

EVALUERING AV PROSJEKTET

«KLART SPRÅK I STATEN»

RAPPORT FRA UNDERVEISEVALUERING

Jostein Ryssevick

Malin Dahle



FORORD

Denne rapporten bygger på en underveisevaluering av prosjektet «Klart språk i staten». Underveisevalueringen er en del av en større evaluering som skal gjennomføres i to trinn, først i 2011, deretter i 2013. Målet med denne er å analysere kvantitative og kvalitative virkninger av prosjektet «Klart språk i staten». På den kvantitative siden er målet å avdekke og tallfeste eventuelle tids- og ressursmessige effekter av gjennomførte klarspråktiltak. På den kvalitative siden ønsker departementet kunnskap om i hvor stor grad prosjektet har ført til endringer i kultur og holdninger når det gjelder språkbruk i de ulike virksomhetene. Det er også et ønske å få kartlagt om tiltakene har ført til endringer i brukernes tillit til de ulike virksomhetene og etatene.

Evalueringen gjennomføres av ideas2evidence på oppdrag fra Fornyings-, administrasjons- og kirke departementet (FAD).

I denne rapporten presenteres det metodiske opplegget for evalueringsprosjektet og resultatene fra analysene av data som er samlet inn i 2011. Rapporten er basert på både kvantitative og kvalitative data. Vi har gjennomført to spørreundersøkelser, én blant virksomheter som har fått støtte gjennom prosjektet «Klart språk i staten» og én blant et utvalg virksomheter som ikke har fått slik støtte. I tillegg har vi gjennomført casestudier av fire virksomheter som har fått støtte fra det statlige klarspråkprosjektet. I hver av disse virksomhetene har vi gjennomført to til tre intervju.

Vi vil rette en stor takk til alle som har bidratt til evalueringsarbeidet gjennom å svare på spørreundersøkelsene og stille opp til intervju. Vi vil også takke Cæcilie Riis, Kaja Falck-Ytter og Asbjørn Seim i FAD samt Sissel Motzfeldt i Direktoratet for forvaltning og IKT for godt samarbeid og nyttige innspill underveis i prosessen.

Rapporten er utarbeidet av Jostein Ryssevik og Malin Dahle ved ideas2evidence.

Bergen

Desember, 2011

INNHold

Kapittel 1 Bakgrunn og metodisk tilnærming	6
Om klart språk i staten	6
Om evalueringen og det metodiske opplegget	7
Case-undersøkelsene	8
Spørreundersøkelser til virksomheter med og uten støtte fra Klart språk i staten	9
Datainnsamling gjort av virksomheter med klarspråkprosjekt	10
Å måle effekter av klarspråktiltak	11
Nullmålinger og effektmålinger	13
Hovedfunn fra underveisevalueringen	14
Kapittel 2 Beskrivelse av fire klarspråkprosjekt	16
Statens pensjonskasse	16
Bakgrunn	16
Pilotprosjekt	16
Brev- og skjemaprosjekt	17
Organisering	17
Forankring og synlighet	18
Foreløpige Resultater	19
Utfordringer og suksessfaktorer	19
Veien videre	20
Skatteetaten	20
Bakgrunn	20
Målsetning og tiltak	20
Organisering	21
Forankring og synlighet	22
Foreløpige resultater	22
Utfordringer og suksessfaktorer	22
Veien videre	23
Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet	23

Bakgrunn	23
Målsetning og tiltak.....	23
Organisering.....	24
Forankring og synlighet	25
Foreløpige resultater.....	25
Utfordringer og suksessfaktorer	25
Veien videre	26
Statens Vegvesen	27
Bakgrunn	27
Målsetning og tiltak.....	27
Organisering.....	28
Forankring og synlighet	29
foreløpige resultater	29
Utfordringer og suksessfaktorer	29
Veien videre	30
Tabell 2.1 Oppsummering av casestudier	30
Kapittel 3 Klarspråkarbeid i statlig sektor	31
Om de to spørreundersøkelsene	31
Mottagere av skriftlig kommunikasjon fra virksomhetene	31
Drivkrefter og Barrierer.....	32
Språksituasjon før oppstart.....	35
Klarspråkprosjektet – innhold og innretning.....	37
Mer detaljert informasjon om enkeltaktiviteter	41
Bruk av eksterne eksperter i arbeidet med de ulike tiltakene	46
Tiltak og måloppnåelse	47
Prioriteringer for de neste to-tre årene	48
Prioritering av målgrupper	50
Begrunnelser for å drive klarspråkarbeid.....	51
Det sentrale prosjektets betydning for det lokale klarspråkarbeidet	52

Organisering	55
Forankring	57
Måloppnåelse	60
Suksesskriterier	63
Barrierer	65
Kjennskap til klarspråkprosjektet hos virksomheter som ikke har mottatt støtte	67
Kapittel 4 Anbefalinger	69
Vedlegg 1: Metodehefte - Evaluering av klarspråkprosjekt	71
Vedlegg 2: Intervjuguide prosjektleder	88
Vedlegg 3: Intervjuguide prosjektmedarbeider	92
Vedlegg 4: Spørreskjema til virksomheter med klarspråkprosjekt	94
Vedlegg 5: Spørreskjema til virksomheter uten klarspråkprosjekt	107

Kapittel 1

BAKGRUNN OG METODISK TILNÆRMING

Denne rapporten gir en første presentasjon av evalueringen av prosjektet Klart språk i staten gjennomført av ideas2evidence på oppdrag for Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet (FAD). Evalueringen gjennomføres i to steg: a) en enkel underveisevaluering i 2011, og b) en mer omfattende sluttevaluering i 2013. Denne første rapporten presenterer hovedlinjene i evalueringsprosjektet og hvordan vi går fram for å få svar på de spørsmålene som departementet ønsker å få belyst. I tillegg presenteres resultater fra de analysene som er gjennomført av kvalitative og kvantitative data samlet inn i 2011.

Rapporten har følgende oppbygging. I dette første kapittelet presenteres bakgrunnen for prosjektet Klart språk i staten. I tillegg beskriver og begrunner vi det metodiske opplegget for evalueringen og de ulike datakildene vi vil benytte i arbeidet. Det er her lagt særlig vekt på å beskrive hvordan effektene av arbeidet for klarspråk kan måles. I dette kapitlet presenterer vi også hovedfunn fra evalueringen. I kapittel 2 blir det gitt en presentasjon av de fire lokale klarspråkprosjektene som er valgt ut for mer intensive studier (såkalte casestudier). Disse presentasjonene er hovedsakelig basert på kvalitative intervjuer med sentrale personer i disse prosjektene. Kapittel 3 inneholder en analyse av to spørreundersøkelser gjennomført høsten 2011, en til alle virksomheter som har mottatt støtte fra det sentrale klarspråkprosjektet og en til et utvalg virksomheter som ikke har mottatt slik støtte. Det må understrekes at både kapittel 2 og 3 er basert på foreløpige analyser, og at den virkelige verdien av de dataene som er samlet inn i 2011, først vil bli realisert når de kan sammenlignes med tilsvarende data samlet inn i 2013.

Som vedlegg til rapporten har vi tatt med et metodehefte om måling av effekter av klarspråkarbeid. Dette er utarbeidet av ideas2evidence for å stimulere til lokal evaluering av de klarspråkprosjektene som gjennomføres av statlige virksomheter. Det er også et viktig mål for dette heftet å legge til rette for at det evalueringsarbeidet som gjennomføres lokalt er så metodisk solid og standardisert som mulig, slik at vi kan benytte de dataene som samles inn i den sentrale evalueringen. Alle spørreskjema og intervjuguider som er blitt benyttet under datainnsamlingen i 2011 er også tatt med som vedlegg til denne rapporten.

OM KLART SPRÅK I STATEN

Arbeidet med å gjøre språket i offentlige etater mer brukervennlig og forståelig er ikke helt nytt. Det er imidlertid først de senere årene at staten har inntatt en virkelig offensiv rolle på det språkpolitiske området. I Soria Moria-erklæringen blir behovet for en offensiv språkpolitikk fremhevet. Dette blir videre utdypet i Stortingsmeldingen om norsk språkpolitikk fra 2008 som spesifikt fremhevet behovet for et klart og tydelig språk i det offentlige. I meldingen heter det at: *“Det offentlige har eit særleg ansvar for å stå fram som eit godt føredøme når det gjeld å bruka eit godt og klart språk.”* (Stortingsmelding nr. 35 (2007-2008)).¹

I Stortingsmeldingen legges to hensyn til grunn for å satse på klarspråk: 1) Økonomiske hensyn og 2) demokratiske hensyn.

Det økonomiske hensynet handler kort fortalt om at klarspråk er kostnadseffektivt. Et uklart og uforståelig språk medfører økte kostnader både for publikum og det offentlige. For publikum er det, i tillegg til den tiden de må bruke på å forstå uklar informasjon, en reell økonomisk kostnad knyttet til risikoen for å miste ytelser og velferdstilbud som følge av at de ikke forstår informasjonen.

¹ <http://www.regjeringen.no/nb/dep/kkd/dok/regpubl/stmeld/2007-2008/stmeld-nr-35-2007-2008.html?id=519923>

For det offentlige vil økte kostnader påløpe som følge av behovet for økt oppfølging av brukere. Dette støttes av undersøkelser og evalueringer som har vist at forenklinger av nettsider, skjema, skjemaveiledninger, brosjyrer og brev kan redusere mengden av feil og mangler i interaksjonen mellom etat og bruker, og dermed også behovet for manuell oppfølging i den enkelte sak. Dette kan potensielt gi betydelige innsparingseffekter både når det gjelder tidsbruk og kostnader.

Det demokratiske hensynet handler om å sikre alle brukere like muligheter og en likeverdig behandling fra det offentlige uavhengig av ressurser, kunnskapsnivå og språklige forutsetninger. I stortingsmeldingen som ble referert til, antydes det at 1/5 av innbyggerne har problemer med å forstå innholdet i alminnelige offentlige tekster. Dette representerer et demokratisk problem fordi det hindrer et likeverdig velferdstilbud til alle. Det er et særlig problem fordi det skaper et skille mellom såkalte ressurssterke brukere og mer ressursvake brukere. Et klart, tydelig og brukerrettet språk vil redusere effekten av at ulike brukere har ulike forutsetninger for å forstå kompleks informasjon.

Et uklart språk er også et demokratisk problem i den forstand at det kan skape en avstand mellom myndighetene og borgerne. Dersom publikum ikke forstår det myndighetene formidler, kan både tilliten til, og den demokratiske kontrollen av, maktutøverne svekkes. Slik sett kan klarspråk ha en legitimerende effekt, ved å øke borgernes tillit til det offentlige.

Siden Stortingsmeldingen kom i 2008, har klarspråk, som et ledd i en internasjonal utvikling, blitt et etablert begrep og illustrerer den forsterkede satsingen på språkbruk i det offentlige. Språkarbeidet er i dag politisk forankret og institusjonalisert blant annet gjennom prosjektet Klart språk i staten. Prosjektet, som er et samarbeid mellom Direktoratet for forvaltning og IKT og Språkrådet, ble opprettet i 2008, på initiativ fra Fornyings- og administrasjonsdepartementet. I tråd med det som ble slått fast i Stortingsmeldingen, har prosjektet til hensikt *“å øke oppmerksomheten om klarspråk i statsforvaltningen og legge forholdene til rette for at statlige virksomheter skal kunne forbedre språket i sin skriftlige kommunikasjon med innbyggerne”*².

Den norske klarspråksatsingen har mange internasjonale paralleller. Både i USA og Sverige har Klarspråk vært på myndighetenes agenda siden 1970-tallet og i begge land har satsingen munnet ut i en egen klarspråklov. Prosjektet Klart språk i staten har da også hentet mye inspirasjon internasjonalt, særlig fra Sverige hvor myndighetene etablerte en klarspråkgruppe allerede i 1993.³

OM EVALUERINGEN OG DET METODISKE OPPLEGGET

FAD ønsker en evaluering som kombinerer kvantitative og kvalitative metoder og data. På den kvantitative siden er målet å få etablert og tallfestet et sett av indikatorer som måler ulike sider ved interaksjonen mellom de ulike virksomhetene og brukerne (f.eks. andel feil utfylte skjema, telefonhenvendelser ved utsending av standardbrev, tidsbruk til manuell brukerbehandling osv.). Dette er indikatorer som potensielt vil kunne gi kunnskap om hvilken effekt de gjennomførte tiltakene har hatt, både når det gjelder presisjonen i kommunikasjonen med brukerne og eventuelle innsparinger i form av tid og ressurser.

På den kvalitative siden ønsker departementet kunnskap om i hvor stor grad prosjektet har ført til endringer i kultur og holdninger når det gjelder språkbruk i de ulike virksomhetene. Det er også et ønske å få kartlagt om tiltakene har ført til endringer i brukernes tillit til de ulike virksomhetene og etatene.

For å kunne gi svar på alle disse problemstillingene vil ideas2evidence benytte en rekke ulike datakilder. Vi vil også benytte en evalueringsdesign som, så langt det er mulig, vil gi oss muligheter til å studere endring og tallfeste effekter.

² <http://www.sprakradet.no/nb-NO/Klarsprak/Diverse/Toppmeny5/Om-oss/>

³ <http://www.sprakradet.se/2058>

<http://www.plainlanguage.gov>

De viktigste datakildene vi selv samler inn, er:

1. Kvalitative intervju med nøkkelpersoner og deltakere i fire lokale klarspråkprosjekt.
2. Spørreundersøkelse til kontaktperson for alle klarspråkprosjekt som har mottatt støtte fra Klart språk i staten
3. Spørreundersøkelse til et utvalg av statlige virksomheter som ikke har fått støtte fra Klart språk i staten

Alle disse datainnsamlingene er blitt gjennomført tidlig høst 2011 og vil bli gjentatt på nytt i 2013.

I tillegg vil vi også benytte oss av data samlet inn av lokale klarspråkprosjekt som en del av deres eget klarspråkarbeid. Dette er data samlet inn ved hjelp av instrumenter og metoder som er beskrevet i det tidligere nevnte metodeheftet. Tre grupper av data er relevante:

1. Undersøkelser blant de ansatte om språkkultur og om vurderinger av lokale klarspråktiltak og måloppnåelse
2. Undersøkelser blant mottakere av skriftlig kommunikasjon fra statlige virksomheter om hvor lett denne informasjonen er å forstå
3. Kvantitative målinger av interaksjonen mellom virksomhetene og brukerne i etterkant av større utsendelser

Også disse datainnsamlingene vil bli gjennomført to ganger, som nullmåling tidlig i prosjektet og som effektmåling mot slutten av prosjektet.

Basert på foreløpige tilbakemeldinger fra virksomhetene er det grunn til å tro at vi vil få tilgang til en betydelig mengde sammenlignbare data (se nedenfor).

Det bør også legges til at evalueringen har som mål å gjøre nytte av DIFIs innbyggerundersøkelser til å kvantifisere eventuelle effekter av klarspråk-prosjektene. Disse undersøkelsene var første gang gjennomført i 2009/2010 og skal etter planen gjennomføres på nytt høsten 2012. Dette er et tidspunkt som samsvarer godt med det øvrige evalueringsdesignet for dette prosjektet. Dataene fra innbyggerundersøkelsene er dessverre ikke spesifikke nok når det gjelder etatsavgrensninger til å gi presise svar for de fleste tjenesteområdene og virksomhetene som har gjennomført klarspråkprosjekt. Når det gjelder større tjenesteområder, som for eksempel NAV og Skatteetaten, er dette likevel mulig. Innholdsmessig er disse undersøkelsene svært presise med tanke på formålet.

De enkelte delene av dette omfattende datamaterialet presenteres i større detalj nedenfor.

CASE-UNDERSØKELSENE

Vi har valgt ut fire virksomheter med klarspråkprosjekt for mer inngående undersøkelser. Dette gjelder:

- Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet (BLD)
- Skatteetaten
- Statens Vegvesen
- Statens pensjonskasse

Samlet sett utgjør disse fire virksomhetene et bredt og variert spekter av klarspråkprosjekt, både med hensyn til forvaltningsnivå, størrelse, målgruppe og erfaring med klarspråkarbeid.

Vi vurderte det som viktig å få med ett departement blant de fire. Departementene har ikke så mye direkte kommunikasjon med publikum eller brukerne, men legger likevel premissene for mye av det språket som benyttes i forvaltningen gjennom formuleringer i lover, forskrifter, regelverk o.l. Skatteetaten ble valgt fordi de

er en større, publikumsrettet etat som forvalter et omfattende og komplekst regelverk. Når det gjelder Statens vegvesen, var en av de viktigste begrunnelsene at dette er et nystartet prosjekt med rimelig høye ambisjoner. Statens pensjonskasse er derimot en av de virksomhetene som har holdt på en stund og som allerede har samlet seg en betydelig mengde erfaringer.

Vi har i løpet av høsten 2011 gjennomført kvalitative intervju med to personer i hvert av disse prosjektene. Dette har i de fleste tilfellene vært prosjekteier eller prosjektleder og en person som sitter tettere på den praktiske gjennomføringen av prosjektet. Formålet med disse intervjuene har vært å få en oversikt over hva som er målene for prosjektene, hvordan prosjektene er organisert, hvilke tiltak som er satt i verk og hvilke utfordringer man møter i det praktiske arbeidet. For mer detaljert informasjon, se intervjuguidene i vedlegg 2 og 3. En presentasjon av hvert prosjekt basert på våre analyser av intervjumaterialet, er gjengitt i kapittel 2.

De samme prosjektene og virksomhetene vil bli intervjuet igjen i 2013. Denne gangen vil vi gjennomføre intervjuer også med mellomledere og saksbehandlere som ikke har vært direkte involvert i prosjektarbeidet. Intervjuene i 2013 vil, i tillegg til temaene som ble reist i 2011, også sette fokus på endringer i språkkultur og i hvor stor grad de målene som prosjektene har oppnådd, har satt varige spor i virksomhetenes arbeidsmetoder og skrivestil. Spørsmålet om i hvor stor grad klarspråkmålene overlever overgangen fra intensiv prosjektfase til innarbeiding i linje og hverdagsrutiner, er en av de viktigste problemstillingene som vil bli behandlet i sluttevalueringen i 2013.

SPØRREUNDERSØKELSER TIL VIRKSOMHETER MED OG UTEN STØTTE FRA KLART SPRÅK I STATEN

Formålet med disse to undersøkelsene er for det første å få et mer samlet og overordnet bilde av de klarspråkprosjektene som virksomhetene gjennomfører enn det som er mulig å få til ved et fåtall intensive casestudier. For det andre er målet å undersøke på hvilken måte og i hvor stor grad virksomheter som har fått støtte til å drive klarspråkarbeid skiller seg fra virksomheter som ikke har fått slik støtte. Tema som tas opp for virksomheter med klarspråkprosjekt, er blant annet:

- De viktigste årsakene til og begrunnelsene for at virksomhetene valgte å arbeide for et klarere og tydeligere språk
- Hvordan språk- og skrivekulturen var i virksomheten før prosjektet startet opp
- Hvilke tiltak som er gjennomført innenfor prosjektet og hvilke som er planlagt for den neste perioden
- I hvor stor grad de ulike tiltakene har bidratt til å nå virksomhetenes mål på klarspråkområdet
- Hvordan prosjektene er organisert, forankret og bemannet
- Suksesskriterier og barrierer
- Måloppnåelse
- Vurderinger av de tiltakene og tilbudene som tilbys av Klart språk i staten

Når det gjelder virksomheter uten støtte til lokalt klarspråkarbeid, blir følgende tema tatt opp:

- I hvor stor grad og eventuelt på hvilken måte disse virksomhetene arbeider med klarspråk
- Årsaker til at de eventuelt ikke jobber med klarspråk
- Kjennskap til det sentrale klarspråkprosjektet
- Sannsynligheten for at de vil starte opp, eventuelt søke om støtte til, et lokalt klarspråkprosjekt

Begge undersøkelsene ble gjennomført høsten 2011 og vil bli gjentatt i 2013. Spørreskjemaene er gjengitt i vedlegg 4 og 5, og analysene av det innsamlede datamaterialet i kapittel 3. Svarprosentene er meget tilfredsstillende, rundt 75 prosent for begge gruppene.

DATAINNSAMLING GJORT AV VIRKSOMHETER MED KLARSPRÅKPROSJEKT

Fordi det innenfor rammene av denne evalueringen ikke er rom for å gjennomføre undersøkelser blant de ansatte i virksomhetene og deres brukere, er vi avhengige av å gjøre nytte av de dataene som virksomhetene selv samler inn til lokalt evalueringsarbeid. For å kunne samordne det lokale evalueringsarbeidet på en best mulig måte, og samtidig sørge for at dette utføres etter solide metodiske prinsipper, har vi som tidligere nevnt utarbeidet et metodehefte som kan benyttes i dette arbeidet. Metodeheftet inneholder konkrete opplegg for undersøkelser og målinger, og gir veiledninger for hvordan disse skal kunne tas i bruk.

Metodeheftet består av tre konkrete opplegg:

UNDERSØKELSE BLANT DE ANSATTE:

Det er for det første utarbeidet et komplett spørreskjema til en undersøkelse blant virksomhetens ansatte. Her er formålet å måle de ansattes holdninger til språkbruk, syn på egen språkbruk og syn på språkbruken i virksomheten generelt. Undersøkelsen setter også søkelyset på hvor godt de ansatte kjenner til de klarspråktiltakene som er satt i verk og i hvor stor grad tiltakene har vært nyttige for den enkelte og for virksomheten som helhet.

UNDERSØKELSER BLANT BRUKERNE:

Det er også utarbeidet konkrete spørsmålsmoduler som kan bygges inn i de brukerundersøkelsene som virksomhetene gjennomfører. Brukerne kan fortelle hvordan et brev eller informasjonsskriv oppfattes og forstås. De kan også fortelle hva de gjør om de ikke forstår hva brevet eller informasjonsskrivet handler om. Det siste er viktig om vi ønsker å vite noe om kostnader ved uklar kommunikasjon. Om brukeren har behov for å søke hjelp hos venner og familie eller eventuelt etaten som sendte ut brevet, medfører dette ekstra kostnader både for brukeren selv og den som yter hjelpen. Om brukeren velger å ikke søke hjelp, selv om de har behov for det, har dette andre potensielle kostnader, for eksempel tap av rettigheter, behov for oppfølging og purring osv. Metodeheftet inneholder to spørsmålsmoduler for brukerundersøkelser. Den første er beregnet for situasjoner hvor virksomheten vil teste brukernes forståelse av et konkret brev, informasjonsskriv eller lignende. Den andre er laget med tanke på virksomheter som vil gjennomføre en mer generell undersøkelse om hvordan brukerne oppfatter og forstår den skriftlige kommunikasjonen de mottar.

MÅLINGER AV INTERAKSJONEN MELLOM VIRKSOMHETENE OG BRUKERNE I ETTERKANT AV STØRRE UTSENDELSER:

Effekter av klarspråktiltak kan også måles ved å samle data om brukernes svar eller responser på den informasjonen de mottar. Brukerne kan, for det første, henvende seg til etaten fordi de ikke forstår hele eller deler av et brev eller informasjonsskriv som de har mottatt. For det andre krever mange brev eller skriv som sendes ut, at brukeren skal gi et svar eller gjøre noe bestemt (f.eks. sende inn en søknad, et skjema, heve eller betale penger, overholde en frist e.l.). Disse svarene kan være korrekte eller relevante eller de kan inneholde feil, komme for sent osv. Både henvendelser for å få oppklart innholdet av et skriv, eller feil reaksjon på skriv som er sendt ut, medfører ekstra kostnader både for virksomheten og brukeren. Målinger som dette vil normalt foregå med optellinger eller loggføring i førstelinjen, ved telefonbaserte kontaktsentre eller lignende. Metodeheftet inneholder definisjoner og instruksjoner for en rekke slike indikatorer.

I tillegg til å formidle metodeheftet til alle virksomheter med klarspråkprosjekt, ble det også gjennomført et informasjonsmøte om lokalt evalueringsarbeid den 21. september 2011. Møtet ble arrangert av FAD med deltagelse fra 18 virksomheter. Deltakerne på møtet er i etterkant blitt spurt om hvilke evalueringstiltak de har planer om å utføre og om det sentrale evalueringsprosjektet eventuelt vil få tilgang til det datamaterialet som samles inn.

Oversikten over virksomhetenes planer er gjengitt i tabell 1.1. Selv om vi fortsatt mangler opplysninger fra et fåtall virksomheter, og enkelte av virksomhetene ennå ikke har tatt endelige beslutninger om hvilke evalueringstiltak de vil sette i verk, er resultatene oppløftende. 10 virksomheter har så langt lagt planer for et omfattende evalueringsprogram som i de fleste tilfeller inkluderer både ansattundersøkelser, brukerundersøkelser og målinger av brukerinteraksjon. Ikke alle vil benytte alle spørsmål og indikatordefinisjoner fra metodeheftet, men dette trenger ikke gå vesentlig utover analysemulighetene. Vi registrerer også med tilfredshet at virksomhetene vil dele sine data med det sentrale evalueringsprosjektet.

Alt i alt betyr dette at vi vil få tilgang til et svært rikt datamateriale fra virksomhetene. Sammen med data som vi selv samler inn, vil dette gi oss et omfattende og solid empirisk materiale for å gi svar på de ulike problemstillingene som reises i evalueringen. Vi vil i det følgende diskutere de utfordringene vi står overfor når vi skal måle effekter av klarspråkarbeid og hvordan de ulike datakildene som er beskrevet over vil hjelpe oss til å gi svar på disse spørsmålene.

Å MÅLE EFFEKTER AV KLARSPRÅKTILTAK

Det finnes overraskende få publiserte evalueringer av klarspråkprosjekt. Heller ikke finnes det en internasjonal metodelitteratur som beskriver de utfordringene man står overfor når man skal forsøke å måle effekter på en robust og vitenskapelig fundert måte. Som Joseph Kimble - en av de få som har gjort et forsøk på å systematisere den kunnskapen som finnes på dette område - uttrykker det:

“To most nonlawyers, the benefits of plain language are intuitive... But - and here is the irony - for the very reason that these benefits are so apparent, companies and agencies are not inclined to try to measure them.”⁴

De fleste er enige om at arbeidet for et klarere og mer tydelig språk er fornuftig, men få har forsøkt å måle om arbeidet faktisk gir de resultatene som man forventer, om effektene er så store at de oppveier kostnadene, og om enkelte av de tiltakene som man setter i verk virker bedre enn andre. Til tross for at mange land har satt i verk ambisiøse statlige klarspråkprosjekt, finnes det få eksempler på systematiske og målrettede forsøk på å evaluere effektene av disse tiltakene. Kimbles artikkel samler erfaringer fra en lang rekke klarspråkprosjekt i offentlig så vel som privat virksomhet, men funnene og resultatene som presenteres er i de aller fleste tilfellene basert på anekdotiske observasjoner og tilfeldig og lite systematiske data.

I utgangspunktet finnes det to ulike tilnærminger til hvordan resultater av klarspråkarbeid kan observeres og vurderes:

Den første av disse tilnærmingene setter søkelyset på egenskaper ved de tekstene som produseres og vurderer kvaliteten på disse ut fra et språklig og kommunikasjonsteoretisk synspunkt. Dette er hovedsakelig en lingvistisk og kvalitativt orientert tilnærming hvor det er tekstenes evne til å kommunisere et budskap så enkelt og lett forståelig som mulig som står i fokus. Det finnes imidlertid også eksempler på kvantitativt orienterte tekstanalyser innenfor denne tradisjonen. Et eksempel på det siste er lesbarhetsindeksen *Liks* som er et mål som tar hensyn til antall ord per setning og hvor mange av disse ordene som har mer enn seks bokstaver.⁵

⁴ Kimble, Joseph: Writing for dollars, writing to please, Volume 6 of *The Scribes Journal of Legal Writing* (1996-1997). En nettsversjon er tilgjengelig på: <http://www.plainlanguagenetwork.org/kimble/dollars.htm>.

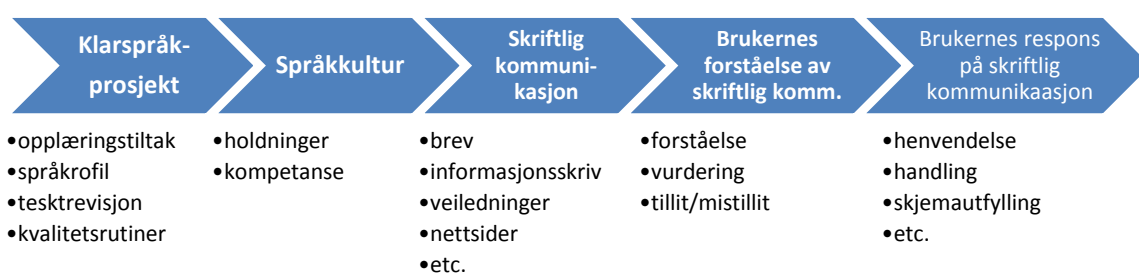
⁵ *Liks* ble utviklet i Sverige på 1960-tallet av pedagogikkforskeren Carl Hugo Björnsson. Den er siden oversatt til norsk og gjort tilgjengelig på Klarspråk.no (<http://www.sprakrad.no/nb-NO/Klarsprak/Verktoy/Skriverad/Liksbergner/>). Som eksempel har avsnittet du nettopp leste en *Liks*-verdi på 55, som i følge instruksjonene er en “vanlig verdi for tekster fra det offentlige” og indikerer at teksten er vanskelig.

⁵ *Liks* ble utviklet i Sverige på 1960-tallet av pedagogikkforskeren Carl Hugo Björnsson. Den er siden oversatt til norsk og gjort tilgjengelig på Klarspråk.no (<http://www.sprakrad.no/nb-NO/Klarsprak/Verktoy/Skriverad/Liksbergner/>). Som eksempel har avsnittet du nettopp leste en *Liks*-verdi på 55, som i følge instruksjonene er en “vanlig verdi for tekster fra det offentlige” og indikerer at teksten er vanskelig.

Den andre tilnærmingen til problemet er mindre opptatt av egenskaper ved selve tekstene, og setter i stedet søkelyset på hvordan disse tekstene blir oppfattet og vurdert av mottakerne og hvilke indirekte effekter dette har på den videre kommunikasjonen. Her er det med andre ord ikke tekstenes kvalitet sett fra et klarspråkståsted som evalueres direkte, men den effekt disse tekstene har på mottakerne og mottakernes responser. Dersom tekstene blir forstått, leder til den forventede respons og ikke fører til misforståelser eller behov for videre oppklaring, sluttet det at tekstene bygger på et tilstrekkelig klart og forståelig språk. Dette er en kvantitativ tradisjon med røtter i sosiologi og til dels økonomi (cost-benefit) og hvor konklusjonene baseres på egenskaper ved kommunikasjonsprosessen som lar seg måle ved hjelp av enkle indikatorer.

I evalueringen av det norske klarspråkprosjektet er det den siste tilnærmingen som danner utgangspunktet for den datainnsamlingen og det evalueringsdesignet vi legger opp til. Følgende effektkjedemodell viser hvordan det er mulig å foreta målinger og vurdere effekter med et slikt utgangspunkt.

Figur 1.1: Effektkjede fra klarspråktiltak



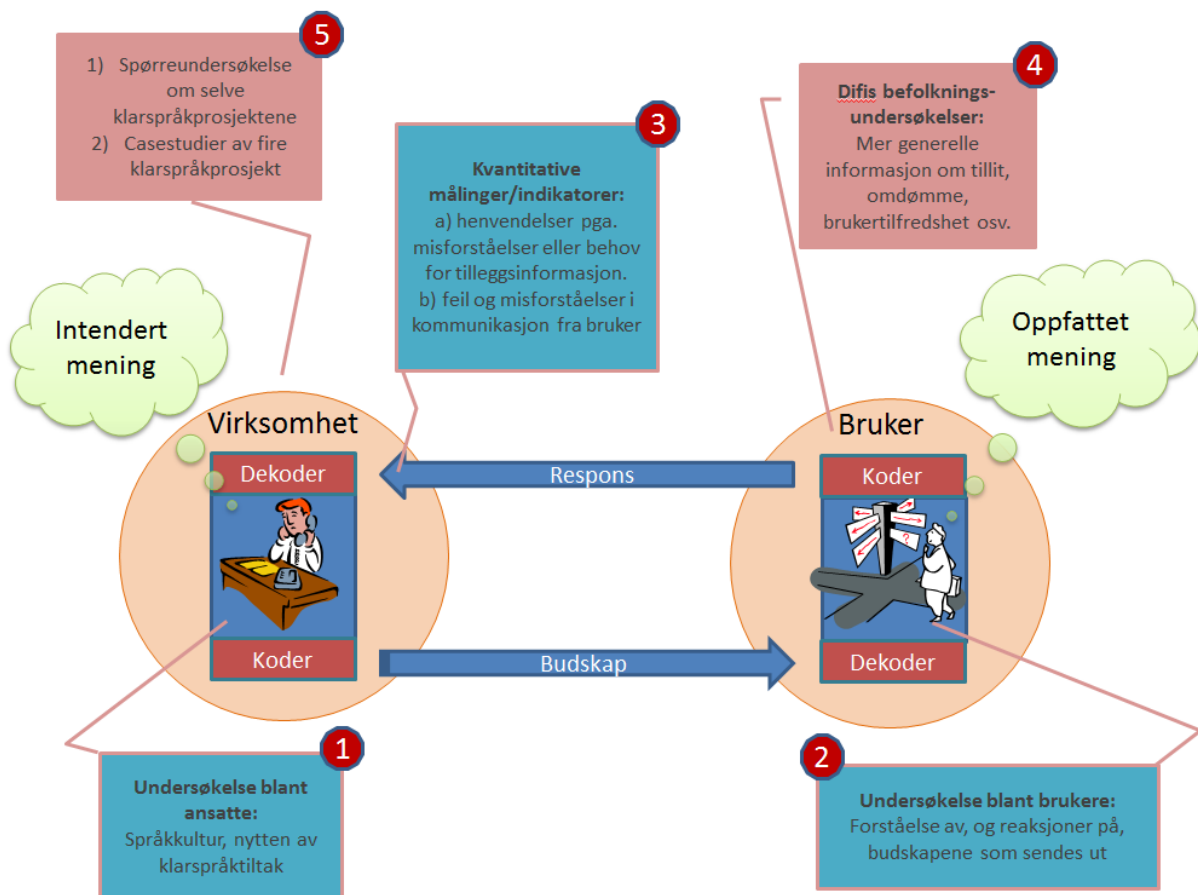
Et klarspråkprosjekt iverksetter en rekke tiltak. Noen av disse handler om å endre de ansattes forutsetninger for, og holdninger til, det å skrive klart og forståelig, det vil si å endre språkkulturen i virksomheter. Dette er langsiktige tiltak som man forventer skal gjøre den skriftlige kommunikasjonen fra virksomheten enklere og tydeligere. Andre klarspråktiltak forventes å ha en mer umiddelbar effekt på den skriftlige kommunikasjonen. Dette gjelder for eksempel språkprofiler og språklige retningslinjer, og revisjoner av konkrete tekster og tekstmalers osv.

Brev, informasjonsskriv, veiledninger og nettsider møter i neste omgang sine lesere og brukere som forsøker å forstå og forholde seg til den informasjonen som de mottar. Dette møtet handler for det første om i hvor stor grad brukeren forstår det budskapet som er mottatt. For det andre handler det om hvordan budskapets språklige form påvirker brukernes vurderinger av, og tillit til, den virksomheten som har sendt det ut.

Som foreløpig siste ledd i effektkjeden, vil brukerne handle på grunnlag av deres egen tolkning av den informasjonen de har mottatt. Dersom informasjonen er utformet på en slik måte at brukeren oppfatter budskapet riktig, vil brukernes handlinger være i tråd med virksomhetens forventninger. Dersom budskapet ikke blir forstått riktig, vil dette lede til andre handlinger, for eksempel at brukeren tar kontakt med senderen for å få oppklart hva brevet eller informasjonsskrivet egentlig handler om. Ved å måle hyppigheten av slike utforutsatte responser fra brukerne, kan vi dermed indirekte avgjøre i hvor stor grad budskapet var formulert på en klar og tydelig måte.

I figur 1.2 er effektkjeden fra figur 1.1 omformet til en enkel kommunikasjonsmodell og de ulike datakildene som vi skal benytte til å evaluere effekter plassert inn på ulike steder i denne modellen. De røde boksene inkluderer de data som ideas2data selv samler inn, samt Difis befolkningsundersøkelser. De blå boksene inkluderer data som samles inn av de lokale klarspråkprosjektene.

Figur 1.2: En samlet modell med plassering av datakilder



NULLMÅLINGER OG EFFEKTMÅLINGER

For å kunne evaluere om et tiltak har en effekt er det nødvendig å samle data om tilstanden både før og etter at tiltaket er satt i verk. Med andre ord, for å kunne vite om et klarspråkprosjekt har nådd sine mål, må det gjennomføres målinger i forkant av prosjektstart og etter at de iverksatte klarspråktiltakene har fått virke en stund. Målinger før et tiltak settes i verk, kalles vanligvis en nullmåling. Målinger etter at tiltaket har virket en stund, kalles på tilsvarende måte, en effektmåling.

Det er forskjellen i observerte resultater mellom nullmålingen og effektmålingen som avgjør hvor stor effekt tiltaket eventuelt har hatt. Dersom vi, som et eksempel, finner at tallet på henvendelser etter utsendelse av et standardbrev er gått betydelig ned etter at brevtteksten ble revidert, kan vi slutte at denne revisjonen har gjort brevet lettere å forstå. En slik slutning forutsetter imidlertid at denne reduksjonen i henvendelser ikke skyldes andre forhold enn revisjonen av brevtteksten. Dette forholdet er illustrert i figur 1.3.

Figur 1.3: Faktorer som påvirker sjansene for å forstå et budskap



Effektene av en språkrevisjon må med andre ord kunne isoleres eller skilles fra effektene av alle de andre forholdene som påvirker mottakernes evne til å forstå og forholde seg til budskapet. Dette krever at effektmålingene gjøres på en systematisk og metodisk korrekt måte. For mer utfyllende informasjon om hvordan dette kan gjøres, se metodeheftet i vedlegg 1.

Vi legger opp til at alle undersøkelser og målinger som gjøres i forbindelse med denne evalueringen blir gjennomført to ganger, som nullmåling og som effektmåling. Fordi enkelte av prosjektene allerede hadde vært i virksomhet i en god stund før evalueringen startet opp, vil dette i en del tilfeller ikke være rendyrkede nullmålinger. Dette svekker i noen grad evalueringdesignet. Målsettingen er fortsatt at nullmålingene skal gjennomføres så tidlig i prosjektforløpet som mulig.

Merk at dette forholdet har størst betydning for de målingene som gjøres internt i virksomhetene. Når det gjelder målinger av brukernes forståelse av, og reaksjoner på, tekstrevisjoner, er det eneste kravet at disse gjøres på gammel og ny tekst. Slike nullmålinger kan dermed også gjøres etter at selve klarspråkprosjektet har startet opp. Se mer om ulike design for testing av effekter av språkrevisjoner i metodeheftet.

HOVEDFUNN FRA UNDERVEISEVALUERINGEN

- ◆ Det sentrale klarspråkprosjektet har vært den viktigste drivkraften for å starte opp klarspråkprosjekt lokalt, også for virksomheter som ikke har mottatt økonomisk støtte. I tillegg har det vært viktig at det finnes en eller flere ildsjeler i ledelsen. Svært få har startet opp klarspråkprosjekt som følge av målinger eller undersøkelser i forkant.
- ◆ Omtrent samtlige virksomheter som har startet klarspråkprosjekt, mener at den skriftlige kommunikasjonen med brukerne var byråkratisk og vanskelig før prosjektet ble satt i gang.
- ◆ Revisjon av konkrete tekster (76 prosent) og skrivekurs (73 prosent) er de viktigste tiltakene som virksomhetene satser på. Dette er også tiltak som et stort flertall av virksomhetene vil prioritere fremover. Et flertall av virksomhetene har også utarbeidet en språkprofil. Få har gjennomført evalueringer, noe som nok skyldes at de fleste prosjektene er i en tidlig fase. Dette er imidlertid et tiltak som over halvparten av virksomhetene planlegger å gjennomføre de neste årene.
- ◆ Eksterne eksperter er en viktig støtte i de lokale klarspråkprosjektene. 3 av 4 virksomheter har benyttet ekstern eksperthjelp til kursing, seminar eller i arbeidet med språkprofil og tekstrevisjon. Det vanligste er å benytte eksterne konsulentfirma, som f.eks. Arkitekt og tilsvarende.
- ◆ Av tiltak som virksomhetene har iverksatt, blir kartlegging av tekster og opplæringstiltak sett på som viktigst for å oppnå gode resultater. Også rutiner for kvalitetssikring og språklige retningslinjer vurderes som viktige eller svært viktig av nesten samtlige virksomheter. Sett i lys av dette, er det noe overraskende at bare 46 prosent oppgir at kvalitetssikring er noe de ønsker å satse på fremover. Også andre aktiviteter som handler om å bygge rutiner for framtida, slik som språktjeneste, er det få som vil prioritere den kommende perioden.
- ◆ Prosjektet "Klart språk i staten" har først og fremst hatt betydning for virksomhetene som har fått støtte gjennom prosjektet, ved å bidra til et målrettet og effektivt klarspråkarbeid og ved å tilføre relevant språkkompetanse. Prosjektet har også hatt en legitimerende virkning, ved at det har vært lettere å få gjennomslag for klarspråksatsingen i ledelsen.

- ◆ Av tiltakene i prosjektet “Klart språk i staten” legger flest virksomheter vekt på den økonomiske støtten. Generell veiledning og eksperthjelp er også verdifullt. Kursene og seminarne til Difi og Språkrådet ser ut til å være mindre viktig.
- ◆ Når det gjelder prosjektorganisering, er prosjektgrupper med deltagelse fra flere avdelinger det mest vanlige. Det overordnede ansvaret er som oftest lagt til kommunikasjonsavdelingen.
- ◆ Klarspråkarbeidet er sterkere forankret på toppledernivå enn på mellomledernivå. Mange virksomheter finner at det er vanskelig å forankre klarspråkprosjektet på mellomledernivå.
- ◆ Virksomhetene opplever i stor grad at de ansatte er positive til klarspråkprosjektet. Dette er også det virksomhetene opplever at de har lyktes best med i prosjektet: å redusere skepsisen blant ansatte og ledere og skape større bevissthet blant ansatte om å skrive klart.
- ◆ Virksomhetene har lyktes minst med å ansvarliggjøre avdelingene og å sikre en mer enhetlig skrivestil mellom avdelinger. Det første er spesielt viktig for at arbeidet skal kunne gi varige forandringer, og må sees i sammenheng med utfordringen som mange virksomheter opplever når det gjelder å forankre klarspråk på mellomledernivå.
- ◆ Den faktoren som flest trekker frem som viktigst for å lykkes med virksomhetens klarspråkarbeid, er kursing og kompetanseheving hos de ansatte. Vi har også sett at topplederforankring anses å ha vært en viktigere suksessfaktor enn forankring på mellomledernivå.
- ◆ Når det gjelder barrierer, trekkes tid og ressurser frem som en knapphetsfaktor som gjør det vanskelig å prioritere klarspråk i en travel hverdag. Avveiningen mellom et klart og presist språk er også en utfordring mange trekker frem.
- ◆ I følge undersøkelsen drives det et betydelig klarspråkarbeid også i statlige virksomheter som ikke har fått midler gjennom prosjektet “Klart språk i staten”. Disse satser blant annet på tekstrevisjon og kursing.
- ◆ Selv om prosjektet er godt kjent også blant virksomheter som ikke har mottatt støtte, er det overraskende mange som ikke kjenner til mulighetene for å motta økonomisk støtte. Dette er et signal til prosjektledelsen om at prosjektet “Klart språk i staten” og mulighetene som ligger i dette, bør synliggjøres i større grad.

Kapittel 2

BESKRIVELSE AV FIRE KLARSPRÅKPROSJEKT

Som et ledd i evalueringen har vi gjennomført fire casestudier blant virksomheter som har gjennomført klarspråkprosjekt. I dette kapitlet ser vi nærmere på de fire casene: Statens Pensjonskasse, Skatteetaten, Statens Vegvesen og Barne-, likestillings-, og inkluderingsdepartementet. Kapitlet er deskriptivt og baserer seg på intervju med leder og medarbeidere i klarspråkprosjektet i de fire virksomhetene.

STATENS PENSJONSKASSE

BAKGRUNN

Statens Pensjonskasse (SPK) startet sitt klarspråkarbeid i 2008, etter å ha blitt invitert inn i klarspråkprosjektet av daværende Fornyings- og administrasjonsdepartementet. Pensjonsreformen var en viktig drivkraft for å satse på klarspråk, en satsing som i følge prosjektleder ville ha kommet uavhengig av det statlige klarspråkprosjektet. Den statlige satsingen var imidlertid en god drahjelp i dette arbeidet. Parallelt med klarspråkprosjektet, har SPK arbeidet med å implementere endringer i brev og skjema som omfattes av det nye regelverket i pensjonsreformen.

Klarspråkprosjektet i Statens Pensjonskasse ble innledet med et pilotprosjekt som gikk over noen måneder i 2008 og 2009.

PILOTPROSJEKT

Hovedmålet med pilotprosjektet var å kartlegge og forbedre et sett utvalgte brev og skjema. En prosjektgruppe ble etablert for å gjennomføre pilotprosjektet. Prosjektgruppen besto av representanter fra ulike avdelinger i Statens pensjonskasse, både jurister, pensjonsfaglige spesialister og saksbehandlere, samt prosjektleder fra kommunikasjonsavdelingen.

Prosjektet startet med en overordnet kartlegging av brev- og skjemaporteføljen. Kartleggingen viste at Statens Pensjonskasse har ca. 300 brev. Alle disse ble sortert etter tema, innhold, bruksområde og volum. På bakgrunn av kartleggingen valgte prosjektgruppen ut 20 brev og to skjema for videre bearbeiding. Siden pilotprosjektet skulle fungere som en læringsprosess for det videre arbeidet med brev og skjema, var det viktig å inkludere et bredt utvalg av tekster. Ved utvelgelsen tok gruppen hensyn til flere faktorer: volum, respons (hvorvidt brevet krever respons fra bruker), saksområde, tilbakemeldinger fra brukerne og generell språkføring i brevene.

Gjennom prosjektet Klart språk i staten fikk SPK støtte til å leie inn en ekstern språkkonsulent som sto for selve bearbeidelsen av tekstene. I tillegg til arbeidet med de konkrete tekstene, utviklet SPK i løpet av pilotprosjektet en språkprofil med språklige retningslinjer⁶, også dette i samarbeid med språkkonsulent. Retningslinjene er et viktig tiltak for å sikre at klarspråk forankres i organisasjonen.

⁶Retningslinjer for utforming av brev i Statens Pensjonskasse

<http://www.sprakradet.no/upload/Klarspr%C3%A5k/Dokumenter/Retningslinjer%20for%20utforming%20av%20brev.pdf>

BREV- OG SKJEMAPROSJEKT

Prosjektet "Brev og skjema" startet opp i januar 2010. Pilotprosjektet gav nyttige erfaringer for det videre arbeidet med klarspråk i SPK. Samarbeidet med språkkonsulent og utvikling av språkprofilen i pilotprosjektet bidro til at SPK kunne stå på egne ben i det nye brev- og skjema prosjektet, uten ekstern konsulentbistand.

Prosjektet har tre hovedmandat:

- ◆ Utvikle en statusoversikt på brevporteføljen.

Alle brev skal systematiseres og gis en faglig, språklig og forretningsmessig status ("er dette brevet det mest effektive?") Dette skal sikre at SPK til enhver tid har oversikt over hvilke brev som er forbedret og hvilke som krever en faglig eller språklig oppdatering.

- ◆ Forbedre flest mulig av de eksisterende brevene.

Det er ikke satt et nøyaktig mål for antall brev som skal bearbeides, men prosjektmandatet for 2010 og 2011 angir at et samlet minimum på 240 brev og skjema skal bearbeides, avhengig av kapasitet. I 2011 har prosjektet også konsentrert seg om å identifisere overflødige brev. De noe løse rammene gir prosjektgruppen anledning til å justere planene underveis. Hvert halvår utarbeides detaljerte prosjektplaner med utgangspunkt i grundige kartlegginger av hvilke brev og skjema som bør prioriteres. I denne prosessen henter prosjektgruppen innspill fra fagavdelinger.

SPK har arbeidet både med innhold og visuell profil i brev og skjema.

Brukertesting har vært et viktig ledd i arbeidet med brevene, særlig i 2011. SPK har satt sammen en relativt homogen fokusgruppe bestående av 12 personer som har gitt respons på flere av de omarbeidede brevene og skjemaene. Resultater fra brukertesting har vært nyttig for å løse uenigheter internt, mellom fag- og kommunikasjonsavdelingen. I 2011 fikk SPK midler fra klarspråkprosjektet til å utvikle et system for brukertesting.

- ◆ Bidra til kompetanseheving hos medarbeiderne.

Ved bruk av støtte fra prosjektet Klart språk i staten, har SPK gjennomført todagers skrivekurs i tre omganger med nye deltagere hver gang.

ORGANISERING

Prosjektet eies formelt av kommunikasjonsdirektøren og er organisert med en prosjektleder fra kommunikasjonsavdelingen, samt prosjektdeltagere fra følgende områder i virksomheten: pensjonering, kunde og marked, juridisk og IT. Én av lærdommene SPK tok med seg fra pilotprosjektet, var nødvendigheten av å inkludere også IT-faglige ressurser i det videre arbeidet: *"Vi har mange maskinelle brev, men fikk ikke tatt alle brevene fra pilotprosjektet i bruk, siden vi ikke hadde med IT"*. I tillegg til prosjektdeltagerne, trekkes det inn ressurser fra kommunikasjons- og fagområdene etter behov. Prosjektet er også organisert med en styringsgruppe bestående av ledere for fagavdelingene og IT-området. Prosjektgruppen avgir månedlige rapporter til styringsgruppen.

Ressursfordelingen i prosjektet ser slik ut:

- ◆ Prosjektleder: 100 prosent, hvorav 70 prosent er avsatt til prosjektledelse og 30 prosent til tekstbearbeiding.

- ◆ Pensjoneringsområdet: 60 prosent. Hovedansvarlig arbeider 40 prosent i prosjektet. Vedkommende er også ansvarlig for kartlegging av brevene hvert halvår. Avdelingen for øvrig bidrar med 20 prosent. Hvem som bidrar avhenger av hvilket brev man arbeider med.
- ◆ Kunde- og markedsområdet: 50 prosent. Arbeider først og fremst med brev til arbeidsgivere og medlemmer som ikke har gått av med pensjon.
- ◆ Juridisk seksjon: 20 prosent
- ◆ IT-området: 2x100 prosent
- ◆ Teknisk implementering: 20 prosent. Vedkommende fungerer som et bindeledd mellom fag og IT.

Prosjektgruppen innså også etter pilotprosjektet at det var nødvendig med en tydeligere ansvarsfordeling for brevene. For å sikre at arbeidet med språkforbedringer blir en kontinuerlig prosess i organisasjonen har de derfor definert en tydelig arbeidsprosess, roller og ansvarsoppgaver, som illustrert i tabellen under. Arbeidet med klarspråk i Statens Pensjonskasse handler derfor vel så mye om organisasjonsutvikling som om språkutvikling.

Aktør	Eier	Utfører	Kvalitets-sikrer	Eier	Eier/IT-avdeling
Ansvars-områder	Ta initiativ til endringer i gamle brev og lage nye	Utføre det faglige innholdet og språket	Kontrollere faglig innhold og språk	Godkjenne endringer eller nye brev	Integrere brevene i IT-systemet slik at de blir tatt i bruk
	Trekke inn relevante avdelinger ved behov		Brukerteste hvis aktuelt		
	Sørge for at nye brev blir tatt i bruk				

Hvert brev ble tildelt en eier, en utfører og en kvalitetssikrer i fagavdelingene. Breveier, det vil si fagavdelingene innenfor pensjonerings- og kunde-markedsområdet, initierer endring av brev innenfor sitt område, og godkjenner brevene før de implementeres. Ingen enkeltpersoner skal kunne gjøre endringer i brevet etter at eierne av brevet har godkjent det. Prosjektdeltagerne fra fagavdelinger og juridisk har ansvar for forbedring og kvalitetssikring av tekstene, mens IT-området er ansvarlig for implementering av brev og skjema. Dersom det ikke har vært endringer i regelverk som får konsekvenser for brevet, kan brevprosessen foregå uten deltagelse fra juridisk seksjon, så lenge det er enighet mellom partene om dette.

Også i fremtiden skal språkarbeidet foregå som et tverrfaglig arbeid etter denne organisasjonsmodellen. Fordelen med den nye organiseringen, sammenlignet med organiseringen i pilotprosjektet, er at man bruker færre ressurser per brev: *“I piloten kunne vi sitte 10 personer med ett brev, nå kan vi være 3 personer: 1 fra eiersiden, 1 fra juridisk, 1 fra kommunikasjon”.*

FORANKRING OG SYNLIGHET

Klarspråkarbeidet i Statens Pensjonskasse er forankret i toppledergruppen, som består av øverste leder for hver avdeling. Disse godkjenner de årlige prosjektmandatene som prosjektgruppen utarbeider, noe som også innebærer at de godkjenner ressursbruken i den enkelte avdeling. I følge prosjektleder er topplederforankringen en viktig drahjelp: *“Det hjelper veldig at de synes det er viktig”.* Mer krevende er det å forankre prosjektet på lavere ledernivå. Topplederforankring sikrer også forankring i de ulike fagavdelingene. Sammensetningen av prosjektgruppen, med representanter for ulike avdelinger både i linje og stab, og

prinsippet om å hente innspill fra fagavdelingene i kartleggingsprosessen, bidrar også til å forankre prosjektet bredt i organisasjonen.

For å skape oppmerksomhet om klarspråk internt i organisasjonen, markedsføres prosjektet aktivt. SPK har opprettet egne språksider på intranett som inneholder retningslinjer, lenker til språkverktøy samt språktips med konkrete eksempler: *“Tidligere illustrerte vi med gode og dårlige eksempler. Synes det var ok i starten, men synes etter hvert det er bedre å fokusere på de gode eksemplene, hvordan vi vil at vi skal skrive, for å få den nye skrivemåten inn i blodet”*. Prosjektgruppen holder også presentasjoner for ulike avdelinger, arrangerer quiz og promoterer prosjektet gjennom utdeling av klarspråkeffekter. I følge prosjektleder er prosjektet godt synlig i organisasjonen, nettopp fordi prosjektdeltagerne sitter ute i den enkelte avdeling og fordi man jobber bredt med klarspråk: *“Jo flere områder vi arbeider med klarspråk på, jo tydeligere blir det i organisasjonen. De som er med og skriver brevene, bruker sine kolleger, og det er med på å gjøre klarspråkprosjektet kjent”*. Fagavdelingene kommer med mange innspill i kartleggingsarbeidet, noe som også viser at prosjektet er synlig i organisasjonen.

FORELØPIGE RESULTATER

En mengde brev er oppdatert i tråd med de nye språklige retningslinjene. Prosjektleder anslår at over 200 brev er bearbeidet per september 2011. Ikke bare er brevene blitt tydeligere, tonen i brevene er også endret. Et eksempel på det siste er overskriften “purring” som er endret til “du kan gå glipp av pensjon”. Den systematiske gjennomgangen av brev og skjema har også ført til en mer funksjonell brev- og skjemaportefølje, ved at overflødige brev er tatt ut av systemet, mens nye brev er opprettet etter behov.

I tillegg har språksatsingen i SPK resultert i en ny nettløsning med både tegnspråk og lettlest tekst.

Selv om SPK ikke har gjort systematiske effektmålinger av de gjennomførte endringene i brev og skjema, trekker prosjektleder frem noen enkeltresultater. På noen brev har SPK opplevd å få høyere respons fra brukerne og følgelig en reduksjon i antall purringer. For andre brev har man sett en nedgang i antall henvendelser. Dette er imidlertid bare indikasjoner, og ikke basert på sikre målinger. Også andre faktorer kan ha hatt betydning for responsen fra brukerne.

Prosjektet har også bidratt til økt oppmerksomhet om klarspråk i organisasjonen: *“Flere og flere kommer med gode kommentarer til brevene som gjennomgås. Det tyder på at vi blir flinkere på klarspråk”*. Det kommer også tilbakemeldinger fra ansatte om at de språklige retningslinjene er til stor nytte i det daglige arbeidet. Blant annet har flere gitt uttrykk for at det er enklere å gi tilbakemelding på andres tekster når de har konkrete retningslinjer å vise til.

UTFORDRINGER OG SUKSESSFÅTORER

Det store antallet brev og skjema, kombinert med stadige endringer i regelverk, er en av utfordring prosjektleder trekker frem. Det innebærer at det fortsatt gjenstår en god del forbedringsarbeid som fagavdelingene må ta ansvar for når prosjektperioden er over. Noen brev byr også på større tekniske utfordringer enn andre, blant annet brev som inneholder store mengder data om brukere.

Den største utfordringen som trekkes frem handler om å stole på de endringene en har gjort, og tørre å levere brev til implementering, tross uenigheter. *“Det vil alltid være noen som mener at noe kunne vært annerledes. Så lenge vi er et prosjekt, så kan man støtte hverandre og stå sammen om brevene. Det kan bli vanskeligere når prosjektet skal over i linja”*.

Når det gjelder faktorer som har vært viktige for fremdriften i prosjektet, trekker prosjektleder frem toppledelsen som særlig viktig. Forankring og drahjelp fra toppledelsen har vært av stor betydning, både for å

sikre tilstrekkelig med ressurser og gi prosjektet legitimitet. Organiseringen av prosjektet har også vært viktig, med en bred sammensetning av prosjektgruppen, hvor både fagavdelingene, kommunikasjon og IT er representert. At virksomheten har definert en tydelig arbeidsprosess og fordelt ansvar og roller i arbeidet med brevene, har vært og vil bli viktig når prosjektet skal forankres i linjeorganisasjonen.

VEIEN VIDERE

Planen er at prosjektet skal opphøre ved overgangen til 2012, og at klarspråkarbeidet skal overføres til linjeorganisasjonen. SPK har vedtatt at det videre arbeidet med brev skal være et permanent, tverrfaglig arbeid. Det er derfor viktig å sikre at den utarbeidede oversikten over brev og skjema videreføres. De konkrete planene for den videre forankringen av prosjektet skal utarbeides i løpet av høsten 2011. I denne prosessen vil mellomledere spille en særlig viktig rolle.

SKATTEETATEN

BAKGRUNN

Da merverdiavgiftsloven ble revidert i 2009 innebar dette at en rekke av standardbrevene innenfor mva.-området måtte omskrives. Dette var en anledning til samtidig å gjøre språklige forbedringer. Lovendringen gav dermed støtet til en omfattende klarspråksatsing i Skatteetaten. Også Statens kommunikasjonspolitikk som ble vedtatt i 2009 la viktige føringer for arbeidet med klarspråk i etaten. Etter å ha fått støtte fra Statens klarspråkprosjekt i 2009, startet derfor Skatteetaten sitt eget klarspråkprosjekt i 2010, på initiativ fra etatens informasjonsdirektør. Støtten ble brukt til å utarbeide en språkprofil og retningslinjer for standardbrev i samarbeid med en ekstern språkkonsulent.

MÅLSETNING OG TILTAK

Hensikten med prosjektet er å etablere rutiner, retningslinjer og dokumenter som tilfredsstillt kravene til klarspråk, og skape større bevissthet om klarspråk hos etatens ansatte.

Siden starten i 2010 har Skatteetaten gjennomført flere ulike tiltak:

- ◆ Klarspråkprofil

Skatteetatens ledergruppe vedtok i 2010 en ny språkprofil. Språkprofilen inneholder 13 konkrete retningslinjer og er retningsgivende for all skriftlig kommunikasjon i etaten.

Språkprofilen ble utarbeidet i samarbeid med en ekstern språkkonsulent. Samarbeidet med språkkonsulent har vært viktig, ikke bare rent faglig, men også fordi det, i følge informasjonsdirektøren, gir klarspråkprosjektet økt legitimitet internt i organisasjonen: *“Vi blir ikke profet i egen etat. Det å ha støtte utenfra er viktig særlig i store organisasjoner med mange sterke fagområder.”*

Arbeidet med språkprofilen var en bred prosess, som involverte fagavdelingene både i direktoratet og regionene. Et utkast ble sendt på kommentarrunde i hele etaten, og nytt utkast ble utarbeidet i tråd med de viktigste tilbakemeldingene, før det ble endelig godkjent i Skattedirektoratets ledergruppe. Denne prosessen har vært viktig for å sikre at språkprofilen forankres i hele organisasjonen fordi, som informasjonsdirektøren sier, *“etaten er avhengig av ambassadører ute i organisasjonen som kan snakke varmt om godt språk. Det kan ikke bare være noe som foregår internt i direktoratet.”*

- ◆ Retningslinjer for standardbrev

Med utgangspunkt i språkprofilen har Skatteetaten også utarbeidet retningslinjer for standardbrev. Disse legger grunnlaget for etatens videre arbeid med standardbrev. Dokumentet "Standardbrev – slik skriver vi dem" består av til sammen åtte retningslinjer, som legger føringer på både innhold og språk i etatens standardbrev.

- ◆ Gjennomgang av standardbrev

Standardbrevene utgjør den største mengden med dokumenter som går ut av etaten. I løpet av 2010 ble de 20 mest brukte standardbrevene innenfor mva-området omskrevet, også dette i samarbeid med en ekstern språkkonsulent. Arbeidet som ble gjort med disse brevene dannet grunnlaget for språkprofilen. Fremover skal til sammen rundt 400 mva-brev bearbeides.

Skatteetaten har fortsatt arbeidet med å bearbeide eksisterende brev og annet materiell. Endringer inkluderer ikke bare rent språktekniske endringer, det handler også om å velge riktig tone i brevene: *"Et førstegangs purrebrev skal for eksempel ha en annen tone enn det tiende. Her er det ulik praksis"*.

- ◆ Opplæring i språkprofil og retningslinjer

Prosjektgruppen som hadde ansvaret for å skrive om mva-brevene, har fått opplæring og språkprofilen og retningslinjene for standardbrev.

- ◆ Språkkurs

Noen regioner har gjennomført språkkurs med opplæring i språkprofilen.

- ◆ Elektronisk ordbok

Etaten er også i ferd med å utarbeide en elektronisk ordbok, hvor ansatte selv bidrar ved å dele gode forklaringer på fagterminologi og ved å dele begreper eller "klarspråkord" som folk flest bruker. Målet er å skape et engasjement om språk.

ORGANISERING

Prosjektet var i starten organisert med en prosjektgruppe, bestående av totalt åtte personer fra ulike avdelinger i direktoratet og fire regioner. Deltagerne var både ledere, saksbehandlere og IT-kyndige. Et flertall av prosjektmedarbeiderne var jurister innenfor merverdiavgift-området. I tillegg deltok 3 representanter fra konsulentfirmaet Arkitekst. Prosjektgruppen fikk ansvar for å utvikle språkprofil og retningslinjer for standardbrev, parallelt med omskrivingen av de 20 mva.-brevene.

I dag er arbeidet delegert ut til faggrupper innenfor de ulike fagområdene i direktoratet og regionene (folkeregister, skatt, arveavgift etc.). Disse arbeider med å oppdatere brev i tråd med språkprofilen. Etaten har også ansatt en person i full stilling som skal ha ansvar for det videre språkarbeidet i organisasjonen, hvor arbeidet med klarspråk inngår som en del av stillingen.

I tillegg til det sentrale klarspråkprosjektet, har regionene egne språkprosjekt, hvor de bl.a. holder skrivekurs.

FORANKRING OG SYNLIGHET

Skatteetatens klarspråkprosjekt har fra starten av vært forankret i etatens øverste ledelse. Både språkprofil og retningslinjer er godkjent av Skattedirektoratets ledergruppe.

Som vi har beskrevet tidligere, er arbeidet også bredt forankret i organisasjonen og i de ulike fagmiljøene. Å involvere de juridiske fagmiljøene har vært viktig både for å få aksept for klarspråk og for å sikre at retningslinjer og språkprofil blir fulgt. Det viktigste er imidlertid å få mellomledelsen med på laget, i følge informasjonsdirektøren, siden de har den tettteste kontakten med de ansatte. Dette har vært mer krevende.

Ansettelsen av en ny språkansvarlig har vært viktig for å forankre og synliggjøre klarspråk i organisasjonen: *“At det i en stor etat som Skatteetaten finnes en person som har hovedansvar for språkutvikling i etaten er nødvendig. Slik unngår man at det blir en bigeskjeft”*. En viktig del av hennes arbeidsoppgaver er nettopp å øke bevisstheten om klarspråk i organisasjonene og motivere ansatte til å bruke klarspråk. Hun holder blant annet foredrag om klarspråk og språkprofilen i regionene, informerer om klarspråkkurs, sprer budskap på intranett og i etatens internblad. I løpet av hele prosjektperioden har prosjektgruppen publisert artikler om klarspråkarbeidet i begge disse kanalene.

FORELØPIGE RESULTATER

Etaten har ikke gjennomført evalueringer av prosjektet så langt, og det er derfor vanskelig å si noe konkret om prosjektets effekt for den eksterne kommunikasjonen eller for ansattes holdning til, og bevissthet om, klarspråk.

Etaten har imidlertid kommet langt i arbeidet med å skrive om brev og skjema. Gjennomgangen av brevporteføljen har også gjort at etaten har fått ryddet i brevene. Enkelte overflødige brev har blitt fjernet, andre brev har blitt delt i to.

Når det gjelder holdningsendring, er denne tydeligst blant de som har arbeidet med prosjektet. Prosjektet gav rom for mange gode diskusjoner. Det mest gledelige, i følge informasjonsdirektøren, er at selv om mange var skeptiske i starten, utviklet det seg etter hvert en forståelse for klarspråk. Mange ble gode ambassadører for klarspråk i sine regioner.

Det kommer også tilbakemeldinger fra ansatte som ikke er direkte involvert i klarspråkarbeidet, som kan tyde på at det er økende oppmerksomhet om klarspråk i etaten. *“Jeg får telefoner fra folk jeg aldri har snakket med, om hvor viktig de synes klarspråk er og hvor bra det er det vi gjør”*.

UTFORDRINGER OG SUKSESSFÅKTORER

Det er krevende å forankre klarspråk i en organisasjon av Skatteetatens størrelse. Med 6000 medarbeidere, XX regioner og mange ulike fagområder, er det å nå ut til den enkelte medarbeider en vanskelig oppgave: *“Å nå inn i hodene på hver enkelt er vanskelig. Det må inn i strukturene, i kravene som stilles til ledere, og i lederopplæringen”*.

Prosjektgruppen har også hatt problemer med utskiftninger og fravær, blant annet sluttet leder for prosjektgruppen. I tillegg har det vært lederskifte i enheten hvor prosjektleder var ansatt. Disse utskiftingene har til en viss grad gått utover kontinuiteten i arbeidet.

Også i Skatteetaten trekkes forankring frem som en suksessfaktor. Forankring både i strategi, toppledelse og fagmiljø har vært viktig for etatens klarspråkarbeid. I følge informasjonsdirektøren er det en del av etatens rutiner at større dokumenter må gjennom toppledelsen for godkjenning, og det er derfor avgjørende at det er

aksept og støtte for klarspråk på dette nivået. Like viktig har det vært å forankre prosjektet i de juridiske fagmiljøene og få dem med i klarspråkarbeidet. For å få fagmiljøene til å støtte opp om klarspråk, og for å sikre at retningslinjer og språkprofil blir fulgt, er det avgjørende at de selv deltar i arbeidet og videreformidler budskapet til sine fagmiljø.

VEIEN VIDERE

Klarspråkprosjektet i Skatteetaten er formelt avsluttet, men klarspråkarbeidet fortsetter som en del av den ordinære driften i etaten. Som et ledd i dette er etatens mål å få klarspråk inn som en del av ledernes oppgaver og inn i nyansattprogrammet.

Av konkrete tiltak skal standardbrev innenfor alle områder – skatt, merverdiavgift, arveavgift og folkeregistrering – gjennomgås og oppdateres i tråd med den nye språkprofilen. Dette gjelder også alle skjema og vedtaksmaler. I tillegg planlegger etaten å gjennomføre språkkurs på regionnivå, hvor deltagerne skal få opplæring i språkprofilen.

BARNE-, LIKESTILLINGS- OG INKLUDERINGSDEPARTEMENTET

BAKGRUNN

Klarspråkprosjektet i Barne-, likestillings-, og inkluderingsdepartementet (BLD) startet i mai 2010 som et toårig prosjekt. Prosjektet startet som et ledd i et kommunikasjonsfaglig utviklingsarbeid i departementet, hvor også statens kommunikasjonspolitikk var en viktig drivkraft. BLD fikk kjennskap til det statlige klarspråkprosjektet da de kontaktet Difi for råd i forbindelse med dette arbeidet. I følge prosjektleder var det stort engasjement og interesse for klarspråk i organisasjonen fra starten: *“ved åpning av prosjektet var hele departementet til stede og på det første seminaret kom det nær førti jurister fra BLD”*.

MÅLSETNING OG TILTAK

Målet med klarspråkprosjektet er å bidra til at BLD skriver et klart, brukertilpasset og forståelig språk. Klarspråkprosjektet skal kartlegge og analysere skriftlig språkbruk i BLD, utvikle metoder, etablere strukturer og tilføre kompetanse for klarspråk i departementet. Dette skal blant annet skje gjennom utvikling av språkverktøy som skal implementeres i departementet. I tillegg skal klarspråkprosjektet arbeide for å skape interesse, oppmerksomhet og bevissthet om skriftspråk.

I løpet av prosjektperioden har BLD arbeidet med følgende tiltak:

1. Lov- og forskriftsspråk

Lov- og forskriftsspråket har betydning for all annen tekstproduksjon i BLD og er derfor et av de viktigste satsingsområdene i BLD sitt klarspråkprosjekt. BLD startet arbeidet med lov- og forskriftsspråk i 2010. Prosjektet skal i samarbeid med språkkonsulent kartlegge utvalgte lov- og forskriftstekster og foreslå språkrøkt av nye lover og forskrifter. I løpet av 2010 gjennomførte BLD fire språkverksteder der mindre grupper samarbeidet om å kartlegge og analysere utdrag fra eksisterende lovtekster. På bakgrunn av arbeidet er det blitt utviklet et inspirasjonshefte for klarspråk og lovspråk. Dette heftet inneholder konkrete språkråd samt før- og etter-eksempler hentet fra arbeidet med lovtekstene i språkverkstedene. Et viktig mål for prosjektet er å implementere dette inspirasjonsheftet i arbeidet med nye, eller endringer av gamle, lovtekster og forskrifter. I tillegg har prosjektet gjennomgått og bearbeidet tekster som utgår fra lovteksten, slik som høringsbrev, rundskriv etc.

I 2011 har BLD fortsatt arbeidet med å gå gjennom tekster på bestilling fra fagavdelingene. I dette arbeidet er inspirasjonsheftet et viktig grunnlag. Blant annet har prosjektgruppen arbeidet med en lovproposisjon og en forskrift til lov om voksenopplæring.

2. Tekster og nettspråk

I 2011 har BLD arbeidet mer med andre typer tekstsjangre: dokumenter til Stortinget, enkeltbrev, brosjyrer, og veiledninger, for å nevne noen. I tillegg arbeides det med tekster på nett. Et representativt utvalg tekster fra ulike avdelinger og av ulike sjangre har blitt kartlagt og omarbeidet i samarbeid med språkkonsulent.

I løpet av høsten 2011 skal BLD utvikle en veileder for nettspråk, også dette i samråd med språkkonsulent.

3. Kompetanseutvikling

BLD har både i 2010 og 2011 gjennomført flere kurs i forbindelse med klarspråkprosjektet. I 2010 ble det arrangert fire ulike kurs for medarbeidere⁷ samt ett kurs for ledere. I 2011 har departementet gjennomført kurs i retorikk og skriftspråk. De planlegger ytterligere to kurs høsten 2011⁸. Kursene er tilbud som går ut til alle og de har hatt god oppslutning i alle avdelinger. Det har også blitt gjennomført klarspråkkurs for ledere i 2010 og 2011.

Et viktig ledd i kompetanseutviklingen er å sikre at det finnes strukturer som kan ivareta klarspråk. Derfor planlegger BLD blant annet at alle nyansatte får en introduksjon til klarspråk fra og med høsten 2011.

4. Språkprofil

I 2012 oppretter BLD en egen prosjektgruppe som skal arbeide med å utvikle en språkprofil. Denne skal baseres på tekst- og sjangeranalyser som er gjennomført i løpet av 2010 og 2011. Det skal legges opp til brede diskusjoner i prosjektgruppene og i de enkelte avdelinger om klarspråk og holdninger til klarspråk i forkant. Dette skal munne ut i en språkprofil som inneholder konkrete skriveråd og retningslinjer for klarspråk. Målet er at språkprofilen skal ha en forpliktende virkning både på ledere og ansatte og slik sett være et viktig verktøy for forankring.

ORGANISERING

Prosjektet er i dag organisert med en styringsgruppe, en prosjektleder og to prosjektgrupper. Styringsgruppen består av den administrative ledelsen i departementet, det vil si ekspedisjonssjef for hver avdeling. Fagdirektør i kommunikasjonsenheten fyller rollen som prosjektleder, som utgjør mellom 50 og 80 prosent av et årsverk.

De to prosjektgruppene har følgende sammensetning:

1. Lov- og forskriftsspråk: består av to jurister fra hver fagavdeling, til sammen 8 personer.
2. Tekster og nettspråk: består av til sammen 9 personer fra fagavdelingene og kommunikasjonsenheten. Deltagernes fagbakgrunn er variert og gruppen består av statsvitere, humanister, sosiologer og jurister.

I 2012 skal det etableres ytterligere en gruppe som skal arbeide med språkprofilen.

I tillegg til arbeidet som foregår i prosjektgruppene, gjennomfører BLD språkverksteder, hvor også ansatte utenfor prosjektgruppene deltar. Slike verksteder har blitt holdt i hver fagavdeling. Disse har i samarbeid med språkkonsulenter gått gjennom og omarbeidet tekster som prosjektgruppene har valgt ut basert på innspill fra fagavdelinger.

⁷ Klarspråk og lovspråk; Klarspråk og retorikk i hverdagen; Klarspråk og skrive for nett samt Klarspråk og info

⁸ Lov- og forskriftsspråk samt Språkutvikling, rettskriving, tekst og nettspråk i BLD.

FORANKRING OG SYNLIGHET

Klarspråkprosjektet ble til i samarbeid med departementsråd og er forankret både i den politiske og administrative toppledelsen. Prosjektet er også forankret i den enkelte fagavdeling gjennom prosjektets styringsgruppe. Alle planer godkjennes og videreføres av styringsgruppen. Avgjørelsen om å tilby introduksjon til klarspråk for alle nyansatte og klarspråkkurs for ledere er også et ledd i arbeidet med å forankre klarspråk bredt i organisasjonen. Mellomledere er en spesielt viktig gruppe å nå ut til. Selv om mange har vært på kurs, gjenstår det fortsatt arbeid her. I følge prosjektleder planlegger BLD å inkludere klarspråk som en del av mellomlederopplæringen.

En viktig del av klarspråkprosjektet i BLD er å skape økt oppmerksomhet om klarspråk og motivere ansatte til å bruke klarspråk. Som et ledd i dette arbeidet holder prosjektet blant annet lunsjkåserier med kjente språkpersonligheter som Per Egil Hegge og Sylfest Lomheim, og språkquiz i fagavdelingene.

Prosjektdeltagerne er opptatt av å fortelle kolleger om prosjektet og informerer om tiltak og fremdrift i prosjektet i sine avdelingsmøter. De er også opptatt av å få med seg andre kolleger i språkverksteder. I arbeidet med inspirasjonsheftet diskuterte noen av prosjektdeltagerne arbeidet internt i sitt team. Utover dette har det imidlertid vært lite kontakt med medarbeidere utenfor prosjektet. Selv om mange i departementet kjenner til at prosjektet eksisterer, er det likevel lite konkret kunnskap om det blant andre. Informasjon om prosjektet legges ut på intranett, og det arbeides med å lage en egen klarspråkside på intranett.

FORELØPIGE RESULTATER

BLD har foreløpig ikke gjennomført konkrete evalueringer. Det er derfor for tidlig å si noe sikkert om de konkrete effektene av prosjektet og hvorvidt målene nås.

Gjennom prosjektet har BLD imidlertid fått kartlagt og gjennomgått en rekke tekster i ulike sjangre. I tillegg har det kommet konkrete produkter ut av prosjektet i form av brosjyrer og veiledere som andre kan ha nytte av.

Selv om det er tidlig i prosjektet, ser prosjektleder allerede antydning til en viss holdningsendring når det gjelder klarspråk. Mens det i starten var en utpreget "dette er vårt fag"-holdning og noe skepsis, har det etter hvert blitt bedre kommunikasjon og endringsvillighet. Et bredt samarbeid har vært viktig i så måte. At fagavdelingene selv kommer med ønsker til prosjektgruppene om språklig gjennomgang av tekster, er også et positivt tegn.

Ved å skape viktige diskusjoner både i prosjektgruppene og i avdelingene har prosjektet bidratt til mer åpenhet om språk. Flere tør å gå til naboen for å få hjelp og det er større aksept for å gi språklige tilbakemeldinger på andres tekster, ikke bare faglige. Den oppfatningen deles også av prosjektdeltagere: *"Jeg opplever at [klarspråk] er blitt mer mainstream. Flere påpeker dersom man finner noe i en tekst uforståelig"*.

En prosjektdeltager påpeker at prosjektet har vært bevisstgjørende og kompetansehevende på flere måter, først og fremst for de som har deltatt i prosjektet. De har fått økt sjangerbevissthet, økt publikumsbevissthet, og ikke minst trening i å gjenkjenne dårlig språk. Gjennom prosjektet har deltagerne også blitt kjent med jurister i andre avdelinger og deres måte å skrive på, og det har blitt tydeligere at språkkultur varierer mellom avdelinger.

UTFORDRINGER OG SUKSESSFÅKTORER

Når det gjelder utfordringer, handler disse først og fremst om tid- og ressursbruk. Det å arbeide med klarspråk og bygge språkkompetanse er tidkrevende. Det kan lett dukke opp andre saker som har høyere prioritet og tar oppmerksomheten bort fra klarspråkarbeidet, noe som kan gjøre det vanskelig å planlegge prosjektet. Det er

også en utfordring å få mellomlederne til å ta ansvar for klarspråk siden de har et stort ansvarsområde og skal håndtere mange ulike oppgaver.

Selv om det har vært noe motstand mot klarspråk, har dette i følge prosjektleder først og fremst vært kreativ motstand som har lagt grunnlaget for gode diskusjoner. Noen holdninger har imidlertid vært mer krevende å håndtere enn andre. Det gjelder blant annet holdningen til publikum: *“Det kan være utfordrende å få folk til å innse at man også i departementet henvender seg til et publikum, selv om en stor del av publikum også er offentlig ansatte og politikere. Det gjelder å få alle til å innse at vi skal være et forbilde for andre”*.

Et annet poeng som en prosjektdeltager fremhever, er gjenbruk av tekst, noe som er et vanlig fenomen i byråkratiet. Selv om det letter arbeidsbyrden, medfører dette ofte at “dårlig” tekst gjenbrukes i sammenhenger hvor den burde vært tilpasset en annen målgruppe.

Til sist er det krevende å foreta avveiningen mellom klarspråk og juridisk riktig fremstilling av en tekst. Det å skrive enkelt krever inngående kunnskap om det man skriver om, og er et håndverk man må øve seg på. *“Det nytter ikke bare å være god i formidling. Det er mange ting vi skriver som er utrolig komplekse, som vi nesten ikke forstår selv. Det handler ikke om at vi er dårlig i norsk. Noen ting er vanskelig å forklare selv for skarpskodde jurister”*.

Også i BLD fremheves lederforankring som en av de viktigste suksessfaktorene. Særlig forankring på mellomledernivå blir viktig fremover. I tillegg har det vært viktig å arbeide bredt, på flere områder samtidig, blant annet ved å satse på kurs, arbeide med konkrete produkter og utvikle veiledere. Det bidrar til å synliggjøre klarspråkprosjektet.

Flere av prosjektmedarbeiderne trekker frem betydningen av en engasjert og dedikert prosjektleder. *“Prosjektleder er en ildsjel som arbeider systematisk og grundig. Setter opp møteplaner, gir detaljerte referater, kort sagt gir mye informasjon. Vi saksbehandlere har mye å gjøre, og da blir det ekstra viktig å ha ressursperson som holder oversikten for oss. Ellers kunne vi fort mistet gnisten”*. I tillegg har det vært viktig at prosjektleder har en forbindelse til toppledelsen.

VEIEN VIDERE

Klarspråkprosjektet skal formelt sett avsluttes i 2012. I løpet av det neste året skal prosjektet fullføre arbeidet med språkprofilen og starte evaluering. Planene for evalueringsarbeidet er imidlertid ikke klarlagt.

Fremover skal prosjektet arbeide videre med strukturelle tiltak for å implementere og forankre klarspråk i organisasjonen. En måte dette kan skje på er å innføre klarspråk som et kriterium i lederevalueringen. Det diskuteres også internt hvorvidt språkverksteder skal gjøres til et permanent tilbud.

Noen av intervjuobjektene foreslår at det opprettes en intern språktjeneste, etter modell av det svenske justisdepartementet, hvor medarbeidere kan levere tekster til gjennomgang og få rådgivning i språklige spørsmål. Dette synet følges opp av andre: *“Det må være noen som har dedikert ansvar for området både sentralt i departementet, og i avdelingene, noen med spesialkompetanse”*. Fremtidig forankring handler i følge prosjektdeltagerne også om hvordan avdelingene organiserer skrivearbeidet internt. Å legge til rette for kollegaveiledning er viktig i så måte.

BAKGRUNN

Prosjektet "Klarspråk i Statens vegvesen" er et intensivt prosjekt som startet opp i januar 2011 og skal vare frem til februar 2012. Det er dermed det prosjektet med kortest "fartstid" blant de fire casene. Etter å ha oppdatert etatens nettsider i tråd med prinsippet om økt brukerretting, ønsket kommunikasjonsavdelingen å spre dette til andre deler av organisasjonen. Da de fikk høre om statens klarspråksatsing, satte de seg som mål å vinne klarspråkprisen.

I forkant av prosjektet gjennomførte Statens vegvesen en kartlegging av språkarbeidet i organisasjonen. Resultatene fra denne kartleggingen viste blant annet at etaten både mangler felles retningslinjer for utvikling av brev og skjema og en felles norm for utforming av tekst. I tillegg fant etaten at arbeidet med å utvikle tekster er svært desentralisert, noe som resulterer i ulike tekster om det samme tema. Det ble ikke gjennomført en undersøkelse blant publikum, men Difis innbyggerundersøkelse og tilbakemeldinger fra trafikkstasjoner gav en pekepinn på at det var behov for endringer i etatens publikumsrettede kommunikasjon. Tilbakemeldingene fra trafikkstasjonene antydte også hvilke områder som hadde størst behov for forbedring.

MÅLSETNING OG TILTAK

Prosjektet har følgende mål: 1) Forbedre den skriftlige kommunikasjonen i tråd med statens kommunikasjonspolitikk, 2) Brukerne skal forstå informasjon fra Vegvesenet første gang de mottar den, 3) Vegvesenet skal forstås som en åpen og kundesvennlig etat, 4) Etatens ansatte skal få økt forståelse av hvilke gevinster det ligger i å bruke klarspråk og 5) de skal få nødvendig kunnskap og opplæring for å skrive klart.

For å oppnå disse målene skal prosjektet gjennomføre følgende tiltak:

1. Omskriving av brev, skjema og nett-tekst

Klarspråkprosjektet startet med å gjennomgå og bearbeide forhåndsutvalgte tekster innenfor områdene førerkort og kjøretøy. Etaten valgte ut 10 brev og skjema som utgjør det største volumet av masseproduserte brev i etaten. Disse er skrevet om i samarbeid med ekstern språkkonsulent, og etaten arbeider nå med å få brevene inn i systemet.

I arbeidet med tekstene har brukertesting vært viktig. Forslag til nye tekster har blitt utarbeidet i samarbeid med språkkonsulent og deretter sendt til fire ulike fokusgrupper⁹ for evaluering. Deretter har reviderte tekster blitt sendt på høring til berørte linjeenheter før endelig godkjenning.

For å sikre helhetlig språk i all publikumsinformasjon innenfor de respektive områdene, har Vegvesenet også arbeidet med relaterte tekster på etatens nettsider. Dette arbeidet har foregått i løpet av høsten 2011. Det er først og fremst tekst som det henvises til i disse brevene som skal omarbeides. Deretter vil tekst bli valgt ut basert på volum/antall treff.

I tillegg til å bearbeide utvalgte tekster, skal prosjektet identifisere eiere av tekstene.

2. Utvikle metode for gjennomgang av standardbrev

Prosjektet skal utvikle en metode for gjennomgang av standardtekster, som skal sikre at informasjonen tilpasses brukernes behov og bidra til at arbeid med revisjon av standardtekster gjøres på en systematisk og rasjonell måte.

⁹ To fokusgrupper innenfor hvert av områdene førerkort og kjøretøy.

3. Språklige retningslinjer

Basert på erfaringene fra arbeidet med tekstene, skal etaten utarbeide retningslinjer for klart, enkelt og forståelig språk i etaten basert på prinsippene for klarspråk. Retningslinjene skal være oversiktlige, praktiske og med gode tips til alle som skriver, blant annet når det gjelder innhold, oppbygning og ordvalg. Til dette arbeidet søker de inspirasjon i arbeidet som er gjort av andre virksomheter. I motsetning til de øvrige casene, skal Statens Vegvesen imidlertid ikke utvikle en omfattende språkprofil. Dette arbeidet pågår høsten 2011.

4. Kunnskapsheving

Intern kompetanseheving er en viktig del av prosjektet og dreier seg både om å inkludere klarspråk i skoler og opplæringstiltak som allerede finnes i etaten og om å utvikle nye kurs for ansatte.

I høst skal 100 saksbehandlere få tilbud om todagerskurs i regi av en ekstern språkkonsulent. Planen er at saksbehandlere innenfor ulike fagområder skal få dette tilbudet, da først og fremst de saksbehandlerne som skriver mest. Kurset skal ha en praktisk innretning, hvor deltagerne får øvd seg på konkrete oppgaver. I tillegg arbeider etaten med å utvikle et e-læringskonsept som skal gå ut til alle ansatte.

En annen del av kunnskapshevingen handler om å motivere ansatte til å bruke klarspråk og øke forståelsen av hvilke gevinster som ligger i å bruke klarspråk. Dette skal skje gjennom interne språkkampanjer, blant annet en klarspråksuke.

5. Evaluering

Etaten legger stor vekt på evaluering og effektmåling av prosjektet, både gjennom internundersøkelser og brukerundersøkelser. I forkant av prosjektet ble det gjennomført en internundersøkelse til alle ansatte for blant annet å kartlegge holdninger til klarspråk. I løpet av høsten 2011 og vinter 2012 skal etaten gjennomføre fire ulike undersøkelser. Første steg er å måle effekten av fem av de omskrevne brevene både blant brukere og ansatte i førstelinjen. Det skal også gjennomføres to undersøkelser blant de 100 saksbehandlere som skal gjennomføre kurs for å måle effekten av kurset på kort og lengre sikt. Til sist skal det gjennomføres en ny internundersøkelsen blant alle ansatte ved avslutning av prosjektet i 2012.

ORGANISERING

Prosjektet eies formelt av kommunikasjonsdirektøren og er organisert med en prosjektleder i full stilling samt to arbeidsgrupper som har ansvaret for gjennomføringen av tiltakene:

1. Tekstgruppen

Tekstgruppen har ansvar for å omskrive utvalgte tekster, utvikle retningslinjer og metode for gjennomgang av standardbrev samt sørge for implementering av tekster, retningslinjer og metoder i organisasjonen i samarbeid med kunnskapsgruppa.

Gruppen har til sammen 4-5 faste medlemmer fra kommunikasjon, publikumstjenesten, IT samt en ekstern konsulent. I tillegg til gruppens faste medlemmer, henter de inn ressurspersoner fra områdene førerkort og kjøretøy når arbeid fra deres områder skal utføres.

2. Kunnskapshevingsgruppen

Kunnskapshevingsgruppen har ansvar for kompetansehevingstiltak og motivasjonsarbeid i etaten. Gruppen består av 4-5 faste medlemmer, fra kommunikasjon, HR, seksjon for virksomhetsutvikling samt en ekstern konsulent.

Hver av gruppene er organisert med en koordinator som leder arbeidet i gruppen.

I tillegg til prosjektgruppene har etaten opprettet en referansegruppe og en styringsgruppe i prosjektet. Referansegruppen består av representanter fra ulike avdelinger og regioner. Gruppen gir råd og innspill til prosjektgruppene og skal bidra til forankring av prosjektet. Styringsgruppen består av 4 representanter for toppledelsen og viktige beslutninger forankres her.

FORANKRING OG SYNLIGHET

Organisasjonsmodellen i prosjektet bidrar både til topp- og breddeforankring. Mens opprettelsen av en styringsgruppe sikrer at prosjektet er forankret i toppledelsen, bidrar referansegruppen til å forankre prosjektet i ulike deler av organisasjonen. I følge prosjektleder har det imidlertid vært en modningsprosess i styringsgruppen når det gjelder å innse viktigheten av klarspråk.

Planene om å integrere klarspråk som en del av internopplæringen i etaten er også noe som vil bidra til å forankre klarspråk bredt i organisasjonen. Ved å innføre klarspråk som en del av kompetanseplanen vil det også være mulig å innføre obligatorisk opplæring.

Når det gjelder formidling av klarspråk, er dette en viktig del av mandatet til prosjektledelsen og prosjektgruppen som arbeider med kunnskapsheving. I tillegg til markedsføring gjennom intranett, etatsavis og presentasjoner i ulike deler av organisasjonen, skaper prosjektet oppmerksomhet om klarspråk gjennom større arrangement, som for eksempel klarspråksuken. Klarspråkprosjektet skal også presenteres på den årlige lederkonferansen.

FORELØPIGE RESULTATER

Det er for tidlig i prosjektet for å kunne uttale seg om resultater, men prosjektleder mener at tilbakemeldinger fra fokusgruppene har gitt en pekepinn på at de nye brevene er bedre og mer forståelige enn de tidligere. I tillegg har prosjektet skapt medieoppmerksomhet, blant annet har de fått oppslag i A-magasinet. Dette er noe prosjektleder ønsker å benytte seg mer av for å markedsføre etaten som en brukervennlig etat.

UTFORDRINGER OG SUKSESSFÅTØRER

I følge prosjektleder var det noe krevende i starten av prosjektet å få aksept fra fagavdelingen til å avsette ressurser til klarspråkarbeidet. Prosjektet har også måttet håndtere en noe konservativ språkkultur i etaten, med en viss motstand mot å bytte ut bestemte ord. Men dette har vært en modningsprosess, og prosjektleder opplever at det er blitt mer velvilje etter hvert.

Etaten opplevde en del tekniske utfordringer når brevene skulle implementeres i systemet, noe som har ført til merarbeid for prosjektdeltagerne og forsinkelser i implementeringsfasen. Målet var at alle brevene skulle være inne i systemene før sommeren, noe etaten ikke har lyktes med.

I tillegg har det tidvis vært problematisk å få avsatt nok tid til arbeidet, da andre viktige saker har tatt noe av oppmerksomheten bort fra klarspråkarbeidet. I likhet med Skatteetaten har Statens Vegvesen også hatt utskiftninger i prosjektledelsen, noe som har tatt tid bort fra selve prosjektarbeidet. Begge prosjektgruppekoordinatorene har sluttet, og det har tatt tid å finne erstattere for disse. En av gruppene har byttet koordinator hele tre ganger i løpet av den korte perioden prosjektet har vart.

Tross disse utfordringene er prosjektleder likevel fornøyd med gjennomføringen: *“Vi har mye ressurser, og prosjektdeltagerne er veldig motiverte og engasjerte. Jeg har vært på andre prosjekter som har totalt havarert, men her synes jeg vi både har fått ledelse og medarbeidere med oss”.*

Prosjektleder mener det var vesentlig for prosjektet at det ble etablert en styringsgruppe bestående av etatens øverste ledelse. Dette har vært viktig for å forankre prosjektet og kan gjøre det lettere å spre klarspråk videre i organisasjonen gjennom linjen. I tillegg har god planlegging og en nøye gjennomarbeidet prosjektplan bidratt til fremdrift i prosjektet, noe både prosjektleder og prosjektmedarbeider understreker.

VEIEN VIDERE

Prosjektet skal formelt sett avsluttes i februar 2012. Frem til da blir implementering av brev, overføring av prosjektet til linjeorganisasjonen og evaluering sentrale oppgaver. Det er foreløpig ikke helt avklart hvordan prosjektet konkret skal overføres til linjeorganisasjonen. En mulighet som prosjektledelsen vurderer er å gi den enkelte avdelingsleder ansvar for å implementere klarspråk i sin avdeling, mens kommunikasjonsenheten har det overordnede språkfaglige ansvaret og eventuelt oppretter en egen stilling til dette. Prosjektleder håper klarspråk vil innføres som et kriterium både i evaluering av ledere og i medarbeidersamtaler.

TABELL 2.1 OPPSUMMERING AV CASESTUDIER

	Statens Pensjonskasse	Skatteetaten	BLD	Statens Vegvesen
Varighet	Flerårig (2008-2011)	Intensivt (2010-2011)	Flerårig (2010-2012)	Intensivt (2011-2012)
Status (per 01.11.11)	Pågående	Overført til linjen	Pågående	Pågående
Hovedinnhold	Tekstrevisjon Retningslinjer Kompetanseheving	Språkprofil Tekstrevisjon	Tekstanalyse/ kartlegging Tekstrevisjon Kompetanseheving Språkprofil	Tekstrevisjon Kompetanseheving Retningslinjer Evaluering
Brukertesting	Ja	Nei	Nei	Ja
Organisering	Én prosjektgruppe Tverrfaglig	Én prosjektgruppe Tverrfaglig/tverr- regional	To prosjektgrupper Tverrfaglig + juridisk Avdelingsspesifikke språkverksteder	To prosjektgrupper Tverrfaglig
Forankring	Toppforankring (Styringsgruppe)	Toppforankring (Skatte-direktoratets ledergruppe)	Toppforankring (Styringsgruppe)	Toppforankring (Styringsgruppe) Breddeforankring (Referansegruppe)
Foreløpige resultater	Reviderte tekster Høyere brukerrespons	Reviderte tekster Ryddigere brevportefølje	Konkrete produkter Lettere å gi språklige tilbakemeldinger	Reviderte tekster Medieoppslag
Utfordringer	Størrelse på brevportefølje Mellomleder- forankring	Mellomleder- forankring Organisatoriske	Ressursrelaterte Mellomleder-forankring	Tekniske Organisatoriske
Viktigste suksessfaktor	Toppleder- forankring Organisering	Forankring i toppledelse og fagmiljø	Topplederforankring	Toppleder-forankring Planlegging

Kapittel 3

KLARSPRÅKARBEID I STATLIG SEKTOR

I dette kapittelet ser vi nærmere på hvordan arbeidet med klarspråk er organisert og gjennomføres i alle statlige etater som har mottatt midler fra det sentrale klarspråkprosjektet. Vi setter også søkelyset på språkkultur og hva som oppleves som de største barrierene og suksesskriteriene på dette området. Analysene bygger på en undersøkelse som ble sendt til alle statlige virksomheter som har mottatt midler fra "Klart språk i staten" siden prosjektet startet opp. Vi har også gjennomført en noe mindre undersøkelse i et utvalg statlige etater som ikke har fått midler fra det statlige klarspråkprosjektet. Formålet med denne undersøkelsen var for det første å få et bilde av hvorfor virksomhetene ikke har søkt slike midler, og for det andre å undersøke om noen av disse virksomhetene likevel driver klarspråkarbeid utenfor det sentrale prosjektet. I det følgende omtaler vi virksomhetene i den første undersøkelsen som klarspråkgruppen og de andre som kontrollgruppen.

Ideas2evidence har også gjennomført en mer intensiv undersøkelse av fire case fra klarspråkgruppen; Statens pensjonskasse, Vegvesenet, Barne- og likestillingsdepartementet og Skattevesenet. I disse virksomhetene er det blitt gjennomført kvalitative intervju med prosjektkoordinator og prosjektmedarbeidere. Utsagn fra disse intervjuene blir i noen grad brukt til å utdype de mer kvantitative resultatene fra spørreundersøkelsene. For en mer omfattende presentasjon av de fire casene, se kapittel 2.

Både spørreundersøkelsene og caseintervjuene har som mål å beskrive tilstanden i en tidlig fase av virksomhetens klarspråkprosjekt. De fungerer slik sett som nullmålinger som vil bli sammenlignet med resultater fra tilsvarende målinger mot slutten av evalueringsperioden. Disse sammenligningene vil bli grundig behandlet i prosjektets sluttrapport.

OM DE TO SPØRREUNDERSØKELSENE

Undersøkelsen til klarspråkgruppen er sendt til prosjektets kontaktperson som i de fleste tilfeller også er den som er koordinator for klarspråkarbeidet i virksomheten. Det er naturlig å forvente at dette i noen grad farger de svarene som er gitt, og gir et mer positivt bilde av virksomhetens prosjekt enn det mer nøytrale observatører ville gitt. Når det gjelder kontrollgruppen, er denne undersøkelsen sendt til virksomhetens kommunikasjonsdirektør eller tilsvarende. Begge undersøkelsene ble gjennomført elektronisk med én purring. Svarprosentene er tilfredsstillende. I klarspråkgruppen har 31 av 42 virksomheter svart på undersøkelsen (dvs. 74 prosent). I kontrollgruppen svarte 27 av 36 virksomheter (dvs. 75 prosent). I tillegg har ytterligere 4 virksomheter svart på deler av skjemaet.

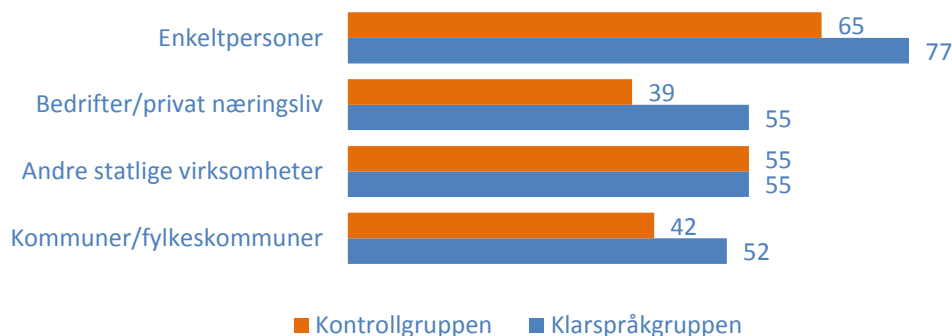
Klarspråkgruppen består av 4 departement, 18 sentraladministrative organ og 9 forvaltningsorgan med særskilte fullmakter. Tilsvarende består kontrollgruppen av 17 sentraladministrative organ og 9 forvaltningsorgan med særskilte fullmakter (og en oppgitt). Det er med andre ord ingen departementer som har svart fra kontrollgruppen.

MOTTAGERE AV SKRIFTLIG KOMMUNIKASJON FRA VIRKSOMHETENE

Både klarspråkgruppen og kontrollgruppen ble spurt om hvilke grupper den språklige kommunikasjonen fra virksomheten primært er rettet mot. Svarene er vist i figur 3.1. Vi ser at virksomheter med klarspråkprosjekt i noe større grad enn virksomhetene i kontrollgruppen kommuniserer med enkeltpersoner og bedrifter. Selv om klarspråkarbeid i utgangspunktet er rettet mot alle former for skriftlig kommunikasjon, er det vel kommunikasjonen mot brukerne, det vil si enkeltpersoner og bedrifter, som så langt har vært viet størst

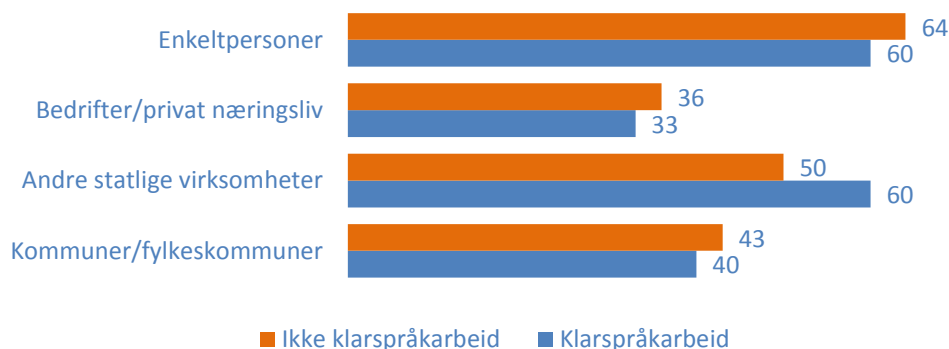
oppmerksomhet. Det er slik sett ikke overraskende at det er flere virksomheter som har en omfattende skriftlig kommunikasjon med eksterne brukere som har klarspråkprosjekt.

Figur 3.1: Andel av virksomhetene som har omfattende skriftlig kommunikasjon med ulike brukergrupper (prosent)



Undersøkelsen viser at rundt halvparten av virksomhetene i kontrollgruppen også hevder at de driver et målrettet arbeid for å gjøre den skriftlige kommunikasjonen med brukere enklere og mer forståelig (det vil si et klarspråkarbeid). Vi skal se nærmere på innholdet i og omfanget av dette arbeidet nedenfor. Her skal vi bare klarlegge om virksomheter i kontrollgruppen som driver et klarspråkarbeid, har en annen brukerprofil enn virksomheter som ikke driver et slikt arbeid. Dette er vist i figur 3.2:

Figur 3.2: Andel av virksomhetene i kontrollgruppen som har en omfattende skriftlig kommunikasjon med ulike brukergrupper (prosent)



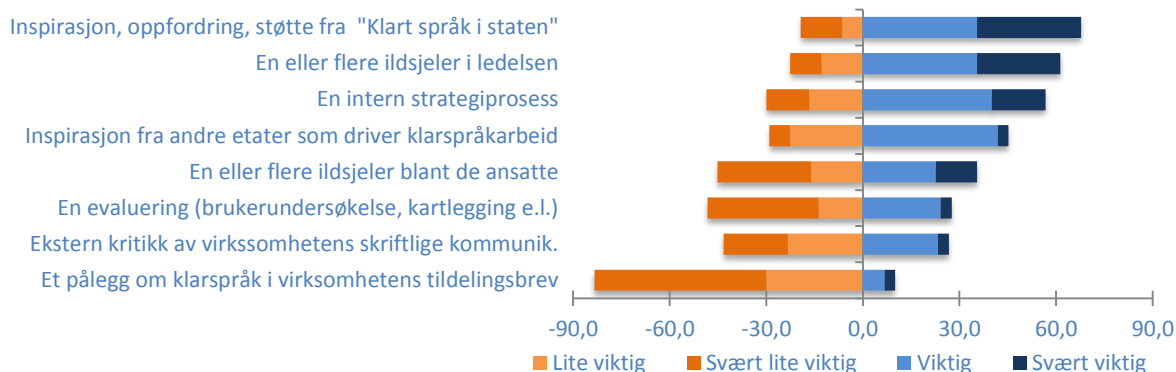
Resultatene viser ingen markerte forskjeller mellom virksomheter med og uten klarspråkarbeid når det gjelder omfanget av skriftlig kommunikasjon med enkeltpersoner og bedrifter. Derimot finner vi at virksomheter med klarspråkarbeid i noen større grad enn virksomheter uten slikt arbeid har en omfattende kommunikasjon med andre statlige virksomheter.

DRIVKREFTER OG BARRIERER

Hva er de viktigste årsakene til at en statlig virksomhet velger å starte opp et klarspråkprosjekt? Skjer dette på grunn av påvirkninger fra utsiden eller er det indre forhold eller prosesser som får dette til å skje? Vi ba virksomhetene i klarspråkgruppen å angi hvor viktige ulike grunner var for at de valgte å starte opp klarspråkarbeid. Svarene ble gitt på en skala fra 1 til 5 der 1 betyr *svært lite viktig* og 5 betyr *svært viktig*. I figur 3.3 har vi tatt bort det nøytrale alternativet i midten (alternativ 3, *både og*). De orange søylene viser hvor store

andeler av virksomhetene som mener en årsak er lite eller svært lite viktig. Tilsvarende viser de blå søylene hvor store andeler som mener en årsak er viktig eller svært viktig.

Figur 3.3: Hvor viktig er følgende årsaker for at virksomhetene har startet opp et klarspråkprosjekt, klarspråkgruppen (prosent)



Klart viktigst av de årsakene som er oppgitt, er inspirasjon, oppfordring eller støtte fra det sentrale klarspråkprosjektet. Dette oppgis som viktig eller svært viktig av godt over to tredjedeler av virksomhetene. Det sentrale prosjektets evne til å mobilisere og støtte de enkelte virksomhetene har derfor utvilsomt spilt en avgjørende rolle når det gjelder omfanget av organisert klarspråkarbeid i staten.

Nesten like viktig er det, i følge disse resultatene, at det finnes en eller flere ildsjeler i ledelsen som brenner for klarspråk. Dette er nok en vesentlig forutsetning for å få gjennomslag for å starte et slikt arbeid. Vel 60 prosent har oppgitt dette som viktig eller svært viktig. At det finnes ildsjeler blant de ansatte som har erfaring fra klarspråkarbeid i andre virksomheter, er også av betydning, men det er langt fra så viktig som ildsjeler i ledelsen. Dette understøttes av casestudiene. I flere av virksomhetene er det engasjerte enkeltpersoner som har drevet frem prosjektet.

Svært mange oppgir også at klarspråkprosjektet kommer som et resultat av en intern strategiprosess. For mange er med andre ord klarspråkarbeid ikke noe som man hopper på uten grundig planlegging og forankring i interne strategier. Dette er et punkt som vi vender tilbake til senere i denne rapporten.

Det er også interessant å merke seg at en betydelig andel av virksomhetene er blitt inspirert av andre statlige virksomheter som driver klarspråkarbeid. Vi spurte alle som oppga inspirasjon fra andre som en viktig (eller svært viktig) årsak, hvem de har hentet inspirasjon fra. Den viktigste inspirasjonskilden er uten tvil UDI (oppgitt av 7 virksomheter). Andre som oppgis av mer enn én er Lånekassen (5) og Vegvesenet (3). Det er vel ikke tilfeldig at både UDI og Lånekassen har mottatt statens klarspråkpris. Enkelte henter også inspirasjon internasjonalt. Blant annet opplyser Skatteetaten i intervju at de har hentet inspirasjon fra sin danske motpart, som har drevet med klarspråk i mange år.

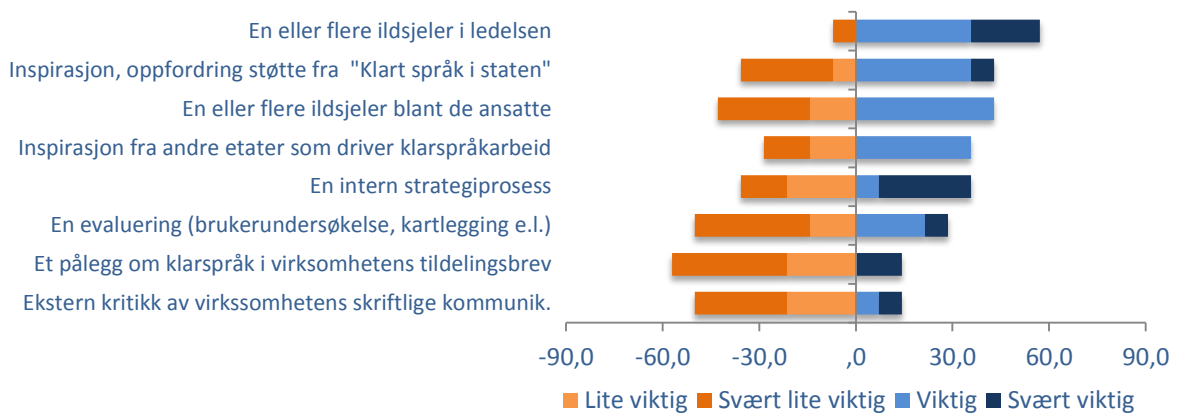
Vi observerer at det er relativt få som oppgir at de startet med klarspråk som resultat av en evaluering (brukerundersøkelse, kartlegging eller lignende). Vel en fjerdedel av virksomhetene har oppgitt dette som en viktig eller svært viktig årsak. Det er med andre ord et mindretall av virksomhetene som starter med klarspråk fordi de har målinger eller undersøkelser som forteller dem at det er et behov for et klarere og mer forståelig språk i den informasjonen som virksomheten sender fra seg. Tilsvarende er det heller ikke så mange som oppgir ekstern kritikk av virksomhetens skriftlige kommunikasjon som en grunn for å starte opp. Dette stemmer godt med inntrykk fra casestudiene. Ingen av virksomhetene har gjennomført evalueringer i forkant. Snarere lå det en generell oppfattelse til grunn om at de hadde et språklig forbedringspotensial. Noen støttet seg også på mer generelle kartlegginger som Difis innbyggerundersøkelse.

Minst viktig er i følge disse resultatene eventuelle pålegg om klarspråkarbeid i virksomhetens tildelingsbrev. De positive oppfordringene fra det sentrale klarspråkprosjektet har med andre en betydelig større effekt enn et pålegg fra overordnet myndighet.

Våre resultater er langt på vei sammenfallende med resultatene fra en tilsvarende studie blant 30 statlige etater i Australia i 2010.¹⁰ I denne studien oppga 8 av 30 virksomheter at det var inspirasjon fra andre sammenlignbare virksomheter som var den egentlige årsaken til at de startet opp. Nesten like viktig er "ildsjeler i ledelsen" og "interne prosesser eller evalueringer", begge oppgitt av 7 av 30 organisasjoner. "Stabsmedlemmer med erfaring fra klarspråkarbeid i andre virksomheter er oppgitt av 5 virksomheter og "ekstern kritikk" av 3 virksomheter. Negativt påtrykk ser derfor ikke ut til å ha en effekt i Australia heller.

I figur 3.4 ser vi hva virksomheter i kontrollgruppen med klarspråkarbeid har svart på de samme spørsmålene. Dette er altså virksomheter som driver klarspråkarbeid uten å ha mottatt støtte fra det sentrale klarspråkprosjektet.

Figur 3.4: Hvor viktig er ulike årsaker er for at virksomhetene har startet opp et klarspråkprosjekt, kontrollgruppen (prosent)



Ildsjeler i ledelsen, og i noe mindre grad blant de ansatte, er en svært viktig drivkraft i arbeidet også for denne gruppen. Det er også interessant å merke seg at inspirasjon, oppfordring og støtte fra det sentrale klarspråkprosjektet spiller en viktig rolle, også for virksomheter som til nå ikke har mottatt økonomisk støtte fra dette prosjektet. Vi ser også at negativt påtrykk i form av pålegg eller kritikk heller ikke har en nevneverdig effekt for medlemmene av kontrollgruppen.

Av de 14 organisasjonene i kontrollgruppen som ikke driver et klarspråkarbeid, oppgir halvparten at dette spørsmålet aldri har vært diskutert på ledernivå. Av de som har hatt en slik diskusjon, oppgir to at de har bestemt seg for å starte opp et slikt arbeid mens fire har utsatt avgjørelsen til senere. Bare én av de 14 organisasjonene har gjort et vedtak om ikke å prioritere klarspråk.

Vi spurte virksomhetene som ikke har diskutert klarspråk ennå, eller som har valgt ikke å prioritere dette arbeidet, hva som er årsakene til dette. Også her ble virksomhetene presentert for en rekke ulike årsaker som de ble bedt om å angi viktigheten av. Svarskalaen er den samme som i figur 3.2 og 2.3, men fordi bare 10 virksomheter har svart på disse spørsmålene har vi valgt å presentere svarene som gjennomsnittsverdier. Til høyere verdi, jo viktigere er den aktuelle årsaken.

Den viktigste årsaken er i følge disse resultatene at virksomhetene finner det vanskelig å prioritere klarspråkarbeid gitt alle de andre viktige oppgavene og utfordringene som de står overfor. Mangel på tid og

¹⁰ James, Neil (2010): Persuading the public sector to invest in plain language, unpublished paper from Industry Seminar on Clarity 2010.

ressurser til å fokusere på klarspråkarbeid, er langt på vei et uttrykk for det samme. Det handler om hvilke oppgaver man finner det ønskelig å prioritere gitt knapphet på tid og ressurser.

De to andre årsakene som rangerer høyt i figur 3.4, peker derimot på at virksomheten ikke ser et behov for å prioritere klarspråkarbeid. Den første av disse er empirisk fundert: *virksomheten mottar få henvendelser fra sine brukere på grunn av uklart språk i den informasjonen som de sender ut*. Den andre har større preg av påstand: *vår kommunikasjon med samarbeidspartnere og brukere er allerede klar og lett forståelig*. Det samme gjelder for så vidt den neste årsaken i rangeringen: *alle våre viktige brukergrupper er i stand til å forstå den informasjonen vi sender ut, selv om den kanskje er noe komplisert*.

Mangel på kunnskap om klarspråk og klarspråkarbeid eller mangel på en ildsjel som kan drive et slikt klarspråkprosjekt, er derimot ikke et avgjørende hinder for disse virksomhetene. Det er også interessant å observere at virksomhetene i svært liten grad vurderer sitt eget fagfelt for så komplisert og fullt av fagterminologi at det ikke egner seg for klarspråk.

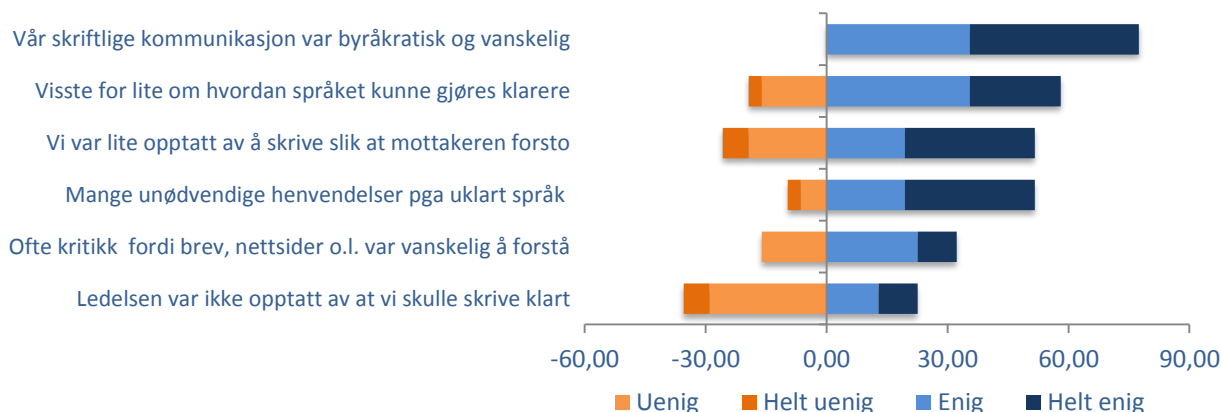
Figur 3.4: Hvor viktige ulike årsaker er for at virksomhetene ikke har startet opp et klarspråkprosjekt, kontrollgruppen (gjennomsnitt på skala fra 1 til 5)



SPRÅKSITUASJON FØR OPPSTART

For å få et bedre bilde av hvordan språksituasjonen i virksomheten var før klarspråkprosjektet startet opp, presenterte vi klarspråkgruppen for en serie beskrivende utsagn som de ble bedt om å ta stilling til. Svarene ble gitt på en skala fra 1 til 5 der 1 betyr *helt enig* og 5 betyr *helt uenig*. I figur 3.5 har vi tatt bort den nøytrale midtkategorien, *både og*, og viser de som er enig eller helt enig som blå søyler og de som er uenig eller helt uenig som oransje søyler.

Figur 3.5: Språksituasjonen i virksomhetene før klarspråkprosjektet startet opp (prosent)



I virksomheter som har startet opp et klarspråkarbeid, er det tilnærmet unison enighet om at den skriftlige kommunikasjonen med brukerne var byråkratisk og vanskelig før prosjektet ble satt i gang. Nesten 80 prosent av virksomhetene sier seg enig eller helt enig i denne beskrivelsen. Om dette er en erkjennelse som hadde festet seg før prosjektet startet opp, er vanskelig å si. Trolig har kunnskap som virksomhetene har tilegnet seg i den første fasen i prosjektet, også bidratt til å farge oppfatningen om hvordan situasjonen var før det hele ble satt i gang.

Virksomhetene er også stort sett enige i at de visste for lite om hvordan de kunne arbeide for å gjøre språket klarere og lettere å forstå. Nesten 60 prosent er enig i at dette gir en riktig beskrivelse av situasjonen før prosjektoppstart.

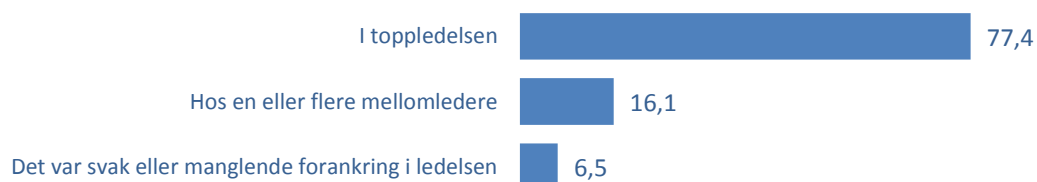
Ikke bare manglet virksomhetene kunnskap. Mange var også, i følge disse resultatene, lite opptatt av å skrive slik at brukerne kunne forstå dem. Rundt halvparten av virksomhetene er enig eller helt enig i dette. Men det er også rundt 30 prosent som er uenig i denne beskrivelsen av situasjonen.

Det er også betydelig enighet om at virksomhetene fikk for mange unødvendige henvendelser fra brukerne fordi den informasjonen som ble sendt ut var vanskelig å forstå. Uklart språk skaper misforståelser og behov for oppklaring. Derimot er det langt færre som mener at et uklart og komplisert språk i brev, skjema eller nettsider førte til omfattende kritikk fra brukerne. Når vi tidligere har konstatert at ekstern kritikk ikke har vært en tungtveiende grunn for å sette i gang et klarspråkarbeid, kan dette med andre ord skyldes at kritikken ikke har vært så omfattende. I casestudiene har vi sett at flere av organisasjonene hadde inntrykk av at mange brukere strevde med å forstå informasjonen som kom fra dem, uten at det lå konkrete undersøkelser eller tilbakemeldinger til grunn for denne oppfatningen. Som en prosjektleder sa: *“Vi får ikke rapporter om at klagene har økt, men vi vet generelt at det er kører, mange henvendelser og frustrasjon rundt brev vi sender ut.”* Andre opplevde problemet motsatt, i form av manglende respons fra brukerne: *“Vi visste at vi hadde noen brev som ikke var gode nok fordi vi ikke fikk nok respons fra publikum”.*

Minst enighet er det blant virksomhetene når det gjelder utsagnet om at ledelsen ikke var opptatt av at man skulle skrive og kommunisere klart og tydelig overfor ulike målgrupper. Over 30 prosent er uenige i at dette gir en riktig beskrivelse av virkeligheten og bare vel 20 prosent er enig. I den grad virksomhetene ikke var opptatt av å skrive klart, var dette med andre ord ikke et resultat av manglende oppmerksomhet rundt språkspørsmål hos ledelsen.

Denne observasjonen blir også bekreftet av resultatene i figur 3.5 som forteller hvordan klarspråkprosjektene var forankret i virksomheten ved oppstart. Det var presisert i spørreskjemaet at vi her ønsket å få vite på hvilke nivå i organisasjonen beslutningen om å starte opp prosjektet ble tatt.

Figur 3.6: På hvilket nivå i organisasjonen beslutningen om å starte opp et klarspråkprosjekt ble tatt (prosent)



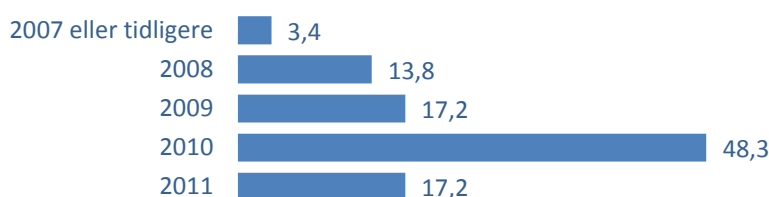
I hele 77 prosent av virksomhetene var dette en beslutning som var forankret i virksomhetens toppledelse. Bare 2 virksomheter oppgir at beslutningen var svakt eller manglende forankret hos ledelsen. Hos de resterende 5 virksomhetene var beslutningen forankret hos en eller flere mellomledere.

KLARSPRÅKPROSJEKTET – INNHOLD OG INNRETNING

De lokale prosjektene i klarspråkgruppen har i all hovedsak startet opp etter at det sentrale klarspråkprosjektet ble lansert i 2008. Fire virksomheter begynte sitt klarspråkarbeid dette året og bare én virksomhet oppgir at de hadde startet dette arbeidet tidligere. Nesten halvparten av virksomhetene kom til i 2010 og 5 har kommet til i inneværende år.

Når det gjelder kontrollgruppen, finner vi derimot at hovedtyngden av de som oppgir at de arbeider med klarspråk, startet dette arbeidet før "Klart språk i staten" ble satt i gang.

Figur 3.7: Tidspunkt for oppstart av klarspråkprosjekt i virksomheter som har mottatt støtte fra det sentrale klarspråkprosjektet (prosent)



Hva betyr det egentlig å arbeide med klarspråk? Hvilke tiltak og aktiviteter setter virksomhetene i gang for å gjøre den skriftlige kommunikasjonen med brukere og samarbeidspartnere klarere og lettere å forstå? Vi ba virksomhetene om å krysse av for hvilke aktiviteter de har startet opp eller gjennomført etter at de startet sitt klarspråkarbeid. Noen av disse er aktiviteter som normalt vil tilhøre en tidlig fase i et klarspråkprosjekt. Andre er tiltak som gjerne settes i verk når prosjektet har pågått en stund og gjerne som en forberedelse til en mer varig forankring i virksomhetens organisasjonsstruktur og arbeidsrutiner. Figur 3.8 viser hvor mange av virksomhetene som har startet opp eller gjennomført ulike tiltak, uavhengig av hvor langt i prosjektløpet de har kommet.

Figur 3.8: Andel av virksomhetene som har gjennomført ulike aktiviteter, klarspråkgruppen (prosent)



Tre av fire virksomheter med klarspråkprosjekt har startet arbeidet med det som er det sentrale formålet med arbeidet, å gjennomgå og revidere tekster og tekstmaler. Vi ser også at hele 70 prosent av virksomhetene har startet arbeidet med å utvikle en språkprofil eller språklige retningslinjer for tekstproduksjonen i organisasjonen. Mens revisjon av konkrete tekster gjerne handler om mye brukte standardbrev, veiledninger o.l. har språkprofiler og retningslinjer et mer generelt og langsiktig siktemål. Det handler om å sette en standard for all skriftlig kommunikasjon fra virksomheten.

Flertallet av virksomhetene, godt over 70 prosent, har også gjennomført språk- eller skrivekurs for sine ansatte. Også dette er et langsiktig arbeid for å endre språkkulturen og styrke språkkompetansen blant de ansatte. Slike kurs er et prioritert tiltak fra det sentrale klarspråkprosjektets side og virksomhetene kan søke om å få gjennomført kurs i regi av Språkrådet.

Vi ser også at 60 prosent av virksomhetene har kartlagt behovet for å revidere eksisterende tekster. Dette vil ofte være en aktivitet som er lagt til en tidlig fase i prosjektet for å få en oversikt over hvor skoen trykker mest og for å kunne utarbeide planer og prioriteringer. Kanskje skulle vi derfor forvente at flere hadde gjennomført en slik kartlegging.

Andre aktiviteter som rangerer relativt høyt på denne listen er utarbeiding av veiledninger, tips og råd, inspirasjonsmateriale o.l., samt avholdning av seminarer for å inspirere eller informere om arbeidet.

Når det gjelder rutiner for kvalitetssikring av løpende tekstproduksjon og en språktjeneste som kan bistå fagavdelingene, er dette etablert av henholdsvis 43 og 30 prosent av virksomhetene. Dette er ikke så høye tall, men dette er gjerne grep som tas i en senere fase av prosjektet når virksomhetens klarspråkarbeid skal innarbeides som en del av de vanlige rutinene i organisasjonen. En slik tjeneste er også noe flere prosjektmedarbeidere som ble intervjuet ønsker seg, og de ser det som en god måte å sikre varig forankring av klarspråk.

Vi ser også at det bare er 30 prosent som har gjennomført tiltak for å evaluere virksomhetens klarspråkarbeid. Evaluering er også en aktivitet som gjerne er lagt til slutten av en prosjektperiode, selv om vi som vist i vedlegg 1, har oppfordret virksomhetene til å gjøre nullmålinger i starten av prosjektet for å gjøre det enklere å tallfeste hvor store effekter satsingen har gitt.

Utarbeidelse av ordliste eller forenklet fagterminologi for virksomheten er også nevnt av knapt en tredjedel av virksomhetene. Dette er et tiltak som heller ikke er like relevant for alle typer virksomheter ettersom kompleksiteten i fagområdene som de forvalter er høyst varierende.

Også når det gjelder klarspråkprosjektene innhold har vi muligheter for å sammenligne Norge med den tidligere refererte studien fra Australia. Listen over aktiviteter og tiltak er noe enklere i den australske undersøkelsen. Enkelte likheter og forskjeller kan likevel påpekes. Som i Norge, er kursing (training) høyt prioritert også i Australia. Absolutt samtlige av de 30 virksomhetene i undersøkelsen oppgir at de har gjennomført ulike former for skrivekurs. De australske virksomhetene har også vært opptatt av evaluering – to tredjedeler har gjennomført en eller annen form for evaluering av de tiltakene som er blitt gjennomført. Det bør i denne sammenheng påpekes at flertallet av de australske prosjektene nok har pågått lenger enn de norske. Utvalget inkluderer virksomheter som har startet et klarspråkprosjekt i perioden 2000 til 2010.

Andre viktige aktiviteter i de australske prosjektene er utarbeidelse av tekstmalere (templates) og språkprofiler (style guides or procedures), gjennomført av henholdsvis 60 og 47 prosent av virksomhetene. Her ligger, som vist i figur 3.7 de norske virksomhetene noe høyere. Enda mer markerte forskjeller er det når det gjelder revisjon av konkrete tekster (editing of specific documents). Mens dette er det mest utbredte tiltaket blant de norske virksomhetene, er det bare 34 prosent av de australske som har arbeidet med dette. Det kan med andre ord se ut som om de norske prosjektene har hatt en noe mer målrettet og konkret innretning enn de australske.

Som nevnt tilhører de ulike tiltakene forskjellige faser i gjennomføringen av et klarspråkprosjekt. Det finnes ingen autorativ mal for hvordan et slikt prosjekt skal gjennomføres, men trolig vil de fleste kjenne seg igjen i følgende svært enkle modell:

Fase	Aktivitet
Initiering, mobilisering	Kartlegging av behov Informasjonsspredning, mobilisering Opplæring
Produksjon	Språkprofil, språklige retningslinjer, ordlister Revisjon av tekster
Konsolidering, rutinisering	Språktjeneste Rutiner for løpende kvalitetssikring Evaluering

Den første fasen vil, for det første, handle om å kartlegge behov og utarbeide planer og prioriteringer. For det andre vil denne fasen også handle om å spre informasjon og kunnskap. Seminarene og kurs, og utarbeiding av veiledninger og inspirasjonsmateriale starter derfor gjerne også opp i denne fasen. I neste fase er prosjektet kommet i produksjonsmodus og vier større oppmerksomhet til de oppgavene som er det egentlige målet for prosjektet - å gjøre den språklige kommunikasjonen fra virksomheten klarere og lettere å forstå. I denne fasen arbeider virksomhetene derfor med utvikling av språkprofiler og språklige retningslinjer og med revisjon av konkrete tekster og tekstmalere. Den siste fasen av prosjektet handler i større grad om læring og forankring og om tiltak som vil sikre at de endringer og resultater som er oppnådd videreføres også etter at den intensive prosjektperioden er over. Viktige aktiviteter i denne fasen vil derfor kunne være etablering av rutiner for kvalitetssikring av løpende tekstproduksjon, etablering av en permanent språktjeneste og ulike evalueringsaktiviteter hvor målet er at virksomhetene skal lære av erfaringene de har gjort seg.

Det må understrekes at denne modellen trolig representerer en grov forenkling av hvordan konkrete klarspråkprosjekter gjennomføres. Flere aktiviteter som starter opp i en tidlig fase, vil også normalt pågå i de senere fasene. Dette gjelder blant annet opplæringsaktiviteter som ofte vil foregå i alle tre faser, både for å gi faglig påfyll, men også på grunn av utskifting av personell. Som nevnt er evaluering også en aktivitet som bør foregå i flere faser av prosjektet, selv om hovedtyngden normalt vil ligge i siste fase.

Vi spurte virksomhetene hvilke år de startet arbeidet med de enkelte tiltakene. Ved å sammenholde dette med årstallet for oppstart av klarspråkprosjektet, kan vi skaffe oss et bilde av i hvilke rekkefølge ulike tiltak blir gjennomført. Dette er en litt grov og unøyaktig tilnærming og vi ser at enkelte virksomheter har oppgitt at de har startet med enkelte tiltak før det egentlige klarspråkprosjektet startet opp. Resultatene i figur 3.9 bør derfor tolkes med en rimelig stor grad av usikkerhet. Figuren viser gjennomsnittlig antall år som har gått fra prosjektstart til aktiviteten er startet opp. Verdien null forteller derfor at virksomhetene, i gjennomsnitt, har startet opp aktiviteten i det samme året som prosjektet ble startet opp. Tilsvarende forteller verdien én at aktiviteten, i gjennomsnitt, ble startet opp året etter.

Figur 3.9: Antall år fra prosjektoppstart til ulike aktiviteter blir startet opp i gjennomsnitt



Resultatene i figur 3.9 er til en viss grad i samsvar med den mer generelle modellen for prosjektgjennomføring som vi presenterte over. Vi ser for det første at behovskartlegginger, seminarer, kursvirksomhet og inspirasjonsaktiviteter alle ligger forholdsvis tett opp til prosjektstart. For det andre viser resultatene at arbeidet med konkrete tekster og utarbeiding av språkprofiler og retningslinjer gjerne starter opp noe senere. For det tredje er evalueringsarbeidet den siste aktiviteten som virksomhetene starter opp i følge disse resultatene.

De to aktivitetene som absolutt ikke faller inn i den forventede fasemodellen, er oppretting av språktjeneste og rutiner for kvalitetssikring av løpende tekstproduksjon. Når det gjelder språktjeneste er det faktisk enkelte virksomheter som oppgir at denne var opprettet før klarspråkprosjektet startet opp.

Vi spurte også de virksomhetene i kontrollgruppen om oppgaver de driver klarspråkarbeid, om hvilke aktiviteter de har gjennomført. Som nevnt over gjelder dette 15 virksomheter. Resultatene er vist i figur 3.10.

Figur 3.9: Andel av virksomhetene som har gjennomført ulike aktiviteter, virksomheter i kontrollgruppen med klarspråkarbeid sammenlignet med klarspråkgruppen (prosent)



I følge disse resultatene drives det også et betydelig klarspråkarbeid i enkelte statlige virksomheter som til nå ikke har fått midler fra det sentrale klarspråkprosjektet. Andelene som har gjennomført ulike aktiviteter er likevel jevnt over lavere enn i klarspråkgruppen. Forskjellene er særlig store når det gjelder utarbeiding av språkprofil og språklige retningslinjer. På ett område ligger virksomhetene i kontrollgruppen faktisk foran klarspråkgruppen. Dette gjelder revisjon av konkrete tekster eller tekstmaler.

MER DETALJERT INFORMASJON OM ENKELTAKTIVITETER

KARTLEGGING AV BEHOVET FOR Å REVIDERE TEKSTER

Alle virksomheter som oppga at de har kartlagt behovet for å revidere eksisterende tekster innenfor ulike tekstsjangre, ble også spurt hvor omfattende denne kartleggingen har vært. Svarene fra de 18 virksomhetene dette gjelder, er vist i figur 3.11.

Figur 3.11: Hvor omfattende kartleggingen av behov for tekstrevisjon har vært (prosent)



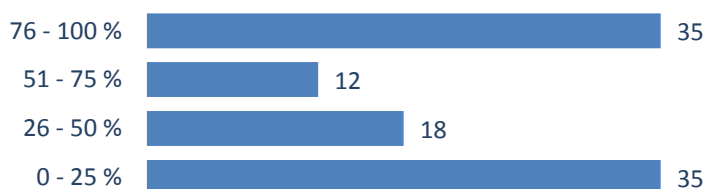
Vi ser at det bare er vel 20 prosent, dvs. fire virksomheter som har gjennomført en tilnærmet komplett kartlegging. Hovedtyngden (44 prosent) har konsentrert kartleggingen om utvalgte tekstsjangre, mens en tredjedel har tatt stikkprøver.

KURSVIRKSOMHET

Når det gjelder gjennomføring av språk- og skrivekurs, spurte vi virksomhetene hvor mange av de ansatte som til nå har deltatt på slike kurs. I følge disse opplysningene har hele 2189 statsansatte deltatt på språk- eller skrivekurs siden virksomheten startet sitt klarspråkarbeid.¹¹ Hele 800 av disse er ansatte i Utlendingsdirektoratet.

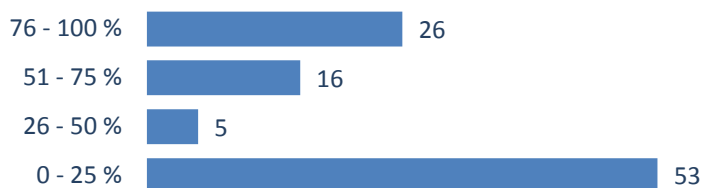
Fordi størrelsen på virksomhetene varierer, sier tallet på deltakere ikke så mye om hvor sterkt kursing har vært prioritert i den enkelte virksomhet. Derfor spurte vi også hvor stor andel av den relevante målgruppen som har deltatt på kurs og hvor stor andel dette utgjør av alle de ansatte (se figur 3.12 og 2.13):

Figur 3.12: Hvor stor andel av den relevante målgruppen som har gått på språk- eller skrivekurs (prosent av virksomhetene)



¹¹ Merk at denne summen mangler deltakertall for Utdanningsdirektoratet som i følge opplysningene nedenfor har kurset 95 prosent av sine ansatte.

Figur 3.13: Hvor stor andel av alle ansatte som har gått på språk- eller skrivekurs (prosent av virksomhetene)

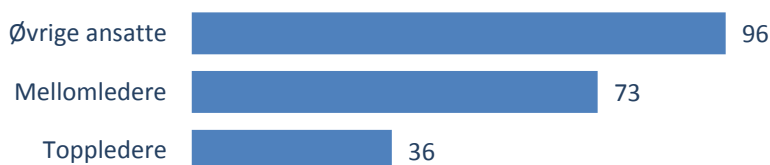


Vi finner at vel en tredjedel av virksomhetene har kurset under 25 prosent av den relevante målgruppen. Men vi ser også at en like stor andel av virksomhetene har kurset over 75 prosent av den relevante målgruppen. Om vi tar hensyn til tallet på ansatte, finner vi at over halvparten av virksomhetene har kurset under 25 prosent. I andre enden av skalaen ser vi at hver fjerde virksomhet har gjennomført språk- eller skrivekurs for over 75 prosent av de ansatte.

Høyest andel ansatte med språk- eller skrivekurs finner vi i Likestillings- og diskrimineringsombudet og Statens Kartverk, Tinglysing, begge med 100 prosent. Når det gjelder Likestillings- og diskrimineringsombudet handler dette om 60 kursdeltakere, i Kartverket 250. Andre med høy dekning er Utdanningsdirektoratet (95 prosent), Lotteri- og stiftelsestilsynet (90 prosent) og Utlendingsdirektoratet (80 prosent).

Virksomhetene ble også spurt hvilke nivåer i organisasjonen som har deltatt på slike kurs. Disse svarene er gjengitt i figur 3.14.

Figur 3.14: Hvilke nivå i organisasjonen som har gått på språk- eller skrivekurs (prosent av virksomhetene)



Vi observerer at deltagelsen er lavest i toppledelsen. Bare hver tredje organisasjon har hatt deltagelse fra toppledelsen på de språk- og skrivekursene som har blitt avholdt. Derimot har bortimot tre av fire virksomheter hatt mellomledere som deltagere.

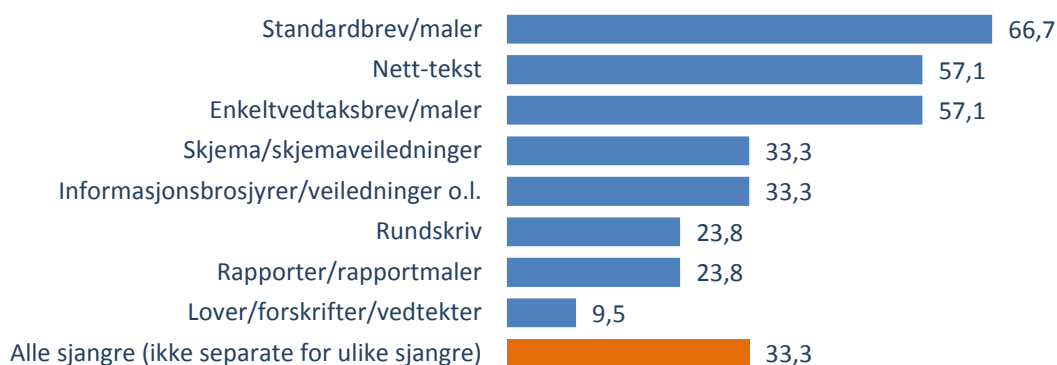
For å øke kapasiteten og gjøre det enklere å opprettholde opplæringsaktivitetene over tid er det vanlig å etablere en såkalt "train-the-trainer" ordning. Dette er et opplegg hvor man først gir opplæring til utvalgte medarbeidere, som i neste runde kan holde kurs for andre i virksomheten. Bare Statens pensjonskasse har til nå etablert en slik ordning, men fem andre planlegger å gjøre det: Likestillings- og diskrimineringsombudet, NAV, Lotteri- og stiftelsestilsynet, Statens kartverk Tinglysing og Statens strålevern.

Vi spurte også de seks virksomhetene i kontrollgruppen som har gjennomført språk- eller skrivekurs hvor mange ansatte som til nå har deltatt. Til sammen gjelder dette nesten 500 kursdeltakere hvorav 280 er ansatt i Senter for statlig økonomistyring.

SPRÅKLIGE RETNINGSLINJER

Et annet område hvor vi ba virksomhetene gi utfyllende informasjon, gjelder utarbeidelsen av språkprofiler og språklige retningslinjer. Vi spurte først om hvilke språksjangre det var utarbeidet slike retningslinjer for. Resultatene er vist i figur 3.15:

Figur 3.15: Hvilke tekstsjangre det er utviklet språklige retningslinjer for (prosent av virksomhetene)



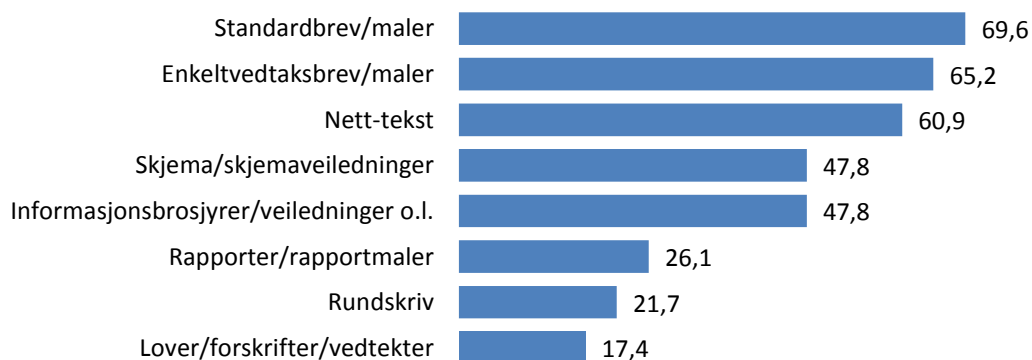
Av de 21 virksomhetene som har utviklet språklige retningslinjer, skiller en tredjedel av disse ikke mellom ulike tekstsjangre. Dette er virksomheter som har utviklet generelle språkprofiler som er retningsgivende for all skriftlig kommunikasjon fra virksomheten. Når det gjelder retningslinjer for spesifikke sjangre, er det brev og nett-tekst som har blitt gitt størst oppmerksomhet. Langt over halvparten av virksomhetene har utviklet retningslinjer for disse sjangrene. For de fleste virksomheters vedkommende, er dette kommunikasjon som retter seg mot brukerne. Det samme gjelder for så vidt også skjema og skjemaveiledninger og informasjonsbrosjyrer, som er nevnt av en tredjedel av virksomhetene.

Et svært viktig spørsmål når det gjelder språkprofiler og språklige retningslinjer, er i hvor stor grad de ansatte i virksomheten følger disse retningslinjene når de skriver. Vi spurte derfor hvor lett det var å få dette til. Svarene ble gitt på en skala fra 1 (*svært vanskelig*) til 5 (*svært lett*), med en nøytral midtkategori kalt *både/og*. Seks av virksomhetene som har startet arbeidet med utarbeidelsen av slike retningslinjer, oppga at dette er så nytt at det er for tidlig å si i hvor stor grad de vil bli fulgt. Av de resterende har 13 svart *både/og* og 2 at det er *vanskelig*. Erfaringene så langt er derfor ikke udelt positive. Det må imidlertid understrekes at de fleste fortsatt er i en tidlig fase av klarspråkprosjektet. Dette spørsmålet blir betydelig mer relevant når det gjentas i undersøkelsen som skal gjennomføres i 2013.

REVISJON AV KONKRETE TEKSTER OG TEKSTMALER

Vi har sett (figur 3.8) at tre av fire virksomheter med klarspråkprosjekt har startet arbeidet med å revidere konkrete tekster og tekstmaler. I figur 3.16 ser vi hvilke tekstsjangre som først og fremst er blitt prioritert i dette revisjonsarbeidet.

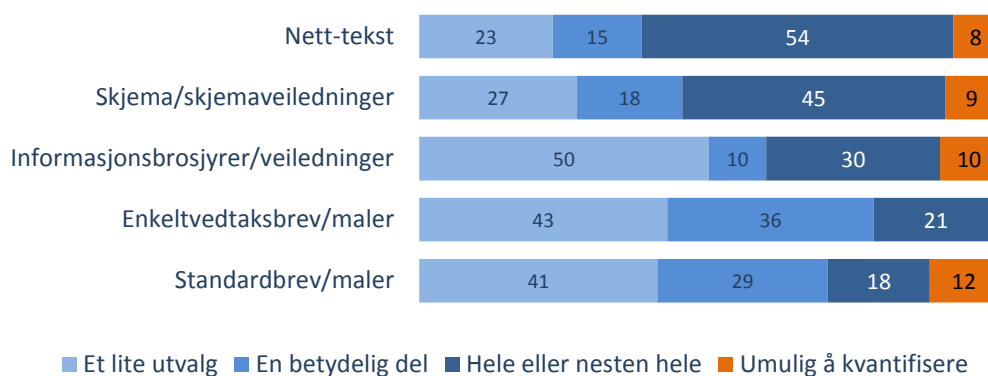
Figur 3.16: Tekstsjangre hvor det har blitt foretatt tekstrevisjon (prosent av virksomhetene)



I all hovedsak følger dette de samme prioriteringene som når det gjelder utvikling av språklige retningslinjer. Virksomhetene har først og fremst konsentrert seg om standardbrev, enkeltvedtaksbrev og nett-tekst, det vil si tekst som for de fleste er rettet mot brukerne. Selv om det bare er 4 virksomheter (17 prosent) som har gitt seg i kast med klarspråkrevisjoner av lover, forskrifter eller vedtekter, er dette likevel en interessant observasjon, særlig fordi lovspråket har blitt sterkt vektlagt i siste fase av det statlige klarspråkprosjektet.

Vi spurte også hvor stor del av tekstmassen innenfor de ulike tekstsjangrene som virksomhetene til nå hadde revidert. Svarene på disse spørsmålene er gjengitt i figur 3.17 hvor vi bare har tatt med tekstsjangre som er blitt prioritert av minimum ti virksomheter. Vi ser at av virksomheter som har startet arbeidet med revisjon av nettbasert informasjon, har over halvparten av virksomhetene revidert hele eller nesten hele denne tekstmengden. Også virksomheten som har startet arbeidet med skjema og skjemaveiledninger har kommet langt i dette arbeidet. Her oppgir knapt halvparten at de har revidert hele eller nesten hele mengden av slike skjema og skjemaveiledninger. Lengst vei til mål har virksomhetene når det gjelder standardbrev og enkeltvedtaksbrev. Mange virksomheter har en omfattende brevportefølje, så dette er nok for mange en svært krevende oppgave å slutføre. I tillegg har vi sett i intervjuene at mange brev kan være teknisk krevende å endre og at det kan ta tid å få nye brev implementert i systemet etter at de er revidert. Slike faktorer kan også forklare hvorfor virksomhetene har kommet kortere i arbeidet med brevene enn med andre tekster.

Figur 3.17: Hvor store andeler innenfor hver tekstsjangre som er revidert til nå (prosent av virksomhetene)



RUTINER FOR KVALITETSSIKRING AV LØPENDE TEKSTPRODUKSJON

Når det gjelder rutiner for kvalitetssikring av de tekstene som virksomhetene skriver, er ambisjonsnivået og omfanget varierende. Den kanskje mest gjennomgripende ordningen finner vi i Lånekassen, hvor et eget tverrfaglig sammensatt organ, "Brev og søknadsteamet", gjennomgår alle brev, skjema, o.l. som skal ut til brukerne. Noe tilsvarende er etablert hos Statens innkrevingssentral.

I Statens pensjonskasse opplyses det at det ved utarbeiding og revisjon av brev blir arbeidet i tverrfaglige grupper med en entydig rollefordeling.

Hos flere virksomheter er kvalitetssikringsansvaret overlatt til kommunikasjonsavdelingen, men gjerne bare for større prosjekt eller tekster. Kontroll av den løpende produksjonen av brev og mindre tekster er i disse virksomhetene ofte basert på medlesing (fagfelleevaluering) fra andre i avdelingen.

De fleste viser også til den rolle som språkprofil og språklige retningslinjer spiller når det gjelder å legge til rette for et klart og tydelig språk i den løpende tekstproduksjonen.

INTERN SPRÅKTJENESTE

Også når det gjelder etablering av en intern språktjeneste er det store variasjoner i hvor formalisert og omfattende denne ordningen er. Lånekassen har en halv personalressurs avsatt til språkarbeid, veiledning, oversettelse til nynorsk og språkvask. Også Petroleumsstilsynet har en ansatt som fungerer i en slik rolle.

Hos andre, blant annet Utdanningsdirektoratet, er det dannet en gruppe med representasjon fra flere avdelinger og fagområder som fungerer som en språkfaglig ressurs for resten av virksomheten. Flere virksomheter har derimot plassert denne funksjonen i Kommunikasjonsavdelingen, eller hos bestemte personer i denne avdelingen. I Nav betegnes dette som et "teksthospital" for poliklinisk innleggelse av sterkt trengende pasienter.¹²

Lotteri- og stiftelsestilsynet har valgt en annen modell. Her foregår mye av arbeidet i team som alle har fått utnevnt en superbruker som har ansvaret for at klarspråkprinsippene blir holdt i hevd. Det overordnede ansvaret ligger også her i Kommunikasjonsavdelingen som har jevnlige møter med superbrukerne.

AKTIVITETER FOR Å INSPIRERE OG SKAPE ENGASJEMENT

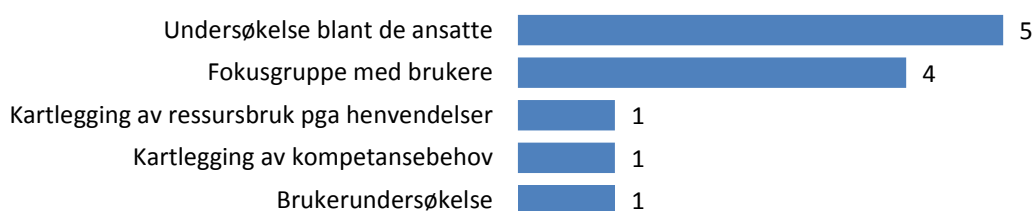
Virksomhetene har tatt i bruk en rekke ulike virkemidler for å inspirere de ansatte og skape engasjement rundt klarspråkarbeidet. Dette gjelder en rekke mer tradisjonelle virkemidler som lunsjmøter, foredrag, seminarer o.l. Flere arrangerer også konkurranser og quiz eller har etablert sin egen lokale klarspråkpris. Ellers er egne klarspråkeffekter, godteri og bokstavkjeks mye brukt. Egne piller mot trebokstavsyken, oppgis også å være et egnet virkemiddel i en av virksomhetene.

«Å gjøre Klarspråk gøy og lystbetont er viktig for å skape motivasjon!»

EVALUERING

Alle virksomheter som oppga at de hadde gjennomført evalueringsarbeid som en del av klarspråkprosjektet, ble også spurt hva slags evaluering dette var. Svarene er gjengitt i figur 3.18.

Figur 3.17: Forekomst av ulike former for evalueringsarbeid (antall virksomheter)



Av de 9 virksomhetene som til nå har gjennomført evalueringsaktiviteter, har 5 gjennomført undersøkelser blant de ansatte, mens 4 har gjennomført fokusgrupper med brukere. Hensikten med fokusgrupper er å få kvalitative vurderinger av hvor lett eller vanskelig en tekst er å forstå. Det er Statens vegvesen, Utlendingsdirektoratet, Skattedirektoratet og Utdanningsdirektoratet som har benyttet seg av denne muligheten til å skaffe seg kunnskap om brukernes vurderinger. Statens Pensjonskasse oppgir også i intervju at de har brukt fokusgrupper til å teste flere brev og skjema, noe de har fått støtte til fra det statlige klarspråkprosjektet. Vi noterer også at det bare er én virksomhet som har kartlagt de ansattes kompetansebehov på språkområdet. Det gjelder Statens pensjonskasse. Statens pensjonskasse er også den eneste som har gjort målinger av ressursbruk i forbindelse med henvendelser i førstelinjen, brukerstøtte eller lignende.

¹² Direkte gjengitt fra utfylt spørreskjema.

BRUK AV EKSTERNE EKSPERTER I ARBEIDET MED DE ULIKE TILTAKENE

Mange virksomheter benytter seg av eksterne eksperter i arbeidet med de ulike klarspråktiltakene. Ekspertehjelp tilbys blant annet av Difi og Språkrådet. Difi tilbyr først og fremst veiledning når det gjelder organisering og gjennomføring av klarspråkprosjekt mens Språkrådet hovedsakelig tilbyr språkfaglig ekspertise. I tillegg finnes det flere private aktører som tilbyr språkfaglige tjenester og andre tjenester til de statlige virksomhetene.

Tabell 2.1: Oversikt over tiltak hvor virksomhetene har benyttet seg av ekspertehjelp fra Difi, Språkrådet eller andre (antall virksomheter)

	Antall virksomheter	Difi	Språkrådet	Andre	SUM
Gjennomført aktiviteter for å inspirere/engasjere	10	3	2	7	12
Evaluert egne klarspråksaktiviteter	9	1	0	3	4
Utarbeidet ordliste/forenklet fagterminologi	9	0	2	3	5
Opprettet intern språktjeneste	9	0	0	1	1
Utviklet språkprofil eller språklige retningslinjer	21	0	2	12	14
Holdt seminar (f.eks. inspirasjonsseminar)	16	3	5	10	18
Utviklet veiledninger, tips, inspirasjonsmateriale e.l.	17	1	4	9	14
Rutiner for å kvalitetssikre løpende tekstproduksjon	13	1	1	3	5
Kartlagt behovet for å revidere eksisterende tekster	18	1	3	11	15
Tilbudt språk-/skrivekurs	22	3	4	16	23
Revidert konkrete tekster/tekstmaler	23	0	2	13	15
SUM	167	13	25	88	

Vi ser at Difi først og fremst er brukt som seminarholdere og i forbindelse med aktiviteter som skal inspirere og engasjere de ansatte. Difi benyttes også i noen grad i forbindelse med språkkurs. Blant annet holder Difi kurs om bruk av nynorsk.

Språkrådet er noe mer brukt, særlig når det gjelder kurs, seminarer og utarbeiding av veiledninger o.l. Tre virksomheter har også brukt Språkrådet til å kartlegge behovet for å revidere eksisterende tekster, mens to virksomheter har fått hjelp til å utarbeide språkprofil og til å revidere konkrete tekster.

Virksomhetene gjør også omfattende bruk av andre eksterne eksperter. Dette gjelder på de aller fleste områder, men særlig når det gjelder inspirasjonsaktiviteter, seminarer og kursvirksomhet. Det gjelder også på rene språkfaglige områder som kartlegging av revisjonsbehov, utarbeiding av språkprofil og i forbindelse med konkrete språkrevisjoner. Samtlige virksomheter som ble intervjuet har samarbeidet med eksterne språkkonsulenter i arbeidet med å revidere tekster og utarbeide språkprofil.

Jevnt over er virksomhetene også godt fornøyd med den ekspertehjelpen som de har mottatt. Se figur 3.18. Alle som hadde mottatt fra en tilbyder, hjelp markerte hvor fornøyd de var med den hjelpen på en skala fra 1 til 5, der 1 betyr *svært misfornøyd* og 5 betyr *svært fornøyd*. Figuren viser gjennomsnittsverdien på denne skalaen for de ulike tilbyderne.

Figur 3.18: Hvor fornøyd virksomhetene er med den eksperthjelpen de har mottatt fra ulike tilbydere (gjennomsnitt på skala fra 1 til 5)



Evalueringen er svært god for alle tre, men marginalt best for gruppen av andre tilbydere, noe svakere for Språkrådet og svakest for Difi. Flere av intervjuobjektene understreket betydningen av samarbeidet med eksterne språkkonsulenter. Ikke bare har det gitt viktige faglige innspill til arbeidet, noen hevder også det har bidratt til å korte ned arbeidsprosessen. Eksterne konsulenter kan også være en legitimerende faktor, slik et intervjuobjekt fremhevet: *“Vi blir ikke profet i egen etat. Det er viktig å få støtte utenfra”*.

TILTAK OG MÅLOPPNÅELSE

Tiltak blir satt i verk for å nå overordnede mål. Vi spurte derfor virksomhetene hvor viktig de ulike tiltakene har vært for å nå målene de har satt seg for klarspråkarbeidet. Svarene ble gitt på en skala fra 1 til 5 der 1 betyr *“svært lite viktig”* og 5 betyr *“svært viktig”*. For mange av virksomhetene er det nok altfor tidlig å avgjøre om de ulike tiltakene har hatt en effekt. Spørsmålene inneholdt derfor også svarkategorien *“for tidlig å si”*.

I figur 3.19 har vi tatt bort den nøytrale midtkategorien (*både og*) og viser de to mest positive svaralternativene som blå søyler og de to mest negative som oransje søyler. Antall virksomheter som har vurdert viktigheten av ulike tiltak er i flere tilfeller under 10. Tallene må derfor tolkes med forsiktighet.

Alt i alt er virksomhetene godt fornøyd med de ulike tiltakenes evne til å nå de overordnede målene for klarspråkarbeidet. Hovedtyngden av svar er i den positive enden av skalaen for samtlige tiltak og det er heller ikke så store forskjeller mellom tiltakene. Når det gjelder behovskartlegging og opplæring, mener samtlige virksomheter som har foretatt en vurdering, at disse tiltakene er viktige eller svært viktige. Også språkprofil eller språklige retningslinjer samt rutiner for kvalitetssikring av løpende tekstproduksjon blir vurdert svært positivt med tanke på måloppnåelse. I intervju understreker flere betydningen av å utvikle språklige standarder gjennom språkprofil og retningslinjer:

“Det er alltid en diskusjon mellom kommunikasjonsfolk og jurister om hvordan man skal skrive. Uten felles standarder vil det være fritt fram, og en evig kamp mellom fagavdeling og kommunikasjon. Med en standard har etaten noe konkret å forholde seg til”

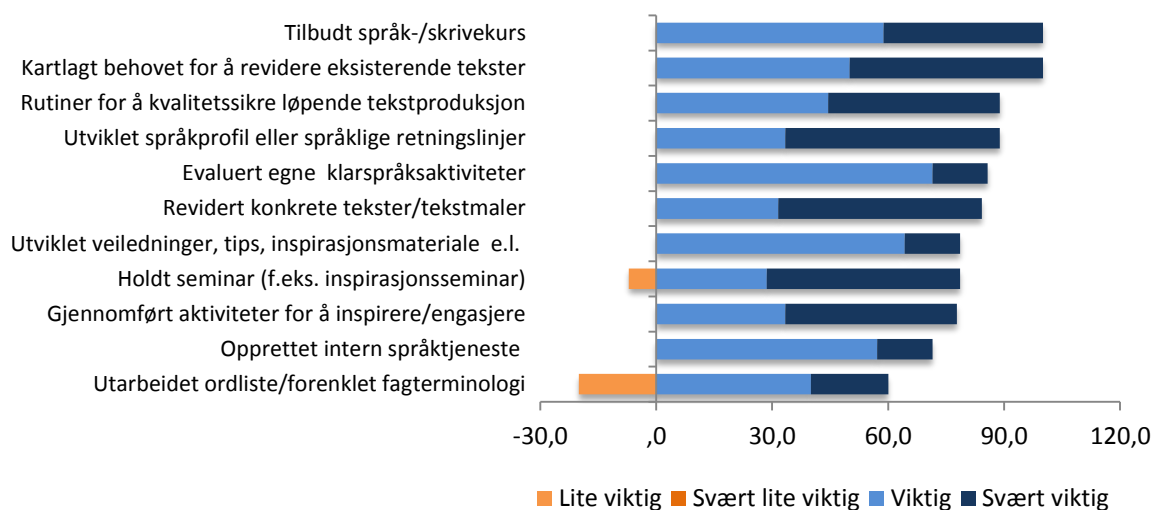
Andre opplever at de språklige retningslinjene er til stor nytte i det daglige arbeidet, blant annet fordi det er enklere å gi tilbakemelding på andres tekster når de har konkrete retningslinjer å vise til.

Flere prosjektmedarbeidere understreker viktigheten av enkle, konkrete språkråd. Retningslinjene må ikke være for generelle.

“Det er generelt mye fokus på at vi skal ha et godt språk, men det er lite diskusjon om hva godt språk er. Vi må lære konkrete tips!”

Minst positive er virksomheten når det gjelder viktigheten av språktjenester og forenklede fagterminologier, selv om vurderingene også her tipper klart i positiv retning.

Figur 3.19: Vurdering av viktigheten av ulike tiltak for å nå virksomhetens mål for klarspråkprosjektet (prosent av virksomhetene)



PRIORITERINGER FOR DE NESTE TO-TRE ÅRENE

Gitt at mange av virksomhetene fortsatt er i en tidlig fase av sitt klarspråkprosjekt, er det relevant å se nærmere på hvilke tiltak de ønsker å prioritere fremover. I undersøkelsen ble de bedt om å oppgi hvilke tiltak de har planer om å arbeide med de neste to-tre årene. Resultatene er gjengitt i figur 3.20.

Figur 3.20: Hvilke tiltak virksomhetene har planer om å arbeide med de neste to-tre årene (prosent av virksomhetene)

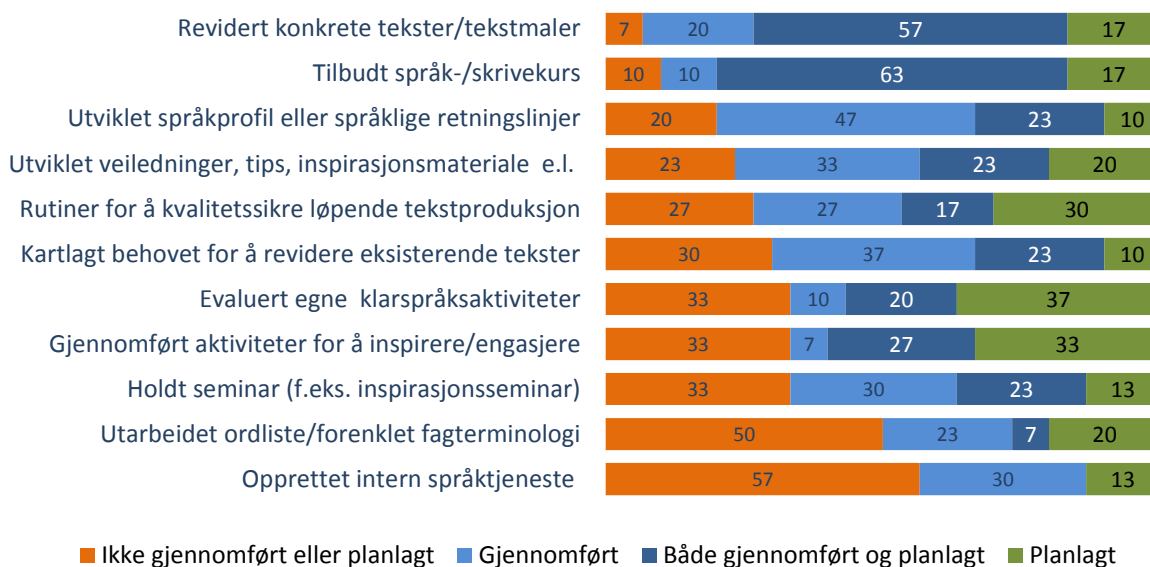


To av tiltakene skiller seg ut, språk- og skrivekurs og revisjon av konkrete tekster. Hele 80 prosent av virksomhetene vil legge vekt på opplæringstiltak i årene framover, mens vel 70 prosent vil arbeide med revisjon av tekster og tekstmaler. Mobilisering gjennom aktiviteter som skaper inspirasjon og engasjement samt evalueringsarbeid, vil i følge disse resultatene bli prioritert av godt over halvpartene av virksomhetene.

Noe overraskende er det at de to aktivitetene som i størst grad handler om å bygge rutiner for framtida, språktjeneste og kvalitetssikringsrutiner, ikke er høyere prioritert i den kommende perioden. Også språkprofil og språklige retningslinjer havner forholdsvis langt ned på denne prioriteringslisten, men her må man ta i betraktning at hele 70 prosent av virksomhetene allerede har gjort et arbeid på dette området.

I figur 3.21 har vi samlet opplysningene fra figur 3.8 og 3.20 i én oversikt. Figuren viser for det første hvor stor andel av virksomhetene som hverken har gjennomført eller planlegger å gjennomføre ulike tiltak (de oransje søylene). De lyseblå søylene viser andelen av virksomheter som har gjennomført et tiltak, men ikke vil jobbe med dette framover. De grønne søylene viser på tilsvarende måte andelen virksomheter som vil prioritere et tiltak framover, men som ikke har jobbet med dette tidligere. De mørke blå søylene viser dermed andelen virksomheter som både har jobbet med og vil fortsette å jobbe med et tiltak.

Figur 3.21: Oversikt over tiltak som virksomhetene har gjennomført eller planlegger å gjennomføre (prosent av virksomhetene)



Igjen står opplæringstiltak og tekstrevisjon i en særstilling. Dette inngår som sentrale element i nesten alle klarspråkprosjekt og er også noe som virksomheten jobber med gjennom store deler av prosjektet. Rundt 60 prosent av de pågående klarspråkprosjektene har både jobbet med disse tiltakene tidligere og planlegger å gjøre det også i neste periode.

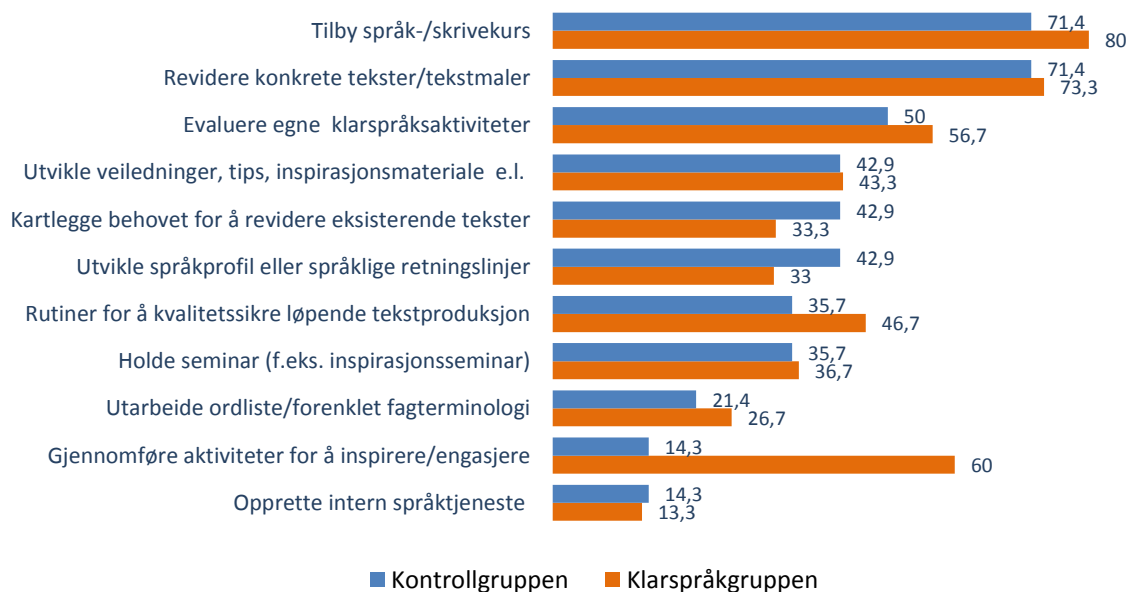
Arbeid med utvikling av språkprofil eller språklige retningslinjer inngår også i de aller fleste prosjektene og er for det store flertallets vedkommende noe som allerede er påbegynt. Bare 10 prosent av virksomhetene vil begynne å jobbe med dette for første gang i perioden som kommer. En tilsvarende gjennomføringsprofil observerer vi når det gjelder kartlegging av behov for å revidere eksisterende tekster. Her er det imidlertid en noe større andel som velger ikke å benytte seg av dette virkemiddelet. (30 prosent).

Vi observerer også at to tredjedeler av virksomhetene inkluderer evaluering i sitt klarspråkprosjekt. Nesten 60 prosent vil i følge planene evaluere sine klarspråkprosjekter i perioden som kommer.

To aktiviteter skiller seg ut som mindre relevante for de pågående klarspråkprosjektene. Dette gjelder arbeidet med å forenkle fagterminologien innenfor virksomhetens arbeidsområde og etableringen av en intern språktjeneste. Henholdsvis 50 og 57 prosent av virksomhetene har ikke prioritert disse oppgavene og planlegger heller ikke å gjøre det fremover.

Også virksomhetene i kontrollgruppen som arbeider med klarspråk ble spurt hvilke tiltak de har planer om å jobbe med de neste 2-3 årene. Resultatene er vist i figur 3.22, hvor vi også gjentar resultatene fra klarspråkgruppen for å lette sammenligningen.

Figur 3.20: Hvilke tiltak virksomhetene har planer om å arbeide med de neste to-tre årene, klarspråkgruppen og virksomheter i kontrollgruppen med klarspråkprosjekt (prosent av virksomhetene)

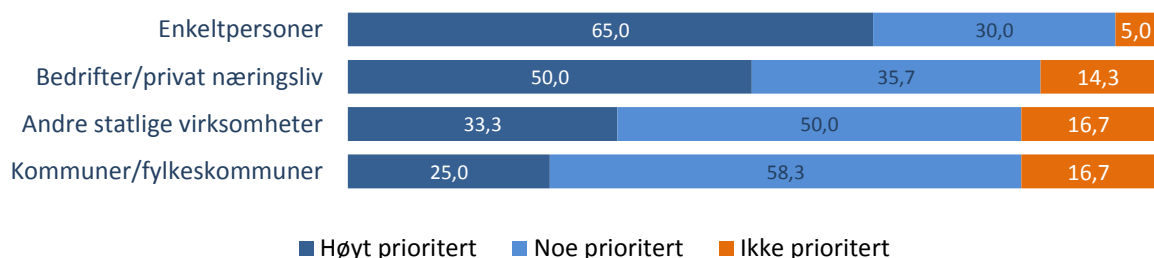


Vi ser at det er overraskende små forskjeller mellom de to gruppene, både når det gjelder hvor stor andel av virksomhetene som vil satse på ulike tiltak og når det gjelder prioriteringene mellom tiltak. Også hos kontrollgruppen er det opplæringstiltak og konkrete tekstrevisjoner som har førsteprioritet. Det eneste tiltaket hvor det er markerte variasjoner mellom gruppene, gjelder aktiviteter for å inspirere og engasjere. Dette er aktiviteter som det sentrale klarspråkprosjektet har lagt stor vekt på for å skape oppmerksomhet rundt, og mobilisere interesse for, klarspråkprinsippene i den enkelte virksomhet. Det er tydelig at dette i noen grad har vært bestemmende for klarspråkgruppens prioriteringer.

PRIORITERING AV MÅLGRUPPER

I figur 3.1 så vi hvilke målgrupper som er de viktigste mottakerne av skriftlig informasjon fra virksomhetene. Vi spurte også hvilke grupper som til nå er blitt prioritert i det klarspråkarbeidet de har gjennomført. Fem av virksomhetene mener at det ikke er mulig å skille mellom målgruppene og at arbeidet så langt har hatt en mer generell innretning. Resultatene for de virksomhetene som har angitt en prioritering, er vist i figur 3.23. Merk at virksomhetene bare har vurdert målgrupper som de kommuniserer med.

Figur 3.23: Prioritering av målgrupper (prosent av virksomhetene)



Høyest prioritet er, som forventet, gitt til enkeltpersoner. To tredjedeler av virksomhetene oppgir at denne målgruppen er høyt prioritert i det klarspråkarbeidet de utfører. Deretter følger næringslivet som er høyt

prioritert av halvparten av de virksomhetene. Kommuner og fylkeskommuner er lavest prioritert. Bare hver fjerde virksomhet som kommuniserer med disse forvaltningsnivåene, gir høy prioritet til denne målgruppen.

BEGRUNNELSER FOR Å DRIVE KLARSPRÅKARBEID

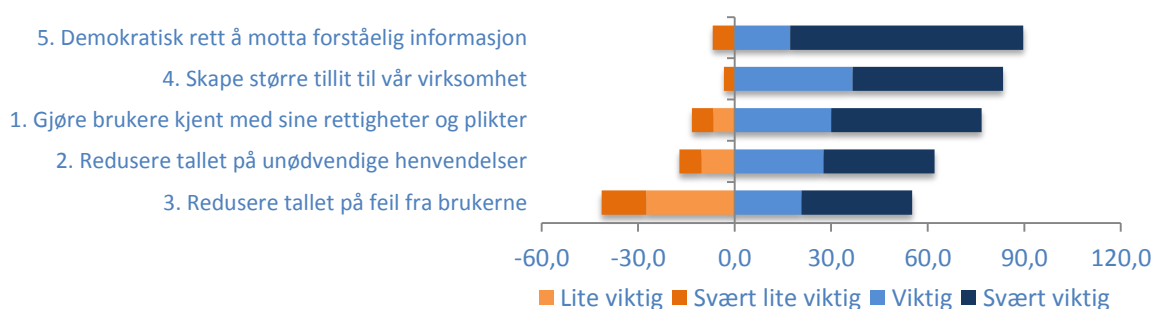
Det finnes mange ulike begrunnelser for å drive klarspråkarbeid, men noe forenklet kan de samles i to grupper av argument. På den ene siden har vi argument som har et demokratiteoretisk utgangspunkt og som fokuserer på rettigheter, åpenhet, likebehandling og legitimitet. På den andre siden har vi argumenter som fokuserer på effektivitet og samfunnsøkonomisk lønnsomhet og som er opptatt av de ekstrakostnader som påføres både sender og mottager ved upresis kommunikasjon.

Vi ba virksomhetene angi hvor viktige ulike begrunnelser for å drive klarspråkarbeid har vært for det arbeidet de selv har satt i gang. Begrunnelsene de skulle ta stilling til, er hentet fra begge settene av argumenter beskrevet over:

1. Brukerne skal gjøres godt kjent med hvilke rettigheter og plikter de har. Det er viktig at dette ikke svikter på grunn av uklart eller vanskelig språk.
2. Vi ønsker å redusere tallet på henvendelser som skyldes uklart eller vanskelig språk i informasjon som vi sender ut.
3. Vi ønsker å redusere antallet feil fra brukerne (f.eks. i skjema eller andre svar på informasjon som vi sender ut).
4. Vi ønsker å skape større tillit blant brukerne av [virksomhet X] og måten vi løser oppgavene våre på.
5. Det er en demokratisk rett å motta informasjon fra de statlige myndighetene på et språk som alle har forutsetninger for å forstå.

Svarene er gitt på en 5-punkts skala fra "svært lite viktig" til "svært viktig" og som tidligere har vi tatt bort den nøytrale midtkategorien når resultatene presenteres i figur 3.24.

Figur 3.24: Viktigheten av ulike begrunnelser for å drive klarspråkarbeid, klarspråkgruppen (prosent av virksomhetene)



Vi ser at virksomhetene legger betydelig sterkere vekt på de demokratiske argumentene enn de samfunnsøkonomiske. Særlig argumentet om å redusere mengden av feil fra brukere som skyldes uklart kommunikasjon fra etaten, vurderes som mindre viktig enn de andre.

Virksomhetene som ble valgt ut til casestudier, trekker frem både demokratiske og økonomiske argumenter for sin klarspråksatsing, men tendensen er den samme som i undersøkelsen: selv om klarspråk har en effektiviseringsgevinst, er dette noe som kommer i annen rekke. De demokratiske argumentene er viktigst.

“Kroner og øre er viktig, men til syvende og sist er det fordi at de vi er til for må forstå hvilke rettigheter og plikter de har. Vi har et moralsk ansvar for å sette brukeren i forsetet”

Andre trekker frem rettighetsperspektivet som et argument som gir gjenklang i organisasjonens juridiske fagmiljø:

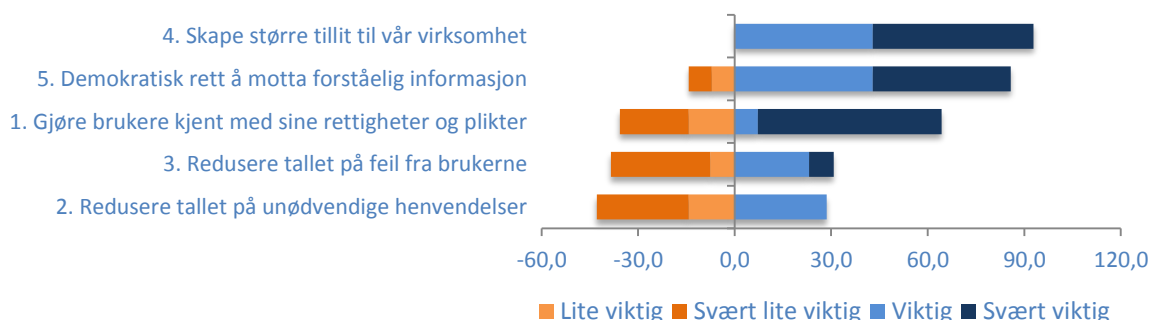
“Det handler først og fremst om rettsikkerhet. Vi har en plikt til å lage dokumenter som folk skjønner, slik at de forstår sine plikter og rettigheter. Det å sikre folks rettigheter er også en argumentasjon som appellerer til jurister”

Mens for et departement er klarspråk også viktig i politisk øyemed:

“Vi må jo formidle på en god måte den politikken som besluttes og skape forståelse for den politikken som iverksettes”

Også virksomheter i kontrollgruppen med klarspråkarbeid ble stilt disse spørsmålene. Hovedtendensen er den samme, men det er interessant å merke seg at disse virksomhetene er enda mindre opptatt av de samfunnsøkonomiske argumentene for klarspråkarbeid enn medlemmene i klarspråkgruppen.

Figur 3.23: Viktigheten av ulike begrunnelser for å drive klarspråkarbeid, kontrollgruppen (prosent av virksomhetene)



DET SENTRALE PROSJEKTETS BETYDNING FOR DET LOKALE KLARSPRÅKARBEIDET

Selv om det, som vi har sett, foregår klarspråkarbeid også i andre virksomheter, var det først ved etableringen av det sentrale prosjektet *Klart språk i staten*, at dette arbeidet skjøt fart. Det er derfor relevant å kartlegge hvordan virksomhetene som har mottatt støtte fra det sentrale prosjektet, vurderer den rollen som dette prosjektet har spilt for deres eget arbeid.

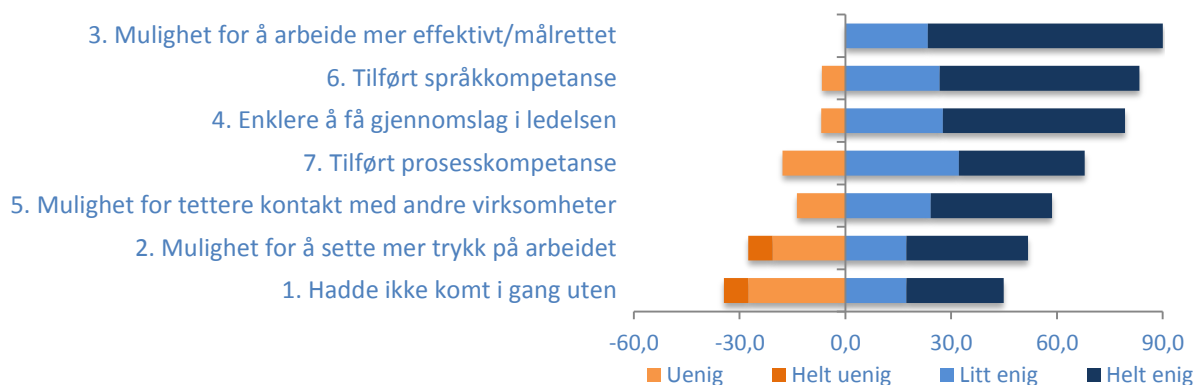
For å skape oss et bilde av dette, ba vi virksomhetene ta stilling til en serie utsagn:

1. Hadde det ikke vært for "Klart språk i staten"-prosjektet til Difi og Språkrådet hadde vi ikke kommet i gang i det hele tatt.
2. Vi jobbet med klarspråk tidligere også, men det sentrale prosjektet har gitt oss muligheter til å sette mer trykk på klarspråkarbeidet.
3. Prosjektet "Klart språk i staten" har gitt oss muligheten til å arbeide mer effektivt og målrettet med klarspråk.
4. Det sentrale prosjektet "Klart språk i staten" har gjort det enklere å få gjennomslag i ledelsen for aktivitetene hos oss lokalt.

5. Prosjektet "Klart språk i staten" har skapt muligheter for tettere kontakt med andre statlige virksomheter som jobber med samme type utfordringer.
6. Prosjektet "Klart språk i staten" har tilført oss kompetanse om hvordan skrive og kommunisere klart (dvs. språkkompetanse).
7. Prosjektet "Klart språk i staten" har tilført oss kompetanse om hvordan vi bør legge opp arbeidet for at vi skal oppnå varige endringer i hvordan vi kommuniserer klart (dvs. prosesskompetanse).

Virksomhetene svarte på en 5-punkts skala fra "helt uenig" til "helt enig". I figur 3.24 har vi som vanlig tatt vekk den nøytrale midtkategorien.

Figur 3.24: Betydningen av det sentrale prosjektet "Klart språk i staten" for virksomhetenes klarspråkarbeid (prosent av virksomhetene)



Virksomhetene er gjennomgående svært positive til den rollen som "Klart språk i staten" spiller. Dette gjelder i særlig grad det sentrale prosjektets rolle som kompetansesenter. Rundt 90 prosent av virksomhetene mener det sentrale prosjektet har fått virksomheten til å arbeide mer måltrettet og effektivt. Rundt 83 prosent er enig i at prosjektet har tilført relevant språkkompetanse og 68 prosent sier det samme om prosesskompetanse, det vil si kompetanse om hvordan klarspråkarbeidet bør legges opp for å oppnå varige resultat. En av prosjektlederne som ble intervjuet opplever imidlertid at det har vært for lite av det sistnevnte, og at prosjektet først og fremst har bidratt med språklig veiledning.

Det er også verdt å merke seg at hele 80 prosent av de lokale klarspråkprosjektene er enig i at det sentrale prosjektet har gjort det enklere å få gjennomslag i ledelsen for det arbeidet som gjennomføres lokalt. I casestudiene trekkes prosjektet også frem som en viktig drahjelp for å få fagmiljøene med på satsingen: "Det krevde en del ressurser og energi å få med fagmiljøene. Det å ha prosjektet i ryggen har vært en viktig drahjelp for å få dette til".

Selv om muligheten for tettere kontakt med andre virksomheter kommer lenger ned på listen, er dette noe som vektlegges i casestudiene. Det å være en del av et nettverk hvor erfaringer kan deles og diskuteres, opplever flere som positivt.

"Jeg har deltatt på klarspråkfrokost et par ganger. Det er supert for da får vi kontakt med andre i bransjen. For oss som jobber med klarspråk hver eneste dag kunne jeg godt tenkt meg flere slike møter."

“Det å spille på lag med andre er positivt; å være en del av nettverket, holde presentasjoner etc. Det er veldig motiverende og lærerikt å møte noen som drar i samme retning.”

Minst enighet finner vi når det gjelder spørsmålet om virksomheten i det hele tatt ville komt i gang med klarspråkarbeid uten det sentrale prosjektet. Her er litt over 30 prosent uenige i at det sentrale prosjektet har spilt enn så avgjørende rolle. Men samtidig er en litt større gruppe (omtrent 45 prosent) litt eller helt enig i at deres eget lokale prosjekt ikke vil blitt startet opp uten et sentralt initiativ. Isolert sett forteller dette siste resultatet at “Klart språk i staten” har vært en svært viktig pådriver når det gjelder å få statlige virksomheter til å ta tak i sine språklige utfordringer.

Selv om flere virksomheter nok ville startet arbeid med klarspråk uavhengig av den sentrale satsingen, legger flere av informantene i casestudien vekt på prosjektets betydning for fremdriften i virksomhetens klarspråkarbeid: *“Uten midlene hadde det vært tyngre å komme i gang, og arbeidet ville tatt lenger tid”*.

Vi spurte også virksomhetene hvor viktig ulike tilbud og tjenester fra det sentrale prosjektet har vært for det klarspråkarbeidet de utfører lokalt. Svarene ble gitt på en 5-punkts skala fra *“svært lite viktig”* til *“svært viktig”*. Resultatene er vist i figur 3.25. Den økonomiske støtten vurderes som klart viktigst av virksomhetene samlet. To av tre virksomheter sier at denne støtten har vært svært viktig og ytterligere 17 prosent at den er viktig.

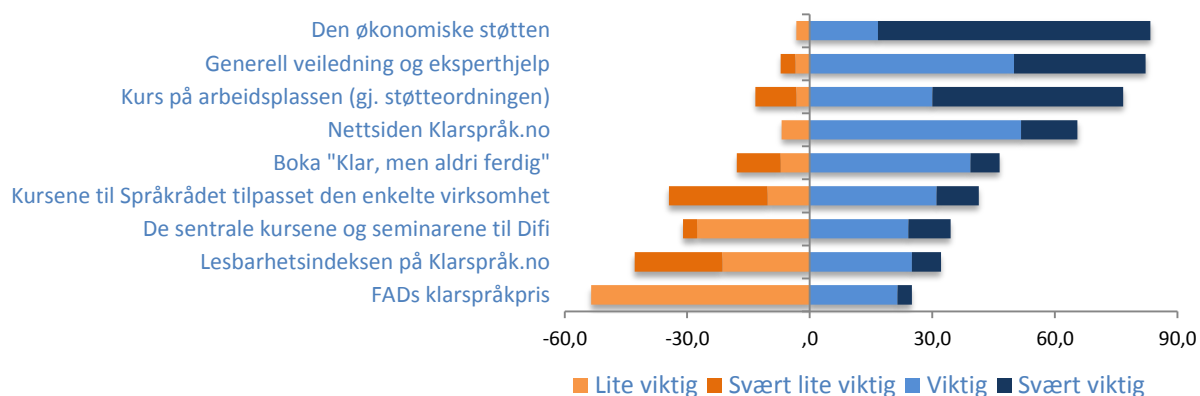
Virksomhetene vurderer også veiledningen og eksperthjelpen fra “Klart språk i staten” som svært verdifull. Det samme gjelder kursene på arbeidsplassen som virksomhetene kan søke om støtte til fra det sentrale prosjektet. Flere prosjektmedarbeiderne som ble intervjuet har hatt stor nytte av å delta på kurs, særlig de kursene som var praktisk rettede og hvor deltagerne fikk konkrete oppgaver å arbeide med: *“Det er viktig at kursene er spisset mot det man arbeider med i hverdagen, tekster innenfor ens område”*.

Verdien av veiledning, og ikke minst at det er lav terskel for å ta kontakt for å be om råd og tips, fremheves også i intervjuene: *“Uten dem hadde jeg blitt veldig alene. Veiledning og rådgivning har vært kjempenyttig, ikke minst for at vi ikke skal gjøre feil som andre har gjort”*. Flere opplever det også som positivt at prosjektleder er aktivt ute og besøker virksomhetene.

Vi ser også av figur 3.25 at nettsiden Klarsprak.no er høyt vurdert. To av tre virksomheter oppgir at dette er en viktig eller svært viktig ressurs i deres eget arbeid. Klarspråksidene som forum for erfaringsdeling er det flere som trekker frem i casestudiene: *“Det at man deler erfaringer og verktøy er kjempebra, at man legger ut undersøkelser o.l. på klarsprak.no”*. Andre trekker frem eksempler som kansellisten og andre brosjyrer med konkrete språktips som viktige inspirasjonskilder.

En av prosjektlederne som ble intervjuet mener imidlertid at nettsidene er for lite brukervennlige og at det tar tid å finne den informasjonen en trenger. Likevel er hun positiv til at klarspråksidene finnes, og mener de bør videreføres: *“Det er positivt at vi omtales og linkes på nettsidene, det kan vise organisasjonen at andre er opptatt av det vi gjør”*. En annen informant etterlyser imidlertid en mer aktiv informasjonsformidling og mener mer informasjon bør sendes ut direkte til kontaktpersoner i de ulike etatene.

Figur 3.25: Viktigheten av ulike tilbud eller tiltak fra “Klart språk i staten” for virksomhetenes klarspråkarbeid (prosent av virksomhetene)



Vurderingene er betydelig mer sammensatte når det gjelder kursene til både Språkrådet og Difi. Mange mener disse er viktige, men det er også nesten like mange som ikke har hatt nytte av disse kursene. Det er vanskelig å si om dette skyldes at kursene ikke helt har møtt de behovene som virksomhetene har, eller om de virksomhetene som har gitt negative svar til nå ikke har benyttet seg av disse tilbudene.

To tiltak skiller seg ut med flere negative nyttevurderinger enn positive. Dette gjelder for det første lesbarhetsindeksen, som er en tjeneste på Klarspråk.no, og som gir brukerne muligheter til å beregne et enkelt mål på lesbarhet for tekster som legges inn. Vel 40 prosent av virksomhetene oppgir at denne tjenesten ikke har vært viktig i deres arbeid.

Virksomhetenes vurderinger er vanskeligere å tolke når det gjelder klarspråkprisen. Dette er et tiltak som selvsagt er spesielt viktig for de som får den (bare 2 virksomheter på det tidspunktet undersøkelsen ble gjennomført). Men tanken bak denne prisen er jo også at den skal fungere som en gulrot og kilde til inspirasjon for alle som driver klarspråkarbeid. Vurderingene kan tyde på at denne effekten likevel ikke er så sterk. I enkelte av casestudiene ble imidlertid klarspråkprisen trukket frem som en viktig motivasjonsfaktor. For en virksomhet var det også en utløsende faktor for å starte opp klarspråkprosjekt.

ORGANISERING

Vi skal se nærmere på hvordan virksomhetene har organisert sitt lokale klarspråkprosjekt. Dette gjelder forhold som plassering av ansvar, innpassing i organisasjonens øvrige organisasjonsstruktur og bruk av spesielt avsatte personalressurser.

Figur 3.26 viser hva virksomhetene har svart når det gjelder plassering av ansvaret for klarspråkprosjektet.

Figur 3.26: Plasseringen av ansvaret for klarspråkprosjektet (prosent av virksomhetene)

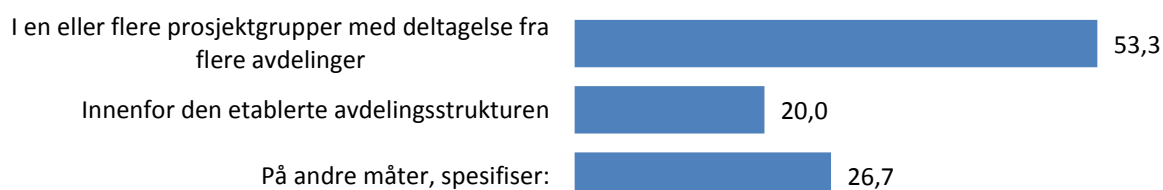


En tredjedel av virksomhetene har plassert det overordnede ansvaret for virksomhetens klarspråkprosjekt i toppledelsen. Den mest utbredte modellen er likevel å plassere dette ansvaret i kommunikasjonsavdelingen. Nesten halvparten av virksomhetene har valgt denne modellen. Av de som har valgt en annen avdeling, har to plassert ansvaret i personalavdelingen, en i administrasjonsavdeling, en i juridisk avdeling, en i

beredskapsavdelingen og en i en prosjektgruppe med ansvar for utvikling av et fagsystem. Som vi har sett i casestudiene, er flere av prosjektene organisert med en styringsgruppe bestående av representanter fra øverste ledelse, mens prosjektene formelt sett eies og drives av kommunikasjonsavdelingen. Prosjektplaner, mandat, budsjett og andre viktige beslutninger forankres i styringsgruppen.

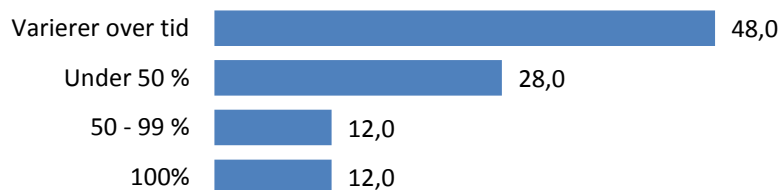
Figur 3.27 viser hvordan virksomhetene har passet inn prosjektet i den etablerte avdelingsstrukturen. Vi ser at litt over halvparten har valgt en prosjektgruppemodell med tverrfaglige deltagelse fra flere avdelinger. Bare hver femte virksomhet har innpasset prosjektet i den etablerte avdelingsstrukturen. Nærmere analyse av de som har oppgitt at prosjektet er organisert "på andre måter", viser at rundt halvparten av disse virksomhetene benytter en slags prosjektgruppemodell, mens den andre halvparten i større grad har innpasset prosjektet i den etablerte linje- og avdelingsstrukturen.

Figur 3.27: Organisering av klarspråkprosjektet (prosent av virksomhetene)



Et fåtall av virksomhetene (bare 3) har prosjektleder på fulltid, mens ytterligere 3 har en prosjektleder som avsetter halvparten av sin tid eller mer til klarspråkprosjektet. Det vanligste ser ut til å være at prosjektlederen ikke har en bestemt stillingsprosent satt av til klarspråkarbeid, men at innsatsen varierer over tid.

Figur 3.28: Hvor stor stillingsbrøk er avsatt til prosjektleder (prosent av virksomhetene)



Vi spurte også hvor store stillingsressurser som var avsatt til klarspråkarbeid utenom prosjektlederen. Virksomhetene ble bedt om å oppgi dette i hele årsverk, slik at for eksempel to stillinger hvor 20 prosent er avsatt til klarspråkprosjektet vil skrives som 0,4. Tolv virksomheter har ikke svart på dette spørsmålet. Vi vet ikke om dette skyldes at de ikke har personalressurser avsatt eller om de har valgt ikke å oppgi dette.

Figur 3.29: Personalressurser avsatt til klarspråkarbeid utenom prosjektleder (antall virksomheter)



Av de som har svart, har hovedtyngden under ett årsverk avsatt til prosjektet. Tilsammen seks virksomheter har en mer omfattende satsing og har avsatt fra ett til tre årsverk på dette arbeidet. De fleste av disse har også prosjektleder på fulltid eller tilnærmet fulltid.

Personalressursene som er tilgjengelig for klarspråkarbeid varierer derfor sterkt, men er for de fleste prosjektenes vedkommende relativt begrensede.

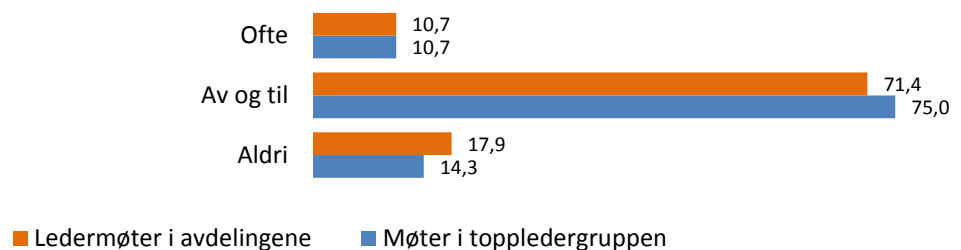
FORANKRING

Tiltak som skal føre til varige endringer i organisasjonsadferd må forankres. Vi skal se nærmere på hvor sterkt klarspråkarbeidet er forankret i virksomhetene både når det gjelder overordnede strategier, hos ledelsen og blant de ansatte.

Vi fant at bare en tredjedel av virksomhetene per dags dato har innarbeidet målsettingene for klarspråkprosjektet i sentrale styringsdokument. Fem virksomheter har innarbeidet målene i virksomhetens overordnede strategidokument og åtte i andre strategidokument, for eksempel kommunikasjonsstrategien. Tre virksomheter har innarbeidet målene i siste virksomhetsplan og to i siste handlingsplan. Til sammen utgjør dette 10 av 30 virksomheter. Sterkest forankring finner vi hos Statens Pensjonskasse og Utlendingsdirektoratet som begge har innarbeidet målene i tre av de fire plantypene som er nevnt over. Igjen må det tas hensyn til at mange virksomheter er tidlig prosjektforløpet og at det naturlig nok tar tid før nye målsettinger blir innarbeidet i relevante styringsdokument.

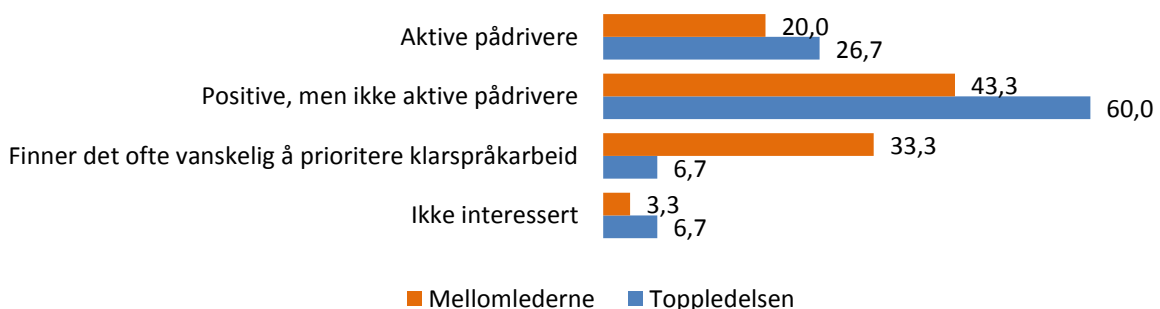
Et annet uttrykk for forankring er hvor ofte problemstillinger rundt klarspråk står på agendaen i ledermøter. Som vist i figur 3.30 er det ingen forskjeller mellom de to nivåene i lederhierarkiet. Det er få virksomheter hvor klarspråkspørsmål aldri blir diskutert (fire når det gjelder ledergruppen og 5 når det gjelder ledermøter i avdelingene). Men det er heller ikke mange virksomheter hvor disse spørsmålene blir diskutert særlig ofte.

Figur 3.30: Hvor stor stillingsbrøk er avsatt til prosjektleder (prosent av virksomhetene)



For å få et bedre inntrykk av hvor engasjert virksomhetenes ledelse er i klarspråkarbeidet, ba vi dem også om å velge mellom fire forskjellige karakteristikk av dette engasjementet fra "aktive pådrivere" til "ikke interessert". Resultatene er vist i figur 3.31.

Figur 3.31: Toppledernes og mellomledernes forhold til klarspråkarbeidet (prosent av virksomhetene)



Vi registrerer at det er svært få virksomheter hvor toppledere og mellomledere overhode ikke er interessert i klarspråkarbeidet. Derimot ser vi at en tredjedel av virksomhetene har mellomledere som ofte finner det vanskelig å prioritere dette arbeidet. Det er selvsagt på mellomledernivå at de daglige prioriteringene mellom ulike arbeidsoppgaver vanligvis blir tatt, så dette er nok et uttrykk for hvor vanskelig det kan være å finne rom for nye målsettinger og tiltak i en hverdag med mange presserende oppgaver.

Dette gjenspeiles i casestudiene, hvor mellomledere trekkes frem som de viktigste brikkene, men samtidig som de mest krevende å få med på laget.

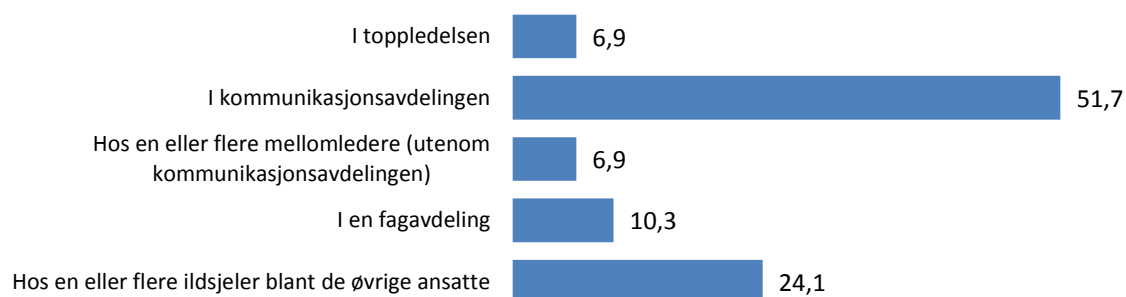
Den største gruppen av virksomheter har ledere som er positive, men ikke aktive pådrivere. Dette gjelder i særlig grad for toppledergruppen. Hele 60 prosent av virksomhetene mener at dette er den mest presise beskrivelsen av deres egne toppledere. Det er også interessant å observere at hver fjerde virksomhet har toppledere som er aktive pådrivere i klarspråkarbeidet. Den tilsvarende andelen for mellomlederne er 20 prosent. Alt i alt er det derfor mye som tyder på at toppledernivået er sterkere engasjert og mer positive til klarspråkarbeidet enn lederne på mellomnivå.

En prosjektdeltager uttrykker det slik i intervju:

“Jeg opplever at avdelingsledelsen ser det som viktig, at det er en forpliktelse for hver og en å ha en bevissthet på språk, men jeg opplever samtidig at de er litt passive – det er greit, men de er ikke veldig engasjert. De har ikke tatt tak i det for å formidle det videre. Jeg er usikker på om jeg hadde fått anledning til å prioritere klarspråk om jeg måtte nedprioritere andre oppgaver”.

Et annet spørsmål som kan utdype denne problemstillingen er vist i figur 3.32. Her ble de spurt om hvor den egentlige drivkraften i klarspråkarbeidet er plassert, dvs. uavhengig av formelle strukturer og ansvarlinjer.

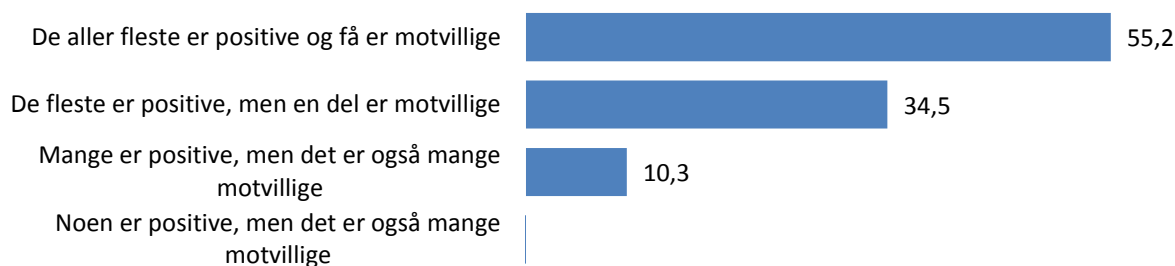
Figur 3.32: Hvor drivkraften i klarspråkarbeidet er plassert (prosent av virksomhetene)



Kommunikasjonsavdelingen er i følge disse resultatene det viktigste gravitasjonssenteret for klarspråkarbeidet i rundt halvparten av virksomhetene. Men vi ser også at arbeidet hos hver fjerde virksomhet er drevet fram av en eller flere ildsjeler blant de ansatte. Bare i et fåtall tilfeller er drivkraften å finne hos mellomledere og toppledere.

Til sist skal vi se hvor stor oppslutning det er om klarspråkarbeidet blant de vanlige ansatte i virksomheten. Resultatene i figur 3.33 vitner om relativt stor grad av oppslutning om det klarspråkarbeidet som er satt i gang. I godt over halvparten av virksomhetene er de aller fleste positive og få er motvillige. Hos ytterligere 34 prosent er fortsatt de fleste positive, selv om det også er registrert en del motvilje. Bare i hver tiende virksomhet opplyses det om mange motvillige.

Figur 3.33: Oppslutning om klarspråkarbeidet blant de ansatte (prosent av virksomhetene)



I virksomhetene som ble intervjuet, oppgir flere at det var lite motstand mot å starte opp selve prosjektet, selv om det var visse kritiske røster:

“Noen stilte spørsmål ved hvorvidt det var riktig å bruke så mye tid og ressurser på det, andre mente at språket i etaten var bra nok slik det var.

Andre medgir at det selv om det var lite motstand mot å starte opp selve prosjektet, har det til gjengjeld vært store diskusjoner i arbeidsgruppa. Som en prosjektmedarbeider sier:

“Det er kamper hele tiden. Det handler blant annet om tonen i brev. Noen mener at brevene ikke er byråkratiske nok, at det blir for folkelig og jovialt”.

Og selv om det er aksept for prosjektet i ledelsen og i organisasjonen for øvrig, innrømmer enkelte at det har vært krevende:

“Det er et krevende prosjekt å drive, jeg må hele tiden være til stede og kjempe både om ressursene og med å forene ulike meninger.”

Alt tatt i betraktning, er det rimelig å slå fast at klarspråkarbeidet er forholdsvis godt forankret både hos ledelsen og blant de ansatte. For å skape oss et samlet bilde av forankring har vi beregnet en indeks som henter informasjon fra de fleste av de spørsmålene vi har gjennomgått over. Tabellen under viser hvordan denne er beregnet.

Delkomponent	Poengberegning
Forankring i strategidokument	Forankring i overordnet strategidokument gir 2 poeng, andre strategidokument, virksomhetsplan og handlingsplan gir 1 poeng hver.
På agendaen i møter	Ofte på agendaen gir 2 poeng, av og til på agendaen gir ett poeng. Poengene er beregnet for de to ledernivåene hver for seg og summert.
Forankring i ledelsen	Ledere som aktive pådrivere gir 2 poeng, positive ledere gir 1 poeng. Poengene er beregnet for de to ledernivåene hver for seg og summert.
Oppslutning hos de ansatte	Få motvillige gir 2 poeng, en del motvillige gir 1 poeng

Beregningene er gjort slik at hver delkomponent teller likt (normert ved å dele på maksimalt oppnåelig poengsum for delkomponenten). Til slutt er de fire delkomponentene summert og summen delt på fire. Maksimumsverdien for forankringsindeksen er derfor 1.0, som bare kan oppnås ved maksimal poengsum på alle de fire delkomponentene.

To tredjedeler av virksomhetene har en verdi på forankringsindeksen på 0.5 eller lavere. Det er med andre ord en opphopning i retning av lave verdier. De 10 virksomhetene med høyere verdier enn 0.5, er vist i tabell 2.2.

Tabell 2.2: Verdi på forankringsindeks (teoretisk maksimumsverdi = 1.00)

Virksomhet	Verdi	Oppstartår
Lotteri- og stiftelsestilsynet	0,84	2011
Nokut	0,78	2011
Utlendingsdirektoratet	0,76	2008
Statens pensjonskasse	0,76	2008
Statens innkrevingsssentral	0,73	2010
Likestillings- og diskrimineringsombudet	0,73	2010
Fylkesmannen i Rogaland	0,63	2009
Huseby kompetansesenter	0,56	2009
Mattilsynet	0,55	2009
Utenriksdepartementet	0,54	2010

Vi ser at flere av disse er virksomheter som startet opp sitt klarspråkprosjekt forholdsvis tidlig. Men de to virksomhetene med sterkest forankring i følge denne oversikten, Lotteri- og stiftelsestilsynet og Nokut, er begge nykommere med prosjekt som ble satt i gang i 2011.

Virksomhetene ble også oppfordret til å gi kvalitative vurderinger av hvor sterkt forankret prosjektet er i organisasjonen. Utenriksdepartementet, som er nummer 10 på listen over, sier blant annet at *“den politisk ledelsen er en stor støtte i det aktive klarspråkarbeidet.”*

Fra en av virksomhetene som kommer forholdsvis dårlig ut på forankringsindeksen, får vi vite at:

“...forståelsen er der, men ikke viljen til å gjøre noe. Toppledelsen og flere mellomledere er overhodet ikke interessert i å endre sitt eget språk, og det forplanter seg nedover.”

MÅLOPPNÅELSE

Vi ba virksomhetene om å vurdere i hvor stor grad de har nådd ulike mål for klarspråkarbeidet. For virksomheter som bare har holdt på en kort periode, er det selvsagt for tidlig å vurdere måloppnåelse. Men også for virksomheter som startet arbeidet for ett til to år siden, vil spørsmålene om i hvor stor grad de har nådd sine mål, være usikre og foreløpige. Klarspråkarbeid har et langsiktig perspektiv. Først når disse spørsmålene blir gjentatt om i 2013, vil vi kunne danne oss et rimelig solid bilde av prosjektenes måloppnåelse.

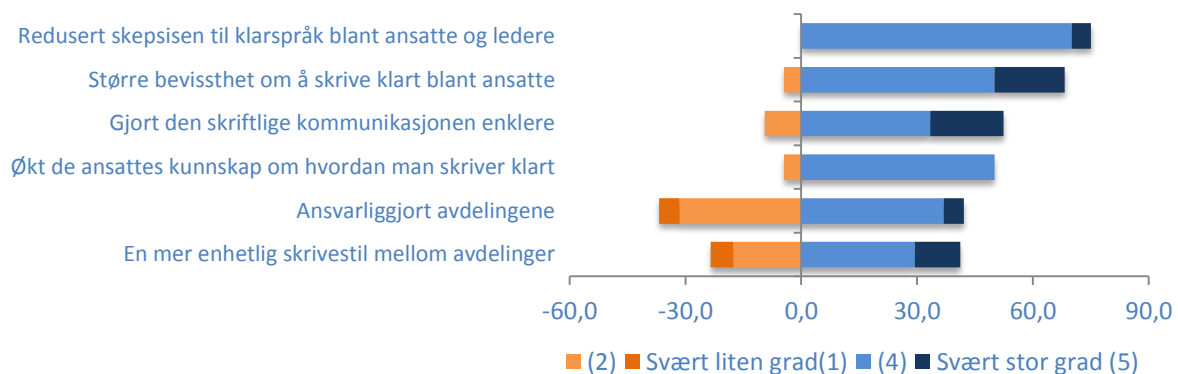
Vi ba om vurderinger for følgende målsettinger:

1. Skapt større bevissthet om å skrive klart blant de ansatte i virksomheten
2. Økt de ansattes kunnskap om hvordan man skriver enkelt og klart
3. Redusert skepsisen til klarspråk blant ansatte og ledere
4. Skapt en mer enhetlig og standardisert skrivestil på tvers av avdelinger
5. Ansvarliggjort de enkelte avdelingene
6. Gjort vår skriftlige kommunikasjon enklere og lettere å forstå
7. Fått mer fornøyde brukere

8. Fått mer fornøyde ansatte
9. Redusert tallet på henvendelser pga. uklart og vanskelig språk i informasjon vi har sendt ut
10. Redusert tallet på feil i svar fra våre brukere (f.eks. i skjema eller andre svar på informasjon som vi sender ut)

Når det gjelder de seks første av disse, har vi fått vurderinger fra 18 til 22 virksomheter. Når det gjelder de fire siste, ligger tallet på vurderinger mellom fem og 13. Vi har derfor valgt å presentere bare resultat for de seks første av målene. Svarene ble gitt på en 5-punkts skala, der 1 betyr at målet er nådd "i svært liten grad" og 5 betyr at målet er nådd "i svært stor grad". I oversikten nedenfor er den nøytrale midtkategorien holdt utenfor.

Figur 3.34: Vurdering av måloppnåelse (prosent av virksomhetene)



Størst har måloppnåelsen vært når det gjelder å redusere skepsisen til klarspråk blant ansatte og ledere. Tre av fire virksomheter gir her vurderinger i den positive enden av skalaen. Vi ser også at målet om å skape større bevissthet blant de ansatte om å skrive klart, i stor grad blir nådd. Omtrent 70 prosent av virksomhetene har her gitt positive vurderinger. I følge virksomhetene selv makter med andre ord prosjektene å endre språkkulturen blant de ansatte. Intervjuene avdekket delte meninger om akkurat dette. Flere opplever at prosjektet både har bidratt til mer oppmerksomhet rundt klarspråk og mer positive holdninger:

“Jeg får telefoner fra folk jeg aldri har snakket med, om hvor viktig de synes klarspråk er og hvor bra det er det vi gjør. Etter vi la ut en sak om evalueringen av klarspråk, fikk jeg 3 telefoner fra ulike deler av etaten. Det viser at mange er positiv til klarspråk”

“Mange av dem som var negative i starten, ble gode ambassadører for klarspråk i regionene sine”

Andre er mer usikre på om de lykkes i å endre språkkulturen:

“Jeg har inntrykk av at mange mener det er en motsetning mellom faglig riktig språk og tydelig språk. Tror ikke vi har klart å endre språkkulturen”

Rundt halvparten mener også at arbeidet så langt har ført til at den skriftlige kommunikasjonen fra virksomheten har blitt enklere og lettere å forstå. To av virksomhetene som ble intervjuet bruker erfaringer fra fokusgrupper som indikasjon på at den skriftlige kommunikasjonen har blitt mer forståelig. En prosjektleder gir

også eksempler på at virksomheten har fått økt respons på enkelte brev som har blitt omskrevet og at antall purringer har gått ned. Virksomheten har imidlertid ikke gjort konkrete målinger som bekrefter dette.

Omtrent halvparten av virksomhetene er også rimelig tilfreds med måloppnåelsen når det gjelder økningen av de ansattes kunnskap om hvordan man skriver klart og tydelig.

“Jeg synes flere og flere kommer med gode kommentarer til brevene som gjennomgås. Det tyder på at vi blir flinkere på klarspråk”.

Når det gjelder målet om å ansvarliggjøre avdelingene, er vurderingene mer delte. Vel 40 prosent er rimelig fornøyd med måloppnåelsen på dette området, mens en omtrent like stor andel er mer misfornøyd. Ansvarliggjøring av avdelingene er et kritisk mål med tanke på langsiktig forankring og ønsket om å skape varige forandringer. Uten ansvarliggjorte avdelinger, vil de kortsiktige målene som oppnås i den intensive prosjektperioden lett forvitre når klarspråkprosjektet avvikles.

Også når det gjelder målet om å skape en mer enhetlig skrivestil på tvers av avdelinger, er vurderingene delte, men med en svak overvekt i positiv retning. Nettopp mangel på en enhetlig skrivestil er nok et problem i flere virksomheter. For en av casevirksomhetene var dette en viktig grunn til å starte klarspråkprosjektet; de så at manglende samarbeid internt om tekstproduksjon resulterte i flere ulike typer tekster om samme tema.

Noen av prosjektdeltagerne medgir også at de har blitt bevisst på at skrivestil og språkkultur varierer mellom avdelinger, noe de tidligere ikke tenkte over:

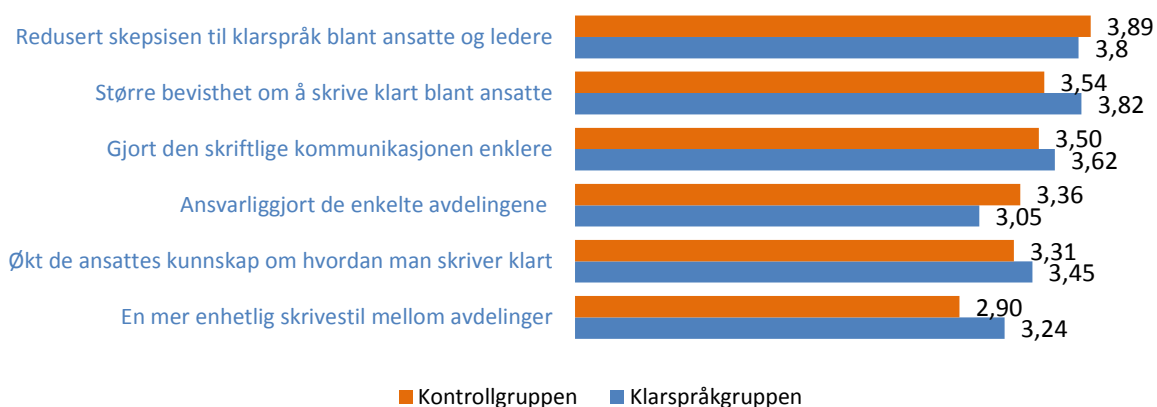
“I en annen avdeling viser det seg at de skriver mye mer byråkratisk, blant annet bruker de De-formen. Det er helt annerledes i vår avdeling. Det var veldig overraskende”.

Vi har også testet i hvor stor grad klarspråkprosjektene forankring i organisasjonen har en positiv effekt på den samlede måloppnåelsen. Dette har vi gjort ved å først beregne gjennomsnittlig måloppnåelse for de seks første målsettingene på forrige side. Deretter har vi beregnet korrelasjonskoeffisienten mellom den gjennomsnittlige måloppnåelsen og forankringsindeksen.¹³ Vi finner en moderat positiv sammenheng (Pearsons $r = 0.26$) som forteller at det er en viss tendens til at jo bedre klarspråkprosjektene er forankret i organisasjonen, til bedre er måloppnåelsen.

Også virksomheter i kontrollgruppen med klarspråkprosjekt ble spurt om måloppnåelse. Fordi det bare er fra 9 til 14 virksomheter som har svart på disse spørsmålene i kontrollgruppen, visere vi resultatene som gjennomsnittsverdier (se figur 3.35). Gjennomsnittsverdien vil kunne variere mellom én og fem. Verdier over tre indikerer en overvekt av positive svar. Til nærmere verdien ligger fem, jo bedre er måloppnåelsen.

¹³ Vi har benyttet Pearsons r selv om variabelen for gjennomsnittlig måloppnåelse strengt tatt er ordinal. Pearsons r varierer mellom -1.0 og +1.0. En verdi i nærheten av 0 forteller at det ikke er en sammenheng mellom de to variablene. Til nærmere Pearsons r kommer -1.0 eller +1.0, jo sterkere er sammenhengen. Merk at sammenhengen som vi her finner ikke er signifikant i statistisk forstand på grunn av de lave antallet observasjoner ($n=25$). Fordi vi har data for hele populasjonen av organisasjoner med klarspråkprosjekt, og ikke et utvalg, er det likevel rimelig å tolke denne sammenhengen som valid.

Figur 3.35: Vurdering av måloppnåelse, klarspråkgruppen og virksomheter i kontrollgruppen med klarspråkprosjekt (gjennomsnitt på skala fra 1 til 5)



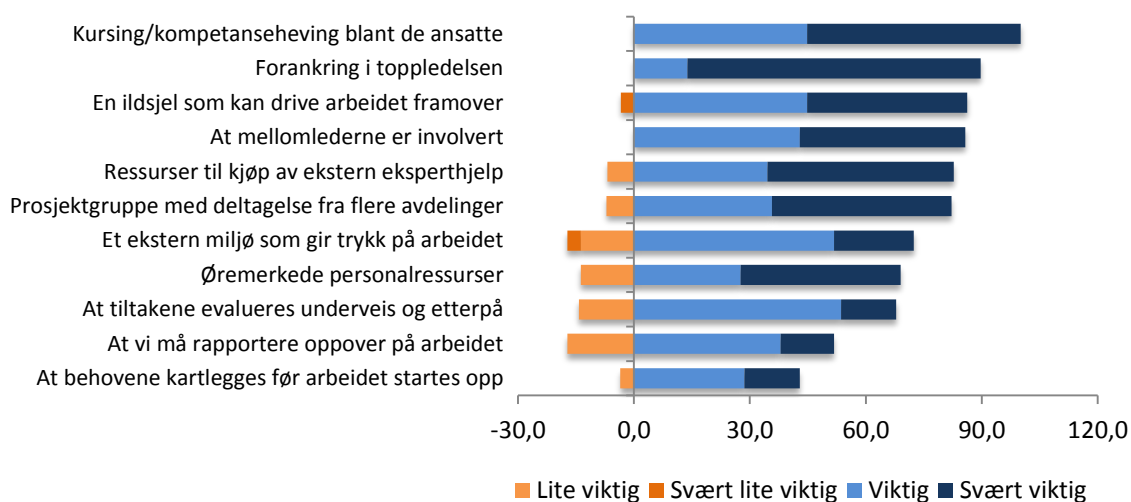
Også når det gjelder måloppnåelse, finner vi en rimelig stor grad av likhet mellom klarspråkgruppen og kontrollgruppen. Kontrollgruppens vurderinger av måloppnåelse er tilnærmet lik, eller marginalt svakere enn, klarspråkgruppen for de fleste av målsettingene. Det eneste unntaket gjelder målet om å ansvarliggjøre avdelingene, hvor det er kontrollgruppen som mener de har oppnådd mest.

Det må understrekes at dette er subjektive vurderinger av måloppnåelse og at resultatene ikke tar høyde for hvor ambisiøse mål virksomhetene har satt seg.

SUKSESSKRITERIER

Selv om mange fortsatt er i en tidlig fase av sitt klarspråkprosjekt, har de kanskje begynt å gjøre seg opp en mening om hva som skal til for å lykkes. Vi ba derfor virksomhetene vurdere hvor viktig en rekke ulike suksesskriterier er utfra de erfaringene som de selv har gjort seg på det stadiet de befinner seg på i arbeidet. Resultatene er vist i figur 3.35.

Figur 3.35: Vurdering av hvor viktige ulike suksesskriterier er for å lykkes med klarspråkarbeidet (prosent av virksomhetene)



Vi ser at samtlige virksomheter vurderer kursing og kompetanseheving av de ansatte som et viktig eller svært viktig tiltak for å lykkes. Dette er godt i samsvar med hva vi tidligere har observert når det gjelder virksomhetenes prioriteringer.

Forankring i toppledelsen og involvering av mellomledernivået, rangerer også høyt på listen over viktige suksesskriterier. Det er likevel en markert forskjell mellom disse to kriteriene. Mens tre av fire virksomheter hevder at forankring i toppledelsen er svært viktig for å lykkes, er det bare 43 prosent som mener at involvering av mellomledernivået er svært viktig. Vi har tidligere sett at topplerne jevnt over er mer positive til klarspråk enn mellomlederne, og at mellomlederne i noe større grad finner det vanskelig å prioritere klarspråk i den daglige prioriteringen mellom oppgaver (jf. figur 3.31). Det er rimelig å tro at de er en sammenheng mellom svarene på disse på spørsmålene. I casestudiene trekkes begge faktorer frem som viktige, men flere fremhever mellomlederens rolle som spesielt viktig. Samtidig er det å få mellomledelsen aktivt med på laget noe de fleste prosjektlederne ser som en av de største utfordringene når det gjelder å sikre fremtidig forankring av klarspråkarbeidet.

“Det aller viktigste er å ha reell lederforankring, det betyr at prosjektmedarbeiderne også får aksept og avsatt tid til klarspråkarbeid”

Virksomhetene vurderer det også som viktig at det finnes en ildsjel som driver prosjektet framover. Forankring og medvirkning fra ledelsen er med andre ord ikke nok. For å lykkes, må det også finnes en eller flere personer som holder tak i prosjektet, mobiliserer til innsats og får tingene til å skje. Betydningen av dedikerte prosjektledere og ildsjeler vektlegges av flere i casestudiene:

“Det er essensielt at det er en dedikert person til dette prosjektet som holder kontinuiteten og passer på at vi gjør det vi skal. Hadde ansvaret vært pulverisert ut til hver avdeling, så hadde det ikke blitt noe ut av det, det ville blitt nedprioritert”

Dette sitatet illustrerer samtidig viktigheten av et aktivt engasjement fra mellomledelsens side. Trolig er det kombinasjonen av ildsjeler og evangelister på den ene side, og støtte fra ledelsen på den andre, som gir de beste forutsetningene for å lykkes. Som en av virksomhetene i spørreundersøkelsen uttrykte det:

“Klarspråkarbeid må forankres i hverdagen og i systemet. Ildsjeler må ikke bli stående med dette alene. Også nyttig å få inn krav til klarspråk i prioriteringsbrev/styrende dokumenter.”

To andre kriterier rangerer også høyt hos virksomhetene. Det første gjelder ressurser til kjøp av eksternt eksperthjelp og at man setter sammen en prosjektgruppe med deltagelse fra flere avdelinger. Ikke bare sikrer det at arbeidet forankres bredt i organisasjonen, men en prosjektleder som ble intervjuet begrunnet det slik:

“Det er også viktig at ulike faggrupper møtes, slik at ikke juristene blir skyteskive, noe de nok ofte kan oppleve”

Selv om samtlige av kriteriene som vi ba virksomhetene vurdere, har en sterk overvekt av positive svar, er det verdt å merke seg at virksomhetene er noe mindre opptatt av øremerkede personalressurser. Det samme gjelder vurderingen av kvalitetssikringsrutiner som behovskartlegging og evaluering. Vi ser også at betydningen av et eksternt miljø som øver påtrykk og krav om rapportering oppover i systemet, havner i denne enden av rangeringen. Dette må likevel ikke overskygge at over 70 prosent av virksomhetene mener at et eksternt miljø

som gir trykk på arbeid er svært viktig eller viktig for å lykkes med klarspråkarbeidet. Casestudiene underbygger dette.

To av prosjektlederne som ble intervjuet, understreket også viktigheten av å arbeide bredt med klarspråk, gjennom en rekke ulike tiltak som kurs, tekstrevisjon, retningslinjer fordi: *“Jo flere områder vi arbeider med klarspråk på, jo tydeligere blir det i organisasjonen”.*

Vi bør også ta med to vurderinger som ble gitt som utfyllende kommentarer i spørreskjemaet:

“Mange bekker små gjør en stor å. Ikke nødvendigvis de store tiltak som er viktigst, men en jevn og trutt oppmerksomhet og påminnelse om viktigheten av klarspråk.”

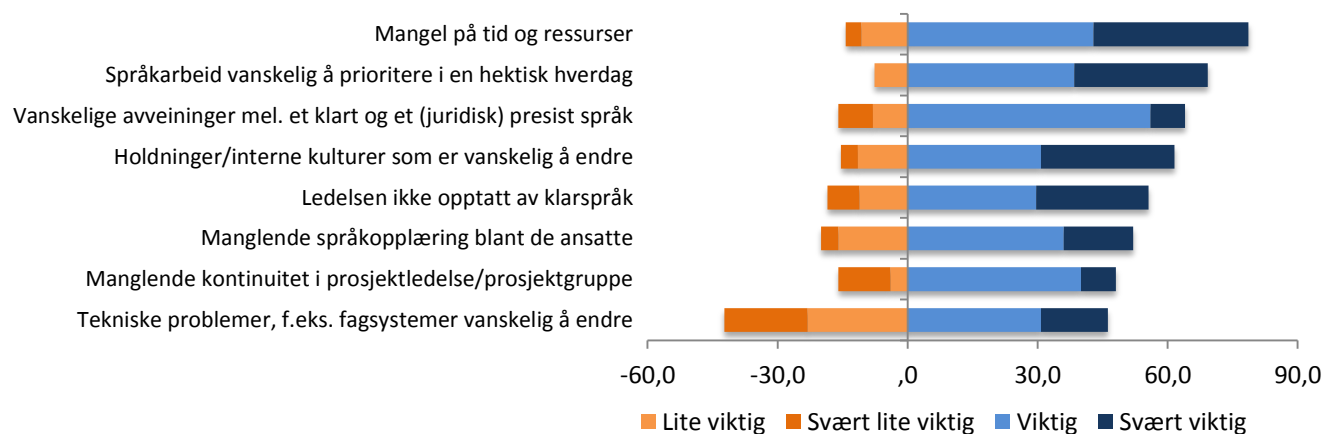
“Vår erfaring er at klarspråkarbeidet lykkes best når arbeidet ikke defineres som noe utenfor ordinær drift. Et prosjekt kan være nyttig i startfasen for å skape driv og tydeliggjøre oppgavene, men klarspråk må ikke bli noe ekstraordinært. Derfor bør prosjektperioden være tidsavgrenset med et klart mål om å overføre ansvaret til linjen som en naturlig del av daglig drift.”

Begge disse utsagnene er en påminnelse om at klarspråkprosjektet som sådan har en begrenset funksjon, og at det er evnen til å internalisere klarspråkidealene og prinsippene i den daglige virksomheten, som er det avgjørende.

BARRIERER

Vi ba, på tilsvarende måte, virksomhetene om å vurdere hva som er de viktigste årsakene til at klarspråkarbeidet eventuelt ikke lykkes. Med andre ord, hva er de viktigste utfordringene og barrierene som virksomhetene opplever i det daglige arbeidet? Svarene er vist i figur 3.36.

Figur 3.36: Viktigheten av ulike barrierer i klarspråkarbeidet (prosent av virksomhetene)



Ikke overraskende, er det mangel på tid og ressurser som oppleves som den viktigste utfordringen. Knappheten på tid og ressurser gjør det selvsagt også vanskelig å kunne prioritere klarspråkarbeidet i en hektisk hverdag (nummer to på listen). Dette samsvarer rimelig bra med vår tidligere observasjon om at en tredjedel av bedriftene har mellomledere som ofte finner det vanskelig å prioritere klarspråkarbeidet (jf. figur 3.31). Selv

om viljen er til stede, handler det med andre ord om å finne plass for språkarbeidet blant de mange oppgavene som virksomhetene er pålagt.

Vi ser også at to tredeler av virksomhetene opplever avveiningen mellom et klart og et presist juridisk språk som en vanskelig og viktig utfordring. For virksomheter som forvalter et omfattende og komplekst regelverk, er nok dette et reelt problem som ikke alltid er like enkelt å løse. Dette er også en viktig årsak til at det sentrale klarspråkprosjektet har satt lovspråket høyt på agendaen fra 2011. Utformingen av lover og forskrifter legger føringer for det språket som blir brukt når disse lovene og forskriftene kommer til anvendelse i konkret saksbehandling.

Vi ser også at svært mange virksomheter opplever interne kulturer og holdninger som en viktig utfordring. For enkelte er nok dette nært knyttet til det foregående punktet og oppfatninger om at klarspråk ikke egner seg i situasjoner hvor det stilles krav til juridisk presisjon. For eksempel gir en av virksomhetene følgende utfyllende kommentar:

“Mange har holdninger om at et klart og enkelt språk er useriøst for en offentlig etat. Her er det eksterne trykket svært viktig, f.eks. medieoppslag om klarspråk eller mangel på sådant, undersøkelser som viser at folk sliter med språket i offentlige brev”.

En annen virksomhet legger til at det i neste fase vil være avgjørende at:

“... vi får støtte fra departementet på at et forståelig språk/innhold er viktigere enn et juridisk korrekt innhold”.

Utfordringer som manglende lederoppfølging, manglende språkkompetanse blant de ansatte og manglende kontinuitet i bemanningen av språkprosjektet, kommer alle lenger ned på listen over viktige problemer. Men også når det gjelder disse utfordringene, er det en overvekt av virksomheter som oppfatter dem som viktige.

Nederst på listen kommer utfordringen knyttet til tekniske systemer, f.eks. fagsystemer som er vanskelig å endre. Selv om det er mange som ikke opplever dette som et problem, er det også en betydelig andel som gjør det. F.eks. sier en virksomhet:

“Teknisk implementering av forbedrede brev har vist seg å være en av de aller vanskeligste og dyreste utfordringene”.

Virksomhetene ble også spurt hva de trodde vil bli den viktigste utfordringen i den fasen av prosjektet som de nå går inn i. Dette var et åpent spørsmål hvor alle svar var mulige. Mange var opptatt av hvor vanskelig det kan være å holde trykket opp over tid, særlig å ta vare på de resultatene som er oppnådd gjennom kursing av ansatte.

For eksempel skriver en av organisasjonene:

“Den største utfordringen slik jeg ser det, er å holde interessen for klarspråk levende i organisasjonen uten å virke masete. Å få alle til å tenke klarspråk uansett hva som skal skrives.”

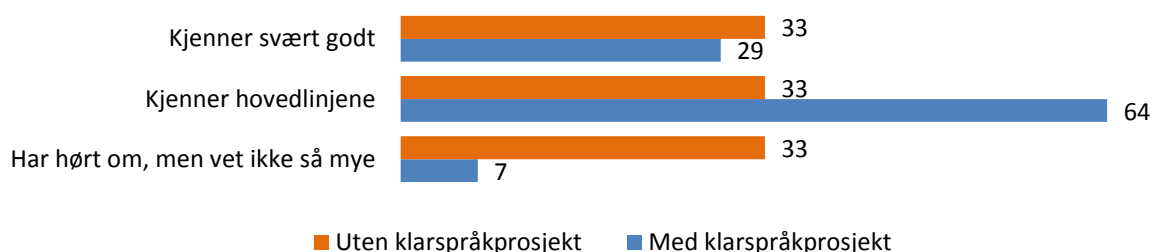
Mange er også opptatt av betydningen av å få spredt klarspråkprinsippene til hele organisasjonen og av overgangen fra prosjekt til linje. Følgende sitat om hva som blir den største utfordringen fremover kan illustrere dette:

«Sikre at den ekstraordinære satsingen på klart språk blir en fortsatt viktig og godt organisert del av den ordinære driften i linjeorganisasjonen.»

KJENNSKAP TIL KLARSPRÅKPROSJEKTET HOS VIRKSOMHETER SOM IKKE HAR MOTTATT STØTTE

Klart språk i staten har vært et synlig statlig initiativ. Det har sine egne nettsider, har utgitt boken “Klar, men aldri ferdig” og har oppnådd en betydelig mediedekning, ikke minst i forbindelse med utdelingen av den årlige klarspråkprisen. Vi skal se nærmere på hvor godt statlige virksomheter som ennå ikke har mottatt støtte fra Klart språk i staten kjenner prosjektet. Figur 3.37 viser svarene på dette spørsmålet for virksomheter i kontrollgruppen med og uten lokale klarspråkprosjekt:

Figur 3.37: Hvor godt virksomhetene i kontrollgruppen kjenner det sentrale klarspråkprosjektet, fordelt på virksomheter med og uten lokale klarspråkaktiviteter (prosent av virksomhetene)



Kjennskapen til prosjektet er rimelig god. Rundt en tredjedel i virksomhetene i begge grupper oppgir at de kjenner Klart språk i staten prosjektet svært godt. I tillegg oppgir to tredjedeler av virksomhetene med lokalt prosjekt, og en tredjedel av virksomhetene uten lokalt prosjekt, at de kjenner til hovedlinjene i dette prosjektet. Det er bare blant virksomheter som overhode ikke driver noen form for klarspråkarbeid at vi finner et nevneverdig antall virksomheter som ikke vet så mye om prosjektet. Svaralternativet “Har ikke hørt om” som også var med i spørsmålet, ble ikke valgt av noen.

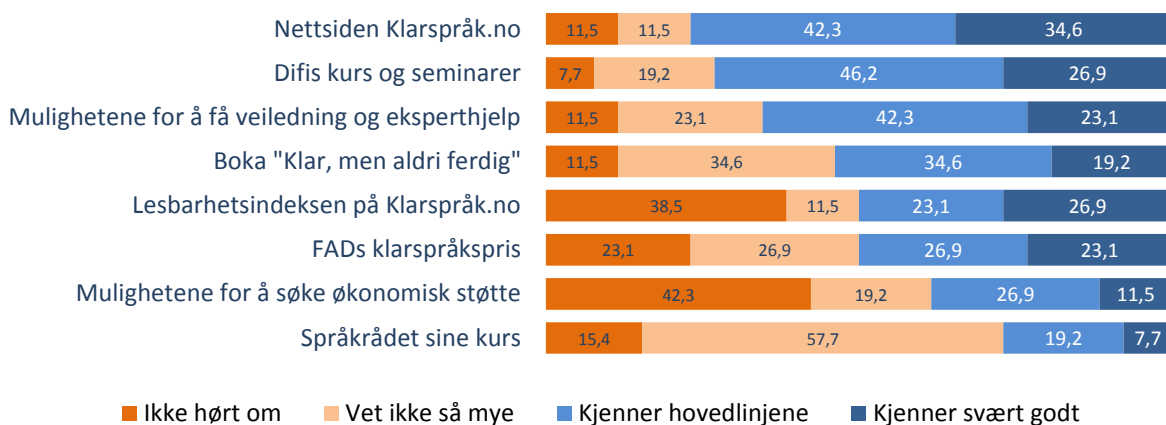
Vi spurte også virksomhetene i kontrollgruppen hvor godt de kjenner de ulike tilbudene og tiltakene som Klart språk i staten forvalter eller har tatt initiativet til. Som vist i figur 3.38 er det store variasjoner mellom de ulike tiltakene. Best kjent blant virksomhetene er nettsiden Klarspråk.no som tre av fire virksomheter kjenner svært godt eller i grove trekk. Vi ser også at kursene og seminarerne som tilbys av Difi er godt kjent blant virksomhetene. Dette til forskjell for Språkrådet sine kurs, som til sammen nærmere 75 prosent av virksomhetene enten ikke har hørt om eller ikke vet så mye om.

Også mulighetene for å få veiledning og eksperthjelp fra det sentrale klarspråkprosjektet er rimelig godt kjent blant virksomhetene. Overraskende nok er mulighetene for å få veiledning og hjelp betydelig bedre kjent enn mulighetene for å søke økonomisk støtte. Vel 40 prosent av virksomhetene hevder de ikke har hørt om mulighetene for å søke økonomisk støtte for lokalt klarspråkarbeid og ytterligere 20 prosent vet ikke så mye om denne ordning.

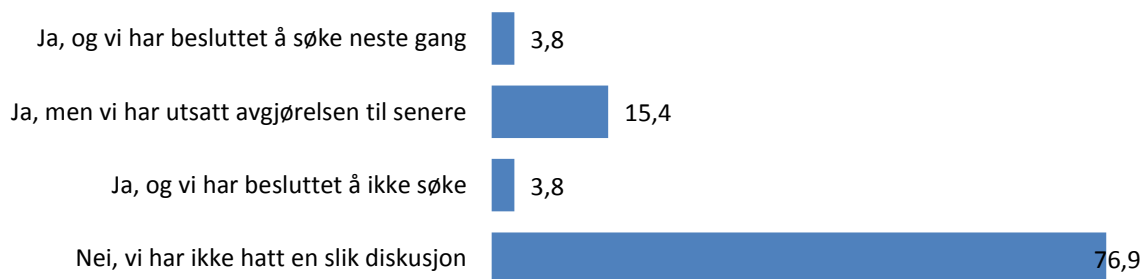
Det er også tydelig at boka “Klar, men aldri ferdig” har nådd forholdsvis bredt ut. Det må også noteres som positivt at over halvparten av virksomhetene har en rimelig god kjennskap til lesbarhetsindeksen på Klarspråk.no. Dette er et spesialisert verktøy som bare er tilgjengelig gjennom disse nettsidene. Du må faktisk navigere videre fra hovedsiden for å finne denne indeksen.

Resultatet som overasker mest, er at FADs klarspråkpris ikke er bedre kjent blant statlige virksomheter. Rundt halvparten av virksomhetene har enten ikke hørt om denne prisen eller vet ikke så mye om den. Selv om de to utdelingene som til nå har funnet sted har fått mye oppmerksomhet, er det tydelig at departementet har en jobb å gjøre for å gjøre denne prisen bedre kjent. Prisen er i seg selv et tiltak for å skape oppmerksomhet rundt klarspråkprinsippene ved å belønne eksempler på godt arbeid.

Figur 3.38: Hvor godt virksomhetene i kontrollgruppen kjenner ulike tilbud og tiltak forvaltet av det sentrale klarspråkprosjektet (prosent av virksomhetene)



Hvor stor er sannsynligheten for at virksomhetene i kontrollgruppen vil søke støtte fra det sentrale klarspråkprosjektet ved neste utlysning? Vi spurte virksomhetene om de hadde diskutert dette spørsmålet på ledernivå. Som vist i figur 3.39 er det svært få som har hatt ens lik diskusjon, og av disse har de fleste utsatt avgjørelsen til senere. Bare én virksomhet har besluttet å søke og én har besluttet å ikke søke.



Alle virksomheter hvor spørsmålet ennå ikke er diskutert eller fortsatt er åpent, ble også spurt om hvor stor sannsynligheten er for at de vil søke slik støtte i løpet av de neste tre årene. Bare fire virksomheter oppgir at sannsynligheten for dette er stor eller svært stor. Dersom målsettingen er å få flere statlige virksomheter til å søke støtte fra det sentrale prosjektet, bør det i følge disse resultatene legges betydelig vekt på å opplyse om disse mulighetene.

Kapittel 4

ANBEFALINGER

På bakgrunn av evalueringen foreslår vi noen anbefalinger for det videre arbeidet med klarspråk. Anbefalingene er rettet både mot prosjektet «Klart språk i staten» og de enkelte virksomhetene.

SYNLIGGJØRE PROSJEKTET «KLART SPRÅK I STATEN»

Spørreundersøkelsen viste at mange virksomheter driver klarspråkarbeid uten støtte fra prosjektet «Klart språk i staten». Selv om mange av disse virksomhetene oppgir at de kjenner klarspråkprosjektet, kjenner de i begrenset grad til mulighetene som ligger i prosjektet, særlig når det gjelder den økonomiske støtteordningen og kurstilbudet. Dersom det er et ønske at flere virksomheter skal søke støtte fra det sentrale klarspråkprosjektet, bør prosjektgruppen fremover arbeide med å synliggjøre prosjektet overfor målgruppen.

Dette bør blant annet innebære en styrking av prosjektets nettsider. Nettsidene er ikke bare et viktig verktøy for læring og erfaringsdeling for virksomheter som er en del av prosjektet «Klart språk i staten», men også en av de viktigste formidlingskanalene til virksomheter utenfor prosjektet. Ryddige og brukervennlige nettsider, hvor viktig informasjon kommer tydelig frem, er derfor avgjørende for å profilere og synliggjøre prosjektet utad. Etter vår mening har prosjektet et forbedringspotensial her.

FORANKRE KLARSPRÅK PÅ MELLOMLEDERNIVÅ

Evalueringen har vist at klarspråk ofte er vanskelig å prioritere i en travel hverdag og at virksomhetene i liten grad lykkes med å ansvarliggjøre avdelingene når det gjelder klarspråk. I denne sammenheng spiller mellomledelsen en avgjørende rolle. For å sikre at arbeidet som er blitt gjort i løpet av prosjektperioden blir videreført og at klarspråk blir en varig del av virksomhetene, er det helt nødvendig å forankre dette på mellomledernivå. Å involvere mellomledere og sikre at klarspråk forankres på dette nivået i virksomheten er noe både virksomhetene selv og prosjektet «Klart språk i staten» bør arbeide med fremover.

SYNLIGGJØRE GEVINSTENE VED KLARSPRÅK

Mange virksomheter opplever at klarspråk ofte er vanskelig å prioritere i konkurranse med andre, mer presserende oppgaver, og at mellomlederne, som i praksis foretar prioriteringene, er lite involvert i arbeidet. Det er også rimelig å anta at det i de fleste virksomheter finnes dem som har et mer kritisk syn på klarspråk, selv om det i følge prosjektkoordinatorene i de enkelte virksomheter generelt er stor aksept for klarspråk blant de ansatte.

For å styrke klarspråk sin status og sikre at det blir en prioritert oppgave, er det nødvendig å synliggjøre hvilke gevinster klarspråk kan ha for den enkelte virksomhet, avdeling og ansatt. Særlig viktig er det å synliggjøre dette overfor mellomledelsen. Dersom man gjennom evaluering eller effektmåling kan vise at klarspråkarbeidet har en tid- og ressursbesparende effekt, kan dette bidra til å gi klarspråk den posisjonen det fortjener. Selv om de moralske og demokratiske argumentene ideelt sett burde være tilstrekkelig som motivasjonsfaktorer, er det åpenbart at økonomiske argumenter vil veie tyngre i en situasjon hvor knappe ressurser er avgjørende.

BYGGE RUTINER FOR FREMTIDEN

I tillegg til å involvere mellomlederleddet er det nødvendig å etablere rutiner for å sikre at klarspråk blir en integrert del av virksomheten i fremtiden. Eksempler på dette er rutiner for kvalitetssikring av tekstproduksjon og etablering av interne språktjenester. Undersøkelsen har vist at det er relativt få som vil prioritere dette de neste årene.

STYRKE PROSESSKOMPETANSEN

Et viktig steg i klarspråkarbeidet for mange virksomheter fremover er å overføre arbeidet fra prosjekt til linje. I denne prosessen kan det sentrale klarspråkprosjektet bidra med viktig prosesskompetanse. Evalueringen har vist at det er rom for å styrke den rollen prosjektet har på dette området.

En måte dette kan gjøres på er å tilby kurs som legger vekt på organisering av klarspråkarbeid, overgangsprosessen fra prosjekt til linje og hvordan man kan oppnå varige resultater. Dette kan også være tema for frokostmøter og andre nettverksmøter.

VIDEREFØRE FROKOSTMØTER

Selv om spørreundersøkelsen viste at muligheten for kontakt med andre klarspråkvirksomheter er noe respondentene i mindre grad er opptatt av, er dette noe vi mener det bør legges vekt på fremover. Å tilby en arena hvor ulike virksomheter kan møtes, dele erfaringer og lære av hverandre, blir særlig viktig i den kritiske overgangsfasen som mange virksomheter nå går inn i (jf. forrige punkt). Frokostmøtene er eksempel på en slik arena. Disse trekkes også frem som et positivt tiltak i flere intervju.

Vedlegg 1

METODEHEFTE - EVALUERING AV KLARSPRÅKPROSJEKT

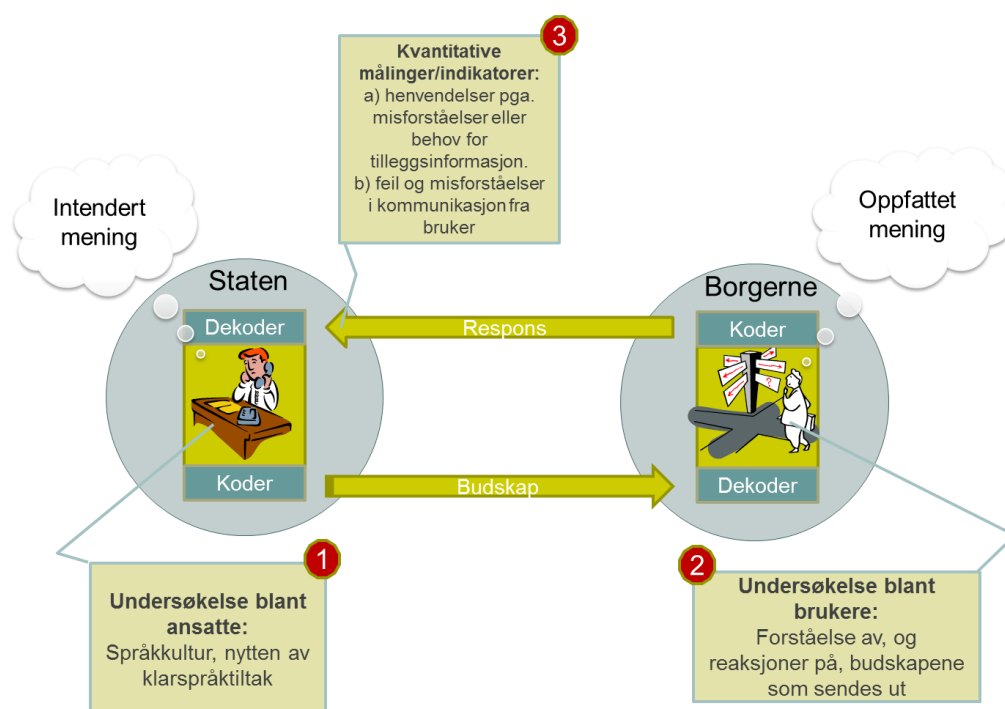
INTRODUKSJON

Å evaluere eller måle effektene av klarspråkarbeid krever en systematisk og metodisk korrekt tilnærming. I dette heftet presenteres en samling verktøy som kan benyttes til dette formålet. Verktøyene er utarbeidet i forbindelse med evalueringen av det sentrale klarspråkprosjektet som gjennomføres av analyseselskapet ideas2evidence på oppdrag fra Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet (FAD).

Mange statlige virksomheter planlegger å gjøre større eller mindre evalueringer av klarspråktiltak de selv har satt i verk innenfor rammene av dette prosjektet. Ved å benytte verktøyene i dette heftet, vil virksomhetene sikre at dataene som samles inn i forbindelse med dette evalueringsarbeidet er av god kvalitet og sammenlignbare med tilsvarende data samlet inn av andre virksomheter. Samtidig vil dataene kunne benyttes av det sentrale evalueringsprosjektet til å vurdere effektene av de samlede klarspråkaktivitetene og i hvor stor grad ulike aktiviteter og tilnærminger har gitt ulike resultater.

Effektene av klarspråkarbeid kan måles på ulike måter og på ulike steder. Dette er illustrert i figuren nedenfor som bygger på en enkel kommunikasjonsmodell med staten som sendere av budskap og borgerne eller brukerne som mottakere av disse budskapene. Borgerne i denne modellen kan gjerne byttes ut med andre mottakere av statlig informasjon, f.eks. næringsliv, kommuner, andre statlige virksomheter osv.

Figur 1: Ulike steder eller faser i kommunikasjonsprosessen hvor effekter av klarspråktiltak kan måles



UNDERSØKELSE BLANT DE ANSATTE: Det første stedet i prosessen hvor effektene av klarspråktiltakene kan måles, er blant de ansatte i egen virksomhet. Her vil det være naturlig å måle de ansattes holdninger til språkbruk, syn på egen språkbruk og syn på språkbruken i virksomheten generelt. Det vil også være aktuelt å

sette søkelyset på hvor godt de ansatte kjenner til de klarspråktiltakene som er satt i verk og i hvor stor grad tiltakene har vært nyttige for den enkelte og for virksomheten som helhet.

UNDERSØKELSE BLANT BRUKERE: Det andre punktet i prosessen hvor effekter kan måles er hos mottakerne av de budskapene som sendes ut. Brukerne kan fortelle hvordan et brev eller informasjonsskriv oppfattes og forstås. De kan også fortelle hva de gjør om de ikke forstår hva brevet eller informasjonsskrivet handler om. Det siste er viktig om vi ønsker å vite noe om kostnader ved uklar kommunikasjon. Om brukeren har behov for å søke hjelp hos venner og familie eller eventuelt etaten som sendte ut brevet, medfører dette ekstra kostnader både for brukeren selv og den som yter hjelpen. Om brukeren velger å ikke søke hjelp, selv om de har behov for det, har dette andre potensielle kostnader, f.eks. tap av rettigheter, behov for oppfølging og purring osv.

MÅLINGER AV BRUKERNES RESPONSER PÅ DEN INFORMASJONEN DE MOTTAR: Effekter av klarspråktiltak kan også måles ved å samle data om brukernes svar eller responser på den informasjonen som de mottar. Brukerne kan, for det første, henvende seg til etaten fordi de ikke forstår hele eller deler av et brev eller informasjonsskriv som de har mottatt. For det andre krever mange brev eller skriv som sendes ut, at brukeren skal gi et svar eller gjøre noe bestemt (f.eks. sende inn en søknad, et skjema, heve eller betale penger, overholde en frist e.l.). Disse svarene kan være korrekte eller relevante eller de kan inneholde feil, komme for sent osv. Både henvendelser for å få oppklart innholdet av et skriv, eller feil reaksjon på skriv som er sendt ut, medfører ekstra kostnader både for virksomheten og brukeren. Målinger som dette vil normalt foregå med optellinger eller loggføring i førstelinjen, ved telefonbaserte kontaktsentre eller lignende.

Dette heftet inneholder konkrete opplegg for alle disse tre formene for undersøkelser og målinger:

- 1) Et sett av spørsmål til bruk i undersøkelser til de ansatte
- 2) Et sett av spørsmål til bruk i brukerundersøkelser
- 3) Et sett av kvantitative indikatorer som måler virksomhetens ressursbruk knyttet til brukernes responser på den informasjonen de mottar

Det er vårt ønske og mål at virksomheter som gjennomfører klarspråkprosjekt vil benytte alle eller så mange som mulig av oppleggene i verktøykassen. Oppleggene er forholdsvis generelle, og vil passe for de fleste klarspråkprosjekt. Men som det vil fremgå av de mer detaljerte beskrivelsene, kan det være nødvendig å foreta lokale tilpasninger eller valg med utgangspunkt i hvor langt virksomheten har kommet i sitt klarspråkarbeid og i innretningen på dette arbeidet. For eksempel vil virksomheten velge ut hvilke av de 12 kvantitative indikatorene i opplegg 3 som er relevante for deres prosjekt.

Oppleggene er også fleksible i den forstand at de kan bygges ut eller inngå i større undersøkelser. Om for eksempel virksomheten gjennomfører en større undersøkelse blant de ansatte hvert år, kan spørsmålsmodulen om klarspråk inngå i denne. Det er også mulig å legge til mer detaljerte spørsmål om det lokale klarspråkprosjektet, dersom dette er ønskelig.

1

SPØRSMÅLSMODUL TIL BRUK I UNDERSØKELSER BLANT DE ANSATTE

Spørsmålene nedenfor kan sendes ut som en egen undersøkelse, eventuelt bygges inn i andre undersøkelser som går ut til de ansatte.

Spørsmålene er utformet slik at de vil kunne fungere overfor alle grupper av ansatte. Spørsmålsmodulen er utformet som en generell undersøkelse som går ut til alle (eller et tilfeldig utvalg av de ansatte), ikke bare personer som har deltatt i klarspråktiltak.

Dersom undersøkelsen benyttes i en virksomhet som ennå ikke har startet opp klarspråkarbeid (eller er i en svært tidlig fase av et slikt prosjekt), brukes bare spørsmålsgruppe I og II, samt første spørsmål i gruppe III. I virksomheter som har gjennomført konkrete klarspråktiltak bør også de andre spørsmålene inkluderes.

For å kunne måle effekter av de klarspråktiltakene som virksomheten har utført, er det nødvendig å gjennomføre to målinger, en nullmåling før tiltakene settes i verk (eventuelt tidlig i denne prosessen) og en effektmåling etter at tiltakene har vært i virksomhet over en periode, for eksempel fra ett til to år.

I - BAKGRUNNSSPØRSMÅL

Sp.1: Hva er din nåværende stilling?

- 1) Toppleder
- 2) Mellomleder
- 3) Medarbeider

Sp.2: Hva er din viktigste arbeidsoppgave?

(stilles bare til medarbeider)

- 1) Førstelinje (direkte brukerkontakt)
- 2) Saksbehandling/forvaltningsoppgaver
- 3) Administrative støttefunksjoner
- 4) Kommunikasjon
- 5) Analyse/utredning
- 6) Politikkformulerende oppgaver

Sp.3: Hvilke av følgende gruppe(r) kommuniserer du mest med i skriftlig form? (med skriftlig kommunikasjon menes både brev, rundskriv, informasjonshefter, rapporter, skjema osv.)

- 1) *Enkeltpersoner/brukere*
- 2) *Bedrifter/privat næringsliv*
- 3) *Andre statlige virksomheter*
- 4) *Kommuner og fylkeskommuner*
- 5) *Ansatte i etat X*

Sp.4: Om du ser bort fra mer tilfeldig skriftlig kommunikasjon per epost o.l., hvilke av følgende typer tekster er du med på å skrive (kryss bare av for de viktigste):

- 1) *Brev basert på maler og standarder utarbeidet av andre*
- 2) *Brev som jeg utformer selv*
- 3) *Nett-tekst*
- 4) *Informasjonsbrosjyrer/veiledninger*
- 5) *Skjema/skjemaveiledninger*
- 6) *Rapporter o.l.*
- 7) *Rundskriv*
- 8) *Lover/forskrifter/vedtekter*
- 9) *Annet*

II - HOLDNINGER TIL SPRÅK OG SPRÅKBRUK

Sp.5: Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om språkbruk i statlige virksomheters kommunikasjon med brukerne?

(vurder på en skal fra 1 til 5 der 1 = helt uenig og 5 = helt enig)

- *Å skrive klart og lett forståelig er ofte uforenlig med å skrive juridisk eller saklig presis.*
- *Det er en demokratisk rett å motta informasjon fra statlige etater på et språk som alle har forutsetninger for å forstå.*
- *Det er vårt ansvar som ansatte i statlige virksomheter å skrive så klart og tydelig at ikke våre brukere går glipp av ytelser eller misforstår sine rettigheter og plikter.*
- *Gitt andre viktige utfordringer som statlige virksomheter står overfor, er det ikke riktig å prioritere arbeidet for et klarere og lettere forståelig språk.*
- *Vi kunne spart betydelige ressurser i statlige virksomheter ved å uttrykke oss enklere og klarere i vår kommunikasjon med brukerne.*
- *Dagens fokus på klarspråk i skriftlig kommunikasjon fra staten er overdrevet.*

Sp.6: Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om din egen språkbruk?

(vurder på en skal fra 1 til 5 der 1 = helt uenig og 5 = helt enig)

- *Jeg legger stor vekt på å skrive klart og lett forståelig i all kommunikasjon med eksterne brukere.*
- *Jeg har de språkferdighetene som skal til for å uttrykke meg klart og lett forståelig.*
- *Jeg har tilstrekkelig innsikt i hvor lett eller vanskelig det er for mine lesere å forstå hva jeg skriver.*

- *Jeg tester ofte ut mine tekster på kollegaer for å forsikre meg om at de er tydelige og lett forståelige.*
- *Jeg ønsker mer kunnskap om klarspråk og hvordan man utformer en tekst for at den skal være tydelig og lett forståelig.*

Sp.7: Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om språkbruken i etat X generelt og om følgene av denne?

(vurder på en skala fra 1 til 5 der 1 = helt uenig og 5 = helt enig)

- *Jeg opplever at vi ofte får kritikk fra våre brukere på grunn av måten vi skriver på.*
- *Jeg opplever at vi får for mange unødvendige henvendelser på grunn av et uklart eller for komplisert språk.*
- *Jeg opplever at mange feil i de svarene vi mottar fra våre brukere (f.eks. i skjema eller lignende) kunne vært unngått om vi skrev klarere.*
- *Etter min vurdering er etat Xs kommunikasjon med brukerne per i dag både enkel og klar.*
- *Etter min vurdering har etat Xs kommunikasjon med brukerne blitt betydelig enklere og klarere enn den var for noen få år siden.*
- *Det er lett å få språklig eksperthjelp fra andre i etat X når man trenger det.*
- *Jeg opplever at min overordnede prioriterer arbeidet for et klart og forståelig språk i etat X.*

III - KJENNSKAP TIL KLARSPRÅKPROSJEKTET/KLARSPRÅKPRINSIPPENE

Sp.8: Hvor godt kjenner du til det sentrale prosjektet “klart språk i staten”?

- 1) *Svært godt*
- 2) *Kjenner til hovedlinjene*
- 3) *Har hørt om det, men vet ikke så mye om hva det går ut på*
- 4) *Har ikke hørt om det*

Sp.9: Og hvor godt kjenner du til det klarspråkprosjektet som er startet opp i etat X?

- 1) *Svært godt*
- 2) *Kjenner til hovedlinjene*
- 3) *Har hørt om det, men vet ikke så mye om hva det går ut på*
- 4) *Har ikke hørt om det*

De følgende spørsmålene handler om tiltak som konkrete statlige virksomheter gjerne gjennomfører innenfor et klarspråkprosjekt. Spørreskjemaet må her tilpasses den enkelte virksomhet. Ta bare med tiltak/elementer som til nå er blitt utført. Beskrivelsene av tiltakene bør også tilpasses det som faktisk er blitt utført i etaten.

Sp.10: Etat x har gjennomført seminar om klarspråk.

- 1) *Har vært involvert i arbeidet med disse seminarene*
- 2) *Har deltatt*
- 3) *Vil gjerne delta om det kommer nye muligheter*
- 4) *Tror ikke jeg vil ønske å delta*

Sp.11: Etat x har gjennomført språk- eller skrivekurs basert på klarspråkprinsippene.

- 1) *Har vært involvert i arbeidet med disse kursene*
- 2) *Har deltatt*
- 3) *Vil gjerne delta om det kommer nye muligheter*
- 4) *Tror ikke jeg vil ønske å delta*

Sp.12: Etat x har utarbeidet en [forenklet fagterminologi/ordliste/språkprofil/språklige retningslinjer] til bruk i skriftlig kommunikasjon med brukerne.

- 1) *Har vært involvert i arbeidet med utviklingen av [xxx]*
- 2) *Har benyttet meg av denne [xxx] i mitt arbeid*
- 3) *Ville nok brukt [xxx] om jeg hadde visst den eksisterte*
- 4) *Tror ikke jeg ville ha nytte av å bruke en slik [xxx]*

Sp.13: Etat x har utarbeidet veiledninger, tips og råd og inspirasjonsmateriale på klarspråkområdet.

- 1) *Har vært involvert i arbeidet med dette materialet*
- 2) *Har benyttet meg av dette materialet i mitt arbeid*
- 3) *Ville nok brukt dette materialet om jeg hadde visst det eksisterte*
- 4) *Tror ikke jeg ville ha nytte av å bruke materiale som dette*

Sp.14: Etat x har utarbeidet nye standardbrev/brevmaler basert på klarspråkprinsipper.

- 1) *Har vært involvert i arbeidet med disse standardbrevene/brevmalene*
- 2) *Har benyttet meg av en eller flere av disse standardbrevene/brevmalene i mitt arbeid*
- 3) *Ville nok brukt disse standardbrevene/brevmalene om jeg hadde visst de eksisterte*
- 4) *Tror ikke jeg ville ha nytte av å bruke slike standardbrev/brevmaler*

Sp.15: Etat x har utarbeidet rutiner for kvalitetssikring av løpende tekstproduksjon.

- 1) *Har vært involvert i arbeidet med disse rutinene*
- 2) *Har benyttet meg av disse rutinene i mitt arbeid*
- 3) *Ville nok brukt disse rutinene om jeg hadde visst de eksisterte*
- 4) *Tror ikke jeg ville ha nytte av å bruke slike rutiner*

Sp.16: Etat x har etablert en språktjeneste.

- 1) *Har vært involvert i arbeidet med etableringen av denne språktjenesten*
- 2) *Har benyttet meg av denne språktjenesten i mitt arbeid*
- 3) *Ville nok brukt denne språktjenesten om jeg hadde visst den eksisterte*
- 4) *Tror ikke jeg ville ha nytte av å bruke en slik tjeneste*

Sp.17: Etat x har innført en pris/premiering for god språkbruk.

- 1) *Har vært involvert i arbeidet med etableringen av denne ordningen*
- 2) *Har mottatt/ville satt pris på å motta slik premiering*
- 3) *Kjenner ikke til denne ordningen*
- 4) *Jeg ser ikke helt nytten av en slik ordning*

Det neste spørsmålsbatteriet må også tilpasses de tiltakene som virksomheten faktisk har utført innenfor klarspråkprosjektet. I tillegg må listen av tiltak filtreres slik at bare ansatte som har svart 1 eller 2 på de foregående spørsmålene får presentert de ulike tiltakene (om dette ikke er teknisk mulig å få til i det spørreskjemasystemet som benyttes, kan det eventuelt legges til et svaralternativ "kjenner ikke til/ikke benyttet")

Sp.18: I hvor stor grad har de ulike tiltakene under hjulpet deg til å skrive enklere og mer forståelig?

(vurder på en skala fra 1 til 5 der 1 = I svært liten grad og 5 = I svært stor grad)

- 1) Seminar (f.eks. inspirasjonsseminar)
- 2) Språk-/skrivekurs
- 3) [Forenklet fagterminologi/ordliste/språkprofil/språklige retningslinjer]
- 4) Veiledninger, tips og råd, inspirasjonsmateriale e.l.
- 5) Reviderte tekster/tekstmaler (standardbrev, nett-tekst, informasjonsmateriale e.l.)
- 6) Rutiner for kvalitetssikring av løpende tekstproduksjon
- 7) Intern språktjeneste
- 8) Pris/premiering av god språkbruk

Svarskalaen på dette spørsmålet må i tillegg inneholde alternativet "Vet ikke".

IV - VURDERINGER

Sp.19: På hvilken måte har tiltakene under klarspråkprosjektet endret ditt syn på språk og hvordan du selv skriver?

(vurder på en skala fra 1 til 5 der 1 = I svært liten grad og 5 = I svært stor grad)

- 1) Jeg er blitt mer bevisst på hvor viktig det er å skrive klart og lett forståelig
- 2) Jeg har fått større innsikt i hvordan man kan skrive klart og lett forståelig
- 3) Jeg har fått verktøy og retningslinjer som gjør det enklere for meg å skrive klart og lett forståelig
- 4) Jeg har fått verktøy og retningslinjer som gjør at skrivingen går raskere

Svarskalaen på dette spørsmålet må i tillegg inneholde alternativene "Ikke relevant" og "Vet ikke".

Sp.20: Ut fra din vurdering, kan du antyde i hvor stor grad etat X har oppnådd følgende mål for klarspråkarbeidet så langt?

(vurder på en skala fra 1 til 5 der 1 = I svært liten grad og 5 = I svært stor grad)

- 1) Skapt større bevissthet om å skrive klart blant de ansatte i virksomheten
- 2) Skapt større bevissthet om å skrive klart blant lederne i virksomheten
- 3) Økt de ansattes kunnskap om hvordan man skriver enkelt og klart
- 4) Skapt en mer enhetlig og standardisert skrivestil på tvers av avdelinger
- 5) Gjort vår skriftlige kommunikasjon enklere og lettere å forstå
- 6) Fått mer fornøyde brukere
- 7) Redusert tallet på henvendelser pga. uklart og vanskelig språk i informasjon vi har sendt ut
- 8) Redusert tallet på feil i svar fra våre brukere (f.eks. i skjema eller andre svar på informasjon som vi sender ut)

Svarskalaen på dette spørsmålet må i tillegg inneholde alternativene "For tidlig å si", "Ikke relevant" og "Vet ikke".

2

SPØRSMÅLSMODULER TIL BRUK I BRUKERUNDERSØKELSER

Innholdet i undersøkelser til brukere vil avhenge av om man ønsker å måle brukernes oppfatninger om:

- a) et konkret brev, skjema eller lignende, eller*
- b) skriftlig kommunikasjon fra etaten i sin alminnelighet*

Nedenfor finnes spørsmålsmoduler til bruk i begge disse situasjonene.

Brukerundersøkelser som dette vil normalt gjøres per telefon, eventuelt per post eller e-post om man har tilgang til brukernes kontaktinformasjon. Dersom undersøkelsene gjennomføres per telefon til generelle befolkningsutvalg, bør man filtrere ut personer som ikke har mottatt eller benytter informasjon fra etaten.

Når formålet er å måle eventuelle effekter av en tekstrevisjon, må det alltid gjennomføres en før- og etter-måling. Normalt vil dette skje ved hjelp av målinger på to ulike tidspunkt. I situasjoner hvor for eksempel ett og samme brev blir sendt samtidig i gammel og revidert form, kan målingene foregå samtidig. Dette krever oversikt over hvilke brukere som har mottatt brevet i den ene eller andre formen. Skjemamodulene nedenfor er utformet slik at de kan brukes til både før- og etter-målinger.

Modulene kan gjerne bygges ut med flere og mer detaljerte spørsmål, men det vil alltid være en fordel å holde brukerundersøkelser som dette så korte som mulig.

A: VURDERING AV SPESIFIKKE TEKSTER – BREV

Sp. 1: Du har nylig mottatt et brev fra etat X om..[sett inn beskrivelse]. Har du sett eller lest dette brevet?

- 1) Ja
- 2) Nei → undersøkelsen avsluttes
- 3) Vet ikke/husker ikke → undersøkelsen avsluttes

Sp.2: Hvor raskt forstod du hva dette brevet handlet om?

- 1) Med en gang jeg leste overskriften
- 2) Etter å ha lest deler av brevet
- 3) Etter å ha lest hele brevet
- 4) Etter å ha lest brevet flere ganger
- 5) Jeg er ennå ikke sikker på hva brevet handler om

Sp. 3: Hvor lett eller vanskelig syntes du at det var å forstå språket i dette brevet?

- 1) Svært lett
- 2) Lett
- 3) Verken eller
- 4) Vanskelig
- 5) Svært vanskelig
- 6) Vet ikke/husker ikke

Sp. 4: I hvilken grad syntes du at brevet inneholdt for mange vanskelige ord?

- 1) I svært liten grad
- 2) I liten grad
- 3) Verken eller
- 4) I stor grad
- 5) I svært stor grad
- 6) Vet ikke/husker ikke

Sp. 5: Fikk du den informasjonen du hadde behov for i dette brevet?

- 1) I svært liten grad
- 2) I liten grad
- 3) Verken eller
- 4) I stor grad
- 5) I svært stor grad
- 6) Vet ikke/husker ikke

Sp. 6: Hadde eller har du behov for hjelp fra andre for å forstå innholdet i brevet?

- 1) Ja → Spørsmål 7
- 2) Nei → spørsmål 8

Sp. 7: Hvem har du fått hjelp fra, eventuelt hvem planlegger du å få hjelp fra?

- 1) Har fått eller planlegger å få hjelp fra venner eller familie
- 2) Har tatt kontakt med Etat X for å få hjelp
- 3) Vil ta kontakt med Etat X for å få hjelp
- 4) Tror ikke jeg vil gjøre noe mer når det gjelder dette brevet
- 5) Vet ikke hva jeg skal gjøre

Sp. 8: Når du tenker på andre brev du har mottatt fra etat X, synes du dette brevet var lettere eller vanskeligere å forstå?

- 1) Mye lettere
- 2) Lettere
- 3) Verken eller
- 4) Vanskeligere
- 5) Mye vanskeligere
- 6) Vet ikke

B: VURDERING AV GENERELL KOMMUNIKASJON

Sp. 1: Har du mottatt eller lest informasjon fra etat X i løpet av det siste året? Det kan for eksempel gjelde informasjon om [sett inn eksempler].

- 1) Ja
- 2) Nei → undersøkelsen avsluttes
- 3) Vet ikke/husker ikke → undersøkelsen avsluttes

Sp.2: Hva slags informasjon har du mottatt eller lest? (flere svar er mulig)

- 1) Brev → hvis nevnt, gå til Sp.3
- 2) Informasjonsskriv/brosjyrer/veiledninger → hvis nevnt, gå til Sp.6
- 3) Skjema som skal fylles ut → hvis nevnt gå til Sp.9
- 4) Etat X sine nettsider → hvis nevnt, gå til Sp.14
- 5) Vet ikke/husker ikke → gå til Sp.18

BREV

Sp. 3: Tenk på et av de brevene du har mottatt fra Etat X det siste året – gjerne det siste. Hvor lett eller vanskelig syntes du det var å forstå språket i dette brevet?

- 1) Svært lett
- 2) Lett
- 3) Verken eller
- 4) Vanskelig
- 5) Svært vanskelig
- 6) Vet ikke/husker ikke

Sp. 4: Hadde eller har du behov for hjelp fra andre for å forstå innholdet i dette brevet?

- 1) Ja → Spørsmål 5
- 2) Nei → Spørsmål 6

Sp. 5: Hvem har du fått hjelp fra, eventuelt hvem planlegger du å få hjelp fra?

- 1) Har fått eller planlegger å få hjelp fra venner eller familie
- 2) Har tatt kontakt med Etat X for å få hjelp
- 3) Vil ta kontakt med Etat X for å få hjelp
- 4) Tror ikke jeg vil gjøre noe mer når det gjelder dette brevet
- 5) Vet ikke hva jeg skal gjøre

BROSJYRER, VEILEDERE, INFORMASJONSSKRIV

Sp. 6: Tenk på en av de brosjyrene eller veilederne fra Etat X som du har lest det siste året – gjerne den du leste sist. Hvor lett eller vanskelig syntes du det var å forstå språket i denne brosjyren eller veilederen?

- 1) Svært lett
- 2) Lett
- 3) Verken eller
- 4) Vanskelig

- 5) Svært vanskelig
- 6) Vet ikke/husker ikke

Sp. 7: Hadde eller har du behov for hjelp fra andre for å forstå innholdet i brosjyren eller veilederen?

- 1) Ja → Spørsmål 8
- 2) Nei → Spørsmål 9

Sp. 8: Hvem har du fått hjelp fra, eventuelt hvem planlegger du å få hjelp fra?

- 1) Har fått eller planlegger å få hjelp fra venner eller familie
- 2) Har tatt kontakt med Etat X for å få hjelp
- 3) Vil ta kontakt med Etat X for å få hjelp
- 4) Tror ikke jeg vil gjøre noe mer når det gjelder denne brosjyren eller veilederen
- 5) Vet ikke hva jeg skal gjøre

SKJEMA

Sp. 9: Tenk på et av de skjemaene fra Etat X som du har skullet fylle ut det siste året – gjerne det siste. Hvor lett eller vanskelig syntes du det var å forstå hvordan dette skjemaet skulle fylles ut?

- 7) Svært lett
- 8) Lett
- 9) Verken eller
- 10) Vanskelig
- 11) Svært vanskelig
- 12) Vet ikke/husker ikke

Sp.10: Leste du veiledningen til skjemaet?

- 1) Ja → Spørsmål 11
- 2) Nei → Spørsmål 12
- 3) Husker ikke om jeg mottok en slik veiledning → Spørsmål 12

Sp.11: Hvor lett eller vanskelig syntes du det var å forstå språket i denne veiledningen?

- 1) Svært lett
- 2) Lett
- 3) Verken eller
- 4) Vanskelig
- 5) Svært vanskelig
- 6) Vet ikke/husker ikke

Sp. 12: Hadde eller har du behov for hjelp fra andre for å fylle ut skjemaet?

- 1) Ja → Spørsmål 13
- 2) Nei → Spørsmål 14

Sp. 13: Hvem har du fått hjelp fra, eventuelt hvem planlegger du å få hjelp fra?

- 1) Har fått eller planlegger å få hjelp fra venner eller familie
- 2) Har tatt kontakt med Etat X for å få hjelp
- 3) Vil ta kontakt med Etat X for å få hjelp

- 4) Tror ikke jeg vil gjøre noe mer når det gjelder dette skjemaet
- 5) Vet ikke hva jeg skal gjøre

NETTSIDER

Sp. 14: Tenk på sist gang du benyttet deg av Etat X sine nettsider. Hvor lett eller vanskelig syntes du det var å finne fram til den informasjonen du hadde behov for?

- 1) Svært lett
- 2) Lett
- 3) Verken eller
- 4) Vanskelig
- 5) Svært vanskelig
- 6) Vet ikke/husker ikke

Sp. 15: Hvor lett eller vanskelig synes du det er å forstå det språket som benyttes på disse nettsidene?

- 1) Svært lett
- 2) Lett
- 3) Verken eller
- 4) Vanskelig
- 5) Svært vanskelig
- 6) Vet ikke/husker ikke

Sp. 16: Hadde du behov for hjelp fra andre for å finne eller forstå den informasjonen du hadde behov for på disse sidene?

- 3) Ja → Spørsmål 17
- 4) Nei → Spørsmål 18

Sp. 17: Hvem har du fått hjelp fra, eventuelt hvem planlegger du å få hjelp fra?

- 6) Har fått eller planlegger å få hjelp fra venner eller familie
- 7) Har tatt kontakt med Etat X for å få hjelp
- 8) Vil ta kontakt med Etat X for å få hjelp
- 9) Tror ikke jeg vil gjøre noe mer når det gjelder det informasjonsbehovet jeg hadde
- 10) Vet ikke hva jeg skal gjøre

GENERELT

Sp. 18: Når du tenker på skriftlig informasjon fra etat X i sin alminnelighet, synes du denne er blitt lettere eller vanskeligere å forstå i løpet av de siste 2-3 årene?

- 1) Mye lettere
- 2) Lettere
- 3) Verken eller
- 4) Vanskeligere
- 5) Mye vanskeligere
- 6) Vet ikke

Sp. 19: Og igjen når du tenker på skriftlig informasjon fra etat X i sin alminnelighet, synes du denne er lettere eller vanskeligere å forstå enn informasjon fra andre statlige etater?

- 1) Mye lettere
- 2) Lettere
- 3) Verken eller
- 4) Vanskeligere
- 5) Mye vanskeligere
- 6) Vet ikke

BAKGRUNNSSPØRSMÅL TIL BRUK I BEGGE MODULER

Sp. 1: Hvor gammel er du?

- 1) 15-29 år
- 2) 30-44 år
- 3) 45-59 år
- 4) 60 år eller eldre

Sp.2: Er du...?

- 1) Mann
- 2) Kvinne

Sp. 3: Hva er din høyeste fullførte utdanning?

- 1) Grunnskoleutdanning
- 2) Videregående utdanning
- 3) Universitet/høgskoleutdanning

Sp. 4: Hva er din nåværende hovedbeskjeftigelse?

- 1) Ansatt i privat sektor (inkludert frivillig sektor)
- 2) Ansatt i statlig sektor
- 3) Ansatt i kommunal/fylkeskommunal sektor
- 4) Selvstendig næringsdrivende
- 5) Under utdanning
- 6) Pensjonist/trygdet
- 7) Arbeidssøkende
- 8) Hjemmeværende/husarbeid hjemme

Sp.5: Hvor bor du?

- 1) Oslo/Akershus
- 2) Østlandet (utenom Oslo og Akershus)
- 3) Sørlandet
- 4) Vestlandet
- 5) Trøndelag
- 6) Nord-Norge

3

EFFEKT MÅLING VED HJELP AV KVANTITATIVE INDIKATORER

Å MÅLE EFFEKTENE AV SPRÅKREVISJONER

Effektene av konkrete språkforbedringstiltak kan måles ved å studere hvordan tiltaket påvirker den videre kommunikasjonen mellom sender og mottaker. Dersom budskapet som sendes ut er hundre prosent klart og forståelig, skal vi kunne forvente at mottakerne:

- a) ikke har behov for å henvende seg til avsenderen for å få oppklart innholdet i budskapet*
- b) ikke vil handle eller gjøre feil fordi de har problemer med å forstå innholdet i budskapet*

Begge disse forventningene kan måles ved å studere hvordan mottakerne forholder seg til de budskapene de får tilsendt. Forventning a) kan testes ved å telle hvor mange henvendelser etaten får fra brukere etter at et budskap (et brev, skjema eller informasjonsskriv) er sendt ut. Forventning b) kan testes ved å studere brukernes responser på et slikt budskap, for eksempel om de faktisk gjør det budskapet ber dem om å gjøre eller alternativt, om de svarene brukerne gir er relevante og korrekte. Det siste gjelder i situasjoner hvor budskapet inneholder et krav eller en oppfordring om at brukerne skal gi et svar, f.eks. ved å fylle ut et skjema, overholde en svarfrist eller lignende.

Nedenfor følger eksempler på indikatorer som kan benyttes for å måle effektene av konkrete språk revisjoner. Hvilke indikatorer som er mest relevante i ulike sammenhenger, avhenger blant annet av om budskapet som sendes ut inneholder en forventning om et svar eller en reaksjon fra brukeren. Det avhenger også av hvilken type svar eller reaksjon som forventes og på hvilke måter brukerne kan gi dette svaret.

STANDARD BREV ELLER INFORMASJONSSKRIV SOM IKKE KREVER TILBAKEMELDING

INDIKATOR 1: Tallet på henvendelser som skyldes at brukeren ikke har forstått hele eller deler av innholdet i et brev eller informasjonsskriv som de har mottatt (over en nærmere definert periode).

INDIKATOR 2: Timeverk benyttet til å behandle henvendelser som skyldes at brukeren ikke har forstått hele eller deler av innholdet i et brev eller informasjonsskriv som de har mottatt (over en nærmere definert periode).

INDIKATOR 3: Antall minutter brukt i gjennomsnitt per henvendelse for å hjelpe brukere som ikke har forstått hele eller deler av innholdet i et brev eller informasjonsskriv som de har mottatt (over en nærmere definert periode).

STANDARD BREV ELLER INFORMASJONSSKRIV SOM KREVER TILBAKEMELDING

Tilbakemeldingen det er snakk om kan være å gi tilleggsinformasjon til etaten som budskapet kom fra, sende en søknad, fylle ut et skjema, møte opp på et kontor, betale eller heve penger e.l. Indikator 1-3 over er relevante å benytte også i slike situasjoner. I tillegg kan følgende indikatorer benyttes:

INDIKATOR 4: Andel av mottakerne som ikke melder tilbake innenfor den tidsfristen som er oppgitt.

INDIKATOR 5: Andel av mottakerne som aldri melder tilbake.

INDIKATOR 6: Andel av mottakerne som på en eller annen måte gir en feil eller lite relevant tilbakemelding fordi de ikke har forstått det brevet eller informasjonsskrivet som de mottok.

SKJEMA (MED SKJEMAVEILEDNING) SOM SKAL FYLLES UT OG RETURNERES AV BRUKER

Skjema er normalt en krevende form for tilbakemelding eller informasjoninnhenting fra bruker. Dette skyldes både at et skjema ofte omhandler et komplekst saksområde og at kravet til presisjon i de svarene som brukerne skal gi, er høy. Informasjonen som sendes ut fra etaten består vanligvis av en skjemaveiledning og selve skjemaet. Når det gjelder selve skjemaet, er vanskelighetsgraden både knyttet til det språklige og til selve skjemaets utforming og ryddighet.

Indikator 1-3 over er relevante også i slike situasjoner. Det samme gjelder Indikator 4 og 5. I tillegg kan følgende indikatorer benyttes:

INDIKATOR 7: Andel av de returnerte skjemaene som inneholder feil eller misforståelser.

INDIKATOR 8: Andel av skjemaene som sendes inn for andre gang som inneholder feil eller misforståelser.

INDIKATOR 9: Gjennomsnittlig antall feil per innsendt skjema.

INDIKATOR 10: Timeverk benyttet av saksbehandlere i etaten for å rette opp feil i innsendte skjema.

INDIKATOR 11: Antall minutter brukt i gjennomsnitt per innsendt skjema for å rette opp feil

GENERELLE TEKSTFORBEDRINGER SOM IKKE ER KNYTTET TIL EN SPESIFIKK UTSENDING

INDIKATOR 12: Tallet på henvendelser fra etatens brukere med kritikk av måten det skrives på.

MER INFORMASJON OM GJENNOMFØRINGEN AV DENNE TYPEN KVANTITATIVE MÅLINGER

Det er klart at ikke alle problemer med å forstå og forholde seg til et budskap skyldes budskapets språk. Uansett hvor klart og tydelig et budskap er formulert, vil det alltid være noen som misforstår eller svarer på en måte som ikke er korrekt eller relevant. Dette kan skyldes en rekke ulike faktorer som den som sender budskapet ofte ikke har kontroll over, f.eks. lesevaner, manglende oppmerksomhet, budskapets kompleksitet uavhengig av form osv. Antallet henvendelser for å få oppklart et budskap eller antallet feilaktige responser på et budskap skyldes derfor summen av to sett av årsaker: 1) språket i og utformingen av budskapet, 2) alle andre faktorer som påvirker mottakernes evne til å forstå og forholde seg til budskapet. Dette er illustrert i figuren på neste side.



En etat som ønsker å måle effekten av en språkrevisjon må være i stand til å skille mellom disse to settene av årsaker. Effektene av en språkrevisjon må med andre ord kunne isoleres eller skilles fra effektene av alle de andre forholdene som påvirker mottakernes evne til å forstå og forholde seg til budskapet. Dette krever at effektmålingene gjøres på en systematisk og metodisk korrekt måte.

VIKTIGE METODISKE PRINSIPP

De to viktigste prinsippene er:

1. at målingene gjennomføres både før og etter at språket blir revidert
2. at alle andre forhold som kan påvirke mottakernes evne til å forstå og forholde seg til budskapet holdes så konstante som mulig mellom de to målingene

To målinger (før og etter revisjon) er viktig fordi vi ikke kjenner størrelsen på de ikke-språklige effektene. Vi vet med andre ord ikke hvor mange henvendelser som det er naturlig å forvente selv i situasjoner hvor språket er så klart og tydelig som det er mulig å få til. En enkelt måling (etter revisjon) har derfor begrenset verdi om vi ikke har en referanse (før revisjon) som denne målingen kan sammenlignes med. En måling som gjennomføres før et tiltak settes i verk kalles vanligvis en **nullmåling**. Tilsvarende kalles den målingen som gjennomføres etter at tiltaket er satt i verk, en **effektmåling**. Det er forskjellene i tallet på henvendelser mellom nullmålingen og effektmålingen som kan fortelle oss om språkrevisjonen har hatt en effekt, og eventuelt hvor stor denne effekten er.

Men skal vi kunne hevde at forskjellene i tallet på henvendelser utelukkende skyldes språkrevisjonen, må vi samtidig kunne sannsynliggjøre at effektene av de ikke-språklige faktorene ikke har endret seg mellom de to målingene. Det er her det andre prinsippet over kommer inn. Alle andre forhold (enn språk) som kan påvirke mottakernes evne til å forstå og forholde seg til budskapet, må med andre ord holdes så konstante som mulig mellom nullmålingen og effektmålingen. Dette er en utfordring, både fordi vi ikke vet hva alle disse ikke-språklige faktorene er, og fordi etaten som sender ut budskapet ofte ikke har kontroll over disse faktorene. Forsøkene på å holde alle ikke-språklige faktorer konstante, handler derfor i praksis om å sørge for at de to målingene gjennomføres under så like forhold som mulig.

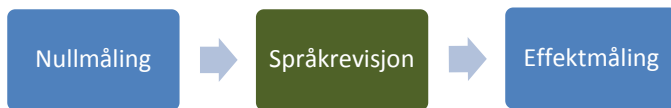
Forhold som det bør tas hensyn til er bl.a.:

- ◆ at ikke det går for lang tid mellom nullmåling og effektmåling (helst ikke mer enn et år om dette handler om en årlig utsending)
- ◆ at målingene gjennomføres på samme (eller sammenlignbare) tidspunkt i løpet av året, f.eks. vil responsen på en utsending kunne være forskjellig om den ett år sendes ut like før en ferie og et annet år ikke
- ◆ at det ikke er gjort regelendringer som gjør at innholdet i budskapet blir lettere eller vanskeligere å forstå, uavhengig av hvordan det er utformet språklig
- ◆ at målgruppen for utsendingen ikke har endret seg vesentlig
- ◆ at det ikke er gjort endringer i de mulighetene (kanalene) som brukerne kan benytte for å svare på budskapet eller henvende seg til etaten (dette kan for eksempel være endringer i mulighetene for å få hjelp per telefon, overgang fra papir-baserte til nett-baserte skjema osv.)
- ◆ at måten målingen gjennomføres på er nøyaktig lik ved de to måletidspunktene

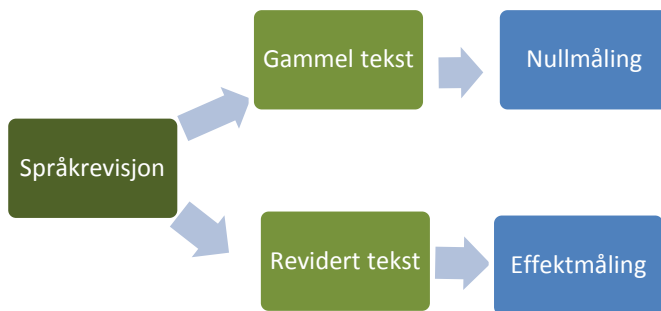
TO ALTERNATIVE EVALUERINGSOPPLEGG

Et evalueringsopplegg basert på en nullmåling og en effektmåling kan gjennomføres på to forskjellige måter. I den ene varianten gjennomføres de to målingene på ulike tidspunkt, bokstavelig talt før og etter at den aktuelle teksten er blitt revidert. I den andre varianten gjennomføres de to målingene samtidig, men på en slik måte at noen av mottakerne får teksten slik den var før revisjon (nullmåling), mens andre mottar den samme teksten i revidert form (effektmåling).

Variant 1: Målinger på to ulike tidspunkt



Variant 2: Samtidige målinger



Samtidige målinger er mer krevende å gjennomføre enn målinger på ulike tidspunkt. For det første må utsendingen organiseres på en slik måte at det er tilfeldig hvilke av de to språkversjonene den enkelte bruker mottar. Dette er den eneste måten man kan sørge for at de to gruppene av mottakere er så like som mulig (jfr. kravet om å holde alle ikke-språklige faktorer konstant). For det andre må det være mulig å holde responsene fra de to gruppene adskilt når selve målingen gjennomføres. Om etaten for eksempel skal foreta en optelling av henvendelser per telefon fra brukere som har behov for å få oppklart hva et brev handler om, må de som mottar disse henvendelsene føre kontroll med hvilke av de to språkversjonene den som ringer har mottatt. Dette er absolutt mulig å gjennomføre, men det krever at selve målingen er godt organisert.

Fordelen med samtidige målinger er at det gjør det betydelig enklere å holde andre ikke-språklige faktorer konstant. Når målingene gjennomføres på ulike tidspunkt, for eksempel med et års mellomrom, øker sjansene for at andre forhold som kan påvirke mottakernes evne til å forstå budskapet, endrer seg.

PRAKTISK GJENNOMFØRING

I situasjoner hvor målet er å telle henvendelser, vil registreringene av disse måtte foregå ved de kontaktpunktene som brukerne normalt benytter for slike henvendelser, f.eks. i førstelinjen eller ved telefonbaserte kontaktsenter eller lignende. Dette vil variere fra etat til etat. I de aller fleste tilfeller vil det være nødvendig å filtrere de henvendelsene som kommer inn, både for å finne ut hva de handler om og for å fastslå om henvendelsene skyldes at brukerne ikke har forstått den informasjonen som de har mottatt. Erfaring har vist at språkforenklinger i noen tilfeller kan føre til en økning i henvendelser fra brukerne, ikke for å få oppklart hva et brev handler om, men fordi flere skjønner innholdet og ønsker mer informasjon. Dette krever at de som registrerer henvendelser også tar hensyn til innholdet i henvendelsene.

Målinger som dette trenger ikke å foregå over lang tid. Noen få dager er vanligvis nok dersom disse dagene er valgt på en slik måte at de samlet sett er representative for den perioden man kan forvente at de aktuelle henvendelsene vil komme inn. Dette betyr at registreringsperioden heller ikke trenger å være sammenhengende. Utvalgte dager fra en lengre periode er også mulig. I situasjoner hvor nullmålingen og effektmålingen utføres på to ulike tidspunkt, er det imidlertid svært viktig at dette gjøres på samme måte ved begge målinger.

Vedlegg 2

INTERVJUGUIDE PROSJEKTLEDER

OM PROSESSEN FREM TIL OPPSTART AV KLARSPRÅKPROSJEKT

Kan du si noe om bakgrunnen for at dere ønsket å bli med i klarspråkprosjektet?

Når ble dere med?

Hvor kom initiativet til deltakelsen i klarspråkprogrammet fra? Var det nøkkelpersoner internt i etaten som drev det fram, var det spesielle avdelinger som ønsket slik deltakelse, var det uheldige hendelser i den eksterne kommunikasjonen?

Var prosjektdeltagelsen, før inngåelsen, forankret i toppledelsen? I førstelinjen? I fagavdelingen?

Var det motstand internt mot å starte opp prosjektet?

Hvordan var holdningen til språkbruk i etaten før prosjektet startet opp?

Hadde etaten prosjekt eller tiltak med fokus på språkbruk før dette prosjektet?

Hvilke tilbakemeldinger fikk dere fra brukerne på den eksterne kommunikasjonen før prosjektet startet opp?

Ble det gjennomført en kartlegging/evaluering av behovene for forenkling av den skriftlige kommunikasjonen fra etaten før prosjektet startet opp.

Hvordan ble i så tilfelle denne kartleggingen gjennomført (brukerundersøkelse/fokusgrupper, undersøkelse blant de ansatte).

Ble resultatene fra denne kartleggingen bestemmende for hvordan dere har prioritert i prosjektet? På hvilken måte?

PROSJEKTETS INNHOLD

Hva er målsettingene for prosjektet?

Hvilke typer tiltak har blitt gjennomført så langt for å oppnå målene for prosjektet?

Hvilke tiltak planlegger dere fremover? Kan du beskrive hvert enkelt tiltak (innhold, formål)?

Skrivekurs:

Hvor mange har fått dette tilbudet? Hvem har deltatt på kursene? I hvilken rekkefølge? (Ledelse, mellomledelse, førstelinje, info.avd. etc.) Hvorfor valgte dere nettopp disse og i denne rekkefølgen?

Språkprofil:

Er det blitt utarbeidet en språkprofil for etaten? Ble denne utarbeidet internt eller av innleide språkkonsulenter? Hvilke tilbakemeldinger har dere fått fra de ulike avdelingene i etaten nå det gjelder denne språkprofilen? Har den fungert etter intensjonen?

Språkforenkling:

Hvilke deler av organisasjonens eksterne kommunikasjon har blitt forenklet med utgangspunkt i klarspråk-prinsipper siden prosjektet startet opp? Standardbrev, brosjyremateriell, veiledninger, skjema, nettsider?

Er det mulig å kvantifisere hvor stor del dette utgjør av etatens samlede skriftlige kommunikasjon med brukerne.

Og hvilke deler/mengde av kommunikasjonen har dere som mål å forenkle i løpet av de neste 2 årene? Kvantifiser?

Hva var begrunnelsen for å prioritere akkurat disse delene av kommunikasjonen?

Blir gammelt materiale skrevet om/forenklet, eller er fokuset først og fremst på nytt materiale?

Hvilke av de tiltakene dere har gjennomført så langt har bidratt til å nå målene for prosjektet og hvilke har fungert mindre bra?

SAMARBEID

Har dere samarbeidet med Språkrådet eller andre språkkonsulenter i løpet av prosjektperioden? Hvordan har dette fungert? Hva slags hjelp har dere fått?

Er språkkonsulenter i en eller annen form involvert i omskrivingen av brev/skjema/lover osv.?

Samarbeider dere med andre etater/organisasjoner/bedrifter når det gjelder gjennomføringen av prosjektet?

Hvordan vil du beskrive samarbeidet med Difi gjennom prosjektperioden?

Får dere den støtte/hjelp som dere trenger?

Er oppfølgingen tett nok? (nok møter, tilfredsstillende informasjonsflyt)

Hvordan fungerer rapporteringsrutinene?

EVALUERING

Hva har dere så langt gjort for å evaluere prosjektet?

Har dere for eksempel:

- Gjennomført interne undersøkelser blant de ansatte
- Gjennomført undersøkelser blant brukerne
- Samlet inn og analysert data om brukerhenvendelser, klager, feil i utfylte skjema eller lignende

Hva viser eventuelle evalueringer?

Har resultatene fra evalueringene lagt grunnlag for nye tiltak eller ført til endringer i eksisterende tiltak?

Vil det være mulig for oss som gjennomfører evalueringen for FAD/Difi å få tilgang til disse evalueringene?

MÅLOPPNÅELSE

Kan du si litt mer om hvilke kriterier dere bruker for å vurdere måloppnåelse? Opererer dere med kvalitative eller kvantitative mål?

Når dere målene dere har satt? Hvorfor/hvorfor ikke?

Manglende/God forankring i ledelse/førstelinje/Ressursmangel

Hva har så langt vært de største utfordringene når det gjelder å nå målsettingene?

Har dere eventuelt planlagt å gjennomføre endringer for å gjøre det lettere å nå de målene dere har satt dere?

INTERN ORGANISERING OG FORANKRING

Kan du si litt mer om hvordan dere organiserer arbeidet under klarspråkprosjektet?

Opererer dere med arbeidsgrupper? Er gruppen(e) tverrfaglig? Hvem er med?

Hvem/hvilke avdelinger driver prosjektet fremover?

Hvilken rolle spiller ledelsen i arbeidet? (Toppleidelse/avdelingsledelse) Har ledelsens rolle utviklet seg over tid? Hvordan?

Har det vært noen endringer i intern organisering/hvem som driver prosjektet?

FORANKRING

Hva gjør dere for å forankre prosjektet i etaten?

Hvordan har prosjektet blitt kommunisert ut i virksomheten?

Vil du si at prosjektet er godt kjent i organisasjonen, også blant de som ikke er direkte involvert?

Hvor enkelt er det å få med de ulike avdelingene og nivåene i organisasjonen på dette arbeidet? Fungerer det interne samarbeidet godt?

Hvordan motiverer dere ansatte til å fokusere på klarspråk? Operer dere med noen form for belønning?

Vil du si klarspråkarbeidet er godt forankret i organisasjonen per i dag? Er det bred oppslutning om prosjektet?

Hva er de største utfordringene når det gjelder å få med hele organisasjonen i dette arbeidet?

Har dere opplevd motstand internt eller har det stort sett vært enighet om klarspråkarbeidet? Hva skyldes evt. motstand/hva består eventuelle uenigheter i? Hvor har motstanden vært størst?

Hva gjør dere for å løse disse utfordringene?

ØKONOMI/RESSURSER

Hvordan er prosjektet finansiert? Fullfinansiert fra FAD/Difi? Interne midler?

Er det opprettet stillinger eller avsatt egne årsverk spesielt for å jobbe med dette prosjektet?

Har etaten kvantifisert hvor store økonomiske ressurser som går med til å gjennomføre prosjektet?

Er det samsvar mellom målsetningene for klarspråkprosjektet og de eksterne og interne ressursene som er tilgjengelige for å gjennomføre prosjektet?

ERFARINGER SÅ LANGT

Hva vil du si er de viktigste erfaringene fra klarspråkprosjektet?

Hva opplever dere som de største utfordringene når det gjelder å starte opp og drive et slikt prosjekt?

Hva vil du si er de viktigste suksessfaktorene?

Hvem/hvilke grupper i etaten opplever dere det er viktigst "å få med på laget"?

Ledere, Førstelinjen, Fagavdelingene?

Har prosjektet hatt positive virkninger for synet på klarspråk i organisasjonen? Opplever dere at språkkulturen internt i organisasjonen har endret seg? Har oppmerksomheten rundt klarspråkarbeid vokst i organisasjonen i løpet av avtaleperioden?

Har prosjektet hatt positive konsekvenser for den eksterne kommunikasjonen?

- a. Færre feil utfylte skjema
- b. Færre henvendelser grunnet manglende forståelse
- c. Færre klager
- d. Flere henvendelser grunnet økt forståelse
- e. Økt tillit hos brukerne/kundene

Andre resultat/effekter?

FREMTIDEN

Kommer dere til å søke om midler fra prosjektet flere ganger?

Ser du for deg at klarspråkarbeidet vil fortsette med samme styrke også utover prosjektperioden? På hvilken måte? Er det godt nok forankret til at det vil fortsette?

Hvordan sikrer dere fremtidig forankring og videreføring av klarspråkarbeidet?

AVSLUTTENDE BEMERKNINGER

Hvor avhengig er det arbeidet som dere har gjort og de målene dere har oppnådd av at det finnes et sentralt/nasjonalt klarspråkprosjekt? Ville dere kunne ha oppnådd det samme uten en slik sentral satsing?

La oss rent hypotetisk tenke oss at midlene til klarspråkarbeid i din etat ble fordoblet, hva ville dere ha gjort annerledes sammenlignet med i dag?

Alt i alt, hva vil du si er de viktigste begrunnelsen for å arbeide med klarspråk?

Innsparinger når det gjelder tid- og ressursbruk gjennom forenkling og effektivisering av kommunikasjon

Redusere avstanden mellom styrende og styrte

Sørge for at alle mottar og forstår informasjon som blir formidlet

Vedlegg 3

INTERVJUGUIDE PROSJEKTMEDARBEIDER

ARBEIDSOPPGAVER OG ARBEIDSPROSESS

Kan du si litt om din rolle i prosjektet?

Kan du si litt om det arbeidet som gjøres i prosjektgruppen?

Hvilke oppgaver har dere?

Hva har dere gjort så langt? Hva planlegger dere å gjøre fremover?

Hvilke oppgaver anser du som viktigst?

Dersom dere arbeider med flere produkter (nett-tekst, brev, skjema), hvor mye tid brukes til de ulike produktene?

Hvordan arbeider dere med tekstene? Hvordan foregår prosessen? (f.eks. fagavdeling -> arbeidsgruppe -> språkkonsulent)

Kan du gi noen eksempler på konkrete endringer?

Har dere samarbeidet med Språkrådet eller andre språkkonsulenter ilt prosjektperioden? Hvordan har dette fungert? Hvilken hjelp har dere fått?

Er språkkonsulenter involvert i selve produksjonen? Omskriving av tekster/ skjema etc.?

Møter gruppen utfordringer i sitt arbeid? Hvilke?

Hvordan kan disse løses?

ORGANISERING

Kan du si litt om hvordan arbeidet er organisert internt i prosjektgruppen?

Hvem er med? Hvilken avdeling kommer de fra og hvilken bakgrunn/kompetanse har de?

Kommer arbeidet med klarspråk i tillegg til ordinære oppgaver? Hvor mange prosent utgjør arbeidet med klarspråkprosjektet?

Hvordan er arbeidsoppgavene fordelt?

Hvordan fungerer samarbeidet internt i gruppen? Hvor ofte har dere møter?

Hvordan er kontakten mellom arbeidsgruppen og resten av organisasjonen? Samarbeid med fagavdelingene?

Hvor mye handlingsrom har arbeidsgruppen? Hvor stor beslutningsmyndighet har gruppen? Hvem prioriterer hva dere skal arbeide med?

Hva mener du om måten prosjektet er organisert på? Hvis det var opp til deg, hvordan ville du organisert arbeidet?

HOLDNING/FORANKRING

Hva var ditt syn på språkbruk før prosjektet begynte? Har dette endret seg over tid?

Hvordan opplever du at holdningen til prosjektet er utenfor gruppen/i organisasjonen for øvrig?

Hvordan opplever du at holdningen er blant fagavdelingene?

Opplever du at holdningen til klarspråk varierer med deltagerens avdelings/fagbakgrunn? Har det vært en endring i så måte?

Hvilken rolle spiller ledelsen i arbeidet? (Toppleidelse/avdelingsledelsen) Opplever du at den har utviklet seg over tid?

Hva ser du som utfordringen når det gjelder å forankre klarspråkarbeidet i hele organisasjonen?

ERFARINGER/RESULTATER

Hva er de viktigste erfaringene fra klarspråkprosjektet så langt?

Hva ser du som de største utfordringene? Hvilke faktorer er viktig for å lykkes?

Hvilke konkrete resultater ser du av prosjektet så langt? Evt. Hvilke resultater forventer du at arbeidet vil gi?

Har synet på klarspråk endret seg i organisasjonen? Fått mer oppmerksomhet?

Endret språkkultur?

Hvilke tilbakemeldinger fikk dere fra brukerne på den eksterne kommunikasjonen før prosjektet startet opp? Har dette endret seg?

Har prosjektet hatt positive konsekvenser for den eksterne kommunikasjonen?

Færre feil utfylte skjema

Færre henvendelser grunnet manglende forståelse

Færre klager

Flere henvendelser grunnet økt forståelse

Økt tillit hos brukerne/kundene

Annet

FREMTID

Ser du for deg at arbeidet med klarspråk vil fortsette også utover prosjektperioden? På hvilken måte?

Hva ser du som viktig for å sikre at arbeidet med klarspråk videreføres?

AVSLUTTENDE BEMERKNINGER

Alt i alt, hva vil du si er de viktigste begrunnelsen for å arbeide med klarspråk?

Innsparinger når det gjelder tid- og ressursbruk gjennom forenkling og effektivisering av kommunikasjon

Redusere avstanden mellom styrende og styrte

Sørge for at alle mottar og forstår informasjon som blir formidlet

Vedlegg 4

SPØRRESKJEMA TIL VIRKSOMHETER MED KLARSPRÅKPROSJEKT

OM VIRKSOMHETEN

Vår virksomhet er:

- et departement
- et sentraladministrativt organ (direktorat m.m.)
- et forvaltningsorgan med særskilte fullmakter

BRUKERPROFIL

Med tanke på den samlede skriftlige kommunikasjonen fra ^f('name')^, hvem er denne kommunikasjonen hovedsakelig rettet mot?

Du kan krysse av for flere alternativ, men ta med bare de viktigste gruppene.

- Enkeltpersoner
- Bedrifter/privat næringsliv
- Andre statlige virksomheter
- Kommuner og fylkeskommuner
- Andre grupper, spesifiser: _____

OPPSTARTSÅR

Når startet ^f('name')^ et systematisk arbeid for å gjøre den skriftlige kommunikasjonen med brukere og samarbeidspartnere enklere og mer forståelig (dvs. et klarspråkarbeid)?

- 2011
- 2010
- 2009
- 2008
- 2007 eller tidligere

DRIVERE

Hvor viktige var følgende grunner til at ^f('name')^ startet opp dette klarspråkarbeidet?

	Svært lite viktig	Lite viktig	Både og	Viktig	Svært viktig	Vet ikke
Inspirasjon fra andre etater og virksomheter som arbeider med klarspråk	?	?	?	?	?	?
En eller flere ildsjeler i ledelsen	?	?	?	?	?	?
En eller flere ildsjeler blant de ansatte med erfaring fra klarspråkarbeid i andre virksomheter	?	?	?	?	?	?
En intern strategiprosess	?	?	?	?	?	?
En evaluering (brukerundersøkelse, kartlegging e.l.)	?	?	?	?	?	?

	Svært lite viktig	Lite viktig	Både og	Viktig	Svært viktig	Vet ikke
Ekstern kritikk av ^f('name')^ sin skriftlige kommunikasjon	?	?	?	?	?	?
Inspirasjon, oppfordring eller støtte fra prosjektet "Klart språk i staten"	?	?	?	?	?	?
Et pålegg om klarspråk i virksomhetens tildelingsbrev	?	?	?	?	?	?
Andre viktige grunner, spesifiser: _____	?	?	?	?	?	?

Du har oppgitt at inspirasjon fra andre etater eller virksomheter var en "^(('q3'))['1']^" grunn for å starte opp klarspråkarbeid i ^f('name')^. Hvilke konkrete etater eller virksomheter gjelder dette?

Du nevnte at evaluering var en "^(('q3'))['5']^" grunn for å starte opp klarspråkarbeid i ^f('name')^. Hva inngikk i denne evalueringen?

Flere svar er mulig.

- Brukerundersøkelse
- Fokusgruppe med brukere
- Undersøkelse blant de ansatte
- Kartlegging av de ansattes språkkunnskaper
- Analyse/evaluering av språkbruk i virksomhetens kommunikasjon med brukerne
- Kartlegging av ressursbruk i forbindelse med brukerstøtte, oppfølgingsarbeid o.l.

SPRÅKSITUASJON FØR OPPSTART

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om situasjonen i etaten før klarspråkprosjektet startet opp?

	Helt uenig	Uenig	Både/og	Litt enig	Helt enig	Vet ikke
Vår skriftlige kommunikasjon med brukerne var preget av byråkratisk og vanskelig språk	?	?	?	?	?	?
Vi fikk mange unødvendige henvendelser på grunn av uklart eller for komplisert språk	?	?	?	?	?	?
Vi fikk ofte kritikk fra våre brukere fordi det var vanskelig å forstå brev, skjema, nettsider o.l.	?	?	?	?	?	?
Vi var lite opptatt av å skrive slik at mottakeren forsto	?	?	?	?	?	?
Vi visste for lite om hvordan vi kunne jobbe for å gjøre vår skriftlige kommunikasjon klarere og mer forståelig	?	?	?	?	?	?
Ledelsen var ikke opptatt av at vi skulle kommunisere eller skrive klart og tydelig overfor målgruppene våre	?	?	?	?	?	?

FORANKRING VED OPPSTART

Hvordan var klarspråkprosjektet forankret i virksomheten ved oppstart?

Med forankring mener vi på hvilket nivå i organisasjonen beslutningen om å starte opp prosjektet ble tatt.

- I toppledelsen
- Hos en eller flere mellomledere
- Det var svak eller manglende forankring i ledelsen
- Vet ikke

GJENNOMFØRTE TILTAK

Hvilke tiltak/aktiviteter har dere gjennomført siden virksomhetens klarspråkprosjekt startet opp?

Ta også med aktiviteter og tiltak som er startet opp, men ikke avsluttet.

	Tiltak/aktiviteter	Når startet dere opp arbeidet med denne aktiviteten/tiltaket?
Kartlagt behovet for å revidere eksisterende brev, dokumenter, skjema, nettsider mv.	?	<input type="radio"/> 2011 <input type="radio"/> 2010 <input type="radio"/> 2009 <input type="radio"/> 2008 <input type="radio"/> 2007 eller tidligere
Holdt seminar (f.eks. inspirasjonsseminar)	?	<input type="radio"/> 2011 <input type="radio"/> 2010 <input type="radio"/> 2009 <input type="radio"/> 2008 <input type="radio"/> 2007 eller tidligere
Tilbudt språk-/skrivekurs	?	<input type="radio"/> 2011 <input type="radio"/> 2010 <input type="radio"/> 2009 <input type="radio"/> 2008 <input type="radio"/> 2007 eller tidligere
Utviklet språkprofil eller språklige retningslinjer for ulike tekstsjangre	?	<input type="radio"/> 2011 <input type="radio"/> 2010 <input type="radio"/> 2009 <input type="radio"/> 2008 <input type="radio"/> 2007 eller tidligere
Utarbeidet ordliste (eventuelt forenklet fagterminologi) for klart språk for virksomheten	?	<input type="radio"/> 2011 <input type="radio"/> 2010 <input type="radio"/> 2009 <input type="radio"/> 2008 <input type="radio"/> 2007 eller tidligere
Utviklet veiledninger, tips og råd, inspirasjonsmateriale e.l.	?	<input type="radio"/> 2011 <input type="radio"/> 2010 <input type="radio"/> 2009 <input type="radio"/> 2008 <input type="radio"/> 2007 eller tidligere
Revidert konkrete tekster/tekstmaler (standardbrev, nett-tekst, informasjonsmateriale e.l.)	?	<input type="radio"/> 2011 <input type="radio"/> 2010 <input type="radio"/> 2009 <input type="radio"/> 2008

	Tiltak/aktiviteter	Når startet dere opp arbeidet med denne aktiviteten/tiltaket?
		<input type="radio"/> 2007 eller tidligere
Etablert rutiner for å kvalitetssikre løpende tekstproduksjon	?	<input type="radio"/> 2011 <input type="radio"/> 2010 <input type="radio"/> 2009 <input type="radio"/> 2008 <input type="radio"/> 2007 eller tidligere
Opprettet intern språktjeneste som bistår fagavdelingene mv.	?	<input type="radio"/> 2011 <input type="radio"/> 2010 <input type="radio"/> 2009 <input type="radio"/> 2008 <input type="radio"/> 2007 eller tidligere
Gjennomført aktiviteter for å inspirere og engasjere medarbeidere (eks. pris for godt språk, lunsjforedrag, kåserier, konkurranser mv.).	?	<input type="radio"/> 2011 <input type="radio"/> 2010 <input type="radio"/> 2009 <input type="radio"/> 2008 <input type="radio"/> 2007 eller tidligere
Evaluert egne aktiviteter innenfor klarspråksarbeidet	?	<input type="radio"/> 2011 <input type="radio"/> 2010 <input type="radio"/> 2009 <input type="radio"/> 2008 <input type="radio"/> 2007 eller tidligere
Andre tiltak, spesifiser: _____	?	<input type="radio"/> 2011 <input type="radio"/> 2010 <input type="radio"/> 2009 <input type="radio"/> 2008 <input type="radio"/> 2007 eller tidligere

Du nevnte at ^f('name')^ har kartlagt behovet for å revidere eksisterende brev, dokumenter, skjema, nettsider mv. Er dette...

- en tilnærmet komplett kartlegging
- en kartlegging av utvalgte tekstsjangre
- stikkprøver

Du nevnte at ^f('name')^ har gjennomført språk- eller skrivekurs som en del av klarspråkprosjektet

Omtrent hvor mange av de ansatte har deltatt på slike kurs til _____ antall
nå?
Omtrent hvor stor andel utgjør dette av den relevante _____ %
målgruppen for slike kurs?
Omtrent hvor stor andel utgjør dette av alle ansatte? _____ %

Hvem har deltatt på slike kurs til nå?

Du kan krysse av for flere grupper.

- Toppledelse
- Mellomledere
- Øvrige ansatte

Har dere utviklet et såkalt "train the trainer-opplegg"?

- Ja
- Nei, men vi planlegger å gjøre dette
- Nei, og vi har ikke planlagt å gjøre dette

Du nevnte at ^{^f('name')^} har utviklet en språkprofil eller språklige retningslinjer for ulike tekstsjangre som en del av klarspråkprosjektet. Hvilke tekstsjangre gjelder dette?

- Alle sjangre (vi har ikke separate retningslinjer for hver sjanger)
- Tekstsjangre:
 - Standardbrev/maler
 - Enkeltvedtaksbrev/maler
 - Nett-tekst
 - Informasjonsbrosjyrer/veiledninger e.l.
 - Skjema/skjemaveiledninger
 - Rapporter/rapportmaler
 - Rundskriv
 - Lover/forskrifter/vedtekter

Hvor lett eller vanskelig er det å få de ansatte til ta i bruk språkprofilen eller de språklige retningslinjene som dere har utarbeidet?

- Svært vanskelig
- Vanskelig
- Både/og
- Lett
- Svært lett
- Ikke relevant, vi er ikke kommet så langt i arbeidet ennå

Du nevnte at ^{^f('name')^} har revidert eksisterende tekster innenfor ulike sjangre. Hvilke tekstsjangre gjelder dette og anslagsvis hvor stor andel av tekstmassen innenfor hver av disse sjangrene er blitt forbedret?

	Tekstsjangre hvor det er gjennomført språkforbedring:	Omtrent hvor stor andel av den samlede tekstmassen innenfor denne sjangeren er blitt forbedret?
Standardbrev/maler	?	<input type="radio"/> Et lite utvalg <input type="radio"/> En betydelig del <input type="radio"/> Hele eller nesten hele <input type="radio"/> Umulig å kvantifisere
Enkeltvedtaksbrev/maler	?	<input type="radio"/> Et lite utvalg <input type="radio"/> En betydelig del <input type="radio"/> Hele eller nesten hele <input type="radio"/> Umulig å kvantifisere
Nett-tekst	?	<input type="radio"/> Et lite utvalg <input type="radio"/> En betydelig del <input type="radio"/> Hele eller nesten hele <input type="radio"/> Umulig å kvantifisere
Informasjonsbrosjyrer/veiledninger	?	<input type="radio"/> Et lite utvalg

	Tekstsjangre hvor det er gjennomført språkforbedring:	Omtrent hvor stor andel av den samlede tekstmassen innenfor denne sjangeren er blitt forbedret?
e.l.		<input type="radio"/> En betydelig del <input type="radio"/> Hele eller nesten hele <input type="radio"/> Umulig å kvantifisere
Skjema/skjemaveiledninger	?	<input type="radio"/> Et lite utvalg <input type="radio"/> En betydelig del <input type="radio"/> Hele eller nesten hele <input type="radio"/> Umulig å kvantifisere
Rapporter/rapportmaler	?	<input type="radio"/> Et lite utvalg <input type="radio"/> En betydelig del <input type="radio"/> Hele eller nesten hele <input type="radio"/> Umulig å kvantifisere
Rundskriv	?	<input type="radio"/> Et lite utvalg <input type="radio"/> En betydelig del <input type="radio"/> Hele eller nesten hele <input type="radio"/> Umulig å kvantifisere
Lover/forskrifter/vedtekter	?	<input type="radio"/> Et lite utvalg <input type="radio"/> En betydelig del <input type="radio"/> Hele eller nesten hele <input type="radio"/> Umulig å kvantifisere

Du nevnte at ^f('name')^ har utarbeidet rutiner for kvalitetssikring av løpende tekstproduksjon. Beskriv denne rutinen kort. Er rutinen implementert?

Du nevnte at ^f('name')^ har etablert en intern språktjeneste. Beskriv kort hvilke tjenester som tilbys og hvordan tjenesten er bemannet.

Du nevnte at ^f('name')^ har gjennomført aktiviteter for å inspirere og engasjere medarbeidere. Beskriv kort hva dere har gjort på dette området.

Du nevnte at ^f('name')^ har gjennomført evalueringsarbeid som en del av klarspråkprosjektet. Hva slags evalueringer gjelder dette?

Flere svar er mulig.

Brukerundersøkelse

- Fokusgruppe med brukere
- Undersøkelse blant de ansatte
- Kartlegging av kompetansehevsingsbehov hos de ansatte
- Kartlegging eller måling av ressursbruk i forbindelse med henvendelser i førstelinjen, brukerstøtte, oppfølgingsarbeid o.l.
- Annet, spesifiser: _____

EKSTERNE EKSPERTER

I forbindelse med hvilke aktiviteter eller tiltak har dere benyttet eksterne eksperter i arbeidet?

	Fra Difi	Fra Språkrådet	Fra andre
Kartlagt behovet for å revidere eksisterende brev, dokumenter, skjema, nettsider mv.	?	?	?
Holdt seminar (f.eks. inspirasjonsseminar)	?	?	?
Tilbudt språk-/skrivekurs	?	?	?
Utviklet språkprofil eller språklige retningslinjer for ulike tekstsjangre	?	?	?
Utarbeidet ordliste (eventuelt forenklet fagterminologi) for klart språk for virksomheten	?	?	?
Utviklet veiledninger, tips og råd, inspirasjonsmateriale e.l.	?	?	?
Revidert konkrete tekster/tekstmaler (standardbrev, nett-tekst, informasjonsmateriale e.l.)	?	?	?
Etablert rutiner for å kvalitetssikre løpende tekstproduksjon	?	?	?
Opprettet intern språktjeneste som bistår fagavdelingene mv.	?	?	?
Gjennomført aktiviteter for å inspirere og engasjere medarbeidere (eks. pris for godt språk, lunsjforedrag, kåserier, konkurranser mv.).	?	?	?
Evaluert egne aktiviteter innenfor klarspråkarbeidet	?	?	?

Hvor fornøyd er dere med den faglige eksperthjelpen dere har mottatt fra...

	Svært misfornøyd	Misfornøyd	Både/og	Fornøyd	Svært fornøyd	Ikke fått hjelp
Difi	?	?	?	?	?	?
Språkrådet	?	?	?	?	?	?
Andre	?	?	?	?	?	?

VURDERING AV GJENNOMFØRTE TILTAK

Slik du vurderer det nå, hvor viktig har de ulike tiltakene dere har gjennomført vært for å nå de målene dere har satt dere for klarspråkarbeidet?

	Svært lite viktig	Lite viktig	Både og	Viktig	Svært viktig	For tidlig å si
Kartlagt behovet for å revidere eksisterende brev, dokumenter, skjema, nettsider mv.	?	?	?	?	?	?
Holdt seminar (f.eks. inspirasjonsseminar)	?	?	?	?	?	?
Tilbudt språk-/skrivekurs	?	?	?	?	?	?
Utviklet språkprofil eller språklige retningslinjer for ulike tekstsjangre	?	?	?	?	?	?
Utarbeidet ordliste (eventuelt forenklet fagterminologi) for klart språk for virksomheten	?	?	?	?	?	?
Utviklet veiledninger, tips og råd,	?	?	?	?	?	?

	Svært lite viktig	Lite viktig	Både og	Viktig	Svært viktig	For tidlig å si
inspirasjonsmateriale e.l.						
Revidert konkrete tekster/tekstmaler (standardbrev, nett-tekst, informasjonsmateriale e.l.)	?	?	?	?	?	?
Etablert rutiner for å kvalitetssikre løpende tekstproduksjon	?	?	?	?	?	?
Opprettet intern språktjeneste som bistår fagavdelingene mv.	?	?	?	?	?	?
Gjennomført aktiviteter for å inspirere og engasjere medarbeidere (eks. pris for godt språk, lunsjforedrag, kåserier, konkurranser mv.).	?	?	?	?	?	?
Evaluert egne aktiviteter innenfor klarspråkarbeidet	?	?	?	?	?	?

FREMTIDIGE PRIORITERINGER

Hvilke tiltak eller aktiviteter har dere planer om å arbeide med de neste to-tre årene?

- Kartlegge behovet for å revidere eksisterende brev, dokumenter, skjema, nettsider mv.
- Holde seminar (f.eks. inspirasjonsseminar)
- Tilby språk-/skrivekurs
- Utvikle språkprofil eller språklige retningslinjer for ulike tekstsjangre
- Utarbeide ordliste (eventuelt forenklet fagterminologi) for klart språk for virksomheten
- Utvikle veiledninger, tips og råd, inspirasjonsmateriale e.l.
- Revidere konkrete tekster/tekstmaler (standardbrev, nett-tekst, informasjonsmateriale e.l.)
- Etablere rutiner for å kvalitetssikre løpende tekstproduksjon
- Opprette intern språktjeneste som bistår fagavdelingene mv.
- Gjennomføre aktiviteter for å inspirere og engasjere medarbeidere (eks. pris for godt språk, lunsjforedrag, kåserier, konkurranser mv.).
- Evaluere egne aktiviteter innenfor klarspråkarbeidet
- Andre tiltak, spesifiser _____

PRIORITERING MELLOM GRUPPER

Når det gjelder de gruppene du innledningsvis oppga som viktige mottakere av informasjon fra ^{f('name')}, hvilke grupper er til nå blitt prioritert i klarspråkarbeidet?

	Høyt prioritert	Noe prioritert	Ikke prioritert
Enkelpersoner	?	?	?
Bedrifter/privat næringsliv	?	?	?
Andre statlige virksomheter	?	?	?
Kommuner og fylkeskommuner	?	?	?
^{f('q52_5_other')}	?	?	?

- Det er ikke mulig å skille mellom grupper.

BEGRUNNELSER FOR KLARSPRÅK

Det kan være mange begrunnelser for å drive klarspråkarbeid i statlige virksomheter. Kan du angi hvor viktig de ulike begrunnelsene under er for ^{f('name')}?

	Svært lite viktig	Lite viktig	Både og	Viktig	Svært viktig
Brukerne skal gjøres godt kjent med hvilke rettigheter og plikter de har. Det er viktig at dette ikke svikter på grunn av uklart eller vanskelig språk.	?	?	?	?	?
Vi ønsker å redusere tallet på henvendelser som skyldes uklart eller vanskelig språk i informasjon som vi sender ut.	?	?	?	?	?
Vi ønsker å redusere antallet feil fra brukerne (f.eks. i skjema eller andre svar på informasjon som vi sender ut).	?	?	?	?	?
Vi ønsker å skape større tillit blant brukerne til ^f('name')^ og måten vi løser oppgavene våre på.	?	?	?	?	?
Det er en demokratisk rett å motta informasjon fra de statlige myndighetene på et språk som alle har forutsetninger for å forstå.	?	?	?	?	?

VURDERING AV "KLART SPRÅK I STATEN"

Hvilken betydning har det sentrale prosjektet "Klart språk i staten" hatt for arbeidet i ^f('name')^?

	Helt uenig	Uenig	Både/og	Litt enig	Helt enig
Hadde det ikke vært for "Klart språk i staten"-prosjektet til Difi og Språkrådet hadde vi ikke kommet i gang i det hele tatt	?	?	?	?	?
Vi jobbet med klarspråk tidligere også, men det sentrale prosjektet har gitt oss muligheter til å sette mer trykk på klarspråkarbeidet	?	?	?	?	?
Prosjektet "Klart språk i staten" har gitt oss muligheten til å arbeide mer effektivt og målrettet med klarspråk	?	?	?	?	?
Det sentrale prosjektet "Klart språk i staten" har gjort det enklere å få gjennomslag i ledelsen for aktivitetene hos oss lokalt	?	?	?	?	?
Prosjektet "Klart språk i staten" har skapt muligheter for tettere kontakt med andre statlige virksomheter som jobber med samme type utfordringer	?	?	?	?	?
Prosjektet "Klart språk i staten" har tilført oss kompetanse om hvordan skrive og kommunisere klart (dvs. språkkompetanse)	?	?	?	?	?
Prosjektet "Klart språk i staten" har tilført oss kompetanse om hvordan vi bør legge opp arbeidet for at vi skal oppnå varige endringer i hvordan vi kommuniserer klart (dvs. prosesskompetanse)	?	?	?	?	?

Hvor viktig er følgende tiltak/tilbud i prosjektet "Klart språk i staten" for det språkarbeidet som pågår i ^f('name')^?

	Svært lite viktig	Lite viktig	Både og	Viktig	Svært viktig
De sentrale kursene og seminarene til Difi	?	?	?	?	?
Kursene til Språkrådet som tilpasses den enkelte virksomhet	?	?	?	?	?
Kurs på arbeidsplassen (fått gjennom støtteordningen)	?	?	?	?	?
Generell veiledning og eksperthjelp	?	?	?	?	?
Den økonomiske støtten	?	?	?	?	?
Boka "Klar, men aldri ferdig", en praktisk veileder i klarspråkarbeid	?	?	?	?	?
FADs klarspråkpris	?	?	?	?	?

	Svært lite viktig	Lite viktig	Både og	Viktig	Svært viktig
Nettsiden Klarspråk.no generelt	?	?	?	?	?
Lesbarhetsindeksen på Klarspråk.no	?	?	?	?	?

ORGANISERING OG FORANKRING

Hvor er ansvaret for klarspråkarbeidet plassert?

- I toppledelsen
- I kommunikasjonsavdelingen (eller tilsvarende)
- I en annen avdeling, spesifiser _____

Hvordan er arbeidet med klarspråk organisert?

- I en eller flere prosjektgrupper med deltagelse fra flere avdelinger
- Innenfor den etablerte avdelingsstrukturen
- På andre måter, spesifiser: _____

Dersom dere har en prosjektleder for det lokale klarspråkarbeidet, hvor stor stillingsbrøk er avsatt eller benyttes til dette arbeidet?

- 100%
- 50 - 99 %
- Under 50 %
- Varierer over tid

Utenom prosjektleder, er det flere ansatte knyttet direkte til prosjektet?

Hvis ja, oppgi i antall hele stillinger. Eksempel: 2 stillinger hvor 20 % er avsatt til klarspråkarbeid skrives som 0,40.

Er målsettingene for klarspråkarbeidet per dags dato innarbeidet i noen av virksomhetens styringsdokument?

- Ja, i virksomhetens overordnede strategidokument
- Ja, i andre strategidokument, f.eks. kommunikasjonsstrategi
- Ja, i siste virksomhetsplan
- Ja, i handlingsplan(er)

Er spørsmål eller problemstillinger rundt klarspråk tema på ledermøter i virksomheten?

	Aldri	Av og til	Ofte
I virksomhetens topplergruppe	?	?	?
I ledermøter i avdelingene	?	?	?

Alt tatt i betraktning, hvor vil du si drivkraften i klarspråkarbeidet er plassert?

- I toppledelsen
- I kommunikasjonsavdelingen
- Hos en eller flere mellomledere (utenom kommunikasjonsavdelingen)

- I en fagavdeling
- Hos en eller flere ildsjeler blant de øvrige ansatte

OPPSLUTNING OM KLARSPRÅK

Hvordan vil du beskrive oppslutningen om klarspråkarbeidet blant de ansatte i ^f('name')^.

Velg det alternativet som passer best

- De aller fleste er positive og få er motvillige
- De fleste er positive, men en del er motvillige
- Mange er positive, men det er også mange motvillige
- Noen er positive, men de fleste er motvillige

Hvilke av alternativene under beskriver best toppledelsen og mellomledernes forhold til klarspråkarbeidet?

	Aktive pådrivere	Positive, men ikke aktive pådrivere	Finner det ofte vanskelig å prioritere klarspråkarbeid	Ikke interessert
Toppledelsen	?	?	?	?
Mellomlederne	?	?	?	?

Du kan gjerne utdype forhold omkring forankring og oppslutning i tekstfeltet nedenfor:

SUKSESSKRITERIER

Ut fra de erfaringer dere har gjort dere når det gjelder klarspråkarbeid så langt, hvor viktige er følgende forhold for å lykkes?

	Svært lite viktig	Lite viktig	Både og	Viktig	Svært viktig
Forankring i toppledelsen	?	?	?	?	?
At mellomlederne er involvert	?	?	?	?	?
En ildsjel som kan drive arbeidet framover	?	?	?	?	?
Personalressurser som er øremerket for dette arbeidet	?	?	?	?	?
Kursing/kompetanseheving blant de ansatte	?	?	?	?	?
At behovene kartlegges før arbeidet startes opp	?	?	?	?	?
At tiltakene evalueres underveis og etterpå	?	?	?	?	?
Ressurser til kjøp av eksternt eksperthjelp	?	?	?	?	?
En prosjektgruppe med deltagelse fra flere/alle deler av organisjonen	?	?	?	?	?
Et eksternt miljø som gir trykk på klarspråkarbeidet	?	?	?	?	?
At vi må rapportere oppover på vårt klarspråkarbeid	?	?	?	?	?

Er det andre suksesskriterier du vil trekke fram?

UTFORDRINGER

Og igjen utfra de erfaringene som dere har gjort, hva er de viktigste årsakene til at klarspråkarbeidet eventuelt ikke lykkes?

	Svært lite viktig	Lite viktig	Både og	Viktig	Svært viktig
Mangel på tid og ressurser avsatt til klarspråkarbeid	?	?	?	?	?
Manglende språkopplæring blant de ansatte	?	?	?	?	?
Vanskelige avveininger mellom et klart og et (juridisk) presist språk	?	?	?	?	?
Språkarbeid vanskelig å prioritere i en hektisk hverdag med mange presserende oppgaver	?	?	?	?	?
Holdninger/interne kulturer som er vanskelige å endre	?	?	?	?	?
Manglende kontinuitet i prosjektledelse/prosjektgruppe	?	?	?	?	?
Tekniske problemer, f.eks. fagsystemer/datasystemer som er vanskelige å endre	?	?	?	?	?
Ledelsen er ikke opptatt av klarspråk	?	?	?	?	?

Er det andre utfordringer du vil trekke fram?

Hva tror du vil bli de største utfordringene i den fasen av prosjektet som dere nå går inn i?

MÅLOPPNÅELSE

Kan du antyde i hvor stor grad dere har nådd følgende mål for klarspråkarbeidet så langt?

	I svært liten grad (1)	(2)	(3)	(4)	I svært stor grad (5)	For tidlig å si	Ikke relevant
Skapt større bevissthet om å skrive klart blant de ansatte i virksomheten	?	?	?	?	?	?	?
Økt de ansattes kunnskap om hvordan man skriver enkelt og klart	?	?	?	?	?	?	?

	I svært liten grad (1)	(2)	(3)	(4)	I svært stor grad (5)	For tidlig å si	Ikke relevant
Redusert skepsisen til klarspråk blant ansatte og ledere	?	?	?	?	?	?	?
Skapt en mer enhetlig og standardisert skrivestil på tvers av avdelinger	?	?	?	?	?	?	?
Ansvarliggjort de enkelte avdelingene	?	?	?	?	?	?	?
Gjort vår skriftlige kommunikasjon enklere og lettere å forstå	?	?	?	?	?	?	?
Fått mer fornøyde brukere	?	?	?	?	?	?	?
Fått mer fornøyde ansatte	?	?	?	?	?	?	?
Redusert tallet på henvendelser pga. uklart og vanskelig språk i informasjon vi har sendt ut	?	?	?	?	?	?	?
Redusert tallet på feil i svar fra våre brukere (f.eks. i skjema eller andre svar på informasjon som vi sender ut)	?	?	?	?	?	?	?

Vedlegg 5

SPØRRESKJEMA TIL VIRKSOMHETER UTEN KLARSPRÅKPROSJEKT

OM VIRKSOMHETEN

Vår virksomhet er:

- et departement
- et sentraladministrativt organ (direktorat m.m.)
- et forvaltningsorgan med særskilte fullmakter

BRUKERPROFIL

Med tanke på den samlede skriftlige kommunikasjonen fra ^{^f('name')^}, hvem er denne kommunikasjonen hovedsakelig rettet mot?

Du kan krysse av for flere alternativ, men ta med bare de viktigste gruppene.

- Enkeltpersoner
- Bedrifter/privat næringsliv
- Andre statlige virksomheter
- Kommuner og fylkeskommuner
- Andre grupper, spesifiser: _____

KLARSPRÅKARBEID

Driver ^{^f('name')^} et målrettet arbeid for å gjøre den skriftlige kommunikasjonen med brukere og samarbeidspartnere enklere og mer forståelig (dvs. et klarspråkarbeid)?

- Ja
- Nei

Når startet dette arbeidet opp?

- 2011
- 2010
- 2009
- 2008
- 2007 eller tidligere

DRIVERE

Hvor viktig var følgende grunner til at ^f('name')^ startet opp dette klarspråkprosjektet?

	Svært lite viktig	Lite viktig	Både og	Viktig	Svært viktig	Vet ikke
Inspirasjon fra andre etater og virksomheter som arbeider med klarspråk	?	?	?	?	?	?
En eller flere ildsjeler i ledelsen	?	?	?	?	?	?
En eller flere ildsjeler blant de ansatte med erfaring fra klarspråkprosjekt i andre virksomheter	?	?	?	?	?	?
En intern strategiprosess	?	?	?	?	?	?
En evaluering (brukerundersøkelse, kartlegging e.l.)	?	?	?	?	?	?
Ekstern kritikk av ^f('name')^ sin skriftlige kommunikasjon	?	?	?	?	?	?
Inspirasjon eller oppmodning fra prosjektet "Klart språk i staten"	?	?	?	?	?	?
Et pålegg om klarspråk i virksomhetens tildelingsbrev	?	?	?	?	?	?
Andre viktige grunner, spesifiser: _____	?	?	?	?	?	?

Har det vært diskutert på ledernivå i ^f('name')^ å starte opp et klarspråkprosjekt?

- Nei, vi har ikke hatt en slik diskusjon
- Ja, og vi har besluttet å ikke prioritere et slikt arbeid nå
- Ja, men vi har utsatt avgjørelsen til senere
- Ja, og vi har besluttet å starte opp et slikt arbeid

STOPPERE

Hvor viktige er følgende grunner til at ^f('name')^ ennå ikke har startet opp et klarspråkprosjekt?

	Svært lite viktig	Lite viktig	Både og	Viktig	Svært viktig	Vet ikke
Vår kommunikasjon med samarbeidspartnere og brukere er allerede klar og lett forståelig	?	?	?	?	?	?
Vårt arbeidsområde er så komplisert og avhengig av en presis fagterminologi at det ikke egner seg for klarspråk	?	?	?	?	?	?
Alle våre viktige brukergrupper er i stand til å forstå den informasjonen vi sender ut, selv om den kanskje er noe komplisert	?	?	?	?	?	?
Vi mottar få henvendelser fra våre brukere pga uklart eller vanskelig språk i den informasjonen vi sender ut	?	?	?	?	?	?
Gitt andre viktige oppgaver og utfordringer i ^f('name')^ har vi ikke funnet det riktig å prioritere klarspråkprosjekt	?	?	?	?	?	?
Vi mangler en ildsjel som kan drive et klarspråkprosjekt	?	?	?	?	?	?
Vi mangler kompetanse og kunnskap om klarspråk og klarspråkprosjekt	?	?	?	?	?	?
Vi mangler tid og ressurser til å drive et klarspråkprosjekt	?	?	?	?	?	?
Andre viktige grunner, spesifiser: _____	?	?	?	?	?	?

Hvor stor sannsynlighet tror du det er for at ^f('name')^ vil starte opp et klarspråkarbeid i løpet av de neste tre årene?

- Svært stor
- Stor
- Verken eller
- Liten
- Svært liten
- Vet ikke/umulig å si

GJENNOMFØRTE TILTAK/AKTIVITETER

Hvilke tiltak/aktiviteter har dere gjennomført siden klarspråkarbeidet startet opp?

- Kartlagt behovet for å revidere eksisterende brev, dokumenter, skjema, nettsider mv.
- Holdt seminar (f.eks. inspirasjonsseminar)
- Tilbudt språk-/skrivekurs
- Utviklet språkprofil eller språklige retningslinjer for ulike tekstsjangre
- Utarbeidet ordliste (eventuelt forenklet fagterminologi) for klart språk for virksomheten
- Utviklet veiledninger, tips og råd, inspirasjonsmateriale e.l.
- Revidert konkrete tekster/tekstmaler (standardbrev, nett-tekst, informasjonsmateriale e.l.)
- Etablert rutiner for å kvalitetssikre løpende tekstproduksjon
- Opprettet intern språktjeneste som bistår fagavdelingene mv.
- Gjennomført aktiviteter for å inspirere og engasjere medarbeidere (eks. pris for godt språk, lunsjforedrag, kåserier, konkurranser mv.)
- Evaluert egne aktiviteter innenfor klarspråksarbeidet
- Andre tiltak, spesifiser: _____

Du nevnte at ^f('name')^ har gjennomført språk- eller skrivekurs:

Omtrent hvor mange av de ansatte har deltatt på slike kurs til nå?	_____	antall
Omtrent hvor stor andel utgjør dette av den relevante målgruppen for slike kurs?	_____	%
Omtrent hvor stor andel utgjør dette av alle ansatte?	_____	%

Du nevnte at ^f('name')^ har gjennomført evalueringer som en del av klarspråkarbeidet. Hva slags evalueringer gjelder dette?

Flere svar er mulig.

- Brukerundersøkelse
- Fokusgruppe med brukere
- Undersøkelse blant de ansatte
- Kartlegging av kompetansehevsingsbehov hos de ansatte
- Kartlegging eller måling av av ressursbruk i forbindelse med henvendelser i førstelinjen, brukerstøtte, oppfølgingsarbeid o.l.
- Annet, spesifiser: _____

FREMTID

Hvilke tiltak eller aktiviteter har dere planer om å arbeide med de neste to-tre årene?

- Kartlegge behovet for å revidere eksisterende brev, dokumenter, skjema, nettsider mv.
- Holde seminar (f.eks. inspirasjonsseminar)
- Tilby språk-/skrivekurs
- Utvikle språkprofil eller språklige retningslinjer for ulike tekstsjangre
- Utarbeide ordliste (eventuelt forenklet fagterminologi) for klart språk for virksomheten
- Utvikle veiledninger, tips og råd, inspirasjonsmateriale e.l.
- Revidere konkrete tekster/tekstmaler (standardbrev, nett-tekst, informasjonsmateriale e.l.)
- Etablere rutiner for å kvalitetssikre løpende tekstproduksjon
- Opprette intern språktjeneste som bistår fagavdelingene mv.
- Gjennomføre aktiviteter for å inspirere og engasjere medarbeidere (f.eks. pris for godt språk, lunsjforedrag, kåserier, konkurranser mv.)
- Evaluere egne aktiviteter innenfor klarspråkarbeidet
- Andre tiltak, spesifiser _____

BEGRUNNELSER FOR KLARSPRÅK

Det kan være mange begrunnelser for å drive klarspråkarbeid i statlige virksomheter. Kan du angi hvor viktige de ulike begrunnelsene under er for ^f('name')^?

	Svært lite viktig	Lite viktig	Både og	Viktig	Svært viktig
Brukerne skal gjøres godt kjent med hvilke rettigheter og plikter de har. Det er viktig at dette ikke svikter på grunn av uklart eller vanskelig språk.	?	?	?	?	?
Vi ønsker å redusere tallet på henvendelser som skyldes uklart eller vanskelig språk i informasjon som vi sender ut.	?	?	?	?	?
Vi ønsker å redusere tallet på feil fra brukerne (f.eks. i skjema eller andre svar på informasjon som vi sender ut).	?	?	?	?	?
Vi ønsker å skape større tillit blant brukerne til ^f('name')^ og måten vi løser oppgavene våre på.	?	?	?	?	?
Det er en demokratisk rett å motta informasjon fra de statlige myndighetene på et språk som alle har forutsetninger for å forstå.	?	?	?	?	?

MÅLOPPNÅELSE

Kan du antyde i hvor stor grad dere har nådd følgende mål for klarspråkarbeidet så langt

	I svært liten grad (1)	(2)	(3)	(4)	I svært stor grad (5)	For tidlig å si	Ikke relevant
Skapt større bevissthet om å skrive klart blant de ansatte i virksomheten	?	?	?	?	?	?	?
Økt de ansattes kunnskap om hvordan man skriver enkelt og klart	?	?	?	?	?	?	?
Redusert skepsisen til klarspråk blant ansatte og ledere	?	?	?	?	?	?	?

	I svært liten grad (1)	(2)	(3)	(4)	I svært stor grad (5)	For tidlig å si	Ikke relevant
Skapt en mer enhetlig og standardisert skrivestil på tvers av avdelinger	?	?	?	?	?	?	?
Ansvarliggjort de enkelte avdelingene	?	?	?	?	?	?	?
Gjort vår skriftlige kommunikasjon enklere og lettere å forstå	?	?	?	?	?	?	?
Fått mer fornøyde brukere	?	?	?	?	?	?	?
Fått mer fornøyde ansatte	?	?	?	?	?	?	?
Redusert tallet på henvendelser pga uklart og vanskelig språk i informasjon vi har sendt ut	?	?	?	?	?	?	?
Redusert tallet på feil i svar fra våre brukere (f.eks. i skjema eller andre svar på informasjon som vi sender ut)	?	?	?	?	?	?	?

PROSJEKTET "KLART SPRÅK I STATEN"

Hvor godt kjenner du til prosjektet "klart språk i staten"?

- Har ikke hørt om
- Har hørt om, men vet ikke så mye
- Kjenner hovedlinjene
- Kjenner svært godt

Og hvor godt kjenner du til de ulike tiltakene/tilbudene under dette prosjektet?

	Har ikke hørt om	Har hørt om, men vet ikke så mye	Kjenner hovedlinjene	Kjenner svært godt
Difis kurs og seminarer om klarspråkarbeid	?	?	?	?
Språkrådets kurs som tilpasses den enkelte virksomhet	?	?	?	?
Mulighetene for å søke økonomisk støtte til virksomhetens lokale klarspråkarbeid	?	?	?	?
Mulighetene for å få veiledning og eksperthelp fra Difi og Språkrådet	?	?	?	?
Boka "Klar, men aldri ferdig", en praktisk veileder i klarspråkarbeid	?	?	?	?
FADs klarspråkpris	?	?	?	?
Nettsiden Klarspråk.no	?	?	?	?
Lesbarhetsindeksen som finnes på Klarspråk.no	?	?	?	?

Har det vært diskutert på ledernivå i ^f('name')^ å søke økonomisk støtte for lokalt klarspråkarbeid?

- Nei, vi har ikke hatt en slik diskusjon
- Ja, og vi har besluttet å ikke søke
- Ja, men vi har utsatt avgjørelsen til senere
- Ja, og vi har besluttet å søke neste gang
- Vi har søkt, men fikk ikke støtte
- Vet ikke

Hvor stor sannsynlighet tror du det er for at ^f('name')^ vil søke om slik støtte i løpet av de neste tre årene?

- Svært stor
- Stor
- Verken eller
- Liten
- Svært liten
- Vet ikke/umulig å si