

Skriv godt, spar penger

Gode råd kan være ganske dyre, men dårlig språk kan koste staten hundrevis av millioner.

Språk Hilde Bringsli



For en tid siden skulle en nabo av meg operere hoftene. To dager etter at hun skulle vært operert, møtte jeg henne ute i nabolaget. Hun fortalte at hun var blitt sendt hjem igjen. Hun hadde ikke fått med seg, da hun leste brevet fra sykehuset, reglene for medisinerbruk før operasjonen. Medisinen hun hadde tatt var ikke forenelig med narkose. Det ble en kostbar misforståelse. Tall fra Helse- og omsorgsdepartementet viser at prisen på en hofteoperasjon ligger rundt 160.000 kroner. Uklart språk førte med andre ord ikke bare til problemer for naboen min i form av nye uker med smerter, det kostet staten masse penger.

Hvorfor går det så galt? Svaret er enkelt – når en mottager ikke forstår innholdet i et brev, gir hun opp og får ikke gjort det hun skal. Andre tar, i beste fall, en telefon til den som sendte brevet. For den som ringer blir ikke konsekvensene så dramatiske, men både avsender og mottager bruker unødvendig tid som kunne blitt spart dersom språket var bedre.

Undersøkelser viser at over én million nordmenn ikke forstår brev og skjemaer fra det offentlige. Samtidig mener rundt 90 prosent av statsansatte at de skriver godt nok. Det står i kontrast til det kommunal- og moderniseringsminister Jan Tore Sanner nylig slo fast: Uklart språk koster staten, forsiktig anslått, 300 millioner kroner årlig. Det er liten tvil om hva som teller. Forstår ikke folk



Jan Tore Sanner slo nylig slo fast at uklart språk koster staten, forsiktig anslått, 300 millioner kroner årlig. Forstår ikke folk informasjonen de får, er ikke språket godt nok. Foto: Istock

informasjonen de får, er ikke språket godt nok.

En rapport fra Direktoratet for forvaltning og IKT, dokumenterer at Skattedirektoratet opplevde mange unødvendige henvendelser fra frustrerte kunder. De erfarte blant annet at mange hadde problemer med å forstå skattereglene for pendling. Løsningen ble å lage en pendlerveiviser på nett – i klarspråk.

Veilederen hjalp brukerne å forstå regelverket. Resultatet – antall klager gikk ned med 40 prosent. Tid og penger spart, der.

KLP har også spart store penger etter at de satte i gang et større kundekommunikasjonsprosjekt sammen med oss i Itera. Vi har jobbet for bedre språk i brev, eposter og andre dokumenter. Behovet for kundeservice har gått drastisk ned fordi folk mottar enklere og mer kunde-

Undersøkelser viser at over én million nordmenn ikke forstår brev og skjemaer fra det offentlige

vennlig informasjon fra begynnelsen av.

Med klarspråk mener vi et korrekt, klart og brukertilpasset språk i tekster. En tekst er skrevet i klarspråk når mottagerne finner det de trenger, forstår det de finner og kan bruke det de finner til å gjøre det de skal.

Å skrive i klarspråk betyr ikke,

slik mange tror, å forenkle språket for enhver pris. Språket skal ikke bli fattig og unyansert, men alle tekster skal være tilpasset mottageren.

Et klart og brukertilpasset språk reduserer faren for misforståelser, og det sparer både avsender og mottager for unødig frustrasjon og bortkastet tid – og penger. Men kanskje enda viktigere, klarspråklig kommunikasjon gir folk like muligheter og likeverdig behandling uavhengig av ressurser, kunnskapsnivå og språklige forutsetninger. Naboen min hadde trengt et brev i klarspråk da hun skulle operere hoftene den gang, og staden Norge hadde ikke hatt vordt av å spare noen hundre millioner.

Hilde Bringsli, rådgiver og tekstforfatter i Itera Gazette

På nattbordet Hasse Lindmo



Alder: 43
Stilling: Daglig leder i Concorde TV

– Jeg har nettopp lest «Sisterland», en helt fantastisk bok om to tvilling søstre. Hvem er det som kan skrive så fint om å være jente og kvinne, lurte jeg på. Og jo, det er en som heter Curtis Sittenfeld. Så det var litt moro, at jeg skulle synes den skildret kvinner så bra og at den var skrevet av en som heter Curtis.

– Det ble utgitt en bok for 20 år siden i England, om en ung jentes harde oppvekst i et muslimsk hjem. Det viste seg at bak psevdonymet skjulde det seg en englandsk prest, som forklarte at «folk har en tendens til ikke å lytte til anglikanske prester».

– Det kan det være noe i, og for alt jeg vet er Curtis Sittenfeld en kvinne med tvillingsøster som ikke følte hun hadde en stemme. Ellers har jeg nettopp debutert på min kones Kindle. Lastet ned min første bok. Det viser seg at genome 0 hos Amazon er Carl Hiaasen, og jeg lastet ned en Florida-krim. Har kommet til «lock 578», hva nå enn det er.

– To ting som har skjedd med Kindle: Det gjør det lettere å lese snusk i offentlige rom. Og markedet er så stort at de minste genre likevel blir lønnsomme. Resultatet ser man i det løbferdige utvalget av dinosauropp.

– Det eneste Amazon vet om meg nå er at jeg har delvis lest en Carl Hiaasen-bok. Hvis de i tillegg registrerer at jeg søker på dinosauropp, vet jeg ikke hvordan dette kommer til å gå. Ellers spiller jeg meg gjennom Jon Michelet.

– Har han kommet i flyt etter hvert, synes du?

– Ja, jeg tror man bare må skrive en 7000 sider først, så begynner det å løse.

– Leser du ut bøkene du begynner på?

– Jeg føler en ganske stor pliktfølelse, og leser som regel bøkene ut. Men «Lysse», jeg tror jeg klarer tre sider.

– Henger denne pliktfølelsen sammen med forestillingen om at man bør spise opp all maten?

– Det kan være et Gerhardsen-trekk, uten at det gir seg utslag hos meg på alle felt.



Sentralbord 22 00 10 00 Kundeservice 815 11 815 Annonse 22 00 10 75

Dagens Næringsliv
Christian Krohgs gate 16,
Postboks 1182 Sentrum,
0107 Oslo

www.dnavis.no

Redaksjonen etter kl. 16.30

Desken: 22 00 13 30

Etterbørs: 22 00 10 05

Feature: 22 00 13 51

Finans/næringsliv: 22 00 13 64

Foto: 22 00 13 07

Livsstil: 22 00 13 29

Nyhetsjef: 24 10 14 30

Politikk/økonomi: 22 00 10 04

Utenriks: 22 00 13 65

Redaksjonen utenfor Oslo

Kristiansand: 38 0713 00

Stavanger: 51 85 8111 / 13

Tromsø: 77 66 56 65

Redaksjonen Utenlands

Bangkok: +66 7622 597

New York: +1 929 888 2571

Epost

annonse@dn.no

kundeservice@dn.no

redaksjonen@dn.no

Etterbørs

Epost: etterbørs@dn.no

Kontaktperson:

Tinna Gudmundsdottir

Innlegg sendes til

etterborsdebutt@dn.no

Hovedinnlegg/kronikk:

Maks 4000 tegn (cirka

700 ord). Underinnlegg/

replikk: Maks 1000 tegn.