

# Dialogmøte: Klart språk i digitale tjenester

28. mai 2021

Vi gjør oppmerksom på at møtet blir tatt opp

# Agenda

1. Formålet med dialogmøtet
2. Kort presentasjonsrunde – 1 minutt per leverandør
3. Klart språk i førende dokumenter (rammebetingelsene)
4. Dette er problemet – og dette ønsker vi å løse
5. Slik blir veien videre
6. Spørsmål og dialog

# Hvorfor dialogmøte?

Fordi Digdir

- ✓ vil sette fart på digitaliseringen og skape en enklere digital hverdag med klart språk
- ✓ ønsker hjelp fra flere nye og etablerte leverandører som kan levere klarspråktjenester
- ✓ ønsker forslag på nye konsepter som kan styrke klart språk i digitale tjenester
- ✓ vil informere om en planlagt konkurranse

## Vi følger opp fjorårets initiativ

- I 2020 møtte vi flere interesserte leverandører for første gang, men vi fikk ikke gjennomført en konkret konkurranse.
- Vi avventet StartOff, som bringer oppdragsgivere og startups sammen for å løse utfordringer i offentlig sektor
- Nå er vi klare til å sette fart og omsette minst én god idé til en konkret konkurranse

# Kort presentasjonsrunde

- 1 minutt per leverandør:
  - Kort om hvem dere er og hva dere tilbyr
  - Kort om hvilken kompetanse og hvilke tjenester dere har som er relevante for klart språk i digitale tjenester

# Hva er klart språk?

- Klart språk er kommunikasjon med så tydelig ordlyd, struktur og visuell utforming at leserne i målgruppa finner informasjonen de trenger, forstår den og kan bruke den.

Den internasjonale definisjonen av klart språk

- **Digitaliseringsdirektoratets oppgave**  
Digdir skal fremme klart språk i offentlig sektor, bl.a. gjennom digitalisering og innovasjon.

KMDs tildelingsbrev for 2021

# Førende dokumenter for klart språk

- **Språkloven § 9 Klart språk**  
«Offentlege organ skal kommunisere på eit klart og korrekt språk som er tilpassa målgruppa.»
- **Digitaliseringsstrategien Én digital offentlig sektor**  
«En annen suksessfaktor er at det offentliges kommunikasjon og samhandling med brukerne skal skje på et klart og godt språk, som også gjelder ved utviklingen av sammenhengende tjenester.»
- **Digitaliseringsrundskrivet 2021**
  - Virksomheten skal bruke et klart og godt språk i all tjenesteutvikling, brukerrettet informasjon og kommunikasjon.
  - Et klart og brukertilpasset språk er en viktig forutsetning for at digitale tjenester blir tatt i bruk, og for at forvaltningens brukere forstår sine rettigheter og plikter.

## Dette er problemet slik vi ser det

1. Vi trenger mer og klarere brukerspråk i digitale offentlige tjenester
2. Offentlige virksomheter etterspør ikke klart språk i ikt-anskaffelser
3. For få leverandører kan tilby kompetanse og tjenester på klart språk i digitale tjenester
4. Klart språk er ikke en integrert del av prosjektmetodikken og arbeidsformen fra start til mål i digitaliseringsprosjekter.



## Vi ønsker å løse at ...

- ... klart språk ikke er en integrert del av eksisterende prosjektmetodikk for digitaliseringsprosjekter
- ... klart språk ikke har en tydelig rolle utover det tekstlige innholdet og navigasjonselementer i digitale tjenester
- ... offentlige oppdragsgivere ikke etterspør klart språk i ikt-anskaffelser
- ... for få leverandører tilbyr klarspråktjenester som kan forbedre digitaliseringsprosjekter

# Disse 7 nøttene vil vi knekke med klart språk

- Offentlige virksomheter har ikke et malverk eller veiledning for hvordan de bør etterspørre klart språk i ikt-anskaffelser.
- Det finnes ikke et eksempel som viser hvordan klart språk kan forbedre et konkret ikt-innkjøp fra A til Å.
- Det er lite dokumentert erfaring på hvordan klart språk kan være en del av oppgaveløsningen i et digitaliseringsprosjekt, og hvilke konkrete oppgaver klart språk kan løse bedre for prosjektet.

# Nøtter vi vil knekke med klart språk

- Brukerne skal oppleve møtet med offentlig sektor som én digital offentlig sektor med sammenhengende tjenester, som vil kreve mer deling av data mellom offentlige etater. Dårlig datakvalitet, juridiske hindringer og mangelfull veiledning er hindre for å kunne dele data. Det finnes ikke eksempler på hvordan klart språk kan gjøre det enklere å dele og gjenbruke data.
- Det finnes ikke konkrete eksempler på hvordan klart språk som verktøy kan bidra til bedre «brukerspråk» i arbeidet med digitale og sammenhengende tjenester.

# Nøtter vi vil knekke med klart språk

- I livshendelser er flere offentlige virksomheter involvert. Det kan være et problem for brukerne dersom den digitale tjenesten inneholder en blanding av ulike språkkulturer, begreper og fagspråk.
- Etablert prosjektmetodikk stiller klare krav til kommunikasjon, men det mangler en "modul" for klart språk i prosjektmetodikken som offentlige virksomheter bruker i digitaliseringsprosjekter.

# Slik blir veien videre

- Vi inviterer leverandører til å presentere ideer i en til en-møter mellom 7. og 17. juni, ca. 30 minutter.
- Meld din interesse til **Ann-Elisabeth Hammer**  
**e-post:** [ann-elisabeth.hammer@digdir.no](mailto:ann-elisabeth.hammer@digdir.no)  
**mobil:** 95 86 80 62
- Påmelding via  
Doodle: <https://doodle.com/meetme/qc/Kq7ak9JSBH>

**Navn på leverandør:**

*Skriv her*

## Vår forståelse av problemstillingen

*Skriv her*



**Det vi mener [off. virksomhet] bør vektlegge for å dekket behovene som beskrevet**

*Skriv her*



## Hvordan vi kan bidra som bedrift

*Skriv her*



**Hva vi trenger fra [off. virksomhet] i et samarbeid**

*Skriv her*



# Spørsmål og dialog