

Styrende dokument	Prosess: Kommunisere og veilede	Retningslinje
Utarbeidet av: aneha		Utgave: 1
Sist endret: 02.10.2018	Prosesseier: Kenneth W. Vikse	ePhorte saksnr: 2017/176649

Mattilsynets språkprofil

Formål

Denne retningslinjen viser hvordan du skriver gode tekster i klarspråk, og med et innhold som er tilpasset mottakernes behov for informasjon.

Virkeområde

Språkprofilen brukes på alle tekster som skrives i Mattilsynet, gjennom hele skriveprosessen fra planlegging til siste kvalitetssjekk.

Beskrivelse

Språkprofilen inneholder åtte prinsipper for godt språk i Mattilsynet. I tillegg finner du tips, råd og eksempler som viser hvordan du bruker dem i praksis. Klikk på lenkene for å lese mer om hvert av prinsippene og se eksempler.

De åtte prinsippene

Forbered skrivingen

[1. Tenk gjennom hvem du skriver til, hvorfor, og hva leseren trenger](#)

Gi leseren god oversikt

[2. Ta det viktigste først](#)

[3. Bruk informative overskrifter og mellomtitler](#)

[4. Kutt når du kan](#)

Skriv klart og oppdatert norsk

[5. Bruk et moderne og tydelig språk](#)

[6. Vær bevisst på hvordan du bruker fagbegreper](#)

[7. Legg vekt på verb og gjør dem aktive når du kan](#)

Ta en siste sjekk

[8. Ta en siste sjekk til slutt – helst med hjelp fra andre](#)

Slik bruker du språkprofilen

Slik blir språkprofilen et nyttig verktøy:

Bruk retningslinjene i hele skriveprosessen

Du har mest nytte av språkprinsippene hvis du bruker dem i hele skriveprosessen, fra planleggingen av teksten til den siste kvalitetssikringen.

Hvis flere skriver sammen, er språkprinsippene nyttige når dere planlegger teksten. Resultatet blir mer enhetlig, og dere vil spare mye arbeid mot slutten av prosessen.

Gi kolleger innspill med utgangspunkt i prinsippene

Vi skal ta oss tid til å gi kolleger tilbakemeldinger på tekstutkast, og vi skal huske å be hverandre om innspill og tilbakemeldinger. Det er de språklige prinsippene vi skal vurdere språket i tekstene opp mot. Det samme gjelder for deg som skal følge opp medarbeidere eller sørge for klart språk i din avdeling. [Sjekklisten for klarspråk](#) gjør det enkelt å gi tilbakemeldinger som er forankret i språkprofilen.

Bruk språkprofilen i kvalitetssikringen

Du som er leder, jurist eller annen faglig kvalitetssikrer, har et ekstra ansvar for at prinsippene i språkprofilen blir aktivt brukt i kvalitetssikringen.

Hva er klarspråk?

I arbeidet med klarspråk legger vi vekt på at leserne våre skal bruke teksten til noe: De skal forstå et innhold, ta en avgjørelse eller gjøre noe på bakgrunn av informasjonen de får.

En tekst er derfor skrevet i klarspråk når leserne

- finner det de trenger
- forstår det de finner
- kan bruke informasjonen til å gjøre det de skal

[Les mer om klarspråk på Språkrådets nettsider.](#)

1. Tenk gjennom hvem du skriver til, hvorfor, og hva leseren trenger

Skal du skrive en tekst som er tilpasset mottakerne, er det noen spørsmål du må tenke gjennom før du skriver:

- Hvem skal lese og bruke teksten?
- Hva skal mottakerne vite eller gjøre etter å ha lest teksten?
- Hva er de viktigste poengene leserne uansett må få med seg?
- Hvilke spørsmål trenger leseren svar på?
- Hvilke ord og uttrykk er leserne kjent med, og hva må vi forklare?

Også mens du skriver, kan du bruke disse spørsmålene til å sjekke om du er på riktig vei. I tillegg kan du bruke [sjekklisten for klarspråk](#) i skriveprosessen for å minne deg selv på brukerperspektivet og målet med teksten. Vit alltid hva du skal med det du skriver, ikke skriv for å tømme ditt eget hode.

Tilsynsrapportene har en helt klar adressat, og vi har mulighet til å tilpasse teksten ut fra den informasjonen vi har fått gjennom tilsynsbesøket. Vær også bevisst på hvilken funksjon hver enkelt tekst i tilsynsløpet har. Et varsel om vedtak, for eksempel, skriver vi jo først og fremst for å gi virksomhetene mulighet til å komme med innspill før vi eventuelt fatter vedtak. Det skal ikke leseren være i tvil om.

Andre tekster har mindre opplagte lesergrupper, kanskje også flere på en gang. Ha en klar tanke om hvilken gruppe du prioriterer. Er teksten klar og tydelig, vil den også bli forstått av andre du ønsker å nå. Hvis teksten har både eksterne og interne lesere, skal vi prioritere de eksterne.

Tonen i teksten: Gjør teksten relevant for leseren

Tonen i teksten handler om i hvilken grad du klarer å gjøre teksten relevant for de viktigste leserne. Tonen er summen av mange små og store valg. Det mest opplagte er å ikke skape avstand ved å omtale leseren i tredje person (*virksomheten*, *tilsynsobjektet*), men i stedet bruke *du* eller *dere* der det passer.

Tonen påvirkes også av hvilket perspektiv du skriver fra. I en veileder har vi for eksempel valgt om å gjøre rede for regelverket med litt andre ord enn lov- eller forskriftsteksten, eller å gå inn i de praktiske situasjonene og gi så konkrete råd som mulig. I en brukertest av påstandsforordningen ga brukerne oss en klar utfordring: «Hjelp meg slik at jeg kan fremme fordelene med mitt produkt på en korrekt, lovlig og salgsfremmende måte.» Tar vi det på alvor, blir tonen respektfull og teksten relevant.



Eksempel på tone som tar leseren på alvor

- [innledning til veileder om matinformasjonsforskriften:](#)
[Slik opplyser du om allergenene](#)

Kan vi involvere leserne underveis?

For å være sikre på at leserne forstår teksten, og at innholdet er relevant for dem, kan vi involvere leserne underveis når vi skriver en tekst som skal brukes av mange lesere. Vi har blant annet god erfaring med å involvere målgruppen i arbeidet med nettsider, veiledere og forskrifter gjennom brukertester og høringsrunder.

Kommunikasjonsstaben kan veilede om hvilke verktøy og metoder som egner seg.

2. Ta det viktigste først

Leserne skal ikke måtte lese hele teksten for å få med seg det viktigste. Når vi presenterer de viktigste poengene tidlig i teksten, gjør vi leserne bedre rustet til å sortere og forstå den videre informasjonen.

Eksempler på at det viktigste kommer først

- [sammendrag i en rapport](#)
- [ingress på mattilsynet.no](#)
- [innledning til veiledningsmateriell om melk på mattilsynet.no](#)
- [innledning til veileder om transport av dyr](#)

Ikke start en setning med en regelverkshenvisning

Vi skal gi leserne konkrete henvisninger til regelverket når det er nødvendig, men henvisningen skal ikke skygge for innholdet i regelen. Selve regelen er det viktigste, og derfor tar vi det først i setningen.

Setninger som starter med henvisning

I henhold til matloven er det forbudt å omsette næringsmiddel som ikke er trygt. I matinformasjonsforskriften, jf. forordning 1169/2011, art. 24 står det at etter siste forbruksdato skal et næringsmiddel anses for ikke å være trygt.

Avsnitt som har henvisningen til slutt

Det er forbudt å omsette næringsmidler som ikke er trygge. Etter siste forbruksdato skal et næringsmiddel anses for ikke å være trygt. Dette følger av matloven § 16 og artikkel 24 i forordning (EF) nr. 1169/2011. Forordningen er gjennomført i matinformasjonsforskriften.

3. Bruk informative overskrifter og mellomtitler

Informative overskrifter og mellomtitler hjelper leserne til å se hva teksten handler om, og hva den i hovedtrekk inneholder. En informativ overskrift løfter fram temaer, konklusjoner, frister eller viktige beskjeder. Formuler gjerne en hel setning for å gjøre informasjonen så presis og nyttig som mulig. Et annet godt alternativ er et spørsmål som forteller hva leseren kan få svar på i teksten.

Overskrift som gir for lite informasjon

Tilsynsrapport med vedtak - etter tilsyn med trekkhundhold

Tilsynsrapport med vedtak - etter vurdering av merking på kosttilskudd

Mer informative overskrifter

Mattilsynet fatter vedtak om at grunnen i lufttegården må utbedres

Mattilsynet fatter vedtak om at merkingen på kosttilskuddet må gjennomgås

Eksempel på tekst med overskrifter og mellomtitler

- [Hvordan kan vi unngå hjemløse katter?](#)

4. Kutt når du kan

Mange tekster blir for lange fordi vi ikke er bevisste nok på hva leseren trenger akkurat nå. Vær tøff med teksten din, ikke ta med ting for sikkerhets skyld eller fordi det kan være kjekt å vite.

Vi kan kutte på mange måter:

- gå mer rett på sak og rendyrke essensen i budskapet
- stryke hele tekstdele når det blir for mye eller for lite målrettet informasjon
- stryke gjentakelser
- stryke fyllord som ikke bidrar med noe i setningen
- bytte ut lange ord med kortere hvis meningen blir den samme
- legge bakgrunnsstoff i vedlegg eller lenker
- dele opp lange setninger, for eksempel i punktlistor

For lange setninger

Som grunnlag for vurdering av enhetlighet og effekt av iverksatte tiltak, er det i 2014 gjennomført én ringtest på næringsmiddelområdet der utvalgte distriktskontorer/inspektører har gitt tilbakemelding på faglig skjønn og virkemiddelbruk knyttet til realistiske sakseksempler.

Denne avvikshåndteringen gjelder å finne årsak til påvisningen, få en oversikt over omfang og videre disponering av varene som er innbefattet av avviket, beskrivelse av tiltak, sørge for ivaretagelse av varslingsplikten, samt sette i verk nødvendige tiltak for å hindre fremtidig forurensning av spiseklare produkt.

Kortere setninger og punktlistor

For å kunne vurdere om tiltakene våre er enhetlige og har effekt, gjennomførte Mattilsynet i 2014 én ringtest på næringsmiddelområdet. I testen ga utvalgte distriktskontorer og inspektører tilbakemelding på faglig skjønn og virkemiddelbruk i realistiske sakseksempler.

Når dere håndterer avvik, skal dere

- finne årsaken til avviket
- få oversikt over omfanget
- få oversikt over hvordan varene det er funnet avvik ved, skal brukes videre
- beskrive tiltak
- sørge for å varsle slik dere har plikt til
- sette i verk nødvendige tiltak for å hindre at spiseklare produkter blir forurenset i fremtiden

For lang setning

Punkttilsyn vil danne grunnlaget for oppfølging av synlighet i tiden fremover gjennom store og små kampanjer og vil være et satsingsområde fremover for å øke Mattilsynets synlighet.

Setning som går mer rett på sak

For å bli mer synlige vil Mattilsynet framover gjennomføre flere punkttilsyn i form av store og små kampanjer.

For lang setning

Hensikten med meldeplikten er blant annet å sikre at det fremkommer at nødvendige tiltak blir gjennomført av oppdretter.

Ord som ikke bidrar med noe, er strøket

Hensikten med meldeplikten er blant annet å vise at oppdretteren gjennomfører tiltakene.

5. Bruk et moderne og tydelig språk

Vær oppmerksom på formuleringer som er unødvendig tunge og byråkratiske, stive og gammelmødige eller luftige og preget av klisjeer. For mye av det ene eller det andre vil forstyrre budskapet ditt. Tenk gjerne gjennom hvordan det ville vært mest naturlig å formulere en setning muntlig.

Eksempler på gammeldagse ord	Mer moderne forslag
anføre	hevde, nevne, vise til
anførsel	innvending, påstand, argument
angående	om, når det gjelder
anmode	be om
anvende	bruke, benytte
avdekke	finne, oppdage
besørge	sørge for
disponere	ha, bruke
effektuere	gjennomføre, gjøre
etterleve	følge, rette seg etter
forefinnes	finnes, er
foreligge	være, eksistere, finnes
foreliggende sak	denne saken
forevise	vise
forholdsmessig	rimelig, ikke i rimelig forhold til
for så vidt gjelder	når det gjelder
fremlegge	legge frem, vise
følgelig	derfor
ha fokus på	arbeide med, rette oppmerksomheten mot
herunder	blant annet, for eksempel
hvorvidt	om, i hvilken grad
hva gjelder	når det gjelder
i henhold til	etter
implementere	iverksette, fullføre, gjennomføre
konstatere	se, oppdage, slå fast
nedenstående	som står nedenfor
omfattende	store
oss i hende	mottatt hos oss
ovenstående	som står ovenfor
påklage	klage på
representerer	betyr, er
samt	og
sannsynliggjøre	vise
tilbakekalle	trekke tilbake
til gunst for	til fordel for
tilvirke	produsere
under enhver omstendighet	uansett
underrette	informere
uten unødig opphold	så fort som mulig
vedrørende	om, når det gjelder
vil være	er

Unngå klisjeer og luftige formuleringer

Moteord og klisjeer forstyrrer mange lesere og tilfører teksten lite. Hvis vi skal ha «fokus på» omtrent alt, mister uttrykket den kraften det kunne hatt. Prøv heller å nyansere, for eksempel ved å si at vi skal «arbeide med», «prioritere», «konsentrere oss om» eller noe annet som konkretiserer hva vi mener i hvert enkelt tilfelle.

I strategidokumenter og andre overordnede tekster som skal beskrive mål og endringer, er det ikke alltid mulig eller ønskelig å være helt konkret. Dette kan smitte over på språket og gjøre det litt mer luftig enn det trenger å være. Selv om dokumentene ikke skal gi konkrete føringer, blir den videre arbeidsprosessen mer effektiv hvis man ikke må bruke ekstra tid på å tolke en tekst som er uklart skrevet.

Litt for luftig formulering

Kapittel 1 inneholder strategiske utfordringer og overordnede mål på virksomhetsnivå med utvalgte indikatorer for den interne styringen.

Vi har et helhetlig perspektiv med å bidra og søke hjelp til å løse oppgaver på tvers.

Tydeligere formulering

Kapittel 1 inneholder de viktigste utfordringene og målene for Mattilsynet. Det sier også noe om hvilke indikatorer vi skal styre etter.

I Mattilsynet søker vi hjelp og bidrar til å løse oppgaver på tvers i organisasjonen.

6. Vær bevisst på hvordan du bruker fagbegreper

Presise fagbegreper er helt nødvendige verktøy, spesielt i kommunikasjon mellom fagpersoner. Spørsmålet er bare hvor presis du trenger å være når du har andre målgrupper.

Er det nyttig for leserne å bli introdusert for fagbegrepet? Vil de trenge det som et verktøy for å forstå saken eller orientere seg i regelverket? Da bør du bruke og forklare det.

Eller trenger ikke leserne å kjenne det helt presise faginnholdet for at de skal forstå hva de skal gjøre? Da kan du bytte ut begrepet med et mer kjent ord, hvis det lar seg gjøre.

Eksempler der fagord blir forklart

Disse prøvene skal dere avgi uten å ta betalt for det (vederlagsfritt), se matloven § 13 tredje ledd.

Som hesteeier eller hesteholder kan du selv velge å ta hestedyret permanent ut av matkjeden, altså bestemme at det ikke skal brukes til mat (humant konsum).

Kvifor treng vi internkontroll?

Alle oppdrettarar ynskjer god fiskehelse og -velferd fordi det kan bidra til betre økonomi, god berekraft og etisk matproduksjon. Korleis kan di verksemd oppnå dette på ein god og systematisk måte? Det er dette internkontroll handlar om. Verksemdar som har god internkontroll, opplever å få redusert dødelegheit, betre velferd og mindre sjukdom på fisken.

Avsnitt som bare viser til regelverket

Det offentliges saksdokumenter, journaler og lignende registre er åpne for innsyn dersom ikke annet følger av lov eller forskrift med hjemmel i lov, jf. offentleglova § 3.

Avsnitt som får fram hva regelverket sier

Hovedregelen er at alle offentlige saksdokumenter, journaler og lignende registre er åpne for innsyn, jf. offentleglova § 3. I noen tilfeller har vi likevel plikt eller mulighet til å avslå innsyn helt eller delvis.

7. Legg vekt på verb og gjør dem aktive når du kan

Verb gjør tekstene konkrete, handlingsrettede og leservennlige. Derfor skal vi bruke verb når vi kan, og alltid vurdere den aktive varianten som får roller og ansvar tydelig fram. Tunge substantiv kan også gjøre teksten mer abstrakt og mindre handlingsorientert. Når «sende over» blir til «oversendelse av», blir det mindre tydelig hva leseren faktisk skal gjøre.

Bruk flest aktive verb

Et språk med aktive verb bidrar til tydelige, pedagogiske tekster. En passiv formulering blir ofte tyngre og stivere enn en aktiv formulering, og kan lettere føre til misforståelser fordi roller og ansvar ikke kommer klart fram. Se eksempler nedenfor.

Skriv direkte til leseren når det passer

Bruker vi personlige pronomen som *du* og *dere*, blir setningene aktive. Bruk *du* til enkeltpersoner og *dere* til grupper og virksomheter. I tekster til virksomheter er det greit å variere med navnet eller betegnelsen på virksomheten.

Husk å få fram hvem som er avsenderen i teksten. Brukerne våre forventer i større grad at tekstene våre skal ha et menneskelig aspekt: De ønsker å møte menneskene som jobber i Mattilsynet, ikke bare en anonym etat. Du viser hvem som er avsender i teksten, ved å bruke *vi* eller *Mattilsynet*. Introduser Mattilsynet tidlig i teksten og varier deretter med *vi* og *Mattilsynet*.

Hvis teksten har flere ulike mottakere, er det ikke alltid best med direkte henvendelse. Det skal ikke være tvil om hvem *du* eller *dere* er. En mulighet kan også være *du som vannverkseier*, for eksempel.

I noen tilfeller fungerer passivt språk best

I noen tilfeller er det likevel en passiv formulering som fungerer best. Det kan være fordi vi ikke vet hvem det er som skal utføre handlingen, eller fordi vi ønsker å framheve handlingen, ikke aktøren.

I tilsynsrapporter der vi ofte peker på feil leseren har gjort, kan det være lurt å veksle mellom aktiv og passiv for å dempe følelsen av å peke på leseren.

Setninger med tunge substantivuttrykk

Vi satser på leder- og medarbeiderutvikling med framtidsrettet kompetanse og god samhandling.

Alternative setninger med verb

Vi utvikler ledere og medarbeidere som samhandler godt og har framtidsrettet kompetanse.

Egnet merking eller identifikasjon som sikrer materialets eller gjenstandens sporbarhet må være på plass.	Materialet eller gjenstanden må være merket eller identifisert slik at den kan spores.
Kort om stoffer ved tillaging av mat	Kort om stoffer som kan oppstå når du lager mat
Vi ber om oversendelse av rapporten.	Vi ber om at dere sender oss rapporten.

Setninger med passive verb	Setninger med en god blanding av passive og aktive verb
Videre ble det påvist at sjuke eller skada geiter ikke ble håndtert på en forsvarlig måte. Veterinær ble ikke brukt. Sjuke og skada dyr ble gående lenge i flokken uten behandling, de ble ikke oppstallet for seg sjøl og de har i flere tilfeller blitt avlivet av Mattilsynet av dyrevernmessige årsaker.	Vi påviste også at du ikke håndterte sjuke og skada geiter forsvarlig. Veterinær ble ikke brukt, og sjuke og skada dyr gikk lenge i flokken uten å bli behandla og oppstallet for seg sjøl. Vi har i flere tilfeller avlivet sjuke og skada dyr hos deg.
Virksomheten bes oppdatere risikovurderingen.	Dere må oppdatere risikovurderingen.
Dyreholdet ble inspisert for vurdering av krav til brannsikring i forskrifter om hold av svin.	Vi inspiserte dyreholdet og vurderte om dere følger kravene til brannsikring i forskrifter om hold av svin.

8. Ta en siste sjekk til slutt – helst med hjelp fra andre

Husk å ta en språklig sjekk til slutt, helst med hjelp fra andre.

Få innspill fra en kollega

Spør gjerne en kollega om å lese gjennom teksten din. Vi blir blinde for feil i tekster vi har jobbet mye med, mens et friskt blikk kan fange opp både feil språkbruk, utydelig hovedbudskap og tungt språk. Ofte er det ekstra lurt å spørre en som ikke kjenner saken eller fagfeltet godt fra før.

Bruk sjekklisten for klarspråk

[Sjekklisten for klarspråk](#) gjør det enkelt å vurdere om en tekst følger språkprofilen. Bruk den selv i skriveprosessen, eller be en kollega bruke den til å kvalitetssikre teksten din.

Bruk oppslagsverk

Disse nettstedene og oppslagsverkene vil i de aller fleste tilfeller gi svar på det vi lurer på om skrive- og tegnsettingsregler:

- [Bokmåls- og nynorskordboka](#): gratis og gode ordbøker på nett
- [Korrekturavdelingen.no](#): ryddig og oversiktlig side om rettskriving og tegnsetting
- [Språkrådet.no](#): nettside med informasjon om blant annet skriveregler, grammatikk og skrivemåter av geografiske navn og navn på statsorganer
- [Klarspråk.no](#): nettside med skriveråd, råd for ulike teksttyper og råd om godt juridisk språk

Sjekk skrive- og tegnsettingsreglene når du er i tvil

Her får du en oversikt over noen sentrale skriveregler (lenker til Språkrådets nettsider):

- [bindestrek](#)
- [tankestrek](#)
- [forkortelser](#)
- [kommareglør](#)
- [punktlistor](#)
- [stor eller liten forbokstav](#)
- [tall, tid og dato](#)

Sjekkliste for klarspråk

Aktuell prinsipp i språkprofilen	Spørsmål	Ja	Nei	Kommentar
1	Kommer det klart fram hvem teksten er skrevet for, og hvorfor de skal lese den?			
2	Kommer hovedpoenget fram tidlig i teksten?			
3	Har teksten en informativ overskrift? Har teksten mellomtitler som gjør det lett å holde oversikt, og som sammenfatter hovedpoengene i teksten?			
4	Inneholder teksten bare det som er viktig og nødvendig å ha med, slik at detaljer eller ekstrainformasjon ikke skygger for hovedpoengene? Er unødvendige fyllord og gjentakelser luket bort? Er setningene passe lange slik at teksten er grei å lese?			
5	Er klisjeer eller gammeldagse formuleringer byttet ut med tydelig og moderne språk?			
6	Er regelverk og fagbegreper godt nok forklart for målgruppen?			
7	Er tunge substantiv byttet ut med verb der det er mulig? F.eks. <i>bør gjennomføre rengjøring</i> byttes ut med <i>rengjøre</i> . Kommer det tydelig fram hvem som skal gjøre hva, gjennom aktive formuleringer? Henvender teksten seg til målgruppen ved å bruke <i>du</i> eller <i>dere</i> der det er naturlig?			
8	Følger teksten skrive- og tegnsettingsreglene?			

Endringer

Utgave	Godkjent	Godkjent av	Utarbeidet av	Endring
01	31.08.2017	kewvi	aneha	1. utgave av dokumentet godkjent.
01.1	18.10.2017	kewvi	aneha	Endret et ord i sjekklisten.
				<Viktigste endringer i forhold til forrige utgave samt begrunnelse>