011), noe som resulterer i tids- og kostnadsbesparelser, som vil være fordelaktig både for brukerne og de aktuelle virksomhetene, uavhengig om disse befinner seg innen offentlig eller privat sektor. Også Anna Holm Vågsland (leder i klarspråkarbeidet i KS) og Åse Wetås (leder av Språkrådet) uttaler seg om dette, og påpeker at klart språk sparer både penger og ressurser, da det er kostbart om en må forklare informasjonen i eksempelvis masseutsendte brev, eller annen offentlig informasjon, til innbyggerne som mottar kommunikasjonen (Brun, 2017, s. 39).

Selv om ingen vet den totale kostnaden av dårlig kommunikasjon, tilsier den informasjonen vi har at den er høy (The Plain Language Action and Information Network, u.d.-h). Blant annet estimerte en av de ledende forskerne innen utforming av skjemaer i Storbritannia, Dr. Patricia Wright (som tidligere har vært tilknyttet Medical Research Council's Applied Psychology Unit i Cambridge), på bakgrunn av offisielle tall at de totale kostnadene for myndighetsskjemaer i 1980 ville være minst 112,7 millioner britiske pund – og det å forbedre effektiviteten med enda ett prosent ville spart skattebetalerne over én million pund i året (Vernon, 1980). Det å skrive i klarspråk er ikke nødvendigvis en enkel sak, men det gir positive resultater (The Plain Language Action and Information Network, u.d.-h) – med andre ord: klarspråk lønner seg.

1.9.3 Bedre offentlig (og privat) sektor

Ut ifra argumentene fra del 1.8 (*Behovet for klarspråk*), samt argumentene over, ser vi at klarspråk kan fremme både demokratiet og rettsikkerheten, skape tillitt, gi bedre service og kundetilfredshet, samt minimere feil ved å forbedre offentlighetens forståelse av myndigheters kommunikasjon, og dermed bidra til å fornye, forenkle og forbedre offentlig sektor (Digitaliseringsdirektoratet, 2018) – dette gir resultater både for innbyggere, stat og kommune (Språkrådet, 2016).

Men, til tross for at fokuset på klarspråk er størst innen offentlig sektor, betyr ikke det at de nevnte fordelene vil være begrenset til offentlige virksomheter: For også andre industrier og yrkesgrupper har begynt å anerkjenne verdien av å benytte klarspråk for å kommunisere med sine kunder og brukere – og disse har oppdaget at klarspråk ikke bare tjener kundene, men også deres egne interesser, eksempelvis ved å øke kundetilfredsheten og redusere kostnadene på områder som brukerstøtte (Mateeva, Moosally og Willerton, 2017, s. 337), som tidligere nevnt. Dermed er jeg av den formening at også privat næringsliv vil kunne ha nytte av klarspråk og derav fordelene det bringer med seg.

1.10 Hvordan skrive i klarspråk

Fra The Plain Language Action and Information Networks nettsider lyder det at «Godt skreven tekst er klar og tydelig, kortfattet, og bruker passende og forståelige ord. Den holder seg til fakta og er enkel å lese og forstå. Den er så tydelig at brukeren kan forstå innholdet etter å ha lest gjennom én eneste gang» (The Plain Language Action and Information Network, u.d.-b).

Klarspråk bygger på en rekke prinsipper og retningslinjer for å oppnå nettopp dette – under er en

oppsummering av klarspråkprinsipper som går igjen blant noen av de mest kjente internasjonale klarspråkgruppene (The Plain Language Association International, Center for Plain Language, og The Plain Language and Information Network), samt det norske Språkrådet.

1.10.1 Målgruppe og formål

Klarspråkkonseptet har et brukersentrert fokus, som vil si at brukerne – eller målgruppen – er nødt til å bli tatt i betraktning gjennom hele skriveprosessen. Ifølge The Plain Language Action and Information Network (PLAIN) er den første regelen for klarspråk nettopp å skrive for målgruppen (The Plain Language Action and Information Network, u.d.-d) – for jo mer en vet om brukerne, desto bedre kan en skrive og tilpasse innholdet slik at det samsvarer med deres behov og forventninger (Loranger, 2017). Målgruppen bør være med på å forme hva en skriver og hvordan man skriver det – for eksempel vil det å skrive for en spesialisert målgruppe være annerledes enn å skrive for «folk flest» (Loranger, 2017). Målgruppen og tekstens formål bør derfor være i bakhodet gjennom hele skriveprosessen.

For å kunne oppnå dette brukersentrerte fokuset vil det først og fremst være nødvendig å identifisere målgruppen og anskaffe tilstrekkelig med kunnskap om brukerne som inngår i den – det oppfordres blant annet til å samle informasjon om deres aldersgruppe, kunnskapsnivå, interesse, leseferdigheter, ordforråd, samt yrke og utdanning. I tillegg oppfordrer de fleste retningslinjene for klarspråk at en også tar i betraktning hva mottakeren vet fra før, hva de ønsker å finne ut av, og hvilke spørsmål de kan ha. En bør også tenke over hva leseren ønsker å oppnå etter å ha lest teksten – hva det er de ønsker å få svar på eller gjøre – og deretter skrive for «denne personen». Her legger Språkrådet til at dersom det skulle være flere målgrupper, bør en først og fremst tilpasse teksten til hovedmålgruppen, eller eventuelt dele opp teksten og skrive tilpasset informasjon for hver mottakergruppe (Språkrådet, u.d.-e). For å få tak i denne informasjonen anbefaler blant annet PLAIN at en snakker med brukerne sine og lytter til spørsmålene deres. Det oppfordres også til å se på diverse målinger for web, for eksempel hvilke søkeord som går igjen (The Plain Language Action and Information Network, u.d.-d).

Ifølge The Plain Language Association International er det å kartlegge målgruppen på denne måten viktig for å kunne velge ut de mest passende språk- og designelementene (The Plain Language Association International, 2017). Språkrådet påpeker i tillegg at når en har et tydelig bilde av mottakeren, vil det være enklere å tilpasse teksten til denne gruppen (Språkrådet, u.d.-e). PLAIN legger til at det å forstå brukerne sine, samt deres mål og hensikt, vil hjelpe deg med å skrive tydelig og fokusere på målgruppens behov (The Plain Language Action and Information Network, u.d.-d).

1.10.2 Innhold

Det oppfordres gjerne også til at man i starten forklarer hvorfor mottakeren bør lese teksten, eller hvorfor den er viktig for dem – i en såkalt temasetning – da dette gjerne fører til at brukerne husker bedre hva de har lest, og det blir mindre sannsynlig at de må lese teksten om igjen. En god temasetning drar leseren inn ved å etablere en kontekst for leseren før eventuelle detaljer, og påser at leseren ikke blir overrumplet med detaljer. Dermed unngår en forvirring og

utålmodighet, og tilrettelegger bedre for de leserne som skummer eller skanner dokumentet (The Plain Language Action and Information Network, u.d.-c).

Videre oppfordres det til å tenke nøye gjennom hva som bør være med, at kun informasjon som er relevant for leseren inkluderes, og at den viktigste informasjonen presenteres først. Detaljer som kan hjelpe leseren bør inkluderes, men alt av informasjon som mottakeren ikke har behov for å vite oppfordres til å utelates da den kan ha en distraherende effekt (Center for Plain Language, u.d.). Ifølge PLAIN er dette en god strategi for å fange og holde på leserens oppmerksomhet, da de hevder at folk flest kun er interessert i informasjon som er relevant for dem, og ikke stort mer (The Plain Language Action and Information Network, u.d.-d). PLAIN oppfordrer i tillegg til at man tar i bruk eksempler for å avklare komplekse konsepter, og at gode eksempler kan erstatte lange forklaringer (The Plain Language Action and Information Network, u.d.-e).

1.10.3 Struktur

Innholdet bør ha en tydelig struktur og være lagt opp i en logisk rekkefølge som byr på en god flyt som er enkel for brukerne å følge (The Plain Language Action and Information Network, u.d.-c). Center for Plain Language poengterer at strukturen fungerer dersom leserne raskt og selvsikkert kan finne informasjonen de ser etter (Center for Plain Language, u.d.).

For blant annet statlige nettsider, påpeker PLAIN at folk oppsøker disse for å få svar på noe, og at man spesielt her bør tenke gjennom brukernes spørsmål, og organisere innholdet basert på disse (The Plain Language Action and Information Network, u.d.-c). Avhengig av innholdet kan organiseringen for eksempel være kronologisk eller tematisk. For dette formålet anbefaler The Plain Language Association International at en ser på hvilke strukturingsmetoder som er vanlig for den typen kommunikasjon en skal formidle. En bør også tenke over hvilke strukturer leserne kan være kjent med fra før, og vurdere hvilken rekkefølge som vil være logisk for dem (The Plain Language Association International, 2017).

Når det gjelder helhetlig struktur, anbefales det at teksten deles inn i mindre, mer håndterlige enheter, for eksempel ved å benytte korte setninger som tar for seg én idé om gangen, samt korte avsnitt der det er naturlig. Dette vil gi både skribenten og mottakeren god oversikt over innholdet, og det påpekes at lange avsnitt kan demotivere leseren fra å prøve å forstå innholdet i det hele tatt. Det anbefales i tillegg at hvert avsnitt har et klart hovedpoeng og holder seg til ett emne. PLAIN anbefaler maks 150 ord i tre til åtte setninger per avsnitt, og sier at et avsnitt aldri bør være lenger enn 250 ord (The Plain Language Action and Information Network, u.d.-k). De oppfordrer også til å variere lengden på avsnittene noe, da de mener at dette gjør teksten mer interessant (The Plain Language Action and Information Network, u.d.-k).

Videre oppfordres en til å passe på at de ulike setningene og avsnittene henger godt sammen (kohesjon), slik at man oppnår en meningshelhet (Språkrådet, u.d.-d). Her anbefales bruken av gode overganger, eller såkalte overgangsord, for å koble idéer, setninger, avsnitt, og lignende (Center for Plain Language, u.d.; The Plain Language Action and Information Network, u.d.-c). Det oppfordres også til hyppig bruk av overskrifter – disse bør samsvare med innholdet i deres påfølgende avsnitt og dermed signalisere hva teksten omhandler, slik at leserne kan forutsi hva de

har i vente. Språkrådet påpeker at hovedpoenget i et kapittel eller underkapittel bør kunne oppsummeres i overskriften, og at leseren ideelt sett skal kunne danne seg et inntrykk av innholdet i en tekst bare ved å skimme overskriftene (Språkrådet, u.d.-e). For å raffinere strukturen anbefaler The Plain Language Association International at en kan ta i bruk oppsummeringer for å presentere nøkkelinformasjon før eventuelle detaljer. På denne måten kan en igjen oppnå at leseren ikke blir overveldet av all informasjonen på én gang (The Plain Language Association International, 2017).

1.10.4 Lingvistiske forutsetninger

Som vi ser, handler ikke klarspråk utelukkende om lingvistiske variabler på setningsnivå, til tross for at dette likevel er en sentral del av konseptet. Ifølge Center for Plain Language fungerer språket når leserne forstår ordene og det tiltenkte budskapet raskt og selvsikkert (Center for Plain Language, u.d.). Det finnes ingen direkte fasit på hvordan dette oppnås, og mye avhenger av målgruppen og innholdet. Under er derimot en rekke retningslinjer en bør vurdere nøye.

Språkrådet oppfordrer til å skrive klart og kort – for da sparer man både plass og tid (Språkrådet, u.d.-d) – her er det derimot viktig å påpeke at dette ikke nødvendigvis betyr at en alltid bør skrive så kort som mulig – heller så kort som mulig, men så langt som nødvendig. PLAIN legger til at en også bør holde seg konsis og være mer kritisk til egen skriving – for ingenting er mer forvirrende enn lange, komplekse setninger (The Plain Language Action and Information Network, u.d.-k). For å holde språket så kort og konsist som mulig bør en blant annet unngå såkalte fyllord og unødvendige presiseringer. En bør i tillegg være konsekvent i ordbruken sin – dette for å unngå potensiell forvirring og oppnå en størst mulig grad av klarhet. For å produsere en best mulig tekst bør en dermed velge ordene sine med omhu – for ordene våre kan anses som de mest grunnleggende byggsteinene i både skriftlig og muntlig kommunikasjon – og spiller dermed en viktig rolle for effektiv kommunikasjon.

Videre anbefales det at en tar i bruk ord som mottakeren kjenner til – disse bør i tillegg være «oppdaterte» og konkrete, og ligge nær dagligspråket. Gammeldage ord bør unngås, og en bør også styre unna ord som anses å være abstrakte, vage eller upresise. Det oppfordres i tillegg til å bruke korte ord over lange.

Når en henvender seg til leseren, blir personlig pronomener sterkt anbefalt, og at en dermed snakker direkte til leseren. PLAIN hevder at når dette reflekteres i teksten, oppnår man gjerne det de refererer til som «en økonomisk effekt», samt en større innvirkning på leseren, da dette hjelper hen å forestille seg at det er en selv teksten snakker til – dermed kan leseren lettere relatere til det som blir sagt (The Plain Language Action and Information Network, u.d.-d). Dette skal, ifølge PLAIN, være den beste teknikken for å dra leserne inn i informasjonen og gjøre den relevant for dem, noe som styrker sannsynligheten for at de forstår det som blir sagt (The Plain Language Action and Information Network, u.d.-d). PLAIN legger også til at, ved å skrive til «ett individ», tvinges skribenten til å analysere hva en vil at leseren skal gjøre, noe som gjør det enklere å sette informasjonen i en logisk rekkefølge, svare på spørsmål, og informere leseren på en tydelig måte (The Plain Language Action and Information Network, u.d.-d).

Også plasseringen på ordene er noe en bør tenke over, for «slapp» ordplassering kan, ifølge PLAIN, forårsake tvetydighet. PLAIN kommer med en rekke retningslinjer for hvordan en kan redusere dette, blant annet ved å holde subjekt og objekt i nærheten av deres tilhørende verb, samtidig som en bør sette betingelsesord, eksempelvis «bare» og «alltid», ved siden av ordene de modifierer (The Plain Language Action and Information Network, u.d.-k).

Det anbefales også at man unngår sjargong i så stor grad som mulig – med mindre man er sikker på at leseren er kjent med det. Dette betyr ikke at man absolutt må utelate tekniske begreper, men dersom man er nødt til å bruke disse bør en forsikre seg om at de blir forstått, for eksempel ved å forklare dem. Forkortelser i form av akronymer er en annen ting det anbefales å bruke med omhu – PLAIN hevder at disse en gang var ment å tjene leseren ved å forkorte lange fraser, men at de i dag ofte «misbrukes» og heller fører til at leseren konstant må se bakover i teksten for å gjøre rede for hva som blir sagt (The Plain Language Action and Information Network, u.d.-k). PLAIN anbefaler dermed at en bruker kallenavn fremfor forkortelser der det er mulig – for eksempel kan «The Engineering Safety Advisory Council» være «komiteen» fremfor «ESAC».

Substantivering («gjemte verb») – altså et verb som har blitt konvertert til et substantiv – er også noe det generelt anbefales at en styrer unna. Et eksempel på dette kan være «Saken ble gjort til gjenstand for drøfting» versus «Saken ble drøftet». Språkrådet legger til at en bør unngå slike substantivtunge formuleringer, eller «substantivsyke», som de kaller det (Språkrådet, u.d.-d) – for, som vi ser skaper denne substantiveringen unødvendig kompleksitet. Det anbefales derfor at en holder seg mest mulig konsis ved å bruke den sterkeste og mest konkrete formen av et verb (presens) – presensformen gjør, ifølge PLAIN, teksten enklere, mer direkte, og mer kraftfull (The Plain Language Action and Information Network, u.d.-e).

Et lignende fenomen har å gjøre med aktiv og passiv stemme. Aktiv stemme klargjør hvem som foretar en handling, mens dette ofte forblir uklart ved bruk av passiv stemme. Aktiv stemme forebygger dermed tvetydighet. Et eksempel her kan være: «Papirene må fylles ut og returneres» (passiv) versus «Du må fylle ut papirene og returnere dem» (aktiv). Ifølge blant annet Språkrådet (u.d.-e) bør en begrense bruken av passiv, og være aktiv når en kan.

Videre uttaler Språkrådet at tunge substantiver, mange passivformer, gammeldagse ord og lange setninger gjerne gir teksten en høytidelig og formell stil som skaper avstand mellom teksten og leseren (Språkrådet, u.d.-e).

Et annet populært tema på klarspråkfronten er dette med tonefall – altså hvordan teksten fremstår for leseren. Her anbefales det blant annet at man holder et positivt språk, og det oppfordres til å bruke en «samtaleaktig» (muntlig) tone. Tonefall bør, som de fleste andre klarspråkprinsipper, tilpasses mottakeren og tekstens formål.

Til slutt nevnes gjerne tegnsetting og rettskriving, og Språkrådet nevner at et skille tegn fra og til kan endre meningen for en setning eller et ord (Språkrådet, u.d.-d). Videre uttaler Språkrådet at en ikke bør stole på stavekontrollen, og at man bør lese korrektur selv, eller be noen andre om å gjøre det – de oppfordrer også til bruk av ordbøker (Språkrådet, u.d.-d).

1.10.5 Design for leselighet

Også tekstens visuelle utforming er viktig for å oppnå kommunikasjon som er mest mulig effektiv og brukervennlig, og The Plain Language Association International (2017) påpeker at dette i økende grad anses som like viktig som både strukturen og språket. Blant annet viser studier at en leser bruker omtrent fem sekunder på å bestemme om innholdet på en side er brukbart eller ei, og de fleste bruker skumlesing og skanning som virkemiddel for å oppnå dette (The Plain Language Action and Information Network, u.d.-f) – dermed blir blant annet overskrifter, samt de første ordene i en setningen enda viktigere (The Plain Language Action and Information Network, u.d.-f).

Designelementer kan også hjelpe brukerne å lese og forstå informasjonen de får oppgitt og bør dermed vurderes – eksempelvis typografi, som *blant annet* dreier seg om visuell tydeliggjøring av dokumenters interne hierarkiske og emnemessige struktur – ved hjelp av mikrotypografiske virkemidler (for eksempel ulike skilletegn og ulike skrifttyper i den løpende teksten), mesotypografiske virkemidler (for eksempel gradert distribusjon av luft rundt ulike tittelnivåer og bruk av ulike navigasjonsinnretninger på lokalt nivå), og makrotypografi (for eksempel «spatial layout» på større flater og bruk av ulike navigasjonsinnretninger på artefaktnivå) (fra forelesninger i typografi ved Ole Lund ved NTNU).

Klarspråkprinsippene nevner ikke alltid spesifikke verdier når det gjelder disse elementene, men det nevnes gjerne at en bør følge web-standarder. Dette mener jeg i mange tilfeller kunne ha kommet enda tydeligere frem. Ellers nevnes det ofte at det foretrekkes løs høyrekant på tekst, og at en bør ha «tilstrekkelig» med luft for å gjøre siden oversiktlig. Bilder og informasjonsgrafikk nevnes også, og enkelte uttaler at slike elementer kan benyttes for å presentere informasjon på en engasjerende måte og gjøre den lettere å forstå. I tillegg presiseres det ofte at lister og tabeller bør tas i bruk for å presentere informasjon på en visuelt tydelig måte, da de gjerne gjør kompleks informasjon enklere å forstå.

Videre ønsker jeg å trekke frem artikkelen *Layout for legislation*, der forfatteren, Rob Waller, demonstrerer hvordan små endringer i layout og aksesstruktur kan føre til økt leselighet med det han refererer til som «graphic signalling» og beste praksis innen informasjonstypografi. Waller uttaler at «Without graphic structural signals, most functional documents are unusable even if they are still comprehensible at some level.» (Waller, 2015, s. 2) Med dette tolker jeg at han mener at aspekter utover bare det språklige spiller en rolle for hvor «brukbar» en tekst oppfattes som av leseren. I sine eksempler, som tar for seg lovtekst, benytter han blant annet midler som enkle nummereringssystem, fremheving av viktige begreper i fet skrift, horisontale skillelinjer, innrykk, punktlistor med innrykk og mindre tegnsetting, samt omorganisering av teksten. Selv om Waller utelukkende benytter seg av lovtekster i denne artikkelen, er jeg av den formening at mange av prinsippene og tiltakene han tar i bruk er aktuelle for andre type tekster også. Under er et utdrag fra et av Wallers (2015, s. 3–4) eksempler på hvordan de nevnte tiltakene kan brukes for å få teksten til å kommunisere på en mer tydelig og effektiv måte (merk at enkelte elementer ikke er gjengitt med hundre prosent likhet, blant annet skrifttype) – den øverste utgaven representerer den originale lovteksten, mens den nederste representerer Wallers reviderte versjon.

“relevant marriage” means—

- (a) a marriage of a same sex couple solemnized in accordance with—
 - (i) section 26A or 26B of the 1949 Act (marriage in a place of worship or in another place according to religion rites or usages),
 - (ii) Part 5 of the 1949 Act (marriage in a naval, military or air force chapel),
 - (iii) section 1 of the Marriage (Registrar General’s Licence) Act 1970 (deathbed marriage), where the marriage is according to religious rites or usages, or
 - (iv) an armed forces overseas marriage Order, where the marriage is according to religious rites or usages, including any ceremony forming part of, or connected with, the solemnization of such a marriage; and
- (b) a marriage ceremony read or celebrated in accordance with section 46 of the 1949 Act in respect of a same sex couple (religious ceremony after registrar’s marriage of same sex couple);

and a reference to conducting a relevant marriage is to be read accordingly.

vs.

relevant marriage means—

- a** a marriage of same sex couple solemnized in accordance with—
 - section 26A or 26B of the 1949 Act (marriage in a place of worship or in another place according to religious rites or usages),
 - or • Part 5 of the 1949 Act (marriage in a naval, military or air force chapel),
 - or • section 1 of the Marriage (Registrar General’s Licence) Act 1970 (deathbed marriage), where the marriage is according to religious rites or usages,
 - or • an armed forces overseas marriage Order, where the marriage is according to religious rites or usages, including any ceremony forming part of, or connected with, the solemnization of such a marriage;

and

- b** a marriage ceremony read or celebrated in accordance with section 46 of the 1949 Act in respect of a same sex couple (religious ceremony after registrar’s marriage of same sex couple);

and a reference to conducting a relevant marriage is to be read accordingly.

1.10.6 Testing og evaluering

Fremfor å anvende veldig spesifikke retningslinjer eller samle statistikk, søker kvalitative tilnærminger til klarspråk å forstå leseren i større detalj. For å oppnå dette, benyttes gjerne metoder som observasjon, fokusgrupper, og intervjuer (Garwood, 2014, s. 68).

For å være sikker på at en tekst blir forstått slik den er ment, er en nødt til å teste den. Som tidligere nevnt har klarspråk et stort fokus på brukerne, og testing med et representativt utvalg av målgruppen er dermed viktig. Ifølge The Plain Language Association International (2017) bør teksten alltid testes med representanter for brukerne når enn dette er mulig – dette kan for

eksempel skje i form av spørreundersøkelser, intervjuer, eller praktiske tester. Språkrådet legger til at det er vanskelig for oss selv å vurdere hvor godt vi kommuniserer, og at vi på grunnlag av dette trenger brukertester som kan hjelpe oss å avdekke potensielle utfordringer (Språkrådet, u.d.-h).

Det anbefales i tillegg at man tester teksten og designelementene for lesbarhet og forståelighet (det vil si at teksten er formulert på en god og logisk måte som gir leseren en god flyt, og at det som står i tillegg blir forstått) iterativt og i flere omganger (Center for Plain Language, u.d.) – fra så tidlig som mulig i prosessen og helt til ferdig produkt.

Videre uttaler The Plain Language Association International (2017) at en alltid bør evaluere om teksten vil lykkes før den publiseres – her legger de til at på et enkelt nivå kan dette innebære å redigere teksten mot en sjekklister eller å få en annen person til å se gjennom den, og de påpeker at brukertesting ikke alltid vil være nødvendig eller kostnadseffektivt, men at dette er viktig med tekster som skal nå ut til en større gruppe mottakere. Center for Plain Language poengterer her at en også bør teste med nok mennesker (som er representative for målgruppen), og bruke metoder som demonstrerer en målbar forbedring (Center for Plain Language, u.d.).

The Plain Language Action and Information Network (u.d.-i) legger til at testing bør være en integrert del av skrive- og planleggingsprosessen, og at slik testing vil kunne spare mye tid i etterkant – i tillegg poengterer de at en bør begynne å teste så snart en har nok materiale til dette – altså så tidlig som mulig. Også Språkrådet poengterer at ikke alle har penger til dyre undersøkelser, men at litt testing er bedre enn ingen (Språkrådet, u.d.-h).

1.11 utfordringer knyttet til, og kritikk av, klarspråk

Til tross for klarspråks økende popularitet, har det gjennom tidene vært til gjenstand for en god del kritikk. I denne delen vil jeg ta for meg de punktene jeg anser som mest kritisert – deler av kritikken kan muligens regnes som noe utdatert – men er fremdeles interessant.

1.11.1 Et definisjonsspørsmål

Til tross for at klarspråkbevegelsen anses å ha startet for godt over 40 år siden, har det vært vanskelig å oppnå en bred enighet om nøyaktig hva begrepet «klarspråk» betyr (Garwood, 2014, s. 36). I sin artikkel *Plain English: wrong solution to an important problem*, stilte Penman (1992, s. 3) spørsmål om definisjonen av konseptet, og poengterte at den var vag og utilfredsstillende – Garwood (2014, s. 37) påpeker at det å ha enighet i nøyaktig hva klarspråk er, og betyr, er viktig for å fremme utviklingen av konseptet, samt for å etablere en fremtidig standard.

Slik jeg oppfatter det, har det dermed tidligere vært mangel på en tydelig, felles definisjon, slik det påpekes over – og selv om det i ulike klarspråkmiljøer ser ut til å ha vært en felles konsensus om at klarspråk omhandlet tydeligere og mer effektiv kommunikasjon, kunne selve definisjonen sannsynligvis betegnes som noe «underutviklet». Samtidig oppfatter jeg at konseptet den dag i dag er mer raffinert enn det en gang var, og at det har skjedd mye på denne fronten i løpet av de siste få årene. Blant annet ble følgende definisjon (som tar inspirasjon fra Redish (1985), som nevnt i kapittel 1.3.1) foreslått i 2010 av The International Plain Language Working Group: «A communication is in plain language if it meets the needs of its audience – by using

language, structure, and design so clearly and effectively that the audience has the best possible chance of readily finding what they need, understanding it, and using it» – altså at kommunikasjon anses å være skrevet i klarspråk dersom den møter behovene til målgruppen, i tillegg til å bruke språk, struktur og design som er så tydelig og effektiv at målgruppen har den beste mulige sjansen til å finne det de trenger, forstå det de finner, og bruke denne informasjonen. Selv om denne definisjonen inneholder spor av tidligere definisjoner, markerer den ifølge Garwood (2014, s. 38) et viktig vendepunkt for klarspråkbevegelsen på flere måter: For det første erkjenner den at klarspråk har med kommunikasjon å gjøre – og dermed handler den om mer enn bare trykte tekster – et skifte som, ifølge Garwood, gjør det mulig for klarspråk å utvide rekkevidden utover skriftlige dokumenter til språk i andre former, eksempelvis muntlig og visuell kommunikasjon. For det andre erkjennes det at leserne har en viktig rolle i å avgjøre om kommunikasjonen er klar eller ei. Dermed erkjenner denne definisjonen at klarspråk ikke bare dreier seg om de materielle språklige elementene i tekster, men også menneskene og samfunnene som samhandler med dem (Garwood, 2014, s. 38).

1.11.2 Fordumming eller forenkling av språket

Med definisjoner av klarspråk følger ofte en beskrivelse av hva klarspråk ikke er: en uprofesjonell skrivestil, heller ei fordumming eller forenkling av språket (National Institutes of Health, u.d.-a; The Food and Drug Administration, 2018). Likevel er det en vanlig misforståelse at klarspråk fordummer eller forenkler innholdet, eller at en må ofre presisjon for et mer forståelig språk. Blant annet Penman (1992, s. 4) stiller spørsmål til «... this concern with simplification in order to improve understanding ...», og påpeker at dette er åpent for «empirical questioning». Her ønsker jeg å påpeke at Penman, i mine øyne, forveksler klarspråk med kontrollerte språk som Basic English og Interglossa – og selv om disse begrepene på en måte kan anses som beslektet, kan de, etter min mening, ikke sammenlignes med klarspråk da de bygger på helt andre verdier. Mange, blant annet Renk (2019), Kimble (2000), Garwood (2014) og Loranger (2017) mener at denne kritikken knyttet til fordumming eller forenkling er langt ifra sannheten: Klarspråk formidler nemlig informasjon raskt og tydelig, og er, i likhet med prinsipper for universell utforming, å anse som fordelaktig for, og ikke minst foretrukket av, alle – til og med eksperter (Renk, 2019; Loranger, 2017). For selv om dokumenter som omskrives til klarspråk kan beskrives som forenklet – i alle fall på et vis – blir de forenklet i den forstand at de blir kvitt innviklet språk, og dermed kommuniserer budskapet bedre. Garwood påpeker at et viktig poeng her er at klarspråk nettopp ikke utgjør noen risiko for et dokumentets kvalitet eller effektivitet, da «forenkling» i denne sammenhengen ikke betyr reduksjon (Garwood, 2014, s. 37), men heller at man oppnår den enkleste og mest ukompliserte måten å kommunisere på.

Videre påpeker Geddes (2016) at det å bruke klarspråk ikke betyr at man absolutt er nødt til å velge bort mer sofistikerte ordforråd – men at dette avhenger av målgruppen. Igjen, poenget med klarspråk er ikke å forenkles, men heller å avklare og forbedre. Det handler om å forbedre strukturen av teksten, i tillegg til å bruke språk som målgruppen forstår, for å oppnå en mer forståelig tekst som kommuniserer bedre. Dette er ikke begrenset til å korte ned setninger, bytte

ut alle lange ord, eller lignende, men handler i mine øyne mer om å være bevisst over måten man skriver på, og alltid ha leseren i fokus.

1.11.3 Færre ord gir ikke nødvendigvis en bedre tekst

Penman (1992, s. 4) kommenterer at et av hovedkriteriene for effektiviteten av klarspråk er en reduksjon i antall ord etter anvendelse av klarspråkprinsippene, men at færre ord ikke nødvendigvis betyr en mer forståelig tekst. Dette kan også sammenlignes med hvordan mange lesbarhetsformler fungerer. Dette er et godt poeng, men her mener jeg at Penman muligens har misforstått poenget av klarspråk. Klarspråk baserer seg nemlig ikke på antall ord, men hevder at færre ord kan være fordelaktig. Det handler dermed ikke om å korte ned bare for å korte ned, men å fjerne unødvendig informasjon, slik at man oppnår en høyest mulig grad av effektivitet.

1.11.4 Basert på skribenten, ikke brukeren

Penman (1992, s. 4) hevder også at et annet kriterium for klarspråksuksess baserer seg på skrivestilen til forfatteren, og ikke leserens forståelse, noe hun anser som en uakseptabel form for empirisk verifisering. Om dette hadde vært tilfellet, hadde jeg sagt meg enig, men slik klarspråkkonseptet er i realiteten – i alle fall i dag – ser man at dette ikke stemmer da klarspråk har et brukersentrert fokus. Klarspråk setter dermed leserne i fokus ved å skrive for målgruppen, i tillegg til å oppfordre brukertesting av innholdet. Jeg oppfatter dermed Penmans kritikk som noe utdatert på dette punktet.

1.11.5 Uklart nøyaktig hva som gir resultater

Til tross for at man ser tydelige eksempler på at tid og penger har blitt spart etter implementering av klarspråkprinsipper, påpeker Garwood (2014, s. 66) at selv om studier viser positive trender, peker de ikke nødvendigvis til de spesifikke endringene som førte til disse forbedringene. I tillegg gjør, det Garwood kaller, den «idiosynkratiske karakteren» og konteksten til tekstene det vanskelig å replisere resultatene av de ulike studiene, noe som leder han til konklusjonen at disse tilfelle er positive eksempler, men ikke nødvendigvis generaliserbare funn (Garwood, 2014, s. 66). Også Penman (1992, s. 4) nevner noe lignende, og legger til at slike studier ofte gjør flere endringer utover bare de som er relatert til språk, og som dermed kan fungere som forstyrrende variabler med negative konsekvenser for studienes interne validitet. Klarspråk har derimot i senere tid begynt å inkludere flere slike prinsipper, som ikke nødvendigvis er språkrelaterte, men som kan føre til en mer oversiktlig og effektiv struktur. Dermed inkluderer dagens klarspråkkonsept mer enn bare lingvistiske faktorer. Men, som Garwood påpeker, fører dette til at det blir en større utfordring å identifisere nøyaktig hva som påvirker lesbarheten og forståelsen. Slik jeg anser det, ser vi derimot konsistente resultater av de anvendelsen av klarspråkprinsipper, og selv om det kan være vanskelig å kartlegge nøyaktig hvilke grep som har størst effekt, er det fremdeles grunn til å tro at klarspråk tar kommunikasjonen et steg i riktig retning.

Bare for å nevne et par eksempler, ser vi positive effekter fra blant annet Statens vegvesen, som gjennom prosjektet *Klart språk i staten* foretok en rekke tiltak for å innføre et mer folkelig språk i brevene sine. I 2012 ble det rapportert at disse tiltakene hadde hatt en positiv effekt i form av tidsbesparelser for rundt 300.000 nordmenn (Språkrådet, 2012d), og et økt antall brukere

meldte at de oppfattet språket i brevene som lett å forstå, at de fikk svar på det de lurte på, at det var enkelt å finne relevant informasjon, og at det var enklere å forstå hva Statens vegvesen ville at de skulle gjøre (Dahle og Ryssevik, 2013b). Videre meldes det at brukerne gjennomsnittlig brukte mindre tid på å forstå innholdet i de reviderte brevene, eksempelvis fra 2,28 minutter til 0,73 minutter for brevene som omhandlet avskilting (Dahle og Ryssevik, 2013b; 2013a, s. 105). Tiltakene hadde også en positiv effekt for Statens vegvesen, som også viste seg å spare både tid og penger, og de ansatte rapporterte at de hadde fått 40 prosent færre henvendelser etter implementasjonen av de nye, forbedrede brevene (Språkrådet, 2012d).

Jones *et al.* (2012, s. 335) gir oss to ytterligere eksempler fra USA: På slutten av 70-tallet opplevde The Federal Communications Commission en reduksjon i antall telefonhenvendelser på mer enn 90 prosent da de skrev om reglene for privatradio (citizen band (CB) radio) til klarspråk. Eksempel nummer to omhandler the Washington State Department of Revenue, som omskrev en melding til bedriftseiere, som minnet dem om at de potensielt skylte skatt på varer kjøpt utenfor staten eller via internett. Det meldes at den originale beskjeden ble ignorert av nesten alle mottakerne (97 prosent), men da beskjeden ble skrevet om i klarspråk, fikk den mottakernes oppmerksomhet, og staten overskredet målet sitt for såkalt «use tax»-betalinger med over 800.000 dollar.

1.11.6 Bedre lesbarhet betyr ikke nødvendigvis bedre forståelse

Slik Penman ser det, eller i alle fall slik hun så det i 1992, handler klarspråk om å omformulere språket til en enklere utgave av seg selv, noe hun påpeker ikke kan garantere en bedre forståelse for leseren. Her trekker Penman (1992, s. 5–9) frem et eksperiment som involverte ulike versjoner av et forsikringsdokument, 1) den originale versjonen skrevet i lovspråk, 2) ulike versjoner omskrevet til klarspråk, og 3) Penmans egen versjon, som skal ha inkludert både språklige og strukturelle endringer. I etterkant av eksperimentet kommer det frem at leserens forståelse av konseptene i dokumentet ikke ble bedret i versjonene som var omskrevet til klarspråk: «They simply did not understand the basic insurance concepts on which the product and policy was based—regardless of whether it was written in Plain English or legalese.» (Penman, 1992, s. 6)

Dette fikk meg i utgangspunktet til å stille spørsmål til Penmans syn på klarspråk – for den dag i dag inkluderer konseptet definitivt mer enn bare «the change of words alone», som Penman uttaler (Penman, 1992, s. 6). Det har seg derimot slik at versjonene skrevet i klarspråk skal ha blitt foretatt av en klarspråkeksperter som ikke hadde noen relasjon til Penman eller hennes team (Penman, 1992, s. 6) – dermed anser jeg det slik at dagens klarspråkkonsept muligens rett og slett har endret seg ganske radikalt fra slik det potensielt var på 90-tallet, da klarspråk i dag innebærer mye mer enn det å bytte ut vanskelige ord med enklere versjoner av samme betydning, men blant annet inkluderer ulike visuelle og typografiske variabler, struktur, med mer.

Det jeg derimot stiller spørsmål til her er tanken om at en med utelukkende restrukturering av ord eller layout skal kunne oppnå en tilstrekkelig bedre forståelse av ulike konsepter. I mine øyne, for at et konsept skal kunne forstås av noen som ikke er kjent med det fra før, må det

forklares. Det kommer derimot ikke frem tilstrekkelig informasjon om dette ble gjort i de ulike dokumentene Penman refererer til.

1.11.7 Klarspråk – ikke den ultimate løsningen?

Mot slutten av Penmans 1992-kritikk uttaler hun at hun mener det er en utilstrekkelig mengde bevis som støtter påstandene til klarspråkbevegelsen, og hevder i tillegg at det hun presenterer i sin artikkel argumenterer for at klarspråk ikke er en god løsning (Penman, 1992, s. 14). Denne kritikken får i gang en viktig diskusjon: Klarspråk er ikke perfekt, men fra mitt perspektiv byr det likevel på viktige forbedringer. Dessuten ser det for meg ut til at det har skjedd mye på klarspråkfronten i etterkant av Penmans kritikk – kanskje til og med som et resultat av den – og dersom en sammenligner dagens klarspråkkonsept med det Penman i 1992 mente at klarspråk var, ser en betydelige forskjeller. Om klarspråk noensinne dreide seg utelukkende om å skrive om tekst med enklere ord, er det i alle fall ikke slik lenger – dermed kan en si at konseptet har gått fra et fokus på lingvistiske formuleringer, til å inkludere så mye mer, blant annet prinsipper fra grafisk design, typografi, dokumentdesign, informasjonsdesign og webdesign – eksempelvis brukertilpasset språk, logisk struktur og organisasjon, visuell utforming, med mer.

2 Metode

Som nevnt innledningsvis er målet for denne avhandlingen blant annet å samle informasjon knyttet til dagens klarspråksituasjon i ulike designmiljøer innen arbeidsliv og utdanning, samt fra ulike andre interessante aktører – eksempelvis studieprogram for jus, språk og kommunikasjon, og andre humanistiske studieprogram, for deretter å drøfte klarspråkkonseptets relevans innen feltet UX-/interaksjonsdesign.

Denne delen av oppgaven tar utgangspunkt i en kvalitativ forskningsmetode. Klarspråk innen UX-design er et tema jeg oppfatter som relativt lite diskutert. Her vil en kvalitativ tilnærming tillate utforskning av emnet, samt bistå med å anskaffe en innledende innsikt (Leedy og Ormrod, 2015, s. 271). Kvalitative metoder er i tillegg bedre egnet for å avsløre potensielt komplekse sider av en sak, og kan hjelpe til med å avdekke nøkkelproblemer, hindringer eller enigmaer, og muliggjøre utvikling av nye konsepter eller teoretiske perspektiver (Leedy og Ormrod, 2015, s. 271).

2.1 Litteraturstudie

Som nevnt innledningsvis, ble det først foretatt en litteraturstudie (som i denne sammenhengen har fungert som primærlitteratur), og relevante data ble hentet fra bøker, tidsskriftartikler, presseoppslag, rapporter, policydokumenter, med mer – tekster som omhandlet klarspråk og klarspråkhistorie, samt andre relevante eller beslektede temaer.

I tillegg har jeg foretatt en undersøkelse av studieplaner og emnebeskrivelser knyttet til en rekke studieprogram. Disse er valgt på bakgrunn av de studiene jeg oppfatter som mest relevante for problemstillingen, innen studieområdene interaksjonsdesign (eller tilsvarende), humaniora og jus.

2.2 Kvalitative intervjuer

I tillegg til data samlet inn i form av et litteraturstudium og gjennomgang av en rekke studieplaner og emnebeskrivelser, ble det også foretatt en innsamling av supplerende informasjon fra et utvalg aktuelle personer som anses å være relevante for problemstillingen – disse fra ulike miljøer innen UX-/interaksjonsdesign (eller tilsvarende) og humaniora – disse personene vil herved omtales som informanter. Datainnsamlingen for denne gruppen ble gjort i form av kvalitative, semistrukturerte intervjuer. Grunnet tidsperspektivet, og den dype kunnskapen og forståelsen denne metoden åpner for, var dette den metoden jeg anså som mest aktuell, da den tillater innsamling av erfaringer, holdninger, tanker og meninger fra en rekke aktører i løpet av en relativt kort tidsperiode.

Intervjuer resulterer gjerne i en rik mengde kvalitativ informasjon, og i en kvalitativ setting er intervjuene gjerne mindre strukturerte enn de ville vært i en kvantitativ (Leedy og Ormrod, 2015) – i dette tilfellet ble den semistrukturerte intervjuformen valgt på bakgrunn av muligheten til å bevare sammenligningspotensialet mellom de ulike informantene, i tillegg som det ga mulighet til å avvike fra manus for å oppnå en mer uformell og naturlig samtale, fremfor et formelt intervju, og dermed også ha mulighet til å utforske andre interessante emner som potensielt kunne oppstå underveis.

2.2.1 Utvalg og rekruttering

Populasjonen for intervjustudien er som tidligere nevnt hovedsakelig ulike designfaglige miljøer innen utdanning og arbeidsliv. Andre interessante aktører var blant annet personer fra språk- og kommunikasjonsutdanninger.

For rekruttering av et aktuelt og delvis variert utvalg, søkte jeg hovedsakelig frem konsulentbyråer, utdanningsprogram for design, språk eller kommunikasjon, samt noen få andre aktører som jeg vurderte som potensielt interessante. Kontaktinformasjon ble hovedsakelig innhentet fra virksomhetenes nettsider, og de potensielle kandidatene ble kontaktet via e-post – enten direkte eller gjennom et felles kontaktpunkt for virksomheten deres. I tillegg til disse hadde jeg også, gjennom eget nettverk, kjennskap til noen interessante personer – disse ble også kontaktet via e-post.

I e-posten ble det vedlagt bakgrunn for studien, et sett med predefinerte, ikke-veiledende spørsmål, samt relevant informasjon knyttet til deltakelse og informert samtykke. Spørsmålene varierte litt avhengig av typen virksomhet. Ved ønske om å delta, fikk hver person tilbud om å respondere via e-post eller telefon. For telefonintervjuene ble de predefinerte spørsmålene brukt som et veiledende materiale, og ble ikke alltid fulgt slavisk grunnet intervjuenes semistrukturerte natur. Da enkelte opplevde litt usikkerhet rundt publisering av virksomhetens navn, bestemte jeg meg likegodt for å anonymisere både virksomhetsnavn og personnavn for alle de involverte aktørene.

Av totalt 21 kontaktede aktører, valgte 7 av disse å stille til intervju. Fire av de syv informantene er erfarne designere med tilknytning til ulike designmiljøer, både innen utdanning og arbeidsliv. Erfaringene deres varierer blant annet fra både store og små konsulentbyråer,

designbyråer, samt offentlige virksomheter. Tre av de fire nevnte har også, eller har hatt, tilknytning som underviser i ulike miljøer for høyere utdanning i Norge. Av de resterende tre informantene er to tilknyttet rene språk- og kommunikasjonsmiljøer, begge knyttet til høyere utdanning ved kjente institusjoner i Norge. Den siste informanten er en kontaktperson for en kursleverandør som blant annet tilbyr kurs og høyskolestudier innen design. Til tross for at utvalget er noe begrenset, tror jeg likevel at det er en god sjanse for at det kan representere en større del av populasjonen, nettopp grunnet det generelt høye nivået av kunnskap og erfaring innad i gruppen.

Det empiriske materialet består dermed av intervjuer med følgende personer:

Informant 1: Tilknyttet et forsknings- og utdanningsmiljø innen kommunikasjon. Her tilbys blant annet etter- og videreutdanning knyttet til skriving på jobb – informanten underviser i tillegg om klarspråk.

Informant 2: Kontaktperson for kursleverandør som blant annet tilbyr kurs og høyskolestudier innen design.

Informant 3: Tilknyttet en institusjon for høyere utdanning. Vedkommende er en sentral person for et masterprogram rettet mot faglig skriving.

Informant 4: Underviser interaksjonsdesign og visuell kommunikasjon ved en institusjon for høyere utdanning. Vedkommende har i tillegg en tilknytning til designmiljøet ved en annen kjent utdanningsinstitusjon.

Informant 5: Ansatt i en av de største offentlige etatene i Norge. Jobber blant annet med servicedesign, brukervennlighet og universell utforming. Informanten har i tillegg tidligere undervist i tjenstedesign ved en av de største utdanningsinstitusjonene i Norge.

Informant 6: Ansatt i en offentlig etat. Spesialiserer seg på menneskesentrert design, informasjonsdesign og universell utforming. Underviser i tillegg om brukervennlighet og designmetoder ved en av de største utdanningsinstitusjonene i Norge. Tidligere også tilknyttet diverse private design- og IT-virksomheter.

Informant 7: Ansatt i et av Norges største konsulentbyråer. Vedkommende er leder for virksomhetens UX- og innholdsdesignavdeling, og har bred erfaring innen blant annet UX-/interaksjonsdesign, digital kommunikasjon og prosjektledelse.

2.2.2 Under og etter intervjuene

Leedy og Ormrod (2015, s. 278) uttaler at gode kvalitative forskere aktivt forsøker å identifisere personlige, sosiale eller filosofiske forutinntattheter som er sannsynlige å påvirke deres evne til å samle inn og tolke data – en type selvrefleksjon kjent som «reflexivity». Da jeg anser min positive holdning til korrekt og velformulert språk som en potensiell forutinntatthet, er dette noe jeg har tatt i betraktning både før, under og etter intervjuene, og jeg har forsøkt å stille alle spørsmål på en slik måte at de ikke har hatt en ledende innvirkning på informantenes svar. I

etterkant av intervjuene har jeg også forsøkt å tolke de innsamlede dataene fra et rimelig objektivt perspektiv – til tross for at jeg er innforstått med at det aldri kan bli hundre prosent objektivt – og på en måte som unngår en feilaktig forståelse eller tolkning av informantenes subjektive holdninger, tanker og erfaringer.

3 Klarspråk – dagens situasjon

Denne delen vil presentere hovedfunn fra de gjennomførte intervjuene, samt informasjon fra diverse studieplaner. Gjennom en kombinasjon av disse vil jeg ta for meg og diskutere dagens klarspråksituasjon, hovedsakelig i miljøene som er nevnt i problemstillingen.

3.1 Intervjuer

Informant 1

Informant 1 er tilknyttet et forsknings- og utdanningsmiljø innen kommunikasjon. Her tilbys blant annet etter- og videreutdanning knyttet til skriving på jobb – et kurs de opplever å få svært gode tilbakemeldinger på. Informanten, som selv underviser om klarspråk, meddeler at hen følger godt med på klarspråkfronten, og holder seg orientert om hva som skjer på feltet – noe hen tror at de andre i miljøet kanskje ikke finner så mye tid til. Vedkommende legger til at, etter at hen begynte å undervise om klarspråk, har hen selv blitt mye mer oppmerksom på hvordan en kan utnytte klarspråk i egne tekster, og informanten opplever å ha blitt mer bevisst om hvordan disse kan bli både kortere og bedre, da de færreste lesere tar seg tid til å lese lange tekster. Dermed informanten uttaler at tekster i klarspråk bør være så korte som mulig, men så lange som nødvendig.

Videre meddeler informanten at de fleste i hens miljø bestreber seg på å skrive klart og tydelig, i tillegg til å skrive tekster som er rettet mot bestemte målgrupper. Dette er noe de bruker mye tid og ressurser på, og bevisstheten og gjennomføringen rundt dette er høy når det gjelder innhold og overordnet tekststruktur. Vedkommende meddeler også at det kanskje ikke er så mange som legger så stor vekt på de mer språklige klarspråkprinsippene – for eksempel flere verb, aktive former, og så videre – noe hen mener er synd. Informanten legger også til at det for tiden er hen som er den som er mest opptatt av dette med klarspråk, og som prøver å være en pådriver for at kollegene skal bruke prinsippene for klarspråk mer aktivt.

Da jeg spurte om hva de i deres miljø tenker om konseptet «klarspråk» fikk jeg tilbakemelding om at det kanskje oppfattes som litt snevert – som et sett med skriveregler som kanskje er spesielt knyttet til bestemte typer myndighetstekster. Informanten legger til at klarspråk er et felt som er i stor utvikling, og at mye har skjedd på denne fronten de siste ti årene. Hen mener også at gode overordnede tekststrategier kan skygge litt for de språklige detaljene. Samtidig meddeler informanten at hen selv først og fremst anser klarspråk som et demokratiprojekt, men at ingen i deres miljø vil være imot det i andre sammenhenger også. Dette gjør derimot ikke at alle vil se storheten i enklere syntaks- og verbformer, eller oppfatter at det er noe de alle kan tillate seg å bruke mye tid på. Videre meddeler informanten at de for tiden ikke deltar aktivt på konferanser for klarspråk, men at de tidligere har vært involvert i slike

arrangement gjennom prosjektet *Klart lovspråk*. De har i tillegg også vært involvert i diverse andre forskningsprosjekt på feltet, der de også har involvert studenter.

Da jeg stilte spørsmål om de trodde at folk får nytte av klarspråk var svaret tydelig: «Enormt!» Informanten påpekte også at, dersom hen ser utenfor sitt «nærmiljø», ser hen et svært stort behov for å endre skriftkulturen i sin organisasjon, da det finnes mye «slitsom» tekst der. Hen påpeker at enkelte miljøer, spesielt de med store mengder byråkrati, gjerne har mange forunderlige teksttradisjoner, og at vanskelige ord og vendinger har en tendens til å snike seg inn i tekstene her.

Videre sier informanten seg enig med meg om at god tekst er viktig for å oppnå best mulig kommunikasjon, interaksjon og brukeropplevelse, samt at klarspråk er relevant innen universell utforming, og legger til at «språket er svært viktig».

Da jeg spurte om hva de mente om uttalelsen «klarspråk er for alle» (både i den forstand at det er for alle lesere, men også for alle som jobber med tekstinnhold i en eller annen form), sa informanten seg enig, men for de som ser for seg å jobbe med det vil ikke «litt opplæring» nødvendigvis være nok. Informanten påpekte derimot tidligere at «alle monner drar» når det gjelder tekstkultur, og jeg oppfatter det dermed slik at litt vil være bedre enn ingenting. Hen påpeker i tillegg at de ser et behov for et bredere kommunikasjonsperspektiv på tekster, tekstarbeid og tekstkultur.

Til slutt legger informanten til at de ikke ser en direkte grunn til at utdanninger som retter seg mot felt som språk, lingvistikk, og lignende, nødvendigvis vil utdanne gode skrivere i sin alminnelighet, da man på universitetet hovedsakelig lærer å skrive akademiske tekster, noe som ikke nødvendigvis er så nyttig for tekstene man skriver i arbeidslivet.

Informant 2

Informant 2 er en kontaktperson for en aktør som blant annet tilbyr kurs og studier innen en rekke designrelaterte emner, inkludert interaksjonsdesign og grafisk design. De samarbeider med flere store aktører – både utdanningsinstitusjoner og konsulentbyråer.

Informanten meddeler at klarspråk ligger i grunn for alle deres kurs og studier, og at de distribuerer materiale fra Språkrådet (brosjyren *Klarspråk*) til de fleste av sine studentgrupper. I dette materialet informeres det kort om hva klarspråk er, og ikke er, hvorfor det er viktig, hvilke fordeler det bringer, og hvordan man kan kommunisere i klarspråk. Vedlagt ligger også en liste over anbefalte eksterne ressurser, blant annet Finn-Erik Vinjes *Skriveregler* og håndbøkene *Klarspråk i praksis*, *Håndbok i godt forvaltningsspråk* og *Klar, men aldri ferdig. En praktisk veileder i klarspråkarbeid*.

Utover dette meddeles det ikke noe om hvordan fokuset på klarspråk er ellers, men ut ifra det denne informanten oppgir, kan en i alle fall anta at de anser klarspråk som nyttig, og at deres studenter blir gjort klar over dets eksistens, noe jeg anser som positivt, og definitivt bedre enn ingenting.

Informant 3

Informant 3 er en sentral person for et masterprogram rettet mot faglig skriving ved en institusjon for høyere utdanning. Hen meddeler at de selv ikke bruker begrepet «klarspråk» direkte, men at

konseptet fremdeles er et viktig rasjonale for hele studiet – for å få frem god norskspråklig sakprosa. Det å jobbe med et mest mulig klart språk er dermed en viktig del av det de gjør. Informanten meddeler at de som jobber med dette hovedsakelig har bakgrunn innen journalistikk, medievitenskap, nordisk litteraturvitenskap, og andre humanistiske fag.

Da jeg spurte om de som utdanner seg med denne graden vil kunne jobbe med klarspråk var svaret «det kan absolutt hende.» Dette svaret gis på bakgrunn av at studentene kan bli kvalifisert for arbeid innen formidling og informasjon, foredragsvirksomhet, forlag, og så videre, eller med egen skribentvirksomhet. Informanten legger til at hen håper at de ferdige studentene vil ha med seg en bevissthet om språk ut av studiet.

Ut ifra den oppgitte informasjonen, tolker jeg det slik at de legger vekt på klart og forståelig språk, til tross for at begrepet «klarspråk» ikke brukes eksplisitt. Jeg tolker det også slik at enkelte studenter kanskje vil være mer opptatt av dette enn andre, og at grunnlaget for hvem som vil, eller kan, jobbe med en slik type informasjonsformidling muligens vil avhenge av studenten selv, og hvilke verdier og interesser hen har.

Informant 4

Informant 4 underviser i visuell kommunikasjon og interaksjonsdesign ved en institusjon for høyere utdanning i Norge. Vedkommende er også tilknyttet en annen kjent utdanningsinstitusjon som spesialiserer seg på designfag. Informanten meddeler at hen ikke er spesielt godt kjent med konseptet klarspråk, og har heller ikke hørt begrepet «UX writing» tidligere.

Informanten uttaler at slik visuell kommunikasjon er i dag, handler det mer om det visuelle uttrykket fremfor tekstforståelse, og selv om man skriver en hel del, ligger fokuset på akademisk skriving og argumentasjon fremfor språket i seg selv. Informanten meddeler også at de fokuserer mye på brukerforståelse, samt prosesser og metoder knyttet til dette, men «innrømmer» at det ikke er mye fokus på klarspråk i skolen (generelt for designrelaterte utdanninger), kanskje først og fremst fordi feltet i seg selv er såpass stort, og det er mye som skal læres bort på kort tid – man ser seg dermed nødt til å prioritere andre ting. Hen legger derimot til at hen kan se for seg at studier som er rettet mer mot servicedesign kanskje fokuserer litt mer på språk/klarspråk, men dette kunne hen ikke si med sikkerhet.

I informantens eget emne kjøres det en del prosjekter med veiledninger. Informanten meddeler at, selv om det hovedsakelig ikke er et stort fokus på språk, har det hendt at språkrelaterte ting kan diskuteres under veiledning, men at dette ikke skjer så ofte (kun i enkelte, relevante situasjoner), og at studentene for det meste forholder seg til eksisterende tekst, eventuelt former for «placeholder»-tekst. Dette stemmer godt overens med mine egne erfaringer fra studietiden.

Hen legger også til at det er mulig at studentene får litt språkinnføring i et av de andre emnene, som omhandler kommunikasjon. Ifølge emnebeskrivelsen tar emnet for seg både målgruppe og budskap, samt hvordan og hvor man bør kommunisere. Videre står det skrevet at emnet skal gi studentene kunnskap som lar dem kommunisere mest mulig effektivt. Emnet retter seg spesielt mot markedskommunikasjon, men også generell kommunikasjon og påvirkning. Klarspråk nevnes ikke noe sted, men ut ifra beskrivelsen oppfatter jeg det slik at i alle fall enkelte

klarspråkprinsipper er implisitt inkludert. Informanten min mener at personen som underviser dette emnet har bakgrunn innen business/handel, men kunne ikke si dette helt sikkert.

Informanten meddelte i tillegg at emnet fokuserer mye på analyse, reklame og media, og at hen har inntrykk av at det kanskje ikke er et enormt fokus på språklig formulering.

Videre uttaler informanten at hen mistenker at de som jobber med mer «brukerkritiske» tjenester, blant annet skjemadesign (for eksempel i NAV) sannsynligvis har et større fokus på klarspråk enn det mange andre har. Hen legger også til at interaksjonsdesignere gjerne jobber i tverrfaglige team, kanskje i noen tilfeller med tekstforfattere eller andre ressurser som kan ta seg av tekstbiten. Informanten uttaler i tillegg at det også kan være forskjeller fra interaksjonsdesigner til interaksjonsdesigner, og at enkelte kanskje vil arbeide mer generelt, mens andre mer spesialisert – informanten utelukker dermed ikke at enkelte designere kanskje vil kunne ta for seg «litt av alt».

Videre uttaler informanten at enkelte prosjekter i stor grad handler om ren tekstformulering – noe jeg tror vi vil se mer og mer av med det økende fokuset på klarspråk. Her kommer blant annet Skatteetaten frem som et eksempel: «Innhold og klarspråk var drivkraften da nettstedet til Skatteetaten skulle redesignes. Da de definerte det visuelle konseptet, var én ting klart: de ønsket at innholdet og språket skulle definere designet, og ikke omvendt.» (Fossum, 2019)

Informanten nevner i tillegg dette med at interaksjonsdesignere ofte må gjennom noen tekniske emner – ikke fordi vi skal bli kodere, men fordi vi skal kunne kommunisere med dem. På samme måte uttaler hen at det kunne vært nyttig å introdusere språkrelaterte emner, slik at vi også best mulig kan kommunisere med eventuelle tekstforfattere.

Til slutt uttaler informanten at hen definitivt ser at god tekst er med på å skape bedre løsninger – spesielt nå som det er et såpass stort fokus på digitale løsninger, nyhetsbrev, og så videre, men at det her ligger en usikkerhet rundt hvem som skal ta seg av denne jobben, og hvem som sitter på kompetansen for å gjøre den. Vedkommende legger til at tekstforståelse er viktig, og at hen tror at mange sliter litt med tekst – dermed hadde en bevisstgjøring rundt konseptet klarspråk sikkert vært nyttig. Hvordan man skulle gjort dette er derimot usikkert, og informanten sier at en forelesning hadde vært en god start, men at hen igjen ser problemer med prioritering. Vedkommende kunne heller ikke uttale seg om et eget kurs eller emne hadde vært verdifullt nok, da hen mente at hen ikke satt på nok innsikt om temaet og ikke kjenner til innholdet så godt.

Informant 5

Informant 5 er ansatt i en av de største offentlige etatene i Norge, og har tidligere vært tilknyttet et utdanningsmiljø for høyere utdanning. Her jobber vedkommende blant annet med servicedesign, brukervennlighet og universell utforming, noe hen har bred erfaring med.

Informanten meddeler at det er et fokus på klarspråk og utforming av tekst, men at dette ikke er helt innarbeidet riktig enda, og at det fremdeles er usikkert hvordan man skal løse dette. Hen legger til at det ikke alltid er UX-folk som har det siste ordet på hva som skal ut på nettsidene til offentlig forvaltning, og at jurister, ansvarlige for kommunikasjon, og så videre, gjerne er involvert her. Informanten legger til at det er mange hensyn som skal tas, og kompleks informasjon som skal ut. Videre uttaler informanten at man fra designsiden snakker i økende grad

om «UX writing» og «micro writing», i tillegg til begrepene «klarspråk» og «lettest». Informanten sier at de to sistnevnte ofte blandes sammen, og at folk ikke alltid vet forskjellen på disse. Til slutt meddeler informanten at de i deres miljø også jobber for å få lov til å bruke mer «visualiseringer» (noe jeg tolker som informasjonsgrafikk eller illustrasjoner) som støtte til tekst.

Informant 6

Informant 6 er en erfaren designer som har spesialisert seg innen menneskesentrert design, informasjonsdesign og universell utforming. Vedkommende har jobbet i både store og små virksomheter, både innen offentlig og privat sektor, og kjenner godt til konseptet klarspråk.

Informanten meddeler at hen synes at språk er et tema som ofte utelates eller nedprioriteres i designprosjekter, og at hen oppfatter at mange designere har holdninger om at tekst ikke er deres fag eller ansvar, noe informanten oppfatter som en negativ holdning som viser at man ikke er interessert i hele brukeropplevelsen. Informanten nevner i tillegg at man som konsulent ikke har all verdens med tid, noe som kanskje gjør at språk prioriteres bort til fordel for andre ting.

Videre uttaler informanten at det, fra hens erfaring, gjerne er forskjeller mellom store og små virksomheter – og at det i større virksomheter er mer vanlig med egne avdelinger eller team for kommunikasjon, noe man ofte ikke får prioritert i mindre virksomheter, som gjerne fokuserer mer på ren løsningsdesign. Vedkommende meddeler også at da hen jobbet i en virksomhet med en egen avdeling for tekst og innhold, tok hen gjerne med språkrelaterte ting til dem – hen innrømmer derimot at de som jobbet innad i denne avdelingen ikke nødvendigvis var så gode på akkurat klarspråk, men at denne kompetansen muligens har blitt styrket i ettertid at informanten jobbet der.

Informanten meddeler også at hen opplever en generell mangel på kompetanse knyttet til klarspråk i designmiljøer, i tillegg til at mange tenker at de er gode til å skrive og kommunisere, selv om dette egentlig ikke stemmer så godt – fagfolk kan å skrive akademisk, men ikke alltid så folk forstår. I tillegg opplever hen at fokus på tekst som regel bare forekommer dersom designeren er interessert i dette temaet, og at de som har denne interessen gjerne setter seg inn i klarspråk fordi de ser et behov for det, mens andre heller forsøker å legge oppgaven på noen andre. Informanten meddeler også at, selv i offentlig sektor, der fokuset på klarspråk gjerne er større enn i privat, er det mange designere som likevel ikke er spesielt gode på klarspråk her – men, som tidligere nevnt, har enkelte valgt å sette seg inn i dette.

Videre uttaler informanten at, til tross for at det generelt er lite fokus på klarspråk, er det noen som gjør dette bedre enn andre. Likevel opplever vedkommende at språket i løsninger ikke brukertestes direkte særlig ofte, og heller ikke nok. Informanten mener at dette bør være en mer kontinuerlig prosess med nok oppfølging, men at de som faktisk foretar brukertesting på dette området ofte bare foretar én iterasjon og sier seg fornøyd med det – noe informanten mener ikke er nok, og legger til at digitale tjenester åpner for kontinuerlig forbedring, noe vedkommende mener man ikke benytter seg så godt av. Videre legger informanten til at, selv om mange ikke brukertester språket direkte, skjer det gjerne språkendringer som et resultat av brukertesting likevel, til tross for at det ikke ligger en intensjon om å teste språket direkte bak.

Til slutt uttaler informanten at interaksjonsdesign og tekst har en tett sammenheng, og hen mener at interaksjonsdesignere også må ha tekstkompetanse, og at dette er viktig – spesielt siden språket er i kontinuerlig endring, noe man også bør tilrettelegge løsningene sine for. Tekst er viktig på web, dermed er dette en viktig kompetanse for de som jobber med innholdet her, og informanten sier seg veldig enig i med meg om at et kurs, emne, forelesning, eller lignende, om klarspråk, for å bevisstgjøre rundt det og tilegne nye interaksjonsdesignere kunnskap om temaet hadde vært veldig nyttig og relevant.

Informant 7

Informant 7 er leder for brukeropplevelse- og innholdsdesignavdelingen til et av de største konsultantselskapene i Norge. Selskapet opererer også internasjonalt.

Informanten uttaler seg om at klarspråk og innholdsdesign helt klart er noe de har fokus på, og meddeler at de bevisst har ansatt flere konsulenter med kompetanse på dette området. Per dags dato har de fem–seks konsulenter som jobber spesifikt med tekst og innholdsdesign – disse har hovedsakelig bakgrunn innen tekst, retorikk, oversettelse, og kommunikasjon – men med kunnskap om, og interesse for, design. Informanten meddeler i tillegg at arbeid med tekst og innholdsdesign ikke er begrenset til kun disse personene, men at også andre arbeider med dette som en del av sine oppdrag eller arbeidsoppgaver ved behov. Videre meddeler informanten at de ofte har oppdrag der rapporter eller tekst på nettsider/intranett er sluttproduktet, i tillegg til oppdrag der tekstproduksjon inngår som en del av prosjektet.

Informanten uttaler også at innholdsdesignere ofte jobber sammen med andre typer designere, og at de typisk anvender ulike designmetodikk som innsiktsarbeid og brukertesting for å kvalitetssikre leveransene. Videre meddeler hen at de blant annet jobber med klarspråk for å omskrive diverse hjelpe- og ledetekster til et mer brukerrettet språk, og eksempelvis også for å skrive om tunge forsikringsdokumenter slik at de blir bedre forstått av kundene. I noen tilfeller har de også gitt innspill til for eksempel brev og andre typer dokumenter. I tillegg jobbes det ofte med teknisk kompliserte ting, og da er det viktig at språket ikke gjør at de ulike konseptene oppfattes som vanskeligere enn nødvendig. Informanten legger også til at de ikke bare benytter skrivekompetansen sin i eksterne prosjekter, men også internt, blant annet i forbindelse med tilbudsskriving og lignende.

Da jeg spurte informanten om hen synes at kunnskap om klarspråk er nyttig for UX-/interaksjonsdesignere, var svaret «ja», og vedkommende uttaler at dette er nyttig kunnskap på samme måte som det er fint å ha kunnskap om andre omkringliggende fagfelt, som for eksempel programmering, grafisk design, tjenstedesign, organisasjonspsykologi, med mer. Informanten uttaler seg i tillegg om at det samtidig kreves «en ekstra god penn», interesse for språk, og en del øving for å bli god i klarspråk og beherske dette godt. Videre uttaler hen at det hadde vært nyttig å få en innføring i dette under studiene, og at UX-designere bør være klar over hvor mye språk og tonefall har å si for at brukergrensensnittene skal bli gode og føles tiltalende for sluttbrukerne.

Til slutt legger informanten til at hen mener at det bør være én eller flere dedikerte personer som har hovedansvaret for hjelpe- og ledetekster i større prosjekter, og at disse gjerne også

hjelper til med annen type skriftlig informasjon innad i prosjektet. Informanten meddeler derimot at slike oppgaver kan falle på interaksjonsdesigneren i mine prosjekter.

3.2 Situasjon – generelt

Per i dag oppfatter jeg det slik at klarspråk definitivt er mer tilstede i offentlig sektor enn i privat. Til tross for at fordelene det kan bringe ikke er begrenset utelukkende til offentlige virksomheter – for også privat næringsliv kan gagnes av disse fordelene. Men, ettersom at klarspråkbevegelsen har oppstått som et resultat av vanskelig språk i offentlig sektor, er det naturlig at fokuset er størst der. Men, som informant 1 påpeker, er klarspråk et felt i utvikling, og jeg tror at vi kan forvente at mye kan skje på klarspråkfronten i årene som kommer – og blant annet ser vi allerede nå et økende fokus både innen offentlig sektor, men også så smått innen privat næringsliv.

Videre påpeker informant 1 at, selv om klarspråk er å anse som veldig nyttig, er det kanskje best egnet som et slags demokratiprojekt. Som nevnt, oppfatter jeg det likevel slik at det kan bringe med seg betydelige fordeler utover demokratiske rettigheter – eksempelvis ser vi fordeler i form av både tids- og kostnadsbesparelser, samt en generell enighet om at språket og ulike typografiske variabler har en større effekt enn det mange tror, blant annet på brukervennlighet og -opplevelse i ulike typer løsninger. Dette er fordeler jeg mener vil være attraktive for en hvilken som helst aktør.

Ut ifra de gjennomførte intervjuene fikk jeg inntrykk av at alle informantene, med unntak av én, var godt kjent med klarspråkkonseptet. Om dette er representativt for hele populasjonen eller ei er derimot usikkert, men da de fleste av informantene enten selv jobbet med klarspråk, hadde en interesse for det, eller tilhørte et miljø der var etablert fra før, vil jeg tro at det i realiteten muligens er færre som har kjennskap klarspråkkonseptet enn det som presenteres her. Her er det i tillegg mulig at de som valgte å ikke stille til intervju gjorde dette nettopp fordi begrepet «klarspråk» var nytt for dem. Likevel ser vi en generell enighet i at klarspråk er nyttig, og flere av informantene mine poengterer at tekst og tekstforståelse er viktig og relevant i mange prosjekter, og at et større fokus, eller en større bevisstgjøring rundt konseptet kunne vært hensiktsmessig, selv om det finnes diverse utfordringer knyttet til temaet. Videre får jeg gjennom informantene, inntrykk av at det er en del som sliter med tekst – og som tidligere nevnt er det ikke uvanlig at mange overvurderer sine kommunikasjonsevner, eller rett og slett besitter en veldig akademisk anlagt skrivestil. Dette mener jeg fremmer argumentet om at bevisstgjøring rundt klarspråk kan være verdifullt – for dersom det informant 1 sier stemmer, kan dette føre til at folk blir mer bevisst over egen skriving.

3.3 Situasjon – arbeidsliv

Ut ifra informasjonen fra informantene mine, oppfatter jeg det slik at språk er noe som ofte utelates eller nedprioriteres i designmiljøer, og at det muligens er en generell mangel på kompetanse på dette området. Da det mange steder ikke er et enormt fokus på klarspråk, kommer ikke dette som noen overraskelse. Også her hender det at folk feilvurderer egen evne til å kommunisere skriftlig – men til tross for dette ser vi, blant annet fra informant 7, at det finnes unntak – da det eksisterer noen få aktører som er gode på klarspråk, selv om disse for meg virker

sjeldne. Ut ifra det informant 6 sier, er det også enkelte som velger å sette seg inn i temaet, enten grunnet en personlig interesse for det, eller fordi de ser et behov for det. Samtidig får jeg et inntrykk av at det i mange miljøer er noen få personer som forsøker å dra klarspråkklaset, selv om konseptet kanskje ikke er helt innforstått hos resten av organisasjonen – i alle fall ikke enda. Videre oppfatter jeg det slik at klarspråk er noe mer tilstede i virksomheter som jobber med såkalte brukerkritiske tjenester, for eksempel NAV, men at det også her er utfordringer knyttet til dette, blant annet nøyaktig hvem som skal sitte med ansvaret for tekstinnholdet.

Om vi ser på virksomheten til informant 7, som jeg opplever som en av få som jobber godt med klarspråk, oppfatter jeg at det både er dedikerte språkkonsulenter, i tillegg til designere (i noen tilfeller), som arbeider med språk i deres prosjekter. Denne informanten påpeker også at språk er relevant, og ikke minst viktig, i mange av deres eksterne oppdrag, men at skrivekompetanse også kommer godt med internt. Dette utsagnet kan kobles sammen med det informant 1 sier – at vedkommende ser et behov for klarspråk i deres organisasjon, da det er mye byråkratisk og tungt språk, noe jeg tror ikke bare gjelder her, men sannsynligvis i mange andre virksomheter også.

Videre ser jeg en antydning til mulige forskjeller mellom store og små virksomheter, da det gjerne er vanligere at større aktører har egne avdelinger for kommunikasjon og innhold, noe en kanskje ikke får prioritert i mindre bedrifter. Likevel legger informant 6 til at hen har opplevd at slike avdelinger ikke nødvendigvis er supergode på akkurat klarspråk.

Ut ifra det informant 6 sier, oppfatter jeg at det eksisterer en del negative eller likegyldige holdninger rundt språk og tekst blant enkelte designere – som gjerne anser tekst/språk som utenfor deres ansvarsområde – som informant 7 sier, reflekterer dette at de kanskje ikke er opptatt av hele brukeropplevelsen, noe jeg mener jeg er uheldig i et felt der fokuset ligger på å lage mest mulig brukervennlige løsninger, som gir en best mulig opplevelse for brukeren.

3.3.1 Hvem jobber med klarspråk i dag?

Slik jeg oppfatter det, ser det ut til at de fleste som jobber utelukkende med klarspråk og tekstinnhold i dag har bakgrunn fra språk og litteratur, eller andre humanistiske fagområder. Et relativt omfattende LinkedIn-søk bekrefter dette, og stillingstitler som oftest går igjen er blant annet kommunikasjonsrådgiver, språkkonsulent eller klarspråkkonsulent, skribent eller tekstforfatter, informasjons- eller innholdsdesigner, samt varianter av disse. Utdanningsprogram som går igjen er hovedsakelig retorikk- og kommunikasjonsutdanninger, men jeg ser også innspill av prosjektledelse, journalistikk, og mediefag. De aller fleste ser ut til å jobbe i kommuner og offentlige etater, samt private språkkonsulentbyråer. Noen få jobber i private IT-konsulentbyråer, hvorav flesteparten i samme virksomhet som informant 7. Ifølge denne informant 7, har de som jobber med klarspråk hos dem også en generell interesse for, og kunnskap om, design. Her er det også verdt å nevne, at som informant 7 sa, hender det også at designerne deres tar på seg språkrelatert arbeid i mindre prosjekter.

3.3.2 Hvem kan jobbe med klarspråk?

Ut ifra informasjonen fra informantene mine oppfatter jeg det slik at det ikke er gitt at de som utdanner seg innen språkfag, eller tilsvarende, nødvendigvis egner seg til å jobbe med klarspråk – for også her, som for de fleste andre studieprogram – ligger fokuset på akademisk skriving som ikke nødvendigvis er forståelig for allmennheten. Slik jeg oppfatter det krever arbeid med klarspråk en viss forståelse for brukerne, eller i alle fall kunnskap om metoder for å oppnå kunnskap om målgruppen, samt en viss interesse for god kommunikasjon og skriving – jeg anser også interesse for brukervennlighet-/opplevelse å være en fordel. Mange av de nevnte punktene besitter UX-designere ferdigheter i, og slik jeg anser det, mangler egentlig bare det språkrelaterte.

Her ønsker jeg også å nevne et utsagt fra Garwood (2014, s. 53), der han refererer til en studie gjennomført av Hampl, Joerchel, og Poetscher (2012), som indikerer at arbeid med klar kommunikasjon er tverrfaglig og inkluderer ekspertise utover fagfelt som skribent eller tekstforfatter, og inkluderer kunnskap fra blant annet psykologi, informasjonsdesign, brukervennlighet, og prosjektledelse. Ut ifra dette tolker jeg dermed at mennesker fra ulike bakgrunnen kan bringe ulike ferdigheter og erfaringer inn i klarspråkverden, og at en sannsynligvis vil oppnå ulike fordeler ved å inkludere et mangfold av mennesker fra ulike studieprogram, og med ulik bakgrunn.

Til slutt ønsker jeg å ta opp informant 7 sitt utsagn om at hen mener at det bør være egne dedikerte personer som tar for seg klarspråk og tekstinnhold når det gjelder større prosjekter, men at disse oppgavene gjerne kan falle på designeren i mindre prosjekter.

3.4 Situasjon – utdanning

For denne delen har jeg, i tillegg til intervjuer, også undersøkt i hvilken grad klarspråk inngår, eller nevnes, i studieplaner og emnebeskrivelser for en rekke studieprogram ved norske universiteter og høyskoler (merk at det her har vært varierende med informasjon tilgjengelig om de ulike studieprogrammene, men jeg anser at den informasjonen som ligger tilgjengelig bør være tilstrekkelig for dette formålet). De utvalgte studieprogrammene er valgt på bakgrunn av minst ett av følgende kriterier: 1) de omhandler interaksjonsdesign, eller interaksjonsbeslektede felt, som er relevant for min hovedproblemstilling, 2) de hevder at de ferdigutdannede studentene kan jobbe med innholdsformidling, kommunikasjon eller tilsvarende, eller 3) de omhandler jus – et fagområde som har hatt et økende fokus på klarspråk de siste årene, som vi blant annet ser fra prosjektene *Klart lovspråk* og *Klart språk i dommer*, som nevnt i kapittel 1.7.2.

Følgende studieprogram har blitt vurdert:

Bachelor- og masterprogram

Designstudier

- Design ved AHO (to- og femårig master)
- Design ved UiB (bachelor)
- Grafisk design ved NTNU (bachelor)
- Interaksjonsdesign ved NTNU (bachelor)
- Interaksjonsdesign ved NTNU (toårig master)

- Medie- og interaksjonsdesign ved UiB (bachelor)
- Medie- og interaksjonsdesign ved UiB (toårig master)
- Visuell kommunikasjon ved USN (bachelor)
- Visuelle kunsthøgskolen og design ved USN (bachelor)

Humanistiske studier

- Film- og medievitenskap ved NTNU (toårig master)
- Journalistikk ved UiO (toårig master)
- Klart språk ved UiO (bachelor)
- Kultur og kommunikasjon ved UiO (bachelor)
- Lingvistikk ved UiB (toårig master)
- Medier og kommunikasjon ved UiB (bachelor)
- Medier og kommunikasjon ved UiB (toårig master)
- Medier og kommunikasjon ved UiO (bachelor)
- Medievitenskap ved NTNU (bachelor)
- Medievitenskap ved UiO (toårig master)
- Nordiske studier ved NTNU (bachelor)
- Nordisk språk og litteratur ved UiB (bachelor)
- Nordisk språk og litteratur ved UiB (toårig master)
- Nordiske studier ved UiO (bachelor)
- Nordiske studier ved UiO (toårig master)
- Retorikk ved UiB (bachelor)
- Språk og kommunikasjon i profesjoner ved NTNU (toårig master)
- Språkvitenskap ved UiB (bachelor)

Jusstudier

- Rettsvitenskap ved INN (bachelor)
- Rettsvitenskap ved UiA (bachelor)
- Rettsvitenskap ved UiB (femårig master)
- Rettsvitenskap (jus) ved UiO (femårig master)
- Rettsvitenskap ved UiT (femårig master)

Andre studier

- Design thinking i praksis ved Høgskolen Kristiania

For de ulike utdanningene, oppfatter jeg at fokuset på klarspråk er tilsynelatende lavt for alle de aller fleste – ut ifra studiebeskrivelser, emnebeskrivelser og studieplaner, nevnes ikke klarspråk for noen av studiene, med unntak av to: den i 2019 nyetablerte bachelorgraden *klart språk* ved UiO (naturligvis), samt fagskoleutdanningen *design thinking i praksis* ved Høgskolen Kristiania. Førstnevnte er åpenbar, og diskuteres derfor ikke videre. Sistnevnte er dermed interessant: I studieplanen står det: «Tema 4 – Språk og visualisering: Temaet belyser språk (kreativ skriving,

klarspråk, m.m.) som virkemidler i design thinking og hvordan de må forstås som en integrert del av et design.» (Høgskolen Kristiania, u.d.)

Til tross for at klarspråk ikke nevnes eksplisitt, inkluderer likevel en del av de nevnte studieprogrammene enkeltemner som kan anses å være relevante for temaet. Under vil jeg gå litt mer i detalj for de ulike fagområdene.

3.4.1 Studieprogram – humaniora og jus

Ifølge informant 3 benyttes ikke begrepet klarspråk i noen grad i deres studium, men konseptet i seg selv er fremdeles relevant. I tillegg uttaler informanten at det «kan hende» at studentene fra dette utdanningsløpet kan jobbe med klarspråk etter fullført studium. Slik jeg oppfatter det, er dette dermed ikke nødvendigvis gitt, men vil kunne avhenge av studentenes interesse og muligens valgemner. Om det samme gjelder alle slike utdanninger er vanskelig å si noe om, men etter det jeg ser fra de ulike studieplanene, får jeg inntrykk av at dette kan stemme på en generell basis. Her skiller selvfølgelig bachelorprogrammet *Klart språk* ved UiO seg ut.

De aller fleste av de humanistiske studieprogrammene jeg har sett på nevner at de ferdige utdannede studentene vil kunne jobbe med informasjonsformidling og kommunikasjon, for eksempel som kommunikasjonsrådgiver eller -konsulent. Derimot nevner ingen av disse studiene eksplisitt begrepet klarspråk. De fleste nevner likevel punkter som potensielt er relevante – blant annet går setningen «studentene skal kunne kommunisere klart og tydelig» relativt ofte igjen. Noen få nevner også at studentene skal kunne kommunisere med ulike mottakergrupper. Dermed, til tross for at hverken klarspråk eller klart språk nevnes, kan jeg ikke utelukke at noen av disse studieprogrammene potensielt inkluderer undervisning om prinsipper for klart og brukertilpasset språk – og det virker for meg som om det er sannsynlig at i alle fall noen av disse studieprogrammene utdanner mennesker som kan egne seg for å jobbe med klarspråk.

For jusstudiene, på lik linje med de humanistiske studieprogrammene, nevnes ikke begrepene klarspråk eller klart språk i det hele tatt, og brukertilpasning av språk ser underlig nok ikke ut til å inngå i stor grad – dette til tross for satsningen ved det juridiske fakultetet ved UiO og UiB, som nevnt i kapittel 1.7.2.5. Et av emnene til et av studiene nevner derimot at studenten skal ha «evne til å unngå rettskulturelle betingede misforståelser eller kommunikasjonssvikt» (Universitetet i Bergen, 2018). Denne setningen er muligens relevant, men for meg er den ganske vag og utydelig, så nøyaktig hva som menes her er for meg vanskelig å tolke. To av studieprogrammene nevner i tillegg at kandidatene skal kunne fremstille rettslige resonnementer på en tydelig og presis måte, skriftlig og muntlig til fagfellesskapet og *allmennheten* (Norges arktiske universitet, u.d.; 2020; Universitetet i Oslo, u.d.-b). Ut ifra dette tolker jeg at i alle fall disse studiene har noe fokus på kommunikasjon med «ordinære» mennesker. Jeg opplever derimot ikke at det er et enormt fokus på klart språk i noen av disse studieprogrammene, men ut ifra de nevnte setningene kan man tolke at det muligens inngår – i alle fall i en viss grad.

3.4.2 Studieprogram – design

Også i designutdanninger har jeg inntrykk av at klarspråk ikke er et tema som inkluderes i undervisningen, og jeg oppfatter at fokuset på tekst hovedsakelig skjer i form av typografi,

tegnsetting, samt akademisk skriving. Fra min egen erfaring, og fra det informantene mine sier, oppfatter jeg det slik at det generelt blir gjort lite testing av språket i prototypene for ulike studentprosjekter, og i mange tilfeller benyttes også såkalt «placeholder»-tekst. Selv om den typiske «lorem ipsum»-teksten kanskje ikke går så mye igjen, har jeg inntrykk av at mange forholder seg til tekst som eksempelvis er funnet på nett, eller egenprodusert tekst som ikke er spesielt gjennomtenkt.

Ut ifra informasjonen jeg får fra informant 2, får jeg inntrykk av at i alle fall denne aktøren bevisstgjør studentene sine om klarspråk. Det er derimot uvisst nøyaktig hvor stort fokuset er på dette temaet ellers, men jeg anser det som positivt at de bevisstgjør rundt det. Om dette gjelder flere enn bare denne virksomheten, er derimot usikkert – men ut ifra det jeg ser fra de ulike studieplanene, er det lite som tyder på dette. Jeg kan derimot ikke utelukke med hundre prosent sikkerhet at det kan undervises om lignende konsepter, og jeg ser blant annet at det ofte inkluderes en eller annen form for kommunikasjonsundervisning i mange av studiene, og mange av studieplanene nevner at studentene skal kunne kommunisere designrelaterte konsepter med målgrupper utenfor sitt fagfelt, eller fungere som et kommunikasjonsledd mellom forretning og utvikling – men igjen er det ingen som spesifikt nevner klarspråk, og jeg anser det dermed slik at det er lite som tyder på at undervisning om klarspråk inngår.

Videre er det ingen tvil om at det er et stort fokus på brukersentrert design, brukervennlighet, gode brukeropplevelser og universell utforming – åpenbart nok. Jeg tolker det slik at studentene også får tilstrekkelig kunnskap om de visuelle prinsippene klarspråk bygger på (eksempelvis struktur, typografisk hierarki, også videre – altså det jeg oppfatter som leselighet), men som nevnt får jeg ingen sterke inntrykk av at det er et spesielt fokus på den språklige biten av tekstinhold, og dersom denne utelates, vil jeg, i tråd med uttalelsen fra informant 6, tørre å påstå at det ikke oppnås et fokus på alle aspekter av brukeropplevelsen.

4 Klarspråks relevans for UX-design

Som vi ser fra informasjonen over, oppfatter jeg at klarspråk ikke inkluderes i en spesiell stor grad i de aller fleste UX-miljøer, hverken i bedrifter eller utdanninger. På samme måte oppfatter jeg også en ulik grad av bevissthet om konseptet, og slik jeg ser det, er det muligens de som er mest bevisst over temaet, men som også har en interesse for det, som har valgt å ha et større fokus på det. Blant denne gruppen ser jeg positive holdninger til klarspråk, og flere av informantene mine uttaler seg om viktigheten av det, og hvilken effekt tekstinhold kan ha på digitale løsninger og brukeropplevelsen.

Som informant 6 sier, har språk og interaksjonsdesign en tett sammenheng – dermed oppfatter jeg at tekstkompetanse innen dette feltet er viktig, og at de som jobber med innhold på web bør ha kunnskap om nettopp dette. I tillegg påpeker informant 7 at UX-designere bør være klar over hvor mye språk og tonefall har å si for brukeropplevelsen og grensesnittet. Slik jeg ser det er dermed klarspråk og tekstforståelse absolutt relevant og nyttig innen UX-design – og kanskje til og med viktigere enn mange tror. Videre vil jeg legge til at jeg anser temaet som nyttig for alle, men muligens mer relevant for enkelte. Som flere av informantene påpeker, vil det

kanskje avhenge noe av arbeidssituasjon og -sted – da noen jobber mer spesialisert, og andre mer generalisert. Videre påpekes det av flere av informantene at interaksjonsdesignere ofte jobber tverrfaglig, og at kunnskap om klarspråk dermed kan komme godt med på samme måte som kunnskap om for eksempel programmering – i tillegg vil kunnskap om klarspråk blant designere kunne sørge for at små designbedrifter også har mulighet til å «hente inn» adekvat kunnskap om klarspråk gjennom UX-designerne sine. Dermed oppfatter jeg at en større grad av bevisstgjøring rundt temaet vil være nyttig for alle, noe jeg vil gå mer inn på litt senere i oppgaven. Under vil jeg først utdype litt mer om hvorfor klarspråk er viktig innen UX.

4.1 UX – mer enn bare visuelle komponenter

Kort sagt omhandler UX-design samspeilet mellom bruker og produkt. Her er blant annet den visuelle utformingen til grensesnittet en viktig del, og ifølge Vos (2020) tenker mange at det er en attraktiv designløsning basert på en velfungerende informasjonsarkitektur som gjør en løsning eller et nettsted godt. Det mange kanskje ikke tenker så mye over er at ordene som blir brukt også spiller en viktig rolle.

Ifølge Renk (2019) er måten tekst eksisterer i brukergrensesnitt i dag veldig annerledes enn for et par tiår siden, og hun påpeker at fremskritt innen web- og applikasjonsutvikling har gitt stadig mer raffinerte og robuste brukeropplevelser, og at de tidligere teksttunge HTML-dokumentene fra gammelt av er nå erstattet av innhold og grensesnitt som er mer grafiske enn noen gang før. På grunn av dette mener Renk at tekst faktisk er enda viktigere enn tidligere – nettopp fordi det er mindre av det – dermed blir det enda viktigere å velge de riktige ordene, nettopp fordi hvert eneste ord teller (Renk, 2019; Stafford, 2018). Her kan klarspråk spille en sentral rolle.

UX-design vil i de fleste tilfeller ikke være komplett uten tekst, enten det er i form av veiledninger eller instruksjoner, navigasjonssystemer, mikrotekster av ulikt slag (eksempelvis tekst på knapper, små teksthint, og feilmeldinger), og så videre. Dermed spiller en løsnings visuelle utforming (som refererer til eksempelvis fargepalett og rent estetiske elementer) en mindre viktig rolle dersom løsningen ikke er brukervennlig (Vos, 2020).

Vos (2020) uttaler seg i tillegg om at noen kanskje vil insistere på at «et bilde er verdt mer enn tusen ord», og selv om det stemmer at menneskehjernen oppfatter bilder raskere enn tekst, er det ofte vanskelig å fatte konkrete betydninger ut ifra disse. Uten ord er det dermed en større risiko for doble betydninger, feil assosiasjoner og misforståelser. Dette er en av grunnene til at dokumenter gjerne er multimodale og at verbalspråklig tekst gjerne benyttes i kombinasjon med fotografier eller informasjonsgrafikk av ulikt slag, der det er relevant – for her kan den verbalspråklige teksten bidra til å kommunisere funksjonen på en tydeligere måte, og dermed eliminere potensiell tvetydighet, noe som gjør designet mer brukervennlig.

Videre er det mange som argumenterer for at selve teksten i en løsning også bør anses som et designelement som bør passe inn med resten av den visuelle presentasjonen og komposisjonen, og at tekstens effektivitet vil avhenge noe av dette (Vos, 2020; Arhipova, 2020). Vos (2020) påpeker at det ikke er designelementene alene som gjør at en nettside eller løsning skiller seg ut og fungerer, men heller en smart kombinasjon av tekstinnhold og designelementer. Dermed, for å

oppnå en løsning eller nettside som er mest mulig brukervennlig, bør også tekstinnholdet vurderes, da dette er avgjørende for en effektiv, vellykket og helhetlig brukeropplevelse (Renk, 2019). Med andre ord, farger, grafiske designelementer, og så videre, fungerer i de fleste tilfeller bare når de kombineres med tekst – og en smart kombinasjon av ord og design er det som garanterer best mulig brukervennlighet, og dermed den beste mulige brukeropplevelsen (Vos, 2020). Også Schwab (2018) påpeker at brukere fremdeles er avhengige av tekst for å samhandle med digitale produkter, og uttaler at dersom designere ikke besitter evnen å skrive godt, kan produktet lide som en konsekvens av dette (Schwab, 2018). Dermed anser jeg at det er et viktig samspill mellom tekstinnhold, ulike grafiske elementer og den underliggende informasjonsarkitekturen som bør fungere sammen for å skape en best mulig løsning.

Videre viser Schwab (2018) til designer og teknolog John Maedas rapport fra 2017, *Design in tech*, som peker på skriving som «den neste viktige ferdigheten for designere». Her uttaler Schwab blant annet at «the report suggests a corrective to an overreliance on the interface – to the extent that writing itself has been left behind as a design skill», og viser til en uttalelse av designeren Susan Stuart, som påpeker at en av kjerneferdighetene til en interaksjonsdesigner er å forestille seg blant annet ulike brukere, motivasjoner, handling, reaksjoner, hindringer, og suksesskriterier – noe Susan påpeker er «the skills of a writer» (Stuart, 2016).

4.2 UX-skriving

I løpet av perioden jeg skrev denne oppgaven, snublet jeg over begrepet «UX writing», eller UX-skriving. Dette er et begrep som, ifølge Arhipova (2020) og Stafford (2018) har dukket opp i økende grad de siste to årene, og et kjapt LinkedIn-søk viser en rekke ledige stillinger med denne tittelen. Søket ga per 24. april 2020 hele 1.729 treff (merk at noen av disse også inkluderte stillinger som UX-designer) – blant annet fra Spotify, Google, og Klarna. Flesteparten befant seg i USA og Storbritannia, men vi finner også eksempler fra nærmere våre egne trakter – hovedsakelig Sverige, som vi vet har vært en sterk pådriver på klarspråkfronten. Per 4. juni 2020 ga et tilsvarende søk 1.626 resultater, men her ser jeg tilsynelatende betydelig færre innslag av utlysninger for rene UX-designere, og dermed flere utlysninger for UX-skrivere.

Ifølge Arhipova (2020) mener enkelte at UX-skriving kan være et nytt navn for UX-design, mens andre ser på det som mer relatert til tekstforfatterskap innen UX. Ut ifra de ulike stillingsbeskrivelsene nevnt over, ser jeg eksempler på begge deler – og arbeidsoppgavene som oppgis består ofte gjerne av ren skriving, eller en kombinasjon av skriving og andre designoppgaver. Uansett kan UX-skriving defineres som praksisen å designe med ord – altså produksjon av tekst som brukes i grensesnittet til en løsning eller nettside, inkludert mikrotekst (eng. «microcopy»). Dette kan blant annet være overskrifter, tekst på knapper, feil- og varselmeldinger, notifikasjoner, navigasjonselementer, instruksjoner, retningslinjer, vilkår og betingelser, ofte stilte spørsmål (FAQ), manualer for bruk, og så videre (Arhipova, 2020; Vos, 2020) – tekstbiter som letter problemer, gir informasjon, eller veileder brukeren slik at de kan fullføre en bestemt oppgave eller finne informasjonen de er ute etter (Renk, 2019; Lasania, 2019). Ifølge Babich (2018) er UX-skriving for brukerne, og hovedmålet er å avgjøre kommunikasjonen mellom dem og et digitalt produkt.

Selv om begrepet UX-skriving er relativt nytt, har selve prosessen eksistert i lengre tid. Selve spesialiseringen beskrives derimot som ny, full av potensiale og i stor vekst (Lasania, 2019). Arhipova (2020) beskriver UX-skriving som et viktig verktøy for forbedret brukerinteraksjon og økt brukertilfredshet. Samtidig spekuleres det om hvorfor dette begrepet har dukket opp. Ifølge Arhipova (2020) er grunnen til dette mest sannsynlig den økende oppmerksomheten rundt rollen til tekst i brukergrensesnitt – og ifølge Stafford (2018) er dette en tittel som har kommet for å bli, og som snart vil bevege seg fra teknologibransjen og videre til andre industrier, nå som dets effekt på brukeropplevelsen har begynt å bli lagt merke til (Lasania, 2019).

4.2.1 Klarspråk vs. UX-skriving

Så hva er egentlig forskjellen på UX-skriving og klarspråk? I en artikkel fra Think-write (2019) blir UX-skriving beskrevet som klarspråk ikledd en ny drakt – i alle fall til en viss grad – og de uttaler seg blant annet om at denne nye beskrivelsen setter et sunt og nyttig fokus på det jeg tolker som en enda større grad av brukersentrering.

Ifølge Arhipova (2020) jobbes det fremdeles med å utvikle retningen for å sette de beste teknikkene og metodene for effektiv UX-skriving – dermed eksisterer det foreløpig ingen offisielle retningslinjer her, men mange UX-aktører kommer likevel med en rekke foreslåtte prinsipper. For sammenligning av disse har jeg tatt utgangspunkt i de foreslåtte prinsippene fra UX Planet, UX Collective, Tubik Studio, Dropbox, inVision, Creative Bloq, og Usability Geek, samt prinsippene for klarspråk som ble gjennomgått i kapittel 1.10 (*Hvordan skrive i klarspråk*).

Renk (2019) uttaler seg om at selv om både UX-skriving og mikrotekst er relativt nye begreper, er retningslinjene for å utforme disse på en god måte neppe revolusjonerende. I likhet med prinsipper for klarspråk, oppfordrer nemlig også prinsippene for UX-skriving til kortskreven, klar, enkel og konsistent tekst, med fokus på både lesbarhet og leselighet (det vil si at det tar i betraktning både språklig og typografisk utforming).

Når en sammenligner de mer spesifikke prinsippene for klarspråk og UX-skriving ser vi også enormt mange likheter, og det ser for meg ut til at prinsippene for UX-skriving reflekterer prinsippene for klarspråk i en nærmest identisk grad, med det samme fokuset på tilpasning til målgruppe og kontekst, innhold og struktur, mange av de samme lingvistiske forutsetningene, leselighet og lesbarhet (tekstens evne til å bli lest og forstått, både på en språklig og visuell basis), samt brukertesting og evaluering. Jeg oppfatter det derimot slik at UX-skriving kanskje har et litt snevrere fokus på de språklige prinsippene, og et større fokus på tilrettelegging for tekst for web, salgsfremmende tiltak, og selvfølgelig mikrotekst. Jeg oppfatter også at UX-skriving tar for seg tonefall (tone of voice) i litt større grad enn det jeg oppfatter at klarspråk gjør – men i bunn og grunn virker det for meg som om UX-skriving kan anses som klarspråk innen UX, med minimale tilpasninger som tilrettelegger litt mer for bruk innen det generelle UX-feltet. Arhipova (2020) legger til at blant annet forretningsmål ofte er viktige her – og at faktorer som CTA-elementer («call to action» – klikkbare elementer som oppfordrer besøkende til å utføre en handling og dermed føres videre i en kjøpsprosess (Sæle, 2016)) ekstra viktige, og disse dermed bør vurderes nøye. UX-forfattere må derfor sørge for at teksten både ser attraktiv og leselig ut fra målgruppens perspektiv, at den passer inn i designløsningen, i tillegg til at den kommuniserer det

riktige budskapet på en god og effektiv måte – tilstander Arhipova (2020) påpeker kan skape visse begrensninger for designeren (blant annet med hensyn til plass), og dermed kan være krevende å oppnå.

Grunnet likheten mellom prinsippene for UX-skriving og klarspråk ser jeg ikke noe poeng i å gjennomgå disse i nærmere detalj. Konklusjonen av dette blir i mine øyne at det er minimalt med ulikheter mellom UX-skriving og klarspråk, og at UX-skriving faktisk kan antas å være klarspråk som er tilpasset UX- og interaksjonsdesign, eller til og med UX-feltets svar på klarspråk. I mine øyne kan muligens UX-skriving også tas som et tegn på at klarspråkkonseptet er i ferd med å sette sine spor innen UX-feltet, men viser også et potensielt skifte der fokuset er på vei fra å være utelukkende innen offentlig sektor, til også å så smått inkludere andre bransjer. Her ønsker jeg å inkludere en uttalelse av UX-skribent Gørild Døhl, som påpeker at alle virksomheter som skal nå ut til en kundegruppe har nytte av å skrive tydelig, og at større private bedrifter, for eksempel Telenor og Equinor, ofte oppfattes som en «offentlig aktør» av publikum – noe som gjør at mottakerne stiller høyere krav til at språket de formidler sine budskap i skal være klart, tydelig og brukertilpasset (Døhl, 2019).

4.3 Fordeler av UX-skriving/klarspråk i UX

Som vi ser er det mulig at tekstinnholdets rolle spiller en større og viktigere rolle innen UX enn det mange er klar over. Under vil jeg gå nærmere inn på ytterligere fordeler UX-skriving/klarspråk i UX kan by på.

4.3.1 Bedre brukervennlighet og -opplevelse

Som tidligere diskutert, kan tekstinnhold anses som en del av designløsningen, og det vil på samme måte som andre designelementer kunne ha en innvirkning på brukeropplevelsen. Dette mener jeg er et godt argument for at fokus på språket er viktig innen UX – for klar og tydelig tekst vil hindre forvirring, og tilby en større grad av brukervennlighet, og dermed føre til en bedre brukeropplevelse. Som en av informantene mine impliserer: dersom man utelater fokus på tekst, utelater man i tillegg en del av brukeropplevelsen.

Ifølge Arhipova (2020) viser i tillegg ulike brukertester at tekstinnholdet påvirker brukeropplevelsen i likhet med informasjonsarkitekturen og navigasjonssystemet, og en ser ofte hvor nyttige for eksempel små teksthint er for brukerne. Et eksempel på dette kan være når noen tar i bruk ny programvare – her kan blant annet mikrotekst gjøre tilpasningsprosessen raskere og enklere for brukeren. Dette har også en stor innvirkning på navigasjonssystemet – og menytekst som er skrevet på en god måte fører til enklere navigasjon for brukerne (Arhipova, 2020).

Som nevnt i kapittel 1.10.5 (*Design for leselighet*), benytter de fleste skanning og skumming når de leser på nett, noe som gjør at blant annet Loranger (2017) argumenterer for at klarspråk er enda viktigere på digitale plattformer. For å oppnå en størst mulig grad av brukervennlighet bør brukeradferd som dette tilrettelegges for, noe en oppnår ved hjelp av klarspråk, som vektlegger god, skannbar tekst – dermed gjør klarspråk informasjonen brukbar, slik at brukerne kan finne den informasjonen de trenger, forstå den når de finner den, og bruke den til å oppfylle sine egne mål (Creative Bloq, 2015). Dermed vil innhold som er kort og presist, og som ikke minst har en

oversiktlig og skannbar struktur, oppmuntre brukere til å samhandle med løsningen, og dermed forbedre brukervennligheten (Vos, 2020).

Klarspråk fører rett og slett til en bedre opplevelse for mottakeren (Språkrådet, u.d.-g), og UX-skriving tar i betraktning den positive effekten som tekst og mikrotekst har på brukeropplevelsen – dermed kan en si at UX-skriving er en prosess som går ut på å bygge tekstinhold som tar sikte på å forbedre brukeropplevelsen til nettsteder, applikasjon, digitale systemer, og lignende (Arhipova, 2020).

4.3.2 Bedre dokumentasjon, samt intern og ekstern kommunikasjon

Ikke bare vil klarspråk være fordelaktig i eksterne prosjekter – det er også fordelaktig for blant annet intern kommunikasjon. For eksempel, ifølge Baldwin (2010), er komplekst språk med på å skape hindringer for inntreden i UX-feltet, og klarspråk kan gjøre det blir enklere for nykommere å ta del i arbeid, og føle seg velkommen i feltet. Han nevner blant annet at det finnes en rekke forskjellige navn på de samme metodene, noe som kan virke forvirrende – men med klarspråk kan en forsøke å rette opp i slike tilfeller, og dermed oppnå en mer effektiv og begynnervennlig kommunikasjon innad i bedriften. Som informant 7 nevner, er det også nyttig å bruke klarspråkkompetansen sin internt, blant annet for tilbudsskriving.

Klarspråk kan i tillegg føre til forbedret tverrfaglig kommunikasjonen mellom prosjektmedlemmer, prosjektgrupper og «stakeholders» (norsk: interessenter) ved å sikre mest mulig effektiv kommunikasjon mellom de ulike leddene. Baldwin (2010) påpeker at dette vil sikre en felles forståelse av dokumentasjon og andre leveranser, samt at dokumentasjonen kan gjennomgås effektivt, og bli forstått raskt (Baldwin, 2010). Disse argumentene fremmer klarspråk for alle, og viser hvordan det å være bevisst over klarspråk kan være nyttig, uten at man nødvendigvis behøver å være ekspert på området. Dette er kanskje spesielt viktig i tilfeller der et prosjekt skal overtas av en annen prosjektgruppe enn den som opprinnelig påbegynte arbeidet – noe som ikke er uvanlig blant konsulenter.

4.3.3 Ord er fremtiden – klarspråk stadig viktigere i et digitalt samfunn

Ikke bare bidrar god tekst til en bedre brukeropplevelse – flere hevder også at tekst og skriving vil være enda viktigere i fremtiden (Renk, 2019; Stafford, 2018), blant annet grunnet teknologi som virtuelle assistenter, eksempelvis «Google Assistant», Amazons «Alexa», og Apples «Siri», i tillegg til eksempelvis chatbots, eller «roboter» som svarer på, eller tar, telefonsamtaler. Alle disse samhandlingene må skrives og utformes (Stafford, 2018) – og nettopp skriving er fundamentet for opplevelsesdesignet for slike samtalebaserte grensesnitt (Schwab, 2018). Her er begrepet «samtaledesign», eller «conversational design», relevant og interessant – dette kan beskrives som en samlebetegnelse for brukeropplevelse, innholdsstrategi, og tonefall i samtaleplattformer (Rognan, 2019). Jeg vil ikke gå nærmere inn på dette konseptet i denne oppgaven, men jeg ønsker likevel å påpeke at dette er noe jeg tror vil bli enda viktigere og relevant i fremtiden, og er noe en absolutt kan vurdere om UX-/interaksjonsdesignere bør ha større kunnskap om, eller kjennskap til.

4.3.4 Søkemotoroptimalisering og søk på siden

Når en designer et nettsted vil man at det skal være synlig og søkbart. Ifølge Loranger (2017) og Baldwin (2010) kan dette oppnås ved hjelp av klarspråk. Loranger (2017) uttaler seg blant annet om at klarspråk i seg selv er søkbart og ofte vil resultere i en bedre søkemotoroptimalisering (SEO – synlighet i søkemotorer) (Loranger, 2017). Grunnen til dette er at klarspråk baserer seg på språket til brukerne – og ved å skrive i «deres språk», ender en opp med en bedre søkerrelevans for de søkeordene brukerne faktisk benytter seg av – dermed blir det enklere for dem å finne nettstedet ved hjelp av søkemotorer. På samme måte kan klarspråk benyttes for å forbedre nettsteders interne søkefunksjon, ved at en oppnår mer nøyaktige resultater og dermed blir det mer sannsynlig at brukerne finner frem til det de trenger.

4.3.5 Klarspråk selger – sterkere forretningsverdi og større lesertall

Loranger (2017) uttaler seg om at god kommunikasjon har sterk forretningsverdi, blant annet fordi organisasjoner med god språkføring oppleves å ha større troverdighet og åpenhet, noe som kan bidra til å skille dem fra konkurrentene. For nettbutikker kan klarspråk også utgjøre forskjellen mellom en kunde som gjennomfører et kjøp og en som forlater siden (Baldwin, 2010) – dette refereres ofte til som «konverteringsfrekvens», som vil si andelen av de besøkende på nettstedet som fullfører et ønsket mål (en konvertering) (Undrum, 2018) – som regel i form av et kjøp.

Mohseni og Libell (2019) refererer til Kimble som har uttalt at dårlig kommunikasjon ofte er det største skjulte økonomiske tapet i mange virksomheter, og at dette kan skape mange misfornøyde og forvirrede kunder uten at virksomheten selv er klar over det – ifølge Kimble virker dermed ikke bare klarspråk – det selger.

Ifølge Klare (1963) er det heller ingen tvil om at god språkføring med et høyt nivå av lesbarhet og leselighet tiltrekker seg flere lesere enn tekster med motsatte trekk, i tillegg uttaler han blant annet at flere vil ta seg tid til å lese materialet dersom disse kravene oppfylles – noe som er kritisk for eksempelvis nettaviser, blogger, og lignende.

4.3.6 Inkluderende – universell utforming og tilgjengelighet

«Forståelig informasjon» er en av Difis prinsipper for universell utforming. Her står det at utformingen skal kommunisere nødvendig informasjon til brukeren på en effektiv måte, uavhengig av forhold knyttet til omgivelsene eller brukerens sensoriske evner (Digitaliseringsdirektoratet, u.d.-c). Innen UX-feltet er universell utforming og tilgjengelighet viktige aspekter, og løsningene vi lager må være tilgjengelige for brukere med ulike evner og behov, slik at så mange som mulig kan benytte seg av dem på en best mulig måte – uavhengig av eventuelle funksjonshemninger eller språkferdigheter. Det vil si at også tekstinnhold bør utformes med dette i bakhodet, slik at *hele* løsningen blir så inkluderende som mulig for alle i målgruppen (Sanchez, 2017).

Videre påpeker Vos (2020) at evnen vår til å fokusere er for nedadgående, og det er sjeldent at mange gidder å lese lange, vanskelige tekstblokker – uavhengig av leseferdigheter. Klarspråk virker dermed inkluderende og bidrar til at flest mulig vil kunne lese, forstå og bruke innholdet

eller løsningen (Creative Bloq, 2015). Dermed forbedrer godt utformet tekstinnhold tilgjengeligheten i design (Renk, 2019), og klarspråk tilrettelegger for et tydeligere språk for alle, og bidrar til en språklig universell utforming.

4.3.6.1 Webstandarder – WCAG

Et annet relevant tema er webstandarder, i form av Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). WCAG er i bunn og grunn et sett med webstandarder som omhandler universell utforming og tilgjengelighet for web, og det er ikke uvanlig at klarspråkprinsipper oppfordrer en til å følge disse. Her er det derimot hovedsakelig snakk om tekniske standarder som ikke tar for seg lingvistiske formuleringer, men hvordan innholdet bør utformes visuelt (eksempelvis skriftstørrelse og kontrast) for å sikre en best mulig tilgjengelighet for alle. WCAG inkluderer tre ulike nivåer av tilgjengelighet, rangert fra A til AAA (der nivå AAA, også omtalt som trippel A, er det strengeste/beste). Per i dag stilles det krav om at norske nettsider må oppfylle 35 av de totalt 61 suksesskriteriene for WCAG 2.0 (versjon to av webstandarden) (Digitaliseringsdirektoratet, u.d.-a), men som et resultat av EUs webdirektiv om universell utforming av nettsteder og mobilapplikasjoner, Web Accessibility Directive (WAD), blir retningslinjene fra den kommende WCAG 2.1-standardens også en del av det norske regelverket (Digitaliseringsdirektoratet, 2020a). Difi melder at disse reglene i utgangspunktet skulle tre i kraft fra 1. juli 2020, men at dette vil bli noe forsinket grunnet et ønske om en lenger overgangsperiode for innføring av de nye kravene (Digitaliseringsdirektoratet, 2020a). Her kommer det også frem at WAD i utgangspunktet bare gjelder offentlig sektor i EU, men at det i Norge vil gjelde både for offentlig og privat sektor. Difi oppgir også at WCAG 2.1s nivå AAA-nivå ikke blir en del av det norske regelverket (Digitaliseringsdirektoratet, u.d.-b) – dermed stilles det krav til enten A- eller AA-nivå for de ulike punktene her til lands.

Som nevnt regnes WCAG hovedsakelig som en teknisk standard, som vil si at retningslinjene ikke inneholder direkte lingvistiske prinsipper – derimot inneholder de likevel relevante krav relatert til klarspråk, blant annet stiller punkt 3 (*Understandable*) i WCAG 2.1-standardens krav til at «Information and the operation of user interface must be understandable», og punkt 3.1 (*Readable*) stiller krav til at tekstinnhold er «readable and understandable» (World Wide Web Consortium, 2018). Utover dette blir det ikke oppgitt retningslinjer for språk, men på AAA-nivå inkluderes det eksempelvis krav om mekanismer for å identifisere blant annet uvanlige ord, forkortelser, samt uttalelsen av ord.

Nivå A og AA inneholder hovedsakelig prinsipper knyttet til struktur av teksten for best mulig leselighet. Her kommer WCAG-retningslinjene blant annet med oppfordring til et konsekvent design, samt bruk av overskrifter, ingress, avsnitt og lister (Digitaliseringsdirektoratet, 2019c) – i likhet med prinsippene for klarspråk.

For skjemaer er det derimot ytterligere krav om universell utforming. På Difi sine nettsider kan vi blant annet lese at «Skjema omfatter alt fra søkefelt, innlogging, søknader om offentlige tjenester til kjøpsfunksjonalitet for flybilletter og hotellovernatting. Et universelt utformet skjema legger til rette for økt selvbetjening og gjør det lettere å fylle ut rett informasjon på første forsøk. Tilgjengelige skjema gir økt brukervennlighet for alle, men er spesielt viktig for brukere som

benytter skjermlesere eller tastaturnavigasjon, og brukere med motoriske eller kognitive funksjonsnedsettelse.» (Digitaliseringsdirektoratet, 2020b) Selv om det ikke er noen direkte språklige krav her, stilles det krav til blant annet beskrivende ledetekster og tydelige feilmeldinger – til tross for at dette er formulert noe vagt. Dette var muligens noe av en digresjon, men det er fremdeles interessant informasjon som enhver person som jobber med innhold på web bør kjenne til. Jeg ønsker i tillegg å nevne her at jeg kan se for meg at den kommende standarden for klarspråk muligens kan integreres på en eller annen måte her, eller potensielt kan komme til å spille en rolle på en eller annen måte.

4.3.7 Et tegn på kvalitet

Grammatikk- og språkfeil kan få både skribenten og innholdet til å se klønete og inkompetent ut (Kostelnick og Hassett, 2003). I mine øyne kan et korrekt og godt språk anses som et kvalitetstegn, og alle produkter som kommer i kontakt med kunder eller brukere bør, etter min mening, være skrevet på en forståelig måte, og ikke minst benytte korrekt tegnsetting og grammatikk. Dette er derimot ofte ikke tilfellet, og en ser stadig merkelige formuleringer, særskrivingsfeil, grammatiske feil, og tegnsettingsfeil i for eksempel nettaviser, nettbutikker, og lignende. Her kan selvfølgelig konteksten være avgjørende, og det vil være en viss forskjell mellom eksempelvis en kjent nettavis og en nettbutikk drevet på hobbybasis, men jeg er av den formening at alle som arbeider med kommunikasjon på et profesjonelt nivå bør besitte evnen til å kommunisere klart, tydelig og korrekt – ikke kun for å fremstå som kompetente, men for å kunne gjøre seg forstått ovenfor sine kunder, brukere eller lesere.

4.3.8 En ettertraktet ferdighet

Som vi ser har klarspråk fått et større fokus de siste årene, og av de ulike kildene jeg har vært gjennom, sitter jeg igjen med et inntrykk av at etterspørselen til kjennskap om temaet er i vekst. I USA ser vi blant annet at skriveferdigheter ofte omtales som teknologiindustriens, eller Silicon Valleys, «enhjørningskompetanse» (med andre ord: sjeldent og gjerne ettertraktet) (Renk, 2019; Stafford, 2018). I Norge ser vi blant annet at det begynner å dukke opp flere stillingsutlysninger som nevner klarspråk som en ønsket kvalifikasjon – en trend det er rimelig å anta at vil øke i tiden som kommer. Konkrete eksempler på dette ser vi blant annet i stillingsutlysninger som UX-/interaksjonsdesigner fra Skatteetaten (Skatteetaten, 2019), Itera (Itera, 2020) og Sandefjord kommune (Sandefjord kommune, u.d.). Samtidig oppfatter jeg det slik at det er en viss sjanse for at det ikke er nok mennesker som besitter kompetanse på dette område til å møte den potensielle fremtidige etterspørselen. Den nyetablerte bachelorgraden, *klart språk*, ved UiO vil nok være til god hjelp for å imøtekomme dette, men i mine øyne vil det være positivt med bevisstgjøring innen flere felt, spesielt blant de som jobber med brukersentrerte løsninger, eksempelvis UX-/interaksjonsdesignere.

4.4 utfordringer knyttet til UX-skriving/klarspråk i UX

Klarspråk begynner å få en større rolle i samfunnet, og til tross for at fokuset per i dag hovedsakelig ligger i offentlig sektor, er det et felt i stor utvikling, og det er grunn til å tro at

prinsippene vil bevege seg i større grad inn i andre sektorer og felt over tid – og i mine øyne er det et behov for dette innen UX. For at dette skal bli en realitet oppfatter jeg det dermed slik at det er en del utfordringer en må ta hensyn til. Disse vil jeg ta for meg og diskutere i den kommende delen.

4.4.1 Lite fokus på klarspråk – tekstinnhold undervurderes

Vi ser mange fordeler med et klart og forståelig språk, også innen UX- og interaksjonsdesign, og ifølge Vos (2020) er det en generell konsensus om at tekst har en stor innflytelse på brukeropplevelsen. Enkelte, blant annet Renk (2019), uttaler også at tekstinnhold kan anses som like viktig som andre designelementer. Likevel er det mange som undervurderer tekstinnholdets rolle i UX – slik jeg oppfatter det gjelder dette de fleste designmiljøer her til lands – til tross for at det finnes enkelte unntak. Ut ifra informasjonen jeg får oppgitt fra informantene mine, får jeg inntrykk av at dette ofte skyldes tre ting: 1) prioritering, 2) interesse, og/eller 3) en mangel på bevissthet/bevisstgjøring.

4.4.1.1 Prioritering

Som enkelte av informantene mine påpeker er UX-feltet enormt bredt, og under studietiden er det mye som skal læres bort i løpet av et begrenset tidsrom. Også ute i arbeidslivet er det mange oppgaver som skal gjennomføres, ofte på kortest mulig tid. Mangelen på tid, i kombinasjon med den store mengden kunnskap som skal læres bort, eller arbeidsoppgaver som skal utføres, fører med seg et spørsmål om prioritering: Hva er helt nødvendig å inkludere, og hva kan prioriteres bort? Samtidig skaper tekstinnhold i seg selv sjeldent fullverdige løsninger, og jeg oppfatter derfor at dette gjerne nedprioriteres til fordel for andre «viktigere» ting. Dette ser jeg absolutt logikken i, men på den andre siden, om en ønsker en løsning som er så god som mulig, er denne praksisen problematisk. Ute i arbeidslivet handler det i tillegg ofte om penger og fortjeneste, og det er ikke uvanlig at en opererer med konseptene MVA eller MVP (minimum viable/acceptable product) – på denne måten produserer man en løsning som er «god nok», uten at den nødvendigvis er så god som mulig – en kultur jeg oppfatter ikke vil være enkel å endre på.

4.4.1.2 Interesse

Et annet potensielt problemområde er designerens interesse for språk. Slik jeg ser det, kan dette potensielt være en grunn til at mange sliter litt med språk og tekst. Men i hvor stor grad kan en kontrollere personlig interesse? En kan jo anta at UX-designere er interessert i å produsere en best mulig løsning, og dermed bør også språket inngå i denne interessen, men er det egentlig sånn i praksis? Som en av informantene mine sier, hender det at noen setter seg inn i klarspråk fordi de ser et behov – men inntrykket mitt tilsier at dette gjerne forekommer som et resultat av en interesse for temaet. I mitt tilfelle er det i alle fall slik – jeg har «alltid» vært interessert i språk og grammatikk, noe som har gjort at jeg anså det som interessant å sette meg inn i temaet klarspråk, som igjen har ført til at jeg har blitt bevisst over fordelene det bringer, og dermed er dette noe jeg kommer til å vektlegge i mitt arbeid i fremtiden.

4.4.1.3 Mangel på bevisstgjøring/bevissthet

Selv om det de siste årene har vært en økt bevisstgjøring rundt temaet klarspråk, oppfatter jeg at dette hovedsakelig er begrenset til ulike miljøer innenfor offentlig sektor, men til og med her har jeg inntrykk av at det fremdeles er en lang vei å gå. Ut ifra informasjonen jeg får fra informantene mine, anser jeg at det er et varierende, men generelt lavt nivå av bevissthet rundt konseptet klarspråk blant designere. Enkelte virker godt kjent med konseptet, men jeg har inntrykk av at det eksisterer mange som ikke kjenner til det i særlig stor grad.

Slik jeg ser det, kan en del av de nevnte utfordringene være nettopp grunnet en mangel på kjennskap til klarspråkkonseptet, og derav viktigheten tekstinhold kan utgjøre i digitale løsninger. Jeg anser dermed at kunnskap knyttet til dette muligens vil kunne føre til at flere velger å prioritere klarspråk i sitt arbeid, nettopp fordi dette kan føre til at de ser viktigheten av denne typen arbeid, og kanskje vil det til og med være med på å øke interessen til enkelte – for hvordan kan en være interessert i noe man ikke er klar over at eksisterer?

I mine øyne er det heller ikke gitt at en er nødt til å investere masse ekstra tid og ressurser for å vektlegge arbeid knyttet til klart språk, for dersom en i utgangspunktet er bevisst om temaet, kan en muligens foreta arbeidsoppgaver knyttet til dette samtidig som andre, designrelaterte oppgaver – eksempelvis ved å brukerteste både reelt tekstinhold og funksjonalitet under samme brukertestsesjon, fremfor å bruke placeholder-tekst.

Ute i arbeidslivet kan et annet interessant alternativ være å ha en egen UX-designer som hovedsakelig jobber med tekstinhold. På den måten vil man ikke behøve å bruke ekstra tid – men det vil kreve en ekstra ressurs. Grunnen til at jeg mener at det ville vært hensiktsmessig at denne «klarspråkressursen» også har kompetanse innen UX-/interaksjonsdesign, er at jeg anser det som veldig fordelaktig å være mer enn én designer på et prosjekt, da jeg mener at «to hoder er klokere enn ett», og muligheten til å diskutere designvalg, funksjonalitet, flyt, informasjonsarkitektur, og lignende, mellom to «designkyndige» personer vil være en stor fordel. I tillegg vil en ha mulighet til å kunne samarbeide om eksempelvis prototyper, alltid være to under brukertesting, og så videre. Dette er argumenter jeg mener ikke bare vil gjøre livene til designerne lettere, men også resultere i bedre løsninger.

Slik jeg ser det, er det heller ikke slik at en er nødt til å ofre så veldig mye for å få inn litt undervisning om klarspråk eller UX-skriving i diverse utdanninger relatert til UX-/interaksjonsdesign. Dette er noe jeg vil ta for meg videre i kapittel 4.5 (*Anbefalte tiltak*). Jeg tror nemlig at noe undervisning knyttet til dette temaet vil være en nyttig form for bevisstgjøring, slik at fremtidige UX-/interaksjonsdesignere blir klar over hvilken effekt tekstinhold kan ha, og hvordan en kan sikre disse. På denne måten kan vi muligens fremme endring av vaner, tanker og holdninger, og oppnå et større fokus på klarspråk og tekstinhold, er dermed i fremtiden oppnå bedre digitale applikasjoner, systemer, produkter, og så videre.

4.4.2 Uklar vei inn

Ifølge Macrae (2018) er veien inn i rollen som UX-skribent ofte uklar da dette er et felt som fremdeles er i et tidlig stadium av utvikling. Han uttaler i tillegg at folk gjerne kommer inn i feltet fra ulike vinkler – enkelte er UX-designere fra før, mens andre kommer fra felt som

kommunikasjon, psykologi, markedsføring, tekstforfatterskap, journalistikk, og lignende. Etter det jeg ser, besittes de få UX-skribentstillingene som finnes i Norge i dag hovedsakelig av personer med kommunikasjons- eller språkutdanning. For stillingsutlysningene jeg refererte til innledningsvis i kapittel 4.2 (*UX-skriving*), er derimot typiske etterspurte kvalifikasjoner en bachelorgrad innen enten kommunikasjon, lingvistikk, journalistikk, teknisk skriving, UX, HCI (human computer interaction), eller tilsvarende. De fleste utlysningene etterspør derimot minimum to års erfaring innen UX-skriving (enkelte etterspør også langt mer enn dette, gjerne oppimot seks års erfaring), og mange oppgir at erfaring med UX-research er en fordel.

Med dette oppfatter jeg dermed at UX-designere i utgangspunktet er kvalifiserte til å besitte stillinger som UX-skribenter – men, slik jeg ser det, mangler gjerne UX-designere kompetanse knyttet til språklig utforming av tekstinhold, og jeg anser det som mer sannsynlig at en med bakgrunn innen lingvistikk, eller lignende, har større erfaring med dette. Derimot oppfatter jeg at det er omvendt når det gjelder erfaring med, og kjennskap til, brukersentrerte metoder. Slik jeg ser det vil det dermed være fordeler og ulemper fra alle de ulike «innfallsvinklene». Videre, som også nevnt i kapittel 4.2, er det litt ulikheter fra stilling til stilling – enkelte ser tilsynelatende etter rene skribenter, mens andre etterspør i tillegg designrelatert kompetanse, eksempelvis prototyping og annen designmetodikk.

Til slutt ønsker jeg å kommentere dette med krav til noen års arbeidserfaring innen UX-skriving, som nevnt i første avsnitt av dette underkapitlet – dette oppfatter jeg som litt pussig, da UX-skriving, som nevnt, er et relativt nytt felt, og slik jeg ser det besitter dermed ytterst få personer flere år med praktisk erfaring knyttet til denne typen arbeid. Dette poengteres også av Macrae (2018), som stiller spørsmål til disse urealistiske kravene.

4.4.3 Hvem sitt ansvar?

En annen utfordring er dette med ansvarsområde. Ut ifra det informantene mine sier, oppfatter jeg at det ofte ligger en del usikkerhet rundt hvem som skal ta ansvar for å sørge for kvaliteten til tekstinholdet i digitale løsninger. Også Arhipova (2020) påpeker usikkerheten rundt dette. Videre uttaler hun seg også om at det stadig er flere som etterlyser UX-skribenter. Som tidligere påpekt, er UX-skriving et relativt nytt felt, og ifølge Arhipova (2020) er dette sannsynligvis grunnen til at denne jobben per i dag ofte gjøres av markedsførere og tekstforfattere. Her påpeker hun at også designere har mulighet til å ta seg av dette, og til tross for at de fleste designere ikke er spesialister på å skrive tekst, er det de som gjerne besitter mest kunnskap knyttet til informasjonsarkitekturen, navigasjonssystemet, og ikke minst brukerne.

I en undersøkelse gjennomført av The International Consortium for Clear Communication (IC Clear), som involverte en rekke klarspråkeksperter, kom det frem at arbeid med klar kommunikasjon er tverrfaglig og inkluderer ekspertise utover fagfelt som skribent, tekstforfatter, eller lignende, og inkluderer kunnskap fra blant annet psykologi, informasjonsdesign, brukervennlighet, og prosjektledelse (Garwood, 2014, s. 53). Dermed anser jeg arbeid med klarspråk som en tverrfaglig prosess, og at det derfor i utgangspunktet ikke er noe i veien for at også designere kan ta ansvar for språket i tekstinhold. Jeg vil faktisk tørre å påstå at dette potensielt kan by på enkelte fordeler. Dette vil derimot kreve at designerne har den nødvendige

kompetansen som trengs for å produsere klarspråklig innhold. Her er det derimot ingen definitiv fasit, og i noen tilfeller kan det godt hende at ansvaret bør ligge på kommunikasjonspersonell innad i virksomheten – men ut ifra det enkelte av informantene mine sier, er det derimot ikke gitt at ansvaret absolutt må, eller i enhver situasjon bør, ligge på disse folkene – dessuten er det ikke alle virksomheten som har en egen avdeling for innholdsdesign, kommunikasjon, eller tilsvarende. Slik jeg ser det vil svaret på dette spørsmålet avhenge av ulike faktorer, eksempelvis kontekst, hva slags type prosjekt en jobber med – og hvor stort det er, samt virksomheten i seg selv og dens ansatte.

Samtidig virker det for meg naturlig at tekstinholdet er noe UX-designere burde være opptatt av, da det er de som er mest involvert med de faktiske brukerne, og allerede er innforstått med ulike brukersentrerte metoder, samt løsningens systematiske design (som tidligere nevnt). Her er det derimot godt mulig at blant annet interesseproblematikken, som diskutert i kapittel 4.4.1.2, kan spille en rolle – og som flere av informantene mine påpeker, kreves det et godt øye for språk, samt tilstrekkelig med øving for å evne å produsere tekster som kommuniserer så godt og effektivt som mulig. Dermed kan jeg ikke si at UX-skriving vil være «riktig» for enhver UX-designer, men jeg oppfatter fremdeles at det vil være fordelaktig for alle å kjenne til konseptet. I likhet med informant 7 påpeker også Arhipova (2020) at dersom en virksomhet håndterer mange prosjekter som involverer mye UX-skriving, er det rimelig å vurdere å ansette en egen UX-skribent, som jobber utelukkende med tekst, for å oppnå maksimal produktivitet.

Nøyaktig hvem som er best egnet for rollen med klarspråk eller UX-skriving er opp for diskusjon. Som nevnt vil det kanskje variere fra situasjon til situasjon – eller kanskje bør det være et samarbeidsprosjekt mellom flere ledd. For meg er i alle fall én ting klart – tekstinholdet er viktig og bør prioriteres – nøyaktig hvem som er best egnet for rollen er opp for diskusjon, men i mine øyne bør det vektlegges i større grad av alle.

4.5 Anbefalte tiltak

Fra informasjonen som kommer frem fra de ulike kildene jeg har benyttet meg av, oppfatter jeg det slik at tekstinhold spiller en viktigere rolle innen UX-/interaksjonsdesign enn det mange er klar over, og vi ser et tilsynelatende lite fokus på dette området både i arbeidsliv og utdanning. Grunnet tekstinholdets innvirkning på brukeropplevelsen, samt andre fordeler klarspråk kan bringe med seg (som diskutert i kapittel 4.3 (*Fordeler av UX-skriving/klarspråk i UX*)) mener jeg at det bør være et større fokus på dette innen UX-/interaksjonsdesignfeltet – for som UX-designere bør vi ivareta alle aspekter av brukeropplevelsen – også det språklige.

Videre, som nevnt i kapittel 4.4 (*Lagt fokus på klarspråk ...*), ser jeg en noen utfordringer knyttet til innføringen av klarspråk i UX-feltet. Her ønsker jeg spesielt å fremheve dette med bevissthet om konseptene klarspråk og UX-skriving, noe jeg har inntrykk av er en «mangelvare» i mange, om ikke de fleste, designmiljøer – og jeg tror at det første steget mot en større grad av klarspråk, eller UX-skriving, innen UX-/interaksjonsdesign, vil være å øke bevisstheten rundt dette temaet fra et tidlig stadium – altså i utdanningen. Relevant her er Schwabs (2018) uttalelse om at designskoler risikerer å utdanne studenter som mangler enkelte nødvendige og

grunnleggende ferdigheter – hvorav skriving er en av dem – da designbransjen er i rask endring og designskoler spiller en rolle her.

Ut ifra dette mener jeg at en kunnskapsformidling om klarspråk/UX-skriving i løpet av studietiden hadde vært en god måte å bevisstgjøre UX-studenter om dette temaet, og dermed sikre en større grad av klarspråk innen UX i fremtiden. På denne måten vil vi kunne utdanne bedre interaksjonsdesignere, som er bedre i stand til å utforme god mikrotekst (og annen type tekstinnhold), eller som kan erkjenne egen utilstrekkelighet og dermed vil kunne respektere viktigheten av klarspråkkollegaers kompetanse, eller vite når det er behov for å mobilisere ekstern kompetanse.

I studier kan vi skille mellom innføring og dybdekunnskap. Hvilket nivå som vil være mest egnet en interaksjonsdesigner er for meg avhengig av situasjon (eksempelvis arbeidssted, type virksomhet, og så videre). I mine øyne vil derimot alle ha nytte av en innføring i klarspråk/UX-skriving for å bli bevisst over temaets eksistens og effekt – mens de som er ekstra interessert kan ha nytte av kunnskap utover det en innføring vil kunne gi. Nøyaktig hvordan denne kunnskapsformidlingen bør foregå er derimot opp for diskusjon: Selv ser jeg tre potensielle alternativer: 1) en forelesning eller emnemodul; 2) et eget obligatorisk emne, eller 3) et eget valgemne. Her er det også åpent for diskusjon om dette burde vært på bachelor- eller masternivå. Slik jeg ser det bør bevisstgjøringen skje så tidlig som mulig, dermed på bachelornivå, mens en eksempelvis kan innføre en dypere grad av innsikt om emnet på masternivå.

For alternativ én og to vil prioriteringsproblematikken (som tidligere nevnt) være spesielt relevant, og som informant 4 påpeker, er det mye som skal læres bort på kort tid, og jeg kan ikke utelukke at en innføring i klarspråk/UX-skriving muligens ville gått på bekostning av noe annet. Om det derimot er snakk om et valgfag, vil akkurat denne utfordringen være mindre tilstede, men dette vil selvfølgelig by på andre utfordringer igjen.

En tidlig innføring i klarspråk i studiet vil i tillegg kunne åpne for at en i større grad inkluderer klarspråk/UX-skriving i prosjektoppgaver gjennom studietiden – for, som tidligere nevnt, har studentene ofte praktiske oppgaver som går ut på å designe en relativt komplett løsning, men at det her er tendenser til å ikke sette fokus på tekstinnholdets språklige utforming i særlig stor grad. Dermed vil kjennskap til klarspråk åpne for at en kan inkludere det språklige aspektet som en del av oppgavebrifen, i alle fall til en viss grad.

Et fjerde alternativ kunne være å opprette en egen UX-skribentgrad, for eksempel på bachelornivå, i likhet med bachelorgraden i klart språk ved UiO. Dette hadde absolutt vært interessant, men ville krevd en langt større grad av ressurser og arbeid. Dessuten er det også diskutabelt om en hel grad utelukkende for UX-skriving ville vært nødvendig når vi allerede har graden i klart språk. Etter det jeg ser finnes det ingen større utdanningsløp for denne tittelen andre steder i verden heller – det finnes derimot mange mindre kurs rettet mot UX-skriving, blant annet i USA og Sverige. Dermed har jeg inntrykk av at det vil være mulig for en ferdigutdannet UX-designer å bygge på med et kurs innen UX-skriving for å bygge på med kompetanse på dette området. På denne måten kan en i større grad også inkludere de som allerede er ferdige med studiene sine, men ønsker kompetanse om klarspråk/UX-skriving. Eksempler på eksisterende kurs ser vi blant annet fra Berghs School of Communication i Sverige, som tilbyr et

nettbasertkurs på åtte uker – målgruppen for kurset er skribenter, designere, journalister, og tilsvarende, med tre års erfaring (eller mer) innen sitt felt. Det finnes i tillegg en rekke gratis kurs og ressurser på nett, dermed er det mange muligheter for å sette seg inn i UX-skriving på egenhånd. Mange av de nevnte kursene foregår over nett – og tilsynelatende er alle engelskspråklige – dermed anser jeg det som usikkert hvor verdifulle disse hadde vært for UX-designere som hovedsakelig jobber med norsk språk. Samtidig er det mange aktører som tilbyr diverse engelskspråklige løsninger – også her i Norge – og dermed kan jo kunnskap om klarspråk på engelsk vært hensiktsmessig likevel. Et kurs i UX-skriving på norsk hadde derimot sannsynligvis også vært av nytte, og ville muligens ført til en lavere terskel for deltagelse, i tillegg til en potensielt større grad av relevans for UX-designere som hovedsakelig arbeider norskspråklig.

For at kursdeltagelse skal bli en realitet er en derimot nødt til å bevisstgjøre om temaet på andre måter enn kun gjennom ulike studieprogram, eller enkeltemner. For eksempel kunne det muligens vært en fornuftig idé å igangsette et prosjekt som, i likhet med prosjektet *Klart språk i staten*, sikter på å skape bevissthet om klarspråk – eksempelvis i form av kurs og andre ressurser, workshops, og lignende – men i dette tilfellet med UX-designere som målgruppe.

Om en tar de tre førstnevnte alternativene i betraktning (en forelesning/emnemodul; et obligatorisk emne; eller et valgemne), mener jeg personlig at en kombinasjon av alternativ én og tre kunne bydd på en løsning som kunne sørget for bevisstgjøring for alle, samt dybdekunnskap for de som er interessert. Her kan jeg også trekke frem min egen erfaring fra det toårige masterstudiet i interaksjonsdesign ved NTNU – i løpet av vårt tredje semester måtte vi velge, og gjennomføre, minimum ett valgemne. Her var alternativene få, og emnenes opplevde relevans var varierende. Her ser jeg dermed en god åpning for et valgemne innen klarspråk/UX-skriving, som kunne vært et tilbud ved UX- og interaksjonsdesignutdanninger, så vel som ved utdanninger innen grafisk og visuell design. Et slik valgemne kunne blant annet tatt inspirasjon fra ulike eksisterende kurs i UX-skriving, og muligens også enkelte emner fra UiOs bachelorgrad i klart språk eller SUs språkkonsultlinje, i tillegg til eventuelle andre relevante kurs eller utdanninger.

Under er et forslag (i form av et tidlig utkast) til emnebeskrivelse for et potensielt 7,5-poengs valgemne. Forslaget er utvunnet med inspirasjon fra eksisterende kurs i UX-skriving fra Berghs School of Communication, UX Writing Hub, The Blackford Centre, UX Writers Collective, samt bachelorgraden i klart språk ved UiO.

Læringsformer og aktiviteter:

- Forelesninger
- Gruppeoppgaver og/eller workshops
- Prosjektarbeid
- Arbeid med praktiske eksempler for å anvende prinsipper for klarspråk/UX-skriving, samt utforske måter å samarbeide på tvers av team og navigere i en bransje som akkurat begynner å se verdien av denne essensielle rollen
- Porteføljebygging – hvordan en kan, og bør, bygge opp en portefølje

Faglig innhold:

Dette emnet er designet for å gi kunnskap og praktiske ferdigheter for å mestre grunnleggende UX-skriving. UX-skriving kan defineres som praksisen å designe med ord, og omhandler produksjon av godt, effektivt og brukertilpasset tekstinnhold for digitale produkter, systemer og tjenester. Tekst i brukergrensesnitt og -flater spiller en viktigere rolle innen UX enn det mange er klar over, da det blant annet påvirker brukeropplevelsen og fører med seg betydelige fordeler. Emnet omfatter teoretiske og praktiske aspekter av klart språk og effektiv kommunikasjon, spesifikt innen UX, og tar for seg temaer som:

- Prinsipper for klarspråk og UX-skriving
- Grammatikk, semantikk og grunnleggende språkpsykologi
- Brukersentrert metodikk
- Universell utforming
- Stil-/kommunikasjonsmanualer, tonefall (tone of voice) og samtaledesign
- Mikrotekst
- Dataanalyse
- SEO og konverteringsfrekvens
- Verktøy for prototyping og brukertesting av tekstinnhold

Forventet læringsutbytte

Kunnskap:

Studenten skal besitte kjennskap til:

- konseptene klarspråk og UX-skriving, samt prinsipper og retningslinjer for disse
- behovet for klarspråk/UX-skriving, inkludert hvilke fordeler og effekter det bringer
- viktigheten av brukertilpasset tekstinnhold og kjennskap til målgruppen
- brukersentrerte metoder for planlegging, produksjon og testing/evaluering av tekstinnhold, eksempelvis intervjuer og A/B-testing
- begrepet mikrotekst, dets rolle i brukergrensesnitt, og beste praksis for produksjon av denne typen tekstinnhold
- hvordan en kan tilrettelegge innhold for ulike kanaler og plattformer
- begrepene tonefall (tone of voice), stil-/kommunikasjonsmanual og samtaledesign
- metodologier for UX-research og beste praksiser, og forståelse for hvordan en kan implementere dette i UX-skriveprosesser

Ferdigheter:

Studenten skal besitte evne til å:

- identifisere og forstå ulike målgrupper og deres behov
- benytte prinsipper fra klarspråk, UX-skriving og brukersentrerte metoder for å planlegge, produsere og teste/evaluere grammatisk korrekt, brukertilpasset, klarspråklig tekstinnhold som kommuniserer med et mest mulig tydelig og effektivt språk, samtidig som det møter behovene til målgruppen
- effektivt organisere og strukturere innhold i ulike type løsninger og systemer

- analysere og bruke data til å forbedre eksisterende tekstinnhold, eksempelvis søkemotoroptimalisering og konverteringsfrekvens, ved hjelp av verktøy som Google Trends
- effektivt samarbeide og utføre arbeid knyttet til klarspråk og UX-skriving, samt ulike andre designoppgaver, innen tverrfaglige team

Anbefalte forkunnskaper:

- Grunnleggende typografi
- Grunnleggende kunnskap om brukersentrert designmetodikk, samt ulike kvalitative og kvantitative metoder (eksempelvis intervjuer og spørreundersøkelser)
- Grunnleggende kjennskap til informasjonsarkitektur

4.5.1 Videre arbeid

Etter min oppfatning, og mening, er klarspråk innen UX-/interaksjonsdesign et tema som absolutt er verdt å ta videre, da vi ser en rekke fordeler knyttet til eksempelvis brukeropplevelsen for digitale produkter og tjenester, i tillegg til økonomiske og tidsmessige besparelser. Fra de ulike kildene jeg har benyttet meg av for denne avhandlingen ser vi også en generell konsensus om at klarspråk innen UX, eller UX-skriving, er både nyttig og verdt å bruke tid og ressurser på.

Videre er tiltakene som diskuteres over selvfølgelig interessante – men de er bare forslag utarbeidet av én person. Før en eventuelt kunne gått videre med noen av disse, anser jeg et behov for en ytterligere kartlegging og innsikt, gjerne i form av en større kvantitativ studie som involverer flere personer fra flere virksomheter og designmiljøer, samt eksperter på områdene klarspråk, UX-skriving og UX-design – her kan muligens også studenter involveres. En slik studie kunne eksempelvis kartlagt fokuset på klarspråk/UX-skriving, samt tanker, holdninger og meninger, i en større og mer detaljert grad, både innen utdanning og arbeidsliv.

Til tross for at det kommer frem en del utfordringer knyttet til klarspråk innen UX i denne avhandlingen, innser jeg at det i mine data ikke forekommer en stor grad av kritikk av temaet. Innen forskning er det viktig med et kritisk blikk for å avdekke eventuelle utfordringer eller mangler, og selv om denne oppgaven, som nevnt, tar for seg enkelte utfordringer, er det fremdeles mulig at det eksisterer ukartlagte svakheter eller andre negative sider på dette området. Dermed anser jeg det som nyttig, og potensielt nødvendig, å anskaffe en større grad av innsikt knyttet til dette aspektet – eksempelvis ved å kartlegge flere negative, eller kritiske holdninger, samt begrunnelsen eller bakgrunnen for disse.

Gjennom informantene mine har jeg samlet inn en rekke relaterte tanker og meninger, men her er det viktig å merke seg at utvalget er relativt lite, og at jeg dermed ikke kan være hundre prosent sikker på at de tanker, meninger, erfaringer, holdninger, og så videre, som reflekteres her nødvendigvis reflekterer hele den relevante populasjonen. Den faktoren som gjør at jeg tror at sannsynligheten for dette øker, er det faktum at informantene mine besitter store mengder erfaring og kunnskap fra sine respektive felt – dermed anser jeg at deres uttalelser er av høy validitet. Men igjen vil en større kvantitativ kartlegging kunne være nyttig for å kunne bekrefte eller avkrefte den informasjonen som er samlet inn i denne avhandlingen.

Videre tar denne avhandlingen for seg en stor mengde kvalitativ informasjon, men ser i liten grad på kvantitativ forskning – dermed kunne en større grad av detaljert innsikt knyttet til effekten av UX-skriving også vært nyttig, eksempelvis ved å se på eksisterende forskning, men muligens også gjennom egne studier. Dette er kanskje spesielt interessant ettersom at både klarspråk og UX-skriving er felt som er i stor utvikling, dermed er det muligheter for å bidra til fremgang her.

Til slutt, om en oppnår enighet fra flere hold rundt behovet for innføringen av UX-skriving/klarspråk i UX-utdanninger, og en bestemmer seg for å gå videre med dette, ville det vært et stort behov for både diskusjon og planlegging, samt involvering av eksperter. Blant annet måtte en ha videre diskutert læringsutbytte, metoder – samt i større grad sett på nøyaktig hvor mye, og hva slags type, opplæring som ville vært nødvendig.

4.6 Konklusjon og oppsummering

Hovedkonklusjonen for denne avhandlingen kan anses å være at klarspråk, altså brukertilpasset kommunikasjon som kommuniserer på en mest mulig tydelig og effektiv måte, absolutt er relevant for UX-feltet, og muligens er viktigere enn det mange er klar over da det kan bringe med seg betydelige fordeler, blant annet knyttet til brukeropplevelsen for ulike digitale produkter, systemer, eller tjenester. I tillegg ser vi en rekke fordeler som enhver aktør vil kunne ta nytte av, eksempelvis knyttet til tids- og kostnadsbesparelser, sterkere forretningsverdi, en større grad av universell utforming, samt mer effektiv intern kommunikasjon.

Videre oppfatter jeg det slik at språket i tekstinhold ofte nedprioriteres i ulike designmiljøer, både innen arbeidsliv og utdanning, og jeg anser at god skriftspråklig kommunikasjon tilsynelatende undervurderes. Samtidig er det ikke umulig at vi er på vei i en retning som vil føre til et økt fokus på nettopp dette med språklig utforming av tekstinhold – vi ser blant annet fremtreden av UX-skriving, en spesialisering som ser ut til å være både i vekst og utvikling, i likhet med klarspråk, og tilsynelatende er med på å bringe prinsipper fra klarspråk inn i UX-verdenen.

Når det gjelder kjennskap til klarspråkkonseptet, oppfatter jeg at dette eksisterer i varierende grad. De fleste av informantene mine kjenner godt til konseptet, men jeg kan ikke utelukke at flesteparten av de som har valgt å stille til intervju kanskje har gjort dette nettopp på bakgrunn av sin kjennskap til temaet, og at det dermed kan være motsatt for deler av de som valgte å ikke stille. Samtidig er jeg av den oppfatning at mangelen på fokus knyttet til språket i tekstinhold muligens kommer av en mangel på kjennskap til klarspråkkonseptet, eller en mangel på bevissthet rundt viktigheten av god skriftspråklig kommunikasjon. Dermed anser jeg at det første steget mot en større grad av tekstfokus innen UX er å bevisstgjøre om klarspråkkonseptet/UX-skriving og viktigheten av god skriftspråklig kommunikasjon i digitale løsninger.

Per dags dato er stillinger knyttet til klarspråk og UX-skriving hovedsakelig besatt av personer med bakgrunn innen språk, lingvistikk, eller andre humanistiske fagområder. Slik jeg ser det, er det derimot ikke gitt at det kun er personer med denne typen utdanning som er egnet for slikt arbeid, og jeg oppfatter at det er en del faktorer som kan ha en innvirkning her, blant annet interesse for universell utforming og språk. Som påpekt av Garwood (2014, s. 53) er arbeid

med klar kommunikasjon tverrfaglig og inkluderer ekspertise utover fagfelt som skribent/tekstforfatter, og inkluderer kunnskap fra blant annet psykologi, informasjonsdesign, brukervennlighet, og prosjektledelse – dermed anser jeg at blant annet også UX-/interaksjonsdesignere, spesielt de med interesse for språk eller skriving, også kunne egnet seg til denne typen arbeid – gitt at de har tilstrekkelig kunnskap om emnet.

For å sikre utviklingen mot en bedre tekstspråklig kompetanse og praksis innen UX-feltet anser jeg det slik at noen tiltak må på plass. Foreslåtte tiltak inkluderer blant annet kunnskapsformidling om klarspråk/UX-skriving innen UX-relaterte studieprogram – for dersom en introduserer kunnskap knyttet til dette temaet gjennom utdanningen, sikrer en at fremtidens UX-designere vil besitte kompetanse på dette området. Her anser jeg derimot at nivået av nødvendig kunnskap kan variere fra person til person, og faktorer som arbeidsgiver, type prosjekter, samt interesse kan virke påvirkende for dette – dermed foreslås en innføring i klarspråk/UX-skriving for å bevisstgjøre alle, i tillegg til et valgemne som går mer i dybden – dette for de som skulle ha interesse av å oppnå en dypere forståelse for temaet. Denne avhandlingen kan dermed anses å ha identifisert et slags nytt behov, og min anbefaling og konkrete forslag til emnebeskrivelse dekker behovet som har blitt identifisert.

Klarspråk innen UX-feltet er definitivt noe jeg anser som verdt å ta videre – spesielt med fremveksten av UX-skriving. For veien videre anser jeg at det derimot vil være behov for ytterligere innsikt, og det vil være et behov for å involvere flere virksomheter og nøkkelpersoner for diskusjon og kartlegging. For dette foreslås en større, kvantitativ undersøkelse. Samtidig, da både klarspråk og UX-skriving er felt i vekst og utvikling, vil det også være hensiktsmessig å ytterligere undersøke effekten av klarspråk i UX, eksempelvis ved å se på eksisterende forskning eller gjennom egne studier, og i tillegg gjerne kartlegge eventuelle negative aspekter.

Referanser

- Aksnes, M. og Økland, T. G. (2019) *Troper og figurer*. Tilgjengelig fra: <https://ndla.no/nb/subjects/subject:18/topic:1:192675/topic:1:67668/resource:1:67744> (Hentet: 28. mai 2020).
- Alexander, K. (2019) *Mit Typografie und Bild barrierefrei kommunizieren*. Berlin, Tyskland: Frank & Timme.
- Arbeids- og velferdsforvaltningen (2018) *Hvordan gjøre tung tekst lettere å forstå?* Tilgjengelig fra: <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/fou-midler/nyheter/hvordan-gjore-tung-tekst-lettere-a-forsta> (Hentet: 9. juni 2020).
- Arhipova, A. (2020) *UX writing. Let user interface speak*. Tilgjengelig fra: <https://blog.tubikstudio.com/ux-writing-let-user-interface-speak/> (Hentet: 23. mars 2020).
- Baarøy, F.-A. (2019) *UiO starter landets første bachelorprogram i klart språk*. Tilgjengelig fra: <https://www.hf.uio.no/iln/studier/aktuelt/aktuelle-saker/2019/uio-starter-norges-forste-bachelorprogram-i-klarsp.html> (Hentet: 18. februar 2020).
- Babich, N. (2018) *16 rules of effective UX writing*. Tilgjengelig fra: <https://uxplanet.org/16-rules-of-effective-ux-writing-2a20cf85fdbf> (Hentet: 23. mars 2020).
- Baldwin, S. (2010) *Plain language tenets in UX*. Tilgjengelig fra: <https://uxmag.com/articles/plain-language-tenets-in-ux> (Hentet: 21. mars 2020).
- Bergstrøm, I. (2020) *UiB og UiO: Saman om klarspråkarbeid*. Tilgjengelig fra: <https://www.uib.no/jur/132663/uib-og-uio-saman-om-klarspr%C3%A5karbeid> (Hentet: 28. januar 2020).
- Bjørkeng, B. og Lagerstrøm, B. O. (2014) *Voksnes basisferdigheter – resultater fra PIAAC*. Tilgjengelig fra: https://www.kompetansenorge.no/contentassets/2d649ce6e0be440996babfa97740dbe7/voksnes_basisferdigheter.pdf.
- Brun, T. (2017) Vil skrive så folk forstår, *Fagbladet*, 11(9), s. 34–39. Tilgjengelig fra: <https://issuu.com/fagbladet/docs/fagbladet-2017-09?mode=embed>.
- Brunheim, M. (2013) *Hva er «lettest»?* Tilgjengelig fra: <https://www.nbuforfattere.no/2013/04/16/hva-er-lettest/> (Hentet: 24. mai 2020).
- Center for Plain Language (u.d.) *Five steps to plain language*. Tilgjengelig fra: <https://centerforplainlanguage.org/learning-training/five-steps-plain-language/> (Hentet: 29. januar 2020).
- Clark, E. A. (1982) A supplementary approach to plain language comprehensibility assessment: Document legibility analysis, *Journal of Technical Writing and Communication*, 12(2), s. 115–120. doi: 10.2190/U7V0-EW6P-DKQD-9QGB.
- Clinton, W. J. (1993) *Executive Order 12866 of September 30, 1993*. Tilgjengelig fra: <https://www.archives.gov/files/federal-register/executive-orders/pdf/12866.pdf> (Hentet: 14. februar 2020).
- Clinton, W. J. (1996) *Executive Order 12988 of February 5, 1996*. Tilgjengelig fra: <https://www.govinfo.gov/content/pkg/FR-1996-02-07/pdf/96-2755.pdf> (Hentet: 14. februar 2020).
- Clinton, W. J. (1998) *Memorandum on plain language in government writing*. Tilgjengelig fra: <https://www.govinfo.gov/content/pkg/WCPD-1998-06-08/pdf/WCPD-1998-06-08-Pg1010.pdf> (Hentet: 14. januar 2020).
- Creative Bloq (2015) *Why plain language is vital for website usability*. Tilgjengelig fra: <https://www.creativebloq.com/web-design/why-plain-language-vital-website-usability-51514999> (Hentet: 23. mars 2020).
- Dahle, M. og Ryssevik, J. (2013a) *Klart vi kan! En evaluering av effektene av prosjektet «Klart språk i staten» [hele sluttevalueringen]*. Tilgjengelig fra: <https://www.sprakradet.no/upload/Klarspr%C3%A5k/Dokumenter/Klart%20vi%20kan!%20Evaluering%20av%20effektene%20av%20prosjektet%20C2%ABKlart%20spr%C3%A5k%20i%20staten%20BB%202013.pdf>.

- Dahle, M. og Ryssevik, J. (2013b) *Klart vi kan! – en evaluering av effektene av prosjektet «Klart språk i staten» [presentasjon med hovedfunn]*. Tilgjengelig fra: <https://www.sprakradet.no/upload/Klarspr%C3%A5k/Dokumenter/Presentasjon%20-%20Klart%20vi%20kan%20-%20ideas2evidence.pdf>.
- Dalby, M. A. et al. (1983) *Bogen om læsning – forudsætninger og status*. 1. utg. København, Danmark: Danmarks Pædagogiske Institut.
- Delin, J. (2005) Brand tone of voice: a linguistic analysis of brand positions, *Journal of Applied Linguistics*, 2(1), s. 1–44. doi: 10.1558/japl.2005.2.1.1.
- Digitaliseringsdirektoratet (2013) *Kan lovspråk temmes? En undersøkelse om klart språk i lover og forskrifter*. Tilgjengelig fra: <https://www.sprakradet.no/upload/Klarspr%C3%A5k/Dokumenter/difi-rapport-2013-1-kan-lovspraak-temmes.pdf>.
- Digitaliseringsdirektoratet (2015) *Klart lovspråk*. Tilgjengelig fra: <https://www.difi.no/fagomrader-og-tjenester/klart-sprak-og-brukerinvolvering/klart-lovsprak> (Hentet: 16. februar 2020).
- Digitaliseringsdirektoratet (2018) *Klart språk gir resultater*. Tilgjengelig fra: <https://www.difi.no/fagomrader-og-tjenester/klart-sprak-og-brukerinvolvering/klart-sprak/klart-sprak-gir-resultat-eksempelhefte> (Hentet: 11. februar 2020).
- Digitaliseringsdirektoratet (2019a) *Klart språk*. Tilgjengelig fra: <https://www.difi.no/fagomrader-og-tjenester/klart-sprak-og-brukerinvolvering/klart-sprak> (Hentet: 30. januar 2020).
- Digitaliseringsdirektoratet (2019b) *Klart språk, brukerinvolvering og sosiale medier*. Tilgjengelig fra: <https://www.difi.no/fagomrader-og-tjenester/klart-sprak-og-brukerinvolvering> (Hentet: 30. januar 2020).
- Digitaliseringsdirektoratet (2019c) *Tekst og struktur*. Tilgjengelig fra: <https://uu.difi.no/krav-og-regelverk/losningsforslag-web/tekst-og-struktur> (Hentet: 27. mai 2020).
- Digitaliseringsdirektoratet (2020a) *EUs webdirektiv (WAD)*. Tilgjengelig fra: <https://uu.difi.no/krav-og-regelverk/eus-webdirektiv-wad> (Hentet: 27. mai 2020).
- Digitaliseringsdirektoratet (2020b) *Skjema*. Tilgjengelig fra: <https://uu.difi.no/krav-og-regelverk/losningsforslag-web/skjema> (Hentet: 27. mai 2020).
- Digitaliseringsdirektoratet (u.d.-a) *WCAG 2.0-standard*. Tilgjengelig fra: <https://uu.difi.no/krav-og-regelverk/wcag-20-standard> (Hentet: 15. juni 2020).
- Digitaliseringsdirektoratet (u.d.-b) *WCAG 2.1-standard*. Tilgjengelig fra: <https://uu.difi.no/krav-og-regelverk/webdirektivet-og-wcag-21/wcag-21-standard> (Hentet: 27. mai 2020).
- Digitaliseringsdirektoratet (u.d.-c) *Kva er universell utforming?* Tilgjengelig fra: <https://uu.difi.no/kva-er-universell-utforming#sju-prinsipp> (Hentet: 27. mai 2020).
- Døhl, G. (2019) *Klarspråk i grisens år*. Tilgjengelig fra: <https://blog.soprasteria.no/blog/2019/02/15/klarsprak-i-grisens-ar/> (Hentet: 20. april 2020).
- Falck-Ytter, K. (2009) *Klarspråk – hva er det?* Master's degree, Norwegian University for Science and Technology.
- Fossum, S. R. (2019) *Language as a driver for design*. Tilgjengelig fra: <https://plain.difi.no/programme/presenters> (Hentet: 22. mars 2020).
- Garwood, K. (2013) Metonymy and plain language, *Journal of Technical Writing and Communication*, 43(2), s. 165–180. doi: 10.2190/TW.43.2.d.
- Garwood, K. (2014) *Plain, but not simple: Plain language research with readers, writers, and texts*. Ph.D. thesis, The University of Waterloo. Tilgjengelig fra: https://uwspace.uwaterloo.ca/bitstream/handle/10012/8401/Garwood_Kim.pdf;sequence=3.
- Geddes, J. (2016) *Plain language – picking the right words keep users coming and growing*. Tilgjengelig fra: <https://www.interaction-design.org/literature/article/plain-language-picking-the-right-words-keeps-users-coming-and-growing> (Hentet: 23. mars 2020).
- Government Attic (2015) *Gobbledygook has gotta go*. Tilgjengelig fra: https://www.governmentattic.org/15docs/Gobbledygook_Has_Gotta_Go_1966.pdf (Hentet: 25. mars 2020).
- Greer, R. R. (2012) Introducing plain language principles to business communication students, *Business Communication Quarterly*, 75(2), s. 136–152. doi: 10.1177/1080569912441967.

- Hedlund, A. (2006) *Klarspråk lönar sig. Klarspråksarbete i kommuner, landsting och statliga myndigheter*. Tilgjengelig fra: <https://data.riksdagen.se/fil/E4965102-BCAB-4C23-9B72-138293B83628> (Hentet: 17. februar 2020).
- Høgskolen Kristiania (u.d.) *Design thinking (FDT1100)*. Tilgjengelig fra: <https://www.kristiania.no/for-studenter/programbeskrivelser-emnebeskrivelser-og-pensum/fagskole/2019-2021/design-thinking-i-praksis-fdt/design-thinking-fdt1100/> (Hentet: 23. mars 2020).
- Itera (2020) *Vi søker erfarne interaksjonsdesignere!* Tilgjengelig fra: <https://www.finn.no/job/fulltime/ad.html?finnkode=172238410> (Hentet: 23. mars 2020).
- Jones, N. et al. (2012) Plain language in environmental policy documents: An assessment of reader comprehension and perceptions, *Journal of Technical Writing and Communication*, 42(4), s. 331–371. doi: 10.2190/TW.42.4.b.
- Kimble, J. (2000) The great myth that plain language is not precise, *The Scribes Journal of Legal Writing*, 7, s. 109–118. Tilgjengelig fra: https://5f833363a-ae4-4e75-a59d-83c22fd072d8.filesusr.com/ugd/3eec74_1d7ad91d75da4ca7addb8934c2816744.pdf.
- Klare, G. R. (1963) *The measurement of readability*. Ames, Iowa, United States: Iowa State University Press.
- Kommunesektorens organisasjon (2019) *Nytt verktøy skal gi bedre digitale tjenester*. Tilgjengelig fra: <https://www.ks.no/fagomrader/forskning-og-utvikling-fou/forskning-og-utvikling/fou-rapporter/nytt-verktoy-skal-gi-bedre-digitale-tjenester/> (Hentet: 30. april 2020).
- Kompetanse Norge (2014) *Voksnes basisferdigheter – resultater fra PIAAC*. Tilgjengelig fra: <https://www.kompetansenorge.no/statistikk-og-analyse/publikasjoner/voksnes-basisferdigheter--resultater-fra-piaac/> (Hentet: 7. mai 2020).
- Kostelnick, C. og Hassett, M. (2003) *Shaping information: The rhetoric of visual conventions*. United States of America: Southern Illinois University Press.
- Kvarenes, M. (2009) *Språkrådet + Difi = Klart språk i staten*. Tilgjengelig fra: <https://www.sprakradet.no/Vi-og-vart/Publikasjoner/Spraaknytt/Arkivet/Spraknytt-2009/Spraknytt-12009/Sprakradet--Difi--Klart-sprak-i-staten/> (Hentet: 30. april 2020).
- Lasania, S. (2019) *Design and content: in-conversation with John Saito*. Tilgjengelig fra: <https://uxdesign.cc/https-medium-com-sadslasania-design-and-content-in-conversation-with-john-saito-f03c426c43f9> (Hentet: 20. april 2020).
- Leedy, P. D. og Ormrod, J. E. (2015) *Practical research: Planning and design*. 11. utg. Harlow, England: Pearson Education Limited.
- Loranger, H. (2017) *Plain language is for everyone, even experts*. Tilgjengelig fra: <https://www.nngroup.com/articles/plain-language-experts/> (Hentet: 30. januar 2020).
- Lund, O. (1999) *Knowledge construction in typography: the case of legibility research and the legibility of sans serif typefaces*. Ph.D.-avhandling, University of Reading.
- Macrae, G. (2018) *How to hire a UX writer*. Tilgjengelig fra: <https://www.invisionapp.com/inside-design/hire-ux-writer/> (Hentet: 23. mars 2020).
- Marstrand, H. (2020) *Ingen tullejobb*. Tilgjengelig fra: <https://www.nrk.no/ytring/ingen-tullejobb-1.15037371> (Hentet: 3. juni 2020).
- Mateeva, N., Moosally, M. og Willerton, R. (2017) Plain language in the twenty-first century: Introduction to the special issue on plain language, *IEEE Transactions on Professional Communication*, 60(4), s. 336–342. doi: 10.1109/TPC.2017.2759619.
- Mohseni, M. H. og Libell, H. P. (2019) *Klarspråk: Slik kan du tjene på tydeligere juss-tekster*. Tilgjengelig fra: <https://juridika.no/innsikt/klarspraak-i-juss> (Hentet: 30. april 2020).
- Moran, K. (2016) *The four dimensions of tone of voice*. Tilgjengelig fra: <https://www.nngroup.com/articles/tone-of-voice-dimensions/> (Hentet: 26. mai 2020).
- National Center for Education Statistics (2003) *Highlights from the 2003 international Adult Literacy and Lifeskills Survey (ALL)*. Tilgjengelig fra: <https://nces.ed.gov/pubs2005/2005117SE.pdf>.
- National Institutes of Health (u.d.-a) *Plain language at NIH*. Tilgjengelig fra: <https://www.nih.gov/institutes-nih/nih-office-director/office-communications-public-liaison/clear-communication/plain-language> (Hentet: 29. januar 2020).

- National Institutes of Health (u.d.-b) *Plain language act*. Tilgjengelig fra: <https://www.nih.gov/institutes-nih/nih-office-director/office-communications-public-liaison/clear-communication/plain-language> (Hentet: 29. januar 2020).
- Nobel, N. (2019) *Behavioral economics in practice*. Tilgjengelig fra: <https://impactly.se/behavioral-economics-in-practice/> (Hentet: 26. mai 2020).
- Norges arktiske universitet (2020) *Studieplan 2020 – masterprogram i rettsvitenskap*. Tilgjengelig fra: <https://uit.no/Content/667917/cache=20202002083359/Studieplan%202020.pdf> (Hentet: 24. februar 2020).
- Norges arktiske universitet (u.d.) *Rettsvitenskap – master*. Tilgjengelig fra: https://uit.no/utdanning/program/274286/rettsvitenskap_-_master (Hentet: 24. februar 2020).
- Norges regjering (2012) *På nett med innbyggerne – Regjeringens digitaliseringsprogram*. Tilgjengelig fra: https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/fad/kampanje/dan/regjeringensdigitaliseringsprogram/digit_prg.pdf (Hentet: 30. april 2020).
- Norsk Bibliotekforening (2014) *Lettlest på norsk: Hva og hvordan?* Tilgjengelig fra: <https://norskbibliotekforening.no/2014/01/lettlest-pa-norsk-hva-og-hvordan/> (Hentet: 24. mai 2020).
- Orwell, G. (1946) *Politics and the English language*. Tilgjengelig fra: <http://www.public-library.uk/ebooks/72/30.pdf> (Hentet: 24. mars 2020).
- Oslo Economics (2019) *Evaluering av Program for klart språk i kommunesektoren: Midtveisevaluering*. Tilgjengelig fra: <https://www.ks.no/globalassets/fagomrader/digitalisering/klart-sprak/OE-rapport-2019-18-Evaluering-av-klart-sprak-Midtveisevaluering.pdf> (Hentet: 16. februar 2020).
- Penman, R. (1992) Plain English: wrong solution to an important problem, *Australian Journal of Communication*, 19(3), s. 65–69. doi: 10.1075/dd.3.1.08rob.
- Plain Language Commission (u.d.) *Why use plain language?* Tilgjengelig fra: <https://irp-cdn.multiscreensite.com/aaf9e928/files/uploaded/WhyUsePlainLanguage.pdf> (Hentet: 30. januar 2020).
- Public Law 111–274 (2010) *Plain writing act of 2010*. Tilgjengelig fra: <https://www.govinfo.gov/content/pkg/PLAW-111publ274/pdf/PLAW-111publ274.pdf> (Hentet: 29. januar 2020).
- Redish, J. (1985) The plain English movement, i Greenbaum, S. (red.) *The English language today*. Oxford, England: Pergamon Press, s. 125–138.
- Renk, R. (2019) *Plain language for UX writing*. Tilgjengelig fra: <https://uxdesign.cc/use-plain-language-in-ux-writing-d7d5b0ea35f1> (Hentet: 23. mars 2020).
- Rognan, A. O. (2019) *Vil du lage en chatbot som folk liker og bruker? Samtaledesign er nøkkelen*. Tilgjengelig fra: https://www.digi.no/artikler/kommentar-vil-du-lage-en-chatbot-som-folk-liket-og-bruker-samtaledesign-er-nokkelen/454913?fbclid=IwAR15NNGuqUrc4NNk7k9MUoK9pUE4AC559HmTAhv9NRtjhwn7u1_UYQX6U0g (Hentet: 3. juni 2020).
- Sanchez, L. (2017) *What is UX writing?* Tilgjengelig fra: <https://medium.com/@lmsanchez/what-is-ux-writing-1eb71b0f0606> (Hentet: 23. mars 2020).
- Sandefjord kommune (u.d.) *Interaksjonsdesigner/prosjektmedarbeider*. Tilgjengelig fra: <https://karrierestart.no/ledig-stilling/1362823> (Hentet: 23. mars 2020).
- Schwab, K. (2018) *Forget coding: Writing is design's "unicorn skill"*. Tilgjengelig fra: <https://www.fastcompany.com/3068938/forget-coding-writing-is-the-new-unicorn-skill> (Hentet: 3. juni 2020).
- Skatteetaten (2019) *Tech graduate i Skatteetaten*. Tilgjengelig fra: <https://ifinavet.no/job/799> (Hentet: 23. mars 2020).
- Solheim, I. og Halback, T. (2018) *Nytte av lettlest informasjon for NAV-brukere*. (1040). Oslo. Tilgjengelig fra: <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/foumidler/nyheter/hvordan-gjore-tung-tekst-lettere-a-forsta> (Hentet: 12. juni 2020).

- Spicer, A. (2017) From inboxing to thought showers: how business bullshit took over, *The Guardian*. Tilgjengelig fra: <https://www.theguardian.com/news/2017/nov/23/from-inboxing-to-thought-showers-how-business-bullshit-took-over> (Hentet: 26. mai 2020).
- Språkrådet (2006) *Ny språktjeneste i staten*. Tilgjengelig fra: https://www.sprakradet.no/Vi-og-vart/hva-skjer/Aktuelt/2006/Ny_spraak_tjeneste_i_staten/ (Hentet: 29. mai 2020).
- Språkrådet (2012a) *Søk støtte til språkarbeid*. Tilgjengelig fra: <https://www.sprakradet.no/Klarsprak/Aktuelt/2012/Sok-stotte-til-sprakarbeid2/> (Hentet: 29. januar 2020).
- Språkrådet (2012b) *Stavanger kommune med stort språkprosjekt*. Tilgjengelig fra: <https://www.sprakradet.no/Klarsprak/Aktuelt/2012/Stavanger-kommune-med-stort-sprakprosjekt/> (Hentet: 28. januar 2020).
- Språkrådet (2012c) *Klarspråk i digitaliseringens tid*. Tilgjengelig fra: <https://www.sprakradet.no/Klarsprak/Aktuelt/2012/Klarsprak-i-digitaliseringens-tid/> (Hentet: 29. januar 2020).
- Språkrådet (2012d) *90 uker spart på klart språk fra Vegvesenet*. Tilgjengelig fra: <https://www.sprakradet.no/Klarsprak/Aktuelt/2012/90-uker-spart-pa-klart-sprak-fra-Vegvesenet/> (Hentet: 28. januar 2020).
- Språkrådet (2013a) *Betre språk i dommar*. Tilgjengelig fra: <https://www.sprakradet.no/Klarsprak/Aktuelt/2013/Betre-sprak-i-dommar/> (Hentet: 28. januar 2020).
- Språkrådet (2013b) *Ny rapport om språket i lover og forskrifter*. Tilgjengelig fra: <https://www.sprakradet.no/Klarsprak/Aktuelt/2013/Ny-rapport-om-spraket-i-lover-og-forskrifter/> (Hentet: 28. januar 2020).
- Språkrådet (2016) *Klarspråk gir resultat*. Tilgjengelig fra: <https://www.sprakradet.no/Klarsprak/Aktuelt/2016/klarsprak-gir-resultat/> (Hentet: 28. januar 2020).
- Språkrådet (2017) *Kommunesektoren får 1,5 millioner kroner til klart språk*. Tilgjengelig fra: <https://www.sprakradet.no/Klarsprak/Aktuelt/2017/kommunesektoren-far-15-millionar-kroner-til-klart-sprak/> (Hentet: 28. januar 2020).
- Språkrådet (2018) *Departementansatte ønsker klarere språk i lover*. Tilgjengelig fra: <https://www.sprakradet.no/Klarsprak/Aktuelt/2018/departementsansatte-onsker-klarere-sprak-i-lover/> (Hentet: 28. januar 2020).
- Språkrådet (2019a) *Oslo kommune satser på klart språk*. Tilgjengelig fra: <https://www.sprakradet.no/Klarsprak/Aktuelt/2019/oslo-kommune-satser-pa-klart-sprak/> (Hentet: 28. januar 2020).
- Språkrådet (2019b) *Forslag til ny forvaltningslov*. Tilgjengelig fra: <https://www.sprakradet.no/Klarsprak/Aktuelt/2019/forslag-til-ny-forvaltningslov/> (Hentet: 29. januar 2020).
- Språkrådet (2019c) *Rettskriving til begjær og besvær, Statsspråk, 1*. Tilgjengelig fra: <https://www.sprakradet.no/globalassets/vi-og-vart/publikasjoner/statssprak/12019/statssprak-1-2019.pdf>.
- Språkrådet (2020a) *Klarspråkssamarbeid mellom Oslo og Bergen*. Tilgjengelig fra: <https://www.sprakradet.no/Klarsprak/Aktuelt/2020/klarsprakssamarbeid-mellom-oslo-og-bergen/> (Hentet: 28. januar 2020).
- Språkrådet (2020b) *Råd om klarspråk i krisetid, Statsspråk, (2), s. 3*. Tilgjengelig fra: <https://www.sprakradet.no/globalassets/vi-og-vart/publikasjoner/statssprak/22020/statssprak-2-2020.pdf>.
- Språkrådet (u.d.-a) *Klarspråksprisen for staten*. Tilgjengelig fra: <https://www.sprakradet.no/Klarsprak/om-klarsprak/klarspraksprisene/Statens-klarsprakspris/> (Hentet: 28. januar 2020).
- Språkrådet (u.d.-b) *Årets trekkhund*. Tilgjengelig fra: <https://www.sprakradet.no/Klarsprak/om-klarsprak/klarspraksprisene/trekkhundprisen/> (Hentet: 28. januar 2020).
- Språkrådet (u.d.-c) *Klarspråksprisen for kommuner og fylkeskommuner*. Tilgjengelig fra: <https://www.sprakradet.no/Klarsprak/om-klarsprak/klarspraksprisene/klarspraksprisen-for-kommuner-og-fylkeskommuner/> (Hentet: 28. januar 2020).

- Språkrådet (u.d.-d) *Klarspråk*. Tilgjengelig fra: <https://www.sprakradet.no/upload/Klarspr%c3%a5k/Dokumenter/2013%20Klarspr%c3%a5k%20bm.pdf> (Hentet: 13. mai 2020).
- Språkrådet (u.d.-e) *Sjekkliste for skribenter*. Tilgjengelig fra: <https://www.sprakradet.no/Klarsprak/skrivehjelp/Skriverad/Sjekkliste-for-skribenter/#Omstiltonekorrektur> (Hentet: 13. mai 2020).
- Språkrådet (u.d.-f) *Prosjektet «Klart lovspråk»*. Tilgjengelig fra: <https://www.sprakradet.no/Klarsprak/om-klarsprak/om-oss/klart-lovsprak/> (Hentet: 15. februar 2020).
- Språkrådet (u.d.-g) *Hva er klarspråk?* Tilgjengelig fra: <https://www.sprakradet.no/Klarsprak/skrivehjelp/Materiell/klar-men-aldri-ferdig/1/> (Hentet: 28. januar 2020).
- Språkrådet (u.d.-h) *Test om tekstene fungerer*. Tilgjengelig fra: <https://www.sprakradet.no/Klarsprak/prosjekthjelp/Mal-test-evaluer/Brukertesting/> (Hentet: 15. mai 2020).
- St.meld. nr. 35 (2007–2008) *Mål og mening – Ein heilskapleg norsk språkpolitikk*. Oslo: Kultur- og kirkedepartementet. Tilgjengelig fra: <https://www.regjeringen.no/contentassets/50816e814a9c46169bd69dc20dd746a3/nn-no/pdfs/stm200720080035000dddpdfs.pdf>.
- Stafford, P. (2018) *Who's a UX writer?* Tilgjengelig fra: <https://www.invisionapp.com/inside-design/ux-writer/> (Hentet: 23. mars 2020).
- Statistisk Sentralbyrå (2013) *Leseferdigheter og tallforståelse*. Tilgjengelig fra: <https://www.ssb.no/utdanning/statistikker/piaac> (Hentet: 2020).
- Store norske leksikon (2019) *Metafor*. Tilgjengelig fra: <https://snl.no/metafor> (Hentet: 28. mai 2020).
- Stuart, S. (2016) *Why UX design is a lot like writing (not just art-making)*. Tilgjengelig fra: <https://blog.prototypr.io/why-creating-a-ux-is-like-writing-often-more-than-art-288efae9523e#.gvzfyzcum> (Hentet: 12. juni 2020).
- Sunstein, C. (2011) *Final guidance on implementing the plain writing act of 2010*. Tilgjengelig fra: <https://obamawhitehouse.archives.gov/sites/default/files/omb/memoranda/2011/m11-15.pdf> (Hentet: 30. januar 2020).
- Sunstein, C. (2019) *Wading through the sludge*. Tilgjengelig fra: https://www.nybooks.com/articles/2019/04/04/paperwork-wading-through-sludge/?sub_key=5eba9a1b34421 (Hentet: 26. mai 2020).
- Swiss Centre for Barrier-free Communication (2019) *The project*. Tilgjengelig fra: <https://bfc.unige.ch/en/project/> (Hentet: 8. februar 2020).
- Sæle, A. R. (2016) *Hva er CTA (call to action)?* Tilgjengelig fra: <https://www.inboundgroup.com/no/blog/hva-er-cta> (Hentet: 25. mai 2020).
- Thaler, R. (2018) *Nudge, not sludge*. Tilgjengelig fra: <https://science.sciencemag.org/content/361/6401/431> (Hentet: 26. mai 2020).
- The Federal Emergency Management Agency (2006) *Nims and use of plain language*. Tilgjengelig fra: https://www.fema.gov/pdf/emergency/nims/plain_lang.pdf (Hentet: 5. mars 2020).
- The Food and Drug Administration (2018) *Plain language principles*. Tilgjengelig fra: <https://www.fda.gov/about-fda/plain-writing-its-law/plain-language-principles> (Hentet: 30. januar 2020).
- The International Organization for Standardization (u.d.) *ISO/TC 37 – Language and terminology*. Tilgjengelig fra: <https://www.iso.org/committee/48104.html> (Hentet: 1. mai 2020).
- The International Plain Language Federation (u.d.-a) *Our work*. Tilgjengelig fra: <https://www.iplfederation.org/our-work/> (Hentet: 30. januar 2020).
- The International Plain Language Federation (u.d.-b) *Plain language definitions*. Tilgjengelig fra: <http://www.iplfederation.org/plain-language/> (Hentet: 4. mai 2020).

- The Law Reform Commission of Victoria (2020) *Plain English and the law – the 1987 report*. Tilgjengelig fra: <https://www.lawreform.vic.gov.au/projects/plain-english-and-law-1987-report> (Hentet: 4. mars 2020).
- The National Council of Teachers of English (u.d.) *Public language awards committee*. Tilgjengelig fra: <https://ncte.org/get-involved/volunteer/groups/public-language-awards-committee/> (Hentet: 27. april 2020).
- The Plain Language Action and Information Network (u.d.-a) *Short definition of plain language*. Tilgjengelig fra: <https://www.plainlanguage.gov/about/definitions/short-definition/> (Hentet: 27. januar 2020).
- The Plain Language Action and Information Network (u.d.-b) *Clear writing and plain language*. Tilgjengelig fra: <https://www.plainlanguage.gov/about/definitions/clear-writing-and-plain-language/> (Hentet: 27. januar 2020).
- The Plain Language Action and Information Network (u.d.-c) *Organize the information*. Tilgjengelig fra: <https://www.plainlanguage.gov/guidelines/organize/> (Hentet: 29. januar 2020).
- The Plain Language Action and Information Network (u.d.-d) *Write for your audience*. Tilgjengelig fra: <https://www.plainlanguage.gov/guidelines/audience/> (Hentet: 29. januar 2020).
- The Plain Language Action and Information Network (u.d.-e) *Keep it controversial*. Tilgjengelig fra: <https://www.plainlanguage.gov/guidelines/conversational/> (Hentet: 29. januar 2020).
- The Plain Language Action and Information Network (u.d.-f) *Design for reading*. Tilgjengelig fra: <https://www.plainlanguage.gov/guidelines/design/> (Hentet: 29. januar 2020).
- The Plain Language Action and Information Network (u.d.-g) *Guidelines for President Clinton's memo*. Tilgjengelig fra: <https://www.plainlanguage.gov/about/history/memo-guidelines/> (Hentet: 14. januar 2020).
- The Plain Language Action and Information Network (u.d.-h) *Why use plain language?* Tilgjengelig fra: <https://www.plainlanguage.gov/about/benefits/> (Hentet: 27. januar 2020).
- The Plain Language Action and Information Network (u.d.-i) *Test your assumptions*. Tilgjengelig fra: <https://www.plainlanguage.gov/guidelines/test/> (Hentet: 29. januar 2020).
- The Plain Language Action and Information Network (u.d.-j) *History and timeline*. Tilgjengelig fra: <https://www.plainlanguage.gov/about/history/> (Hentet: 27. januar 2020).
- The Plain Language Action and Information Network (u.d.-k) *Choose your words carefully*. Tilgjengelig fra: <https://www.plainlanguage.gov/guidelines/words/> (Hentet: 29. januar 2020).
- The Plain Language Action and Information Network (u.d.-l) *Law and requirements*. Tilgjengelig fra: <https://www.plainlanguage.gov/law/> (Hentet: 28. januar 2020).
- The Plain Language Association International (2016) *Plain language around the world*. Tilgjengelig fra: <https://plainlanguagenetwork.org/plain-language/plain-language-around-the-world/> (Hentet: 28. januar 2020).
- The Plain Language Association International (2017) *What is plain language?* Tilgjengelig fra: <https://plainlanguagenetwork.org/plain-language/what-is-plain-language/> (Hentet: 28. januar 2020).
- Think-write (2019) *UX writing vs plain language writing*. Tilgjengelig fra: <https://thinkwrite.com.au/ux-writing-vs-plain-language-writing/> (Hentet: 22. mai 2020).
- Trygstad, A. N. (2020) Nav opplever enorm pågang: 255.000 har tatt kontakt på en og en halv uke, *Norges rikskringkasting*. Tilgjengelig fra: <https://www.nrk.no/nordland/nav-svarer-om-permittering-dagpenger-og-jobb-i-korona-situasjonen-1.14959560>.
- Undrum, M. (2018) *Hva er konverteringsfrekvens?* Tilgjengelig fra: <https://undrumdesign.no/hva-er-konverteringsfrekvens/> (Hentet: 25. april 2020).
- Universal design vs. accessibility and barrier-free design (2020). Tilgjengelig fra: https://media.lanecce.edu/users/howardc/PTA103/103UniDesign2/103UniDesign25.html#headingtaglink_1 (Hentet: 8. februar 2020).
- Universitetet i Bergen (2017) *Bedre språk, bedre jurister*. Tilgjengelig fra: <https://www.uib.no/jur/105757/bedre-spr%C3%A5k-bedre-jurister> (Hentet: 28. januar 2020).
- Universitetet i Bergen (2018) *Retts historie og komparativ rett*. Tilgjengelig fra: <https://www.uib.no/emne/JUS134> (Hentet: 20. februar 2020).

- Universitetet i Oslo (2020a) *Klart språk (bachelor): Hvorfor velge dette programmet?* Tilgjengelig fra: <https://www.uio.no/studier/program/klart-sprak/hvorfor-velge/> (Hentet: 18. februar 2020).
- Universitetet i Oslo (2020b) *Klart språk (bachelor): Oppbygging og gjennomføring.* Tilgjengelig fra: <https://www.uio.no/studier/program/klart-sprak/oppbygging/> (Hentet: 18. februar 2020).
- Universitetet i Oslo (2020c) *Klarspråk i juridisk forskning og undervisning.* Tilgjengelig fra: <https://www.jus.uio.no/forskning/prosjekter/klarsprak/> (Hentet: 30. april 2020).
- Universitetet i Oslo (u.d.-a) *Klart språk – et studieprogram på BA-nivå ved Universitetet i Oslo.* Tilgjengelig fra: <https://www.hf.uio.no/iln/om/organisasjon/styret/moter/2017-2020/protokoll-2018/v-sak-5-programbeskrivelse-klart-sprak-etter-vedtak.pdf> (Hentet: 18. februar 2020).
- Universitetet i Oslo (u.d.-b) *Hva lærer du? – rettsvitenskap (jus) (master – 5 år).* Tilgjengelig fra: <https://www.uio.no/studier/program/jus/hva-lerer-du/> (Hentet: 23. februar 2020).
- Utviklings- og kompetanseetaten (2019) *Vi snakker om språk.* Tilgjengelig fra: <https://podcasts.apple.com/no/podcast/8-vi-snakker-om-spr%C3%A5k/id1450611721?i=1000451790791> (Hentet: 16. februar 2020).
- Vernon, T. (1980) *Gobbledygook.* London, England: National Consumer Council.
- Vos, L. (2020) *How UX writing can help create good design.* Tilgjengelig fra: <https://usabilitygeek.com/how-ux-writing-can-help-create-good-design/> (Hentet: 22. mars 2020).
- Waller, R. (2015) *Layout for legislation.* Simplification centre.
- Walsh, J. (2014) New edition of The complete plain words will delight fans of no-frills prose – but can breaking the rules be the making of good writing?, *The Independent.* Tilgjengelig fra: <https://www.independent.co.uk/arts-entertainment/books/features/new-edition-of-the-complete-plain-words-will-delight-fans-of-no-frills-prose-but-can-breaking-the-9219926.html> (Hentet: 4. mars 2020).
- Watson, D. (2005) *Gobbledygook: How cliches, sludge, and management-speak are strangling our public language.* London, England: Atlantic Books.
- Wikipedia (2018) *Interglossa.* Tilgjengelig fra: <https://no.wikipedia.org/wiki/Interglossa> (Hentet: 27. mai 2020).
- Wikipedia (2020a) *Newspeak.* Tilgjengelig fra: <https://en.wikipedia.org/wiki/Newspeak> (Hentet: 23. mai 2020).
- Wikipedia (2020b) *Basic English.* Tilgjengelig fra: https://en.wikipedia.org/wiki/Basic_English (Hentet: 23. mai 2020).
- Wikipedia (2020c) *Doublespeak.* Tilgjengelig fra: <https://en.wikipedia.org/wiki/Doublespeak> (Hentet: 27. mai 2020).
- World Wide Web Consortium (2018) *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1.* Tilgjengelig fra: <https://www.w3.org/TR/WCAG21/#understandable> (Hentet: 27. mai 2020).

