

HØGSKOLEN I OSLO
OG AKERSHUS

Arthur Sæmer Timraz

Klart språk i staten

- Klar, men aldri ferdig

Masteroppgave i styring og ledelse
Høgskolen i Oslo og Akershus, Fakultet for samfunnsfag
Oslo 2013

Til min datter, Olive,
som kom til verden under arbeidet med masteroppgaven.

Forord

Etter tre år med studier i styring og ledelse er jeg nå ferdig. De tre årene har vært begivenhetsrike og intense. Gode studiekolleger og flinke forelesere har gjort at det har vært en spennende og interessant reise.

Jeg må starte med å takke både nåværende arbeidsgiver, Helse- og omsorgsdepartementet, og tidligere arbeidsgiver, Statistisk sentralbyrå, for at jeg har fått lov til å ta studiet ved siden av jobben.

Det er mange jeg må takke for at jeg har klart å komme meg igjennom denne oppgaven.

De jeg vil takke er :

- Departementene som har gitt meg lov til å forske på prosjektene.
- Mine informanter, Tone Bunæs og Ragnhild Samuelsen for mye informativ og nyttig informasjon om prosjektene i departementene.
- Veileder, Pål Veiden, for god og motiverende veiledning.
- Erik Sengewald som har brukt mange timer på Skype for å hjelpe meg med statistikkprogrammet SPSS.
- Trond og Tone Bunæs for språklig korrekturlesing.

En stor takk til familien min for at de har hatt tålmodighet med meg når jeg gang på gang har prioritert arbeid med studiene. Takk til hunden min Fred for selskapet og turene der jeg får luftet tankene. Den største takken går uten tvil til min kone Siv Iren. Uten deg ville jeg aldri ha fullført masterstudiet. Takk for at du har hjulpet, støttet, pushet og tvunget meg når jeg har trengt det, du er uvurderlig.

Arthur Sæmer Timraz

Oslo

9. mai 2013

Sammendrag

Klarspråk er et dagsaktuelt tema. Som det går frem av St.meld nr. 35 har en av fem innbyggere problemer med å forstå innholdet i offentlige tekster. I Soria Moria-erklæringene står det at regjeringen vil jobbe med en mer offensiv språkpolitikk og jobbe for et mer klart språk i offentlige tekster. Språkarbeidet er i dag politisk forankret og institusjonalisert blant annet gjennom prosjektet "Klart språk i staten". Målet med prosjektet har vært 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. Som et resultat har flere statlige virksomheter gjennomført språktiltak.

I denne oppgaven har jeg sett på to klarspråkprosjekter som har blitt gjennomført i Barne-, likestilling- og inkluderingsdepartementet og Helse- og omsorgsdepartementet. Oppgaven har tatt for seg hvordan departementene har organisert og gjennomført prosjektene. Jeg har også sett på om prosjektene har hatt noe påvirkning på de ansattes holdning til og utøvelse av klarspråk. Dette blir svart på gjennom mine to forskningsspørsmål:

- 1. Hvordan er arbeidet med klarspråkprosjektene i Helse- og omsorgsdepartementet (HOD) og Barne-, likestilling- og inkluderingsdepartementet (BLD) organisert og gjennomført?*
- 2. Hvilke variabler kan spille inn på holdningen til og utøvelsen av klarspråk hos de ansatte etter endt prosjekt?*

Jeg har intervjuet prosjektlederne i departementene og sendt ut spørreskjemaer til alle ansatte for å svare på spørsmålene. Resultatene viser at departementene har organisert og gjennomført prosjektene noe forskjellig. Resultatene viser også at det er signifikante forskjeller til kjennskap til klarspråkprosjektet i departementet og bevissthet til klarspråk ut i fra språkprosjektet. Det kommer også frem at forskjellen på ansattes holdning til og utøvelse av klarspråk ikke er signifikante.

Abstract

Clear language is a hot topic. As shown in a white paper to Stortinget one in five citizens has trouble understanding the content of public documents and publications. The Soria Moria declaration states that the government shall strengthen its language policy, and work towards increased use of clear language in public sector. Working with clear language is currently politically entrenched and institutionalized through the project "Clear language in Norway's Civil Service". The aim of the project was to raise awareness about the clear language in Norway's Civil Service and to stimulate public agencies to adopt good, user-friendly language. As a result, several state agencies established clear language projects.

In this paper I have looked into two clear language projects that have been implemented in the Ministry of Children, Equality and Social Inclusion and the Ministry of Health and Care Services. The thesis has focused on how the ministries have organized and implemented the projects. I also looked at whether the projects had any impact on employees' attitudes and their practice of clear language. This is answered through my two research questions: *1: How is the clear language projects in the Ministry of Health and Care Services (HOD) and the Ministry of Children, Equality and Social Inclusion (BLD) organized and implemented? 2: Which variables can verify the attitude and conduct of the clear language of the employees after the project?*

I have conducted interviews with the project managers, and sent out questionnaires to all employees in the ministries, asking them to answer my research questions. The results show that the ministries have organized and implemented the projects somewhat different. The results also show that there are significant differences when it comes to knowledge about the language projects, and consciousness regarding clear language. It is also evident that the difference in employee attitude and practice of clear language is not significant.

Høgskolen i Oslo og Akershus, Fakultet for samfunnsfag
Oslo 2013

INNHold

1 INNLEDNING.....	4
1.1 Tema, avgrensning og problemstilling	5
1.2 Om departementene	6
1.3 Definisjoner	7
1.4 Disposisjon for oppgaven	8
2 OM KLARSPRÅK	9
2.1 Klart språk i hele verden.....	9
2.2 Hva er klarspråk?	10
2.3 Hvorfor klarspråk?	10
3 TEORI	13
3.1 Generelt om prosjektarbeid.....	13
3.1.1 Organisering av prosjekt	14
3.1.2 Fallgruver	15
3.2 Ti- stegs veiledning for klarspråkprosjekter	16
4 DESIGN OG METODE	19
4.1 Design.....	19
4.2 Metode	20
4.2.1 Kvalitativ intervju	20
4.2.2 Kvantitativ spørreundersøkelse	21
4.3 Metodekritikk	22
4.4 Kildekritikk.....	24
4.5 Validitet og reliabilitet.....	24
4.5.1 Validitet.....	24
4.5.2 Reliabilitet	25
5 PRESENTASJON AV RESULTATER FRA UNDERSØKELSENE	26
5.1 Presentasjon av empiri fra intervjuene.....	26
5.1.1 Om prosessen frem til oppstart.....	26
5.1.2 Intern organisering og forankring.....	28
5.1.3 Prosjektets mål og innhold	28
5.1.4 Samarbeid.....	30
5.1.5 Evaluering	30
5.1.6 Måloppnåelse	31
5.1.7 Økonomi og ressurs.....	32
5.1.8 Erfaringer så langt.....	32
5.1.9 Avsluttende bemerkninger	33
5.2 Presentasjon av empirien fra spørreskjemaene	34
5.2.1 Bortfallsanalyse.....	34
5.2.2 Uavhengig variabel 1- Stilling	34

5.2.3 Uavhengig variabel 2- Tiltak.....	35
6 ANALYSE OG DRØFTING	37
6.1 Problemstilling 1	37
6.2 Problemstilling 2	39
6.2.1 Kjennskap og bevissthet.....	40
6.2.2 Holdning ledere vs medarbeidere.....	41
6.2.3 Utøvelse ledere vs medarbeidere.....	44
6.2.4 Holdninger til og utøvelse av klarspråk etter tiltak	46
6.2.5 Holdning til og utøvelse av klarspråk i BLD og HOD:	48
7 OPPSUMMERING OG KONKLUSJON	52
LITTERATURLISTE	53
VEDLEGG I: INTERVJUGUIDE.....	56
VEDLEGG II: E-POST TIL ANSATTE I HOD	59
VEDLEGG III: E-POST TIL ANSATTE I BLD.....	60
VEDLEGG IV SPØRRESKJEMA HOD	61
VEDLEGG V SPØRRESKJEMA BLD	67

«Trekk
etter nr. 1 og nr. 3 avbryter
foreldelse etter lov 18. mai
1979 nr. 18 om foreldelse
av fordringer.
Dersom slikt trekk opphører,
varer virkningen av avbrutt foreldelse
i ett år etter at trekket opphørte.»

1 INNLEDNING

Det offentlige sender stadig ut brev, brosjyrer og skjemaer som er uforståelige for mange innbyggere. I St.meld. nr. 35 2007-2008 (2008) går det frem at en av fem innbyggere har problem med å forstå innholdet i offentlige tekster. TNS Gallup hadde i 2009 en undersøkelse for å få kunnskap om hvilke erfaringer folk har med skriftlig informasjon fra staten (TNS Gallup 2009). De skulle bl.a. undersøke hvilke holdninger personene hadde til staten som avsender. Resultatene viste at staten har utfordringer på flere områder, bl.a. å gjøre offentlige skjemaer enklere å forstå og fylle ut (ibid). Undersøkelsen viste at en av tre nordmenn over 15 år synes at offentlige skjema er vanskelig å fylle ut (ibid; Døvik, Kumano-Ensby og Aune 2009).

Regjeringen har anslått at uklare offentlige tekster i form av for eksempel brosjyrer, brev og skjemaer koster samfunnet rundt 300 millioner kroner i året (ibid).

Det går frem i en rapport fra Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) at lover og forskrifter ikke er skrevet i et klart nok språk (Difi 2013). Lover og regler som ikke forstås av innbygere kan innebære en trussel mot rettsikkerheten, fordi mange ikke forstår nødvendig informasjon om rettigheter og plikter (ibid).

Et uklart offentlig språk er urasjonelt og et velferds- og demokratiproblem. ”*Det offentlege har eit særleg ansvar for å stå fram som eit godt føredøme når det gjeld å bruka eit godt og klart språk*” (St.meld. nr. 35 (2007-2008), 2008:186). I Barne-, likestilling- og inkluderingsdepartementets (BLD) ”Språkprofil” (2013) skriver statsråden, Inga Marte Thorkildsen, at språk er makt. Dette begrunnes med at det er gjennom språk og tekster fra det offentlige at vi møter makt og merker avmakt (ibid). I lanseringen av språkprofilen sa Thorkildsen at det ikke bare var den vanlige mannen i gata som har problemer med å forstå offentlige tekster, til og med regjeringens medlemmer har til tider vanskeligheter med å forstå bl.a. regjeringsnotater (r-notater). Viktigheten av et forståelig språk i r-notater ble humoristisk, men likevel beskrivende forklart av tidligere departementsråd i Helse- og omsorgsdepartementet (HOD), Anne Kari Lande Hasle. I et intervju i Dagsnytt atten siterte hun Karin Stoltenberg som sa ”*..et regjeringsnotat skal være så godt at til og med fiskeriministeren skjønner dette*” (NRK 2012).

Den rødgrønne regjeringen har prøvd å jobbe for å få staten til å stå frem som et godt forbilde når det gjelder å bruke et godt og klart språk. De har startet prosjektet ”Klart språk i staten” som Difi og Språkrådet har ansvaret for. Dette har resultert i at mange statlige og kommunale etater og virksomheter har jobbet med lignende prosjekter for å minske problemene med et vanskelig og tungt språk i det offentlige.

1.1 Tema, avgrensing og problemstilling

Det overordnede temaet for oppgaven vil være klarspråkprosjekter i forvaltningen. Det er mange offentlige virksomheter som har innført prosjekter for å minske problemene med et vanskelig og uforståelig offentlig språk. Disse jobber innenfor svært forskjellige områder og har ulik grad av kontakt med befolkningen. De offentlige virksomhetene har forskjellige

språklige utfordringer. For organer som har mye direkte kontakt med befolkningen, som for eksempel NAV, Lånekassa, Utlendingsdirektoratet, Statens vegvesen og Statens pensjonskasse, er det ekstra viktig av å ha forståelige brev og skjema til brukerne. For departementene er det viktig at bl.a. stortingsmeldinger, lovproposisjoner, lover, r-notater og høringsnotater er forståelig. Dette både fordi politikere bør forstå dokumentene før de fatter vedtak og fordi utdrag fra dokumentene senere blir brukt i en rekke sammenhenger i kontakten mellom fagfolk og brukere.

Med hensyn til oppgavens størrelse valgte jeg å avgrense oppgaven til å se på klarspråkprosjekter som er innført i departementene. Jeg hadde også et kriterie om at departementene enten må være ferdig eller i avslutningsfasen av prosjektet. De utvalgte departementene vil i den grad det er mulig bli sammenlignet. Dette for å se om det er noen metoder som er bedre enn andre for å gjennomføre prosjektene. Videre vil jeg se om holdning og utøvelse av klarspråk etter endt prosjekt er forskjellige hos de ansatte i de ulike departementene. Derfor blir min todelte problemstilling:

- 1. Hvordan er arbeidet med klarspråkprosjektene i Helse- og omsorgsdepartementet (HOD) og Barne-, likestilling- og inkluderingsdepartementet (BLD) organisert og gjennomført?*
- 2. Hvilke variabler kan spille inn på holdningen til og utøvelsen av klarspråk hos de ansatte etter endt prosjekt?*

Det er mange variabler som kan påvirke holdning til og utøvelse av klarspråk, men med tanke på oppgavens lengde velger jeg å se på stillingstype (ledere og medarbeidere) og tiltak som er gjort i de forskjellige departementene. For å svare på spørsmålene ønsker jeg å bruke empiri fra intervjuer og spørreskjemaer i tillegg til prosjektteori og informasjon om klarspråk som er utgitt av Difi og Språkrådet.

1.2 Om departementene

I Norge er departementene en del av sentraladministrasjonen og blir delt inn etter saksområder (Store norske leksikon 2012). Departementene blir styrt av en statsråd som er medlem av regjeringen (ibid). BLD og HOD er to av de 17 departementene vi har i Norge per dags dato.

BLD består av statsrådets politiske stab, fire fagavdelinger og en administrasjonsavdeling (Barne-, likestilling- og inkluderingsdepartementet 2012). Inga Marte Thorkildsen fra Sosialistisk Venstreparti er statsråd i BLD per dags dato. Det er departementsråden, Eli Telhaug, som er øverste administrativ leder i BLD. Departementets arbeidsområder angår hverdagen for de fleste (Barne-, likestilling- og inkluderingsdepartementet 2011). Departementet jobber for et ikke-diskriminerende samfunn for alle uavhengig av bl.a. etnisitet, seksuell orientering, kjønn, og funksjonsevne. Det er også opptatt av god og trygg oppvekst for barn og unge. BLDs fagavdelinger forvalter lover og tilskuddsordninger og arbeider med utredninger, planlegging, veiledning, stimulerings tiltak, informasjon til allmennheten og berørte grupper (ibid).

HOD består av en politisk stab, seks fagavdelinger og en administrasjonsavdeling (Helse- og omsorgsdepartementet 2010). Jonas Gahr Støre fra Arbeiderpartiet er statsråd i HOD per dags dato. Bjørn-Inge Larsen er departementsråd og den øverste administrative lederen for departementet. HOD har det overordnede ansvaret for at befolkningen får gode og likeverdige helse- og omsorgstjenester, uavhengig av blant annet bosted og økonomi (Helse- og omsorgsdepartementet 2012). Departementet styrer helse- og omsorgstjenesten gjennom årlige bevilgninger og et omfattende lovverk ved hjelp av statlige etater, virksomheter og foretak (ibid). De har også det overordnede ansvaret for folkehelse, helsetjenester, helsepolitikk, kommunale tjenester til eldre og funksjonshemmede (Helse- og omsorgsdepartementet 2010).

1.3 Definisjoner

I oppgaven bruker jeg termene "Klart språk i staten" og "klarspråkprosjekt". Begge er prosjekter og kan derfor lett blandes og brukes feil. "Klart språk i staten" er det sentrale prosjektet som Difi og Språkrådet har ansvar for. Nevner jeg "klarspråkprosjekt" eller "prosjekt" omfatter de prosjektene som er unike innad i departementene.

Difi og Språkrådet sier også noe om hvorfor det ikke heter "klarspråk", men bruker begrepet "klarspråk". Med bakgrunn i norsk grammatikk sier Språkrådet at når det lages nye ord der adjektiv hektes på substantiv, så må ikke adjektivet følge substantivet i kjønn og tall (kongruens) som regelen sier. Klarspråk er et slikt nytt ord og trenger ikke endre et ords grammatiske kjønn

eller å gå vekk fra gamle grammatiske regler. Og ordlagning som dette har vi tradisjon for i norsk som for eksempel fjernsyn, blålys og blåpapir (Språkrådet 2011a).

1.4 Disposisjon for oppgaven

Gjennom hele oppgaven vil leseren se at kapitlene starter med noe som kalles tåkeprat. Dette er eksempler på uklare formuleringer fra det offentlige. Disse er hentet fra Difi og Språkrådet sine sider og har blitt tilsendt fra ulike offentlige organer (Språkrådet 2012a).

I oppgaven vil det gis en innføring om bakgrunnen og arbeidet med klarspråk. Sentrale momenter fra kapittel 2 er internasjonalt klarspråkarbeid og hvorfor klarspråkarbeid er viktig. I kapittel 3 vil den understøttende teorien legges frem. Her har jeg brukt generell prosjektteori og en ti-steps veiledning som Difi og Språkrådet anbefaler å bruke for å gjennomføre et klarspråkprosjekt. Metoden som ligger til grunn for denne oppgaven presenteres i kapittel 4. Her vil både kvalitativ og kvantitativ metode bli omtalt og gjort rede for. Videre, i kapittel 5, vil empirien fra både intervjuene og spørreundersøkelsen bli lagt frem. Jeg har i den grad det har vært mulig prøvd å sammenligne departementene. I kapittel 6 vil analyse og drøfting av funn være det sentrale. Til slutt vil jeg i kapittel 7 avslutte med konklusjon.

«Skal kostnadene bli fordelt etter nytte,
og kostnader berre gjeld
nokre eigedommar eller partar,
kan kostnaden fullt ut bli lagt på dei.»

2 OM KLARSPRÅK

I den første og andre Soria Moria-erklæringen ville den rødgrønne regjeringen jobbe med å få en mer offensiv språkpolitikk og jobbe mot et mer klart språk i det offentlige (Arbeiderpartiet, Sosialistisk Venstreparti og Senterpartiet 2005:62; Arbeiderpartiet, Sosialistisk Venstreparti og Senterpartiet 2009:49). Den første erklæringen var bakgrunnen til at St.meld. nr. 35, Mål og meining, (2008:17) ble til. Som et resultat av stortingsmeldingen ble klarspråkprosjektet startet i 2008 (Ryssevik og Dahle 2011). Fornyings-, administrasjon- og kirkedepartementet, som er prosjektansvarlig, ga i tildelingsbrevet til Difi i oppdrag å ”*arbeide med enklare språk og meir tilgjengeleg innhald i offentlege publikasjonar og brev retta mot innbyggjarar*” (Språkrådet 2011b). Difi fikk ansvar for administrasjon, kommunikasjon og ledelse, mens Språkrådet fikk ansvar for det språkfaglige (ibid).

Daværende fornyingsminister, Heidi Grande Røys, var opptatt av at alle skulle kunne forstå brev, skjemaer og veiledninger fra det offentlige (Difi og Språkrådet 2011). Røys utalte ved lansering av prosjektplanene ”-*For innbyggjaren skal offentleg sektor vere enkel og grei å ha med å gjere. Alle skal kunne forstå sina rettar, pliktar og moglegheiter. Eit demokrati kan ikkje fungere om folk ikkje skjønner kva det offentlege skriv*” (ibid: 23).

2.1 Klart språk i hele verden

Klarspråkarbeidet er ikke noe vi bare finner i Norge, men også internasjonalt. Klarspråk er et satsningsområde i blant annet Australia, Storbritannia, Portugal, USA, Sør-Afrika, Nigeria, Brasil, Sverige og Danmark (Difi 2010; Difi og Språkrådet 2011). Vår nabo Sverige er det landet i Norden som har implementert og satt klarspråkarbeidet i system lengst, helt siden 1993 (ibid; St.meld. nr. 35 (2007-2008), 2008:186.; Språkrådet 2012b). Ordet ”klarspråk” som vi bruker i Norge er for eksempel der i fra. Klarspråkarbeidet i Sverige er godt innarbeidet i flere settinger. Blant annet har de tre universitetsutdanninger som tilbyr utdanning av språkkonsulenter (Difi 2010). Et annet eksempel er at Regjeringskansellet i Sverige har startet opp en granskningsenhet, bestående av språkekspert og jurister. Sammen jobber de for å sikre at alle nye lover og forskrifter holder høy kvalitet, og at språket i dem er klart og brukervennlig.

Både i Sør-Afrika, USA og Sverige har satsningen ført til egne lover om klarspråk (ibid). Her hjemme blir klarspråk nevnt flere ganger i St.meld. nr 35 (Språkrådet 2011a). Det er også å finne i Tanums store rettskrivningsordbok (ibid).

Ellers kan vi se at EU jobber godt med klarspråk. De har blant annet satt i gang et klarspråkprosjekt som omfatter alle de 23 offisielle språkene i unionen for å styrke demokratisk legitimitet til EU-borgerne (Difi 2010; Difi og Språkrådet 2011). Det er også to store organisasjoner, Clarity og Plain, som arbeider for klarspråk. De jobber med å utarbeide en felles definisjon og felles retningslinjer for klarspråk uavhengig av nasjonalspråk (ibid).

2.2 Hva er klarspråk?

Klarspråk er definert på mange måter. Denne oppgaven vil ta for seg klarspråk slik den norske stat har valgt å definere *”som korrekt, klart og brukertilpasset språk i tekster fra det offentlige”* (Difi og Språkrådet 2011:8). Videre sier de at *”et dokument skrevet i klarspråk er utformet slik at mottakerne lett forstår avsenders mening og kan bruke dokumentet første gang de ser det”* (ibid). For at et dokument er skrevet i klarspråk må mottakerne finne det de trenger, forstå det de finner og kunne bruke det til å gjøre det de skal. Det er også visse føringer som gjør at klarspråk er en tilnærming til kommunikasjon. Klarspråk skal sette leseren først, spare tid og penger, fokusere på handling, gjøre dokumenter mer etterrettelige og gjennomskinnelige, og føre til en bedre opplevelse for mottakeren (ibid 2011).

2.3 Hvorfor klarspråk?

I St.meld. nr. 35 blir det lagt frem to hensyn på hvorfor man skal satse på klarspråk (St.meld. nr. 35 (2007-2008), 2008:77; Ryssevik og Dhale 2011). Disse er økonomiske og demokratiske hensyn (ibid). Hensynene finne vi igjen litt omformulert i Difi og Språkrådets fem punkter for hvorfor det er viktig med klarspråk (Boks 2.1).

Boks 2.1: Kvifor klarspråk?

1. Klarspråk fremmar demokratiet og rettstryggleiken
2. Klarspråk skaper tillit
3. Med klarspråk sparer styresmaktene tid og pengar

4. Klarspråk fremmar kommunikasjonen

5. Det offentlege skal vere eit føredøme

(Difi og Språkrådet 2011:11)

Når det gjelder det demokratiske hensynet så handler det om å sikre at alle innbyggere får like muligheter og likeverdig behandling fra det offentlige. Dersom språket er uklart, kan det føre til at det er vanskeligere å delta i saker som gjelder borgerne. Det antydes at en 1/5 av befolkningen har problemer med å forstå innholdet i offentlige tekster. Derfor er det viktig at brev, brosjyrer, skjemaer og andre dokumenter fra offentlige myndigheter har et klart språk. Et uklart språk kan også skape avstand mellom myndighetene og borgerne. Dette gjør at borgerne kan tro at myndighetene prøver å skjule noe som igjen fører til mindre tillit til myndighetene. Forstår borgeren det som står i offentlige tekster, så vil de ikke tro at myndighetene prøver å skjule noe. Forståelige dokumenter vil derfor skape mer tillit (ibid; St.meld. nr. 35 (2007-2008) 2008).

Klarspråk er kostnadseffektivt ved at myndighetene sparer tid og penger når borgerne forstår det myndighetene skriver. Faren for misforståelser minsker. Dette fører til at det blir færre spørsmål fra borgerne og gjør at det blir kortere saksbehandlingstid og reduserte kostnader. Dette kan ses i sammenheng med at klarspråk fremmer kommunikasjonen ved at man lettere forstår budskapet og igjen minsker faren for misforståelser (ibid).

Til slutt er det viktig å dra frem at styresmaktene i Norge står frem som et godt eksempel innenfor språk. Kommer det et dokument fra staten som er uklart med skrivefeil skaper dette et dårlig inntrykk. Derfor bør klarspråk være et ideal for språkbruk i det offentlige (ibid).

I kapittel 2 har jeg presentert informasjon om bakgrunnen for klarspråk, om internasjonal klarspråkarbeid, om hva klarspråk er og hvorfor klarspråk er viktig. Det som nevnes av viktigheten med klarspråk er at det fremmer demokrati, skaper tillit og er økonomisk lønnsomt. I kapittel 3 vil generell prosjektteori bli presentert og en ti-steps veiledning for hvordan Difi og Språkrådet anbefaler å gjennomføre et klarspråkprosjekt.

«Oppklaringsprosenten angir det prosentvise forholdet mellom antall saker som er avgjort med en kode som teller som oppklart og summen av antall saker som teller som oppklart eller ikke oppklart.»

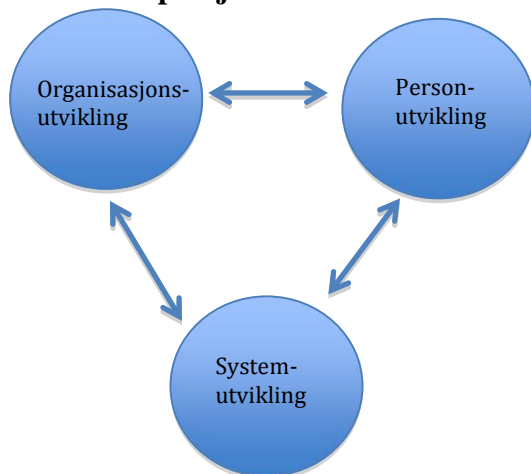
3 TEORI

Vellykkede prosjekter har noen klare forutsetninger. Dette kapitlet skal se på teorien rundt viktige momenter ved et prosjekt for at det skal lykkes, herunder en ti-steps veiledning.

3.1 Generelt om prosjektarbeid

Resultatet av et prosjekt skal gi de ansatte nye holdninger og kunnskaper (Andersen, Grude og Haug 2009). De fleste prosjekter har eller bør ha et mål om å gjennomføre det som kalles PSO-prosjekter. PSO står for person-, system- og organisasjonsutviklingsprosjekter og er en av mange prosjektmodeller som finnes.

Figur 3.1: PSO-prosjekt



Et PSO-prosjekt kjennetegnes ved at leveransen fra prosjektet består av mye mer enn et fysisk produkt; det skjer samtidig en utvikling av personer, system og organisasjon. En slik felles utvikling gjør at organisasjonen lettere får full nytte av det som prosjektet skaper. Begrepet PSO kommer fra IT-faget der de så at en vellykket innføring krevde vektlegging også på annet enn teknologi. Det var også viktig med en plan for utvikling både av de berørte personene og forholdene i organisasjonen. Bruk av PSO-begrepet minner oss om at alle tre elementene er like viktige og må sees i en sammenheng (ibid) som vist i figur 3.1.

Et klarspråkprosjekt ser jeg på som et organisasjonsutviklingsprosjekt. Dette fordi det utvikles nye rutiner og prosedyrer som støtter opp under holdningen og utøvelsen man ønsker at ansatte i departementet skal ha.

3.1.1 Organisering av prosjekt

Prosjektarbeid har to ytterpunkter for hvem som skal involveres i arbeidet (Andersen, Grude og Haug 2009). På den ene siden finner man de som er spesialister eller fagpersoner som skal utføre prosjektet. Her blir det ikke gitt rom for medvirkning eller samarbeid med de som skal ta i bruk resultatene av prosjektene senere. I det andre ytterpunktet prøver man derimot å involvere alle berørte parter og lar prosjektet bli styrt av hva de anser som mest betydningsfullt å arbeide med. Ved sistnevnte framgangsmåte er det prosessen som styrer fremdriften i prosjektet. Et PSO-prosjekt sees på som en blanding av ytterpunktene da prosjektet har dyptgående konsekvenser for både personene og virksomheten. Andersen, Grude og Haug mener det er viktig at de berørte personene tidlig blir engasjert i arbeidet og gitt mulighet til å medvirke (ibid). *"Deres holdning til og forståelse for det resultatet som fremkommer, er sterkt avhengig av måten de har deltatt i prosjektaktivitetene på"* (ibid:13). Dette gjør at det ikke bare er den formelle prosjektledelsen som har ansvar for å nå prosjekts mål, men alle som på en eller annen måte bidrar (ibid: 2011). Selv om medvirkning er viktig, avhenger også et vellykket resultat av at man benytter ekspertise og følger eksisterende metoder med stor nøyaktighet (ibid).

Ved siden av medvirkning er det viktig å ha et prosjektmandat. Det er visse føringer for hva som skal komme frem i et prosjektmandat. Selve fundamentet skal være oppsummert i mandatet. Formålet og målene er kjernen, men det er også viktig at prosjektets bakgrunn, omfang, avgrensning, rammebetingelser og økonomi kommer fram (ibid).

Formålet med prosjektet er grunnlaget for den ønskelige fremtidige situasjonen for virksomheten. Det er derfor avgjørende at formålet til et prosjekt er bestemt på forhånd før prosjektet starter. Det er eieren av prosjektet som må utforme prosjektets formål, helst i samarbeid med prosjektlederen. Neste skritt i prosjektets fundament er å sette opp mål for prosjektet. Målene bør være satt opp hierarkisk med hovedmål, delmål og resultatmål. Målene bør ikke være aktiviteten, men de ønskede resultatene (ibid). Sett i lys av et klarspråkprosjekt

er aktivitetene, tiltakene og kursene som det anbefales å holde. Resultatene er kunnskaper, holdninger og ferdigheter som er ønsket ut fra tiltakene og kursene.

Det finnes forskjellige måter å organisere prosjektarbeid på. Når det gjelder bruken av prosjektmedarbeiderne, kan de enten bli helt fristilt fra sitt daglige arbeid i basisorganisasjonen, her departementet, eller jobbe med prosjektet sidestilt med det daglige arbeidet (ibid).

Det er fordeler og ulemper med å bli helt fristilt for å jobbe med prosjekter. Fordelen er at prosjektmedarbeideren fullt og helt kan konsentrere seg om prosjektarbeidet. Ulempen er at prosjektmedarbeideren glemmer perspektivet fra basisorganisasjonen og slutter å representere det den er satt for å representere. Dårlig ressursutnyttelse er også en ulempe med å fristille prosjektarbeidere helt. Dette skjer spesielt i de tilfeller der fremdriften av prosjektet er avhengig av beslutninger i basisorganisasjonen (ibid).

Å jobbe sidestilt med det daglige arbeidet blir kalt matrisemodellen og blir anbefalt som en hensiktsmessig modell å bruke for organiseringen av prosjekter. Ved å dele innsatsen mellom prosjektarbeid og dagligarbeid skaper man større fleksibilitet ved og ikke trekke prosjektmedarbeideren hundre prosent ut av basisorganisasjonen. Dette kan også bidra med at flere personer kan være med. Da kan man ta de med best kvalifikasjoner. Innsatsen personene legger i prosjektet kan være fra bare noen timer til nærmest fulltid over en periode (ibid).

3.1.2 Fallgruver

Det er mange forhold som kan skape problemer i prosjektarbeidet. Gjennom hele prosjektet er det fallgruver som kan gjøre at prosjektet ikke ender slik det var ønsket.

Brister i fundamentet til prosjektet er den første fallgruven (Andersen, Grude og Haug 2009). Dersom det er mangel på god forankring i basisorganisasjonen, kan dette i stor grad ødelegge for videre arbeid med prosjektet. Det er mange momenter som må tenkes på når arbeidet med forankring skal finne sted. Det kan være interessenter som ikke ønsker at prosjektet skal jobbes med og derfor jobber mot det. Eksempler på personer som kan jobbe mot er ansatte, ledere eller fagforeninger (ibid).

Det er videre viktig at det er sammenheng mellom virksomhetens planer og prosjektet. Oppgavene prosjektet skal jobbe med må være høyt prioritert i virksomheten. Det er ikke uvanlig at prosjekter blir startet uten at det er vurdert om prosjektet bidrar til utvikling som ledelsen ønsker. Om ledelsen ikke er godt forankret i prosjektet kan det føre til at prosjektet kveles langsomt da de ikke får tilført de nødvendige ressursene de behøver. Prosjektet kan gå videre, men da utenom de opprinnelige planene (ibid).

Uklare eller upresise mål er også en svakhet i fundamentet. Det har vist seg at mange prosjekter ender i fiasko fordi det er uklare mål. For å unngå upresise eller uklare mål må prosjektledelsen bruke tid på å formulere målene og klargjøre hva prosjektet skal oppnå. Faren med å sette opp mål som ikke er i tråd med ambisjonsnivået er stor. Ubalansen mellom mål og ambisjoner kan resultere i at prosjektet ikke blir fullført (ibid).

Det er også fallgruver ved organiseringen. Den største fallgruven i organiseringen er at nøkkelpersoner ikke er tilgjengelig. Nøkkelpersoner med spesiell kompetanse er ofte opptatte i virksomheten og er ikke tilgjengelig til rett tid. Motivasjonen til ledere er også et viktig moment når det gjelder fallgruver. Er ikke linjeledere motivert kan det skape ringvirkninger på de ansatte som kan skape store problemer for prosjektet (ibid).

3.2 Ti- stegs veiledning for klarspråkprosjekter

I boka “Klar, men aldri ferdig- en veileder i klarspråkarbeid” utgitt av Difi og Språkrådet (2011) beskriver de en ti-stegs veiledning (Boks 3.1) for en vellykket gjennomføring av et språkforbedringsprosjekt. Ser vi på det som er gitt i veilederen og det som ble nevnt i kapittel 3.1 kan vi se mange like punkter som går igjen.

Boks 3.1: Huskeliste for et vellykket språkforbedringsprosjekt

1. Organiser deg til suksess.
2. Lag en prosjektplan.
3. Husk å forankre prosjektet hos både topp- og mellomledere.
4. Ha realistiske ambisjoner.
5. Lytt til brukerne.
6. Skap motivasjon for å skrive godt og klart.
7. Bruk både gulrot og pisk.
8. Gjør suksesshistorier til felleseie.

9. Lag språkmateriell og holde kurs.
10. Evaluer og dokumenter resultater.

(Difi og Språkrådet 2011:13)

For min oppgave vil noen av punktene være mer viktig å utdype enn andre. Jeg vil derfor gå dypere inn på noen av punktene som er nevnt i tabell 3.1 for å gi en bedre forklaring på hva som legges i det.

Med ”organiser deg til suksess” sier de at det er viktig å ha en struktur på prosjektet hvor det fordeles ansvar og samarbeid på tvers av organisasjonen (Difi og Språkrådet 2011). De ser det også som viktig å få et mandat fra ledelsen før en starter arbeidet. Videre anbefaler de å sette sammen en prosjektgruppe med viktige medspillere. Prosjektgruppa skal jobbe sammen om å gjennomføre tiltakene og dra lasset sammen. Det er viktig at arbeidet er personuavhengig. Derfor bør arbeidet settes inn i faste strukturer. Det anbefales at prosjektgruppa er en tverrfaglig gruppe, sammensatt på tvers av avdelinger. De kommer med konkrete anbefalinger om hvem som bør trekkes inn i en prosjektgruppe (Boks 3.2) (ibid).

Boks 3.2: Anbefalte yrkesgrupper for deltagelse i prosjektgruppe

- Kommunikasjonsmedarbeidere med ansvar for språk og formidling
- Jurister med ansvar for vedtak og juridiske tekster
- Representanter fra fagavdelingene som jobber med ulike teksttyper til daglig
- Medarbeidere med interesse for og kunnskap om språk
- IKT-medarbeidere som kan endre og tilpasse saksbehandlingssystemer og brev- og skjemamaler
- Folk i telefon- og førstelinjetjenestene (kundesentre o.l.) som vet hvor skoen trykker
- Andre nøkkelpersoner som kan bidra i prosjektet.

(Difi og Språkrådet 2011:12)

Det er avgjørende at prosjektet forankres hos topp- og mellomledere (ibid 2011). Det er viktig at ledelsen engasjerer seg for å skape oppslutning (ibid). ”Mange virksomheter har god erfaring med at direktøren selv viser engasjement for språkarbeidet og skaper blest om det på allmøter, intranettet og på andre møteplasser” (ibid:13). Det å stille resultatkrav er et effektivt virkemiddel og bidrar til å sette språk på dagsorden (ibid 2011). Det vil få hele organisasjonen i gang med språkarbeid. Mellomledere har et viktig arbeid å gjøre fordi de sitter på mange virkemidler en trenger for å lykkes (ibid). Det bekreftes også av Argyris som sier at man ikke

kan forvente at underordnede er ”sunnere” individer enn deres ledere (Fischer og Sortland 2001: 205). Mellomledere er ofte de som veileder medarbeidere, bestemmer prioriteringene og motiverer for godt utført arbeid (Difi og Språkrådet 2011).

Det er avgjørende å ha realistiske ambisjoner for prosjektet. Det er viktig at det er samsvar mellom målene og de ressursene som er til rådighet. Å starte i det små er bedre enn å satse for stort og så feile på grunn av mangel på ressurser. Det er verdifullt å starte et pilotprosjekt før man starter et stort prosjekt. Å lytte til brukerne for å finne ut om virksomheten kommuniserer godt nok er også viktig. Det er også mulig å hente inn eksterne språkbyråer og språkeksperter for å gå igjennom utfordringene og gi verdifulle innspill til arbeidet (ibid).

Motivasjon for å skrive godt kan skapes på flere måter. For eksempel kan man benytte humor og knytte språkarbeidet til sosiale sammenkomster. Dette gjør det mer lystbetont for den som skriver og morsommere for den som skal motivere andre. Det å skape en kultur for å gi hverandre tilbakemeldinger skaper også motivasjon (ibid).

For å lykkes med språkprosjektet er det viktig at det holdes kurs og lages språkmateriell. Håndfast materiell som retningslinjer for å skrive brev, stortingsmeldinger, høringsnotater eller interne språkveiledninger, også kalt språkprofil, kan hjelpe med å få kulturendring. En språkprofil kan være en kort stikkordsliste med skriveregler og tips eller en omfattende trykksak som omtaler rettskriving, skriveråd eller sjangerspråk. Informasjon og språkstøtte på intranett gjør også at de ansatte føler at det blir enklere og mer tilfredsstillende å skrive mottakervennlig og klart. Det kan lønne seg å gjennomføre kurs med temaer som er relevant for virksomheten. Medarbeidere bør kunne finne de kursene som er mest relevant for dem (ibid).

Evalueringsbør allerede være med i tidlig planleggingsfase. Det er viktig at effekter de ønsker å oppnå og hvordan de skal måle resultatene er gjennomtenkt allerede fra start. Med en evaluering skaper man verdifull kunnskap om erfaringen av prosjektet og hva man kan unngå eller gjøre bedre neste gang man skal jobbe med nye prosjekter. Evaluering kan også bidra med å påvise konkrete resultater som styrker videre arbeid for å fortsette med språkforbedringsarbeid (ibid).

Mål blir nevnt i flere av punktene som en faktor for et vellykket prosjekt. Målene bør være diskutert med ledere tidlig og fastsatt i prosjektplanen. De bør være konkrete og realistiske. Målformuleringen må være så god at det blir mulig å evaluere prosjektets resultater (ibid).

I kapittel 3 har jeg presentert teori om PSO-prosjekter og en ti-steps veiledning for hvordan Difi og Språkrådet anbefaler å gjennomføre et klarspråkprosjekt. Teorien om PSO-prosjekt sier noe om hvordan man bør organisere og gjennomføre generelle prosjekter. Mye av det som står om PSO-prosjekter går igjen i den ti-steps veiledningen. Noe av det viktigste å ta hensyn til når man gjennomfører et prosjekt er å forankre det i organisasjonen, spesielt blant ledere. Viktigheten at prosjektet har klare og konkrete mål ble også tatt opp.

I kapittel 4 vil det bli redegjort for metoden som jeg har valgt å bruke. Det vil bli forklart hva som er gjort både ved intervjuene jeg gjennomførte og spørreskjemaene som ble sendt ut.

Metodekritikk, kildekritikk og oppgavens validitet og reliabilitet vil tilslutt bli drøftet.

«Mørketallene er store, men hvor store tallene er kan man ikke svare fornuftig på uten å ta med i betraktning at det er relativt uklart og omstridt hva det er man skal måle.»

4 DESIGN OG METODE

Ved valg av design og metode legger man føringer for hvilke analyser en kan foreta, og om datamaterialet vil kunne klare å svare på problemstillingen. I dette kapittelet redegjør jeg for min vei mot konklusjonen.

4.1 Design

Oppgaven baserer seg på casedesign som ofte er brukt innen samfunns-, markeds- og organisasjonsforskning (Johannessen, Tuft og Christoffersen 2011). Informasjon som hentes inn kjennetegnes ved at de kommer fra få enheter eller caser over kortere eller lengre tid. Datainnsamlingen kjennetegnes også gjennom at den er detaljert og omfattende. Datakildene som blir benyttet er ulike, men har til fells at de er tid- og stedsavhengige. Det vil si at casen studeres i en setting. Johannessen, Tuft og Christoffersen sier at caseundersøkelser med fordel kan gjennomføres ved å kombinere forskjellige metoder. Dette for å skaffe seg detaljert og mye data for videre arbeid (ibid).

4.2 Metode

Metode er å følge en bestemt vei mot et mål (Johannessen, Tufte og Christoffersen 2011:29). Å begrunne metodevalg og tydeliggjøre dilemmaer rundt valget er derfor viktig. På bakgrunn av min todelte problemstilling vil det derfor være hensiktsmessig å bruke både kvalitativ og kvantitativ tilnærming.

4.2.1 Kvalitativ intervju

Det å intervjuer ses på som et håndverk, en sosial praksis og en kunnskapsproduksjon (Kvale og Brinkmann 2010). Det er en illusjon at et intervju er lett å gjennomføre. Intervjuundersøkelser bør være gjennomtenkt før de gjennomføres. Spontane undersøkelser gir sjelden informasjon av verdi. Til forskjell fra en spørreundersøkelse er det få godkjente standardregler eller prosedyrer for hvordan et intervju skal gjennomføres.

4.2.1.1 Utvalget til kvalitativ intervju

For å få svar på første delen av problemstillingen ville jeg intervjuer informanter som har kjennskap til organiseringen og gjennomføringen av klarspråkprosjektene i departementene. Prosjektledere er som regel de personene med mest kjennskap til prosjektene. I et møte med prosjektleder for prosjektet "Klart språk i staten" fikk jeg informasjon om hvem som var prosjektledere for de ulike departementene. Jeg kontaktet videre prosjektledere i tre departementer, men det ene departementet takket nei til å delta. På grunn av dette består utvalget til intervjuene av administrativ prosjektleder i HOD, Tone Bunæs, og prosjektleder i BLD, Ragnhild Samuelsberg.

4.2.1.2 Gjennomføring av intervjuene

Intervjuguiden (Vedlegg I) som jeg har brukt har vært basert på en intervjuguide som er utformet og brukt av Ideas2evidence for å evaluere klarspråkprosjekt. Ideas2evidence er et firma som designer og utfører undersøkelser for myndighetsorganer, organisasjoner og bedrifter (Ideas2evidence 2013). Evalueringen ble gjennomført på oppdrag fra Fornyings-, administrasjon- og kirke departementet (Ryssevåg og Dahle 2011). Ved å bruke en intervjuguide vil spørsmålene være standardiserte. Fordelen med det er at informantene mine blir stilt de

samme spørsmålene. Svarene kan bli systematisert og derfor sammenlignes. Det ble gjort noen endringer i intervjuguiden slik at den var mer tilpasset mitt forskningsspørsmål.

Intervjuene har vært strukturerte. Dette betyr at man har fastlagt tema og spørsmål (Johannessen, Tufte og Christoffersen 2011). Det ble ikke brukt prekodete spørreskjemaer, men informantene formulerte svarene med egne ord. Jeg som forsker har derfor mindre innvirkning på hvordan informanten svarer, og svarene viser hvordan informanten har forstått spørsmålene. Dette er en måte å få mer utfyllende svar enn ved prekodete spørreskjemaer.

Under begge intervjuene ble det brukt lydopptaker etter samtykke fra prosjektlederne. Intervjuene hadde en varighet på mellom 45 til 50 minutter. Intervjuet av Bunæs foregikk på mitt kontor i HOD, mens intervjuet av Samuelsberg foregikk på hennes kontor i BLD. Etter at intervjuene ble gjennomført ble de transkribert. Jeg ga Bunæs og Samuelsberg muligheten til å se igjennom transkriberingen, slik at de eventuelt kunne rette på misforståelser.

4.2.2 Kvantitativ spørreundersøkelse

Kvantitativ metode har mer formaliserte prosedyrer for innsamling og analyse av datamateriale sammenlignet med den kvalitative. En av de mest vanlige måtene å samle inn kvantitative data er å bruke spørreskjemaer. Ved å bruke spørreskjema bruker man faste spørsmål og svaralternativer som er standardisert. En vil da kunne se likheter og forskjeller i hvordan respondentene svarer (Johannessen, Tufte og Christoffersen 2011).

4.2.2.1 Utvalget til spørreundersøkelsen

Del to av problemstillingen omhandler holdninger om og utøvelse av klarspråk hos de ansatte. Å intervju et utvalg av de ansatte ville vært tidkrevende og u hensiktsmessig. For å nå flest mulig på en enkel måte ble det brukt et spørreskjema for datainnsamling. For BLD med sine 196 ansatte og HOD med sine 216 ansatte så jeg det ikke som hensiktsmessig å trekke et utvalg, men inkludere hele populasjonen. Jeg var likevel klar over at jeg ville få bortfall av respondenter da det ofte er tvilsomt at alle svarer på en spørreundersøkelse.

Jeg fikk samtykke av Samuelsberg og departementsråden i BLD til å sende ut skjema til de ansatte. I HOD fikk jeg samtykke fra Bunæs og personalsjefen.

4.2.2.2 Gjennomføring av spørreundersøkelsen

Spørreundersøkelsen er basert på det spørreskjemaet som Difi anbefaler å bruke for å evaluere et klarspråkprosjekt (Språkrådet 2011c). Spørreskjemaet er laget av Ideas2evidence (ibid). Det er gjort noen endringer og tilpasninger også her for å få svar på de problemstillingene jeg er opptatt av. Det ble brukt to spørreskjemaer, et til hvert departement (Vedlegg IV og V). Grunnen til at spørreskjemaene ikke er 100 prosent like er at spørreskjemaene bl.a. var basert på svarene fra intervjuene av prosjektlederne. Det var kun spørsmålene om tiltakene som var gjennomført som var forskjellig.

Skjemaene er en Questbackundersøkelse og ble sendt ut elektronisk. E-posten som ble sendt ut til de ansatte i HOD ble sendt ut i navnet til personalsjefen, mens e-posten som ble sendt til de ansatte i BLD ble sendt i mitt navn. Innholdet i e-postene (Vedlegg II og III) var forskjellige. E-postadressene fikk jeg fra Departementenes servicesenter (DSS) sine adresselister. Det var frivillig å svare på spørreskjemaet og det ble opplyst om at det var anonymt. De ansatte fikk ca to uker på å svare på skjemaet og fikk en påminnelse/purring etter en uke.

Før jeg sendte ut skjemaet fikk jeg veileder, Pål Veiden, og metodeforfatter, Asbjørn Johannessen, til å se igjennom skjemaene. Jeg fikk også prosjektlederne til å kvalitetssikre det som gikk på spørsmålene om tiltakene i departementet.

4.3 Metodekritikk

Det er alltid mulig å gjøre store og fatale feil når man forsker. Det er derfor viktig å ha gjort seg en del tanker på hva man kan møte av problemstillinger på forhånd. Det er også viktig å ta hensyn til mulige etiske problemer (Kvale og Brinkmann 2010). Jeg har fulgt retningslinjer fra metodebøker for hvordan metoden skal gjennomføres, men det er enkelte ting som jeg må trekke frem som kan ha noe å si for mine resultater.

Jeg har som tidligere nevnt brukt strukturert intervju som har gjort at jeg kan sammenligne departementene. Ulempen med et strukturert intervju er at man kan miste annen viktig informasjon som ikke passer til spørsmålene som er i intervjuguiden. For å unngå dette problemet avsluttet jeg med et åpent spørsmål. Informantene kunne komme med avsluttende kommentarer for å oppklare eventuelle uklarheter eller andre ting som de satt igjen med. Dette

er i tråd med hva Johannessen, Tufte og Christoffersen (2011) sier er en god måte å avslutte intervjuet på.

En annen viktig opplysning å få frem ved intervjuene er hvor de har funnet sted. Johannessen, Tufte og Christoffersen (2011) nevner at dersom intervjuet foregår på forskerens kontor kan informanten føle seg underlegen. Selv om et av intervjuene foregikk på mitt kontor så antar jeg at det ikke har påvirket svarene da Bunæs til daglig sitter på nabokontoret og vi jobber sammen på en del områder. Dette fører meg videre til spørsmålet om relasjoner jeg har til informantene og min rolle som forsker. Kvale og Brinkmann (2010) sier at nær interpersonlige samspill med intervjupersonen kan påvirke svarene. Selv med kollegarelasjon til Bunæs så mener jeg at jeg har opprettholdt en profesjonell avstand for ikke å påvirke svarene.

Det at det bare ble intervjuet en person fra hvert departement for å kunne svare på første del av problemstillingen kan være en svakhet. Jeg regnet med at prosjektlederen kunne gi meg nok svar på det jeg ønsket, men det hadde vært greit å intervju personer fra prosjektgruppa og styringsgruppa. Med hensyn til knapp tid ble dette ikke gjort.

I den delen av oppgaven hvor jeg har brukt kvantitativ metode er det også fallgruver som må trekkes frem. Spørreskjemaene ble som nevnt sendt fra forskjellige avsendere. Det at det var personalsjefen som sendte ut til de ansatte i HOD har nok noe å si på svarprosenten. De ansatte kan ha følt at de må svare fordi det var en leder som sendte det. I BLD var spørreskjemaet sendt fra meg som masterstudent, noe som kan ha gjort at de ikke har følt så stor forpliktelse til å svare.

Et annet betydningsfullt moment ved utsendelse av spørreskjema er hva som stod i e-posten som innledet med hva formålet med undersøkelsen var. Dette skaper i følge Johannessen, Tufte og Christoffersen (2011) økt motivasjon for å svare. I e-posten som ble sendt til de ansatte i HOD (Vedlegg II) stod det at hovedformålet med undersøkelsen var at den skulle brukes for å evaluere prosjektet i departementet, men også for at den skulle brukes i denne masteroppgaven. I BLD (Vedlegg III) stod det kun at den skulle brukes for min masteroppgave, men også at jeg hadde fått tillatelse fra prosjektleder og departementsråden å sende den ut. Gitt disse forskjellene kan jeg ikke se at det har stor betydning på svarprosenten. Nettoutvalget i HOD endte med 58,3 prosent mens det i BLD var 43,3 prosent. Johannessen, Tufte og

Christoffersen(2011) sier at det er mer vanlig med en svarprosent på 30-40 og at 50 prosent er en bra svarrespons. Begge departementene ligger innenfor en akseptabel svarprosent og jeg regner derfor ikke det som svakhet. For å se resultatene av antall svar på spørreskjemaene se kapittel 5.2.

Det er også viktig å være bevisst på at de som oftest svarer på spørreskjema er de som har interesse for temaet (Johannessen, Tufte og Christoffersen 2011). Når det gjelder klarspråk er det ikke sikkert at alle er like interessert i temaet eller jobber med skriftlig kommunikasjon. I og med at undersøkelsen er anonym kan jeg ikke si om det er bortfall av noen spesielle grupper.

4.4 Kildekritikk

Klarspråk er et nytt satsningsområde og temaet har dermed lite litteratur og forskning. Det har derfor vært vanskelig å finne noe som er relevant på dette området. Det har derfor blitt litt ensidig bruk av boka ”Klar, men aldri ferdig” utgitt av Difi og Språkrådet og deres offisielle nettside www.klarsprak.no, da jeg synes disse har vært informative og gode. Jeg valgte å knytte klarspråketeorien opp i mot generell teori for gjennomføring av prosjekter. Derfor mener jeg at den valgte litteraturen er gyldig på sine områder.

4.5 Validitet og reliabilitet

I vitenskapelige studier er det viktig å ta hensyn til validitet og reliabilitet for å diskutere troverdigheten og styrken av kunnskap som blir produsert ut i fra metoden.

4.5.1 Validitet

Validitet, også kalt gyldighet, er det som sier noe om hvor godt jeg klarer å måle det jeg har til hensikt å måle (Kvale og Brinkmann 2010). Det er derfor noen hensyn jeg må ta i betraktning for si om funnene mine er gyldige. Med tanke på den første delen av problemstillingen, hvor jeg ønsker å vite noe om organiseringen og gjennomføringen av prosjektene, så går det ganske klart frem hva som er blitt gjort. Som nevnt er informantene prosjektledere som har vært med i prosjektet fra starten. Derfor regner jeg med at de har gitt meg gyldig informasjon som er viktig å ha med i oppgaven for å svare på problemstillingen. Et spørsmål som kanskje er relevant å diskutere er om prosjektlederen bare forsøker å gjøre et ”glansbilde” av prosjektene og ikke trekker frem ting som gjør at gjennomføringen ser dårlig ut. Ut i fra svarene jeg har fått ser det ut som om de er oppriktige ved at det er mulig å finne

igjen svarene i interne saksdokumenter og evalueringer. Jeg vil derfor si at empirien fra informantene anses som gyldig.

Den andre delen av problemstillingen går på holdninger til og utøvelse av klarspråk hos de ansatte. Her kan det være noe større utfordringer når det gjelder gyldighet. For det første er de ansattes svar subjektive. Det vil si at de er preget av en egen oppfatning. De vil prøve å fremstå så godt som mulig og kan derfor "score" seg selv høyere enn det som sant. Dette er vanskelig å kunne finne ut av fordi undersøkelsen er anonym og fordi det er vanskelig å motbevise subjektive holdninger. For det andre er holdninger noe som er grunnleggende i mennesket. Det er ikke gitt at tiltak, kurs eller andre forhold ene og alene påvirker holdningene til de ansatte. Tiltak og kurs kan være med på å gjøre ansatte mer bevisste og gi dem bedre holdning til klarspråk. Dette kan igjen gjøre at de utøver klarspråk i større grad enn det de gjorde før de deltok på tiltakene.

4.5.2 Relabilitet

Relabilitet, også kalt pålitelighet, går på hvorvidt et resultat kan reproduseres av andre forskere på et annet tidspunkt (Kvale og Brinkmann 2010). Pålitelighet kan være vanskelig å måle når man driver med kvalitativ metode (Johannessen, Tuft og Christoffersen 2011). Dette skyldes at det ikke blir benyttet strukturerte datainnsamlingsteknikker. Et intervju blir preget av samtalen (ibid). Til tross for dette har det allerede blitt gjort en midtveisevaluering av BLD som viser mye av de samme resultatene. Som nevnt om validitet så kunne jeg se at det prosjektlederne sa i intervjuene var å finne i interne saksdokumenter og evalueringer. Dette tyder på at jeg har fått de samme svarene som denne midtveisevalueringen og andre forskere ville fått. Jeg antar derfor at mine funn fra intervjuene er pålitelige.

Relabiliteten til den kvantitative delen knytter seg til nøyaktigheten av datainnsamlingen og hvordan disse bearbeides. Selv om tallene er valide, så må de også være pålitelige (Dalland 2004). Det betyr at gjennomføringen av hele prosessen er nøyaktig og feilfri.

Ved signifikanstesting har jeg brukt khikvadrattest og korrelasjon som er mest hensiktsmessig for å undersøke min problemstilling. For å tolke signifikansen har jeg valgt signifikansnivået, P-verdien .05 som sier noe om risikoen for å feile når man generaliserer fra utvalg til

populasjonen. Det betyr at når jeg får en P-verdi som er lavere enn .05 så forkaster jeg Ohypotesen om at det ikke er noe signifikante forskjeller.

I metodekapittelet har jeg forklart hvordan undersøkelsesopplegget ble gjennomført og hvilke problemer og fallgruver som man må ta hensyn til ved forskning. Kapittelet ble avsluttet med å se på oppgavens validitet og reliabilitet. I neste kapittel vil resultatene fra intervjuene og spørreundersøkelsene bli presentert.

«Det er fortsatt potensial for bedre effekt og økt treffsikkerhet av den samlede offentlige marine verdiskapingsinnsatsen i Norge.»

5 PRESENTASJON AV RESULTATER FRA UNDERSØKELSENE

5.1 Presentasjon av empiri fra intervjuene

I dette kapittelet vil empirien fra intervjuene bli presentert for å kunne svare på første del av problemstillingen. Det vil bli brukt direkte sitater for å presisere konkrete og viktige momenter for videre analyse og drøfting i kapittel 6. Empirien fra intervjuene har vært grunnlag for deler av spørreundersøkelsen som blir presentert senere i kapittel 5.2.

5.1.1 Om prosessen frem til oppstart

Bakgrunnen for at BLD ønsket å starte med et klarspråkprosjekt var fordi Ragnhild Samuelsberg, prosjektleder i BLD, hadde hørt om prosjektet "Klart språk i staten" og ble inspirert. Hun tok kontakt med Difi og fikk et møte med Sissel Motzfeldt som er ansvarlig for satsingen på lovspråk. Møtet førte til mer engasjement for klarspråk og Samuelsberg valgte å ta opp muligheten for prosjekt i eget departement med sin departementsråd.

Departementsråden syntes det var et *"utmerket forslag"*. Bakgrunnen til HODs oppstart med prosjektet var at departementsråden hadde vært på et møte med andre departementsråder hvor noen av dem hadde et stort engasjement for "Klart språk i staten". Departementsråden syntes også at HOD skulle jobbe med dette. Hun tok videre kontakt med taleskriveren for statsråden, som er den faglige prosjektlederen i HOD, for oppstart av prosjektet.

Tross forskjellig bakgrunn for oppstart svarer begge prosjektlederne at initiativet kommer fra departementsråden. Tone Bunæs, administrativ prosjektleder i HOD, utdyper litt mer og forklarer at det var både departementsråden og den faglige prosjektlederen som sammen hadde snakket om dette i flere omganger.

BLD startet med sitt klarspråkprosjekt i 2010 som et toårig prosjekt, mens HOD startet sitt prosjekt desember 2011. HOD hadde egentlig som mål å starte tidligere, men som det kom frem av intervjuet *"(...) det var nok tanken å starte noen måneder før, men det var noe med å bli slukt av hverdagen og hvor travelt det var (...)"*. Målet hos begge departementene var å bli ferdig i slutten av 2012, men begge departementene hadde noe som ikke er avsluttet i overgangen til 2013.

Begge departementene har hatt språktiltak og/eller kurs før prosjektet startet. BLD har hatt tiltak i kommunikasjon i tillegg til språkkurs, nynorskurs og kurs i retorikk. HOD har også hatt nynorskurs og noen runder med andre språkkurs.

Ingen av departementene hadde gjennomført evalueringer eller kartlegginger av behovene for forenkling av den skriftlige kommunikasjonen før oppstart av prosjektene. BLD gjorde imidlertid en kartlegging etter at prosjektet hadde startet. Departementet hadde satt opp mål og delmål og organiserte seg med prosjektdeltagere før kartleggingen. Kartleggingen var basert på over tretten ulike tekstsjangere og viste hva som var svakhetene ved det byråkratiske språket. Kartleggingen var grunnlaget for hva som skulle forbedres når det gjaldt språket i BLD. HOD derimot, brukte en kartlegging som Arbeidsdepartementet (AD) hadde gjort tidligere for å se hva de skulle prioritere å jobbe med. Departementet mente at det ikke var nødvendig å bruke mye tid på en kartlegging som andre hadde gjort før dem. De regnet med at konklusjonene hos AD var de samme for HOD. Dette fikk de bekreftet da de la det frem i ekspedisjonssjefsmøte: *"Og det hadde vi inntrykk av at folk nikka til og sa at "ja, vi kjenner oss igjen" "*.

På spørsmålet om de hadde merket noe intern motstand mot oppstart av prosjektet var begge helt klare på at de ikke hadde opplevd det. Bunæs nevnte likevel at det kunne være forskjellig grad av aktivitet og passivitet i engasjementet.

5.1.2 Intern organisering og forankring

Organiseringen i de to departementene er noe forskjellig. BLD har organisert seg med en styringsgruppe, en prosjektgruppe og en prosjektleder. Styringsgruppa som består av ekspedisjonssjefene i departementet tar opp mål, aktiviteter og mandatet til diskusjon. Prosjektgruppa er en tverrfaglig gruppe som består av to personer fra hver fagavdeling i tillegg til en person fra kommunikasjonsavdelingen og en fra personalavdelingen. Det har tidligere vært to prosjektgrupper, men de har blitt slått sammen. HOD bruker e-sjefsmøtet som styringsgruppe. Det er også her en tverrfaglig prosjektgruppe som består av én person fra hver fagavdeling i tillegg til en tillitsvalgt fra akademikerne. De har to prosjektledere, en som jobber administrativt med prosjektet og en som har det faglige ansvaret. Den faglige prosjektlederen fikk etter sommeren 2012 det veldig travelt og har ikke hatt tid til å drive videre med prosjektet.

Begge prosjektlederne tror at prosjektet er godt kjent og forankret i departementene, også hos de som ikke er direkte involvert. I tillegg har det vært støtte fra politisk ledelse. Som Bunæs fortalte under intervjuet ” *politisk ledelse har vært opptatt av det (...) da jeg snakket med statsråden*□Jonas Gahr Støre□ *da han begynte så sa han at klarspråk er kjempeviktig*”.

Samuelsberg utdypet også dette ved å si ” *Det har vært* □forankret□ *helt fra politisk og administrativ ledelse*”.

Prosjektlederne oppfatter heller ikke at det har vært noe intern motstand underveis i prosjektet. Bunæs oppfattet at mange var positive. BLD hadde en internundersøkelse om holdninger for å finne ut om det var noe intern motstand ”(*...*) *og det fant vi ikke (...)* svarene på internundersøkelsen var såpass gode at det er gode holdninger”.

Det er ingen av departementene som har noe form for belønning for å motivere de ansatte til å fokusere på klarspråk, men som Bunæs sa at en form for belønning er gode tilbakemeldinger fra ledere, ”*jeg tror nok at noen flere ledere har påpekt at folk skriver bra når de skriver bra*”.

5.1.3 Prosjektets mål og innhold

Begge departementene hadde satt opp mål for prosjektene, men det er stor forskjell på hvor konkrete mål de hadde. BLD hadde satt opp både et hovedmål og fire delmål, mens HOD kun hadde en todelt målsetting som er litt vagt og overordnet.

BLD hadde følgende hovedmål: *”Målet til prosjektet er at vi skal skrive et korrekt, klart og brukertilpasset språk, slik at mottakeren lett kan forstå våre tekster”*. Og de fire delmålene til BLD er:

- ”1. Lovspråket i BLD skal være klart, konsist og velstrukturert, og følge normer for god språkføring.*
- 2. Språket i forskrifter, rundskriv og veiledninger skal være så klart at mottakeren skal kunne bruke dokumentet første gang de leser det.*
- 3. Språket i brev, brosjyrer og informasjonstekster skal være brukertilpasset, og utformet slik at mottakeren lett forstår avsenders mening.*
- 4. Ansatte i BLD skal være kjent med departementets språkprofil, og følge denne”*.

Den todelte målsetningen til HOD er delt opp som et resultatmål og et effektmål.

Resultatmålet var å lage en språkprofil for HOD i løpet av 2012 som heter *”Godt språk i HOD”*. Effektmålet var *”(...) at medarbeidere i HOD skriver mer lettfattelig og korrekt, og blir bevisste hvordan dokumenter i ulike sjangre kan utformes på best mulig måte for målgruppen de skriver for”*.

For å oppnå målene har departementene gjennomført ulike tiltak. Forskjellen på antall tiltak i BLD og HOD er stor. BLD startet med et oppstartseminar for alle ansatte slik at de fikk kjennskap til prosjektet. Videre har de hatt lunsjkåserier, der de brukte eksterne foredragsholdere, fordi de vil at prosjektet skal ha *”godt humør”* i seg. De har også hatt språkquiz i avdelingene. I tillegg gikk årsfesten til BLD i 2012, også kalt *”språkfest”*, i *”klarspråktegn”* med kurs og fest for alle ansatte. *”Dobbeltime”*, som er småkurs på to timer om hvordan skrive korrekt, er gjennomført mange ganger i departementet. Departementet har også hatt retorikkurs for ansatte. Språkverksted er også et tiltak som brukes i BLD.

”Forskjellen på et språkverksted og en vanlig språkkorrektur er at vi sitter sammen i et språkprosjekt, bestilleren, undertegnede og noen ganger også en konsulent utenifra, og så bearbeider vi tekstene i sammen”. For nyansatte i departementet har de introduksjonskurs om klarspråk.

HOD hadde også en form for oppstartseminar for alle ansatte. Dette var et lunsj-

/inspirasjonsmøte med professor Johan Tønnesson med tema ”Dere er alle forfattere”. Videre har HOD hatt to parallelle kurs i klarspråk med Språkrådet. Det har også vært et kurs/lunsjmøte om å skrive stortingsmeldinger, hvor de hadde innleder fra BLD. Det siste kurset de har hatt var kurs om lovspråk, hvor det også var innleder fra BLD.

5.1.4 Samarbeid

BLD har hatt samarbeid med både Difi og Språkrådet. I tillegg har de hatt to eksterne byråer, Atekst og Klartekst, som har hjulpet dem med språkvask av tekster og deltatt på språkverkstedene. Konsulentselskapene har også vært med på alle diskusjonene rundt språkendringer som BLD gjør. Samuelsberg sa også at konsulentmarkedet har fått mye kompetanse overført fra BLD. ” (...)Det er helt klart at vi har bidratt med kompetanseheving i dette konsulentmarkedet. Ikke minst når det gjelder lovspråket”. De har ikke hatt et direkte samarbeid med andre etater, men Samuelsberg har vært invitert til flere universiteter, etater og andre departementer for å holde forelesninger og kurs om klarspråk.

HOD har også samarbeidet med Språkrådet. Flere fra HOD besøkte Språkrådet og planla kurs før det ble holdt for de ansatte. De har også hatt kontakt med Difi ved at flere har deltatt på fellessamlinger hos dem. HOD har ikke kjøpt tjenester fra eksterne konsulentselskaper, men har hatt kontakt med andre departementer, spesielt BLD, ”(...) de har kommet langt og de har vært veldig positive til å dele.(...) faktisk så fikk vi enda bedre tilbakemelding fra det hun □Samuelsberg□ ga her hos oss enn Språkrådet, fordi (at) hun fortalte fra departementetsverden”.

5.1.5 Evaluering

BLD har hatt to evalueringer av prosjektet. Halvveis i prosjektet hadde de en intern evaluering gjennomført av Ideas2evidence som gikk på holdning, kunnskap og kjennskap. Samuelsberg nevnte noen tall (Tabell 5.1) fra evalueringen som peker på at dette var en god internundersøkelse.

Tabell 5.1: Svarene fra en internundersøkelse i BLD gjennomført av Ideas2evidence

Påstand	Prosent/svar
---------	--------------

Det er demokratisk rett å motta informasjon som alle har forutsetning for å forstå	86,8% Helt enig
Klarspråk gjør språket fattigere	84,7% uenig
Det er ikke riktig å prioritere klarspråk	83,3% uenig
Klarspråk er en politisk korrekt tvangstrøye	85% uenig

Den andre evalueringen som BLD har hatt ble gjennomført av Opinion Perduco. De evaluerte et høringsnotat ved hjelp av en kvalitativ metode, som ga svært gode resultater. Mottakerne av høringsnotatet hadde sett en veldig stor forskjell på språket. Resultatet av evalueringen har vist hvilken vei de skulle gå videre, men det har ikke lagt grunnlag for nye tiltak, kun justering av igangsatte tiltak.

HOD har ikke gjennomført noen evaluering av prosjektet. De har imidlertid planlagt å evaluere når prosjektet avsluttes og klarspråk legges til linjeorganisasjonen.

5.1.6 Måloppnåelse

På spørsmålet om noen av tiltakene som ble gjennomført hadde bidratt med å nå målene de hadde satt opp, var tilbakemeldingen fra begge at de ikke visste dette sikkert. Dette fordi tiltakene ikke hadde blitt evaluert, men som Bunæs sa, *”vi har ikke gjort noe forsøk på å måle det i noe sånn spesiell grad kanskje? Så det er litt vanskelig. (Så) det blir litt synsing”*. Ut fra synsingen til begge prosjektlederne synes de at tiltakene har bidratt med å nå målene og at bevisstheten om klarspråk hadde økt.

Begge antydte at det var vanskelig å svare generelt om måloppnåelse. Samuelsberg sa *”Altså vi skal skrive korrekt, klart og brukertilpasset språk og vi mener jo at dette er en prosess, det er ikke sånn at du kan nå et mål på to år”*. Bunæs uttrykte at målet for HOD er et vagt mål. Dette indikerer at målet er noe vanskelig å måle. Den største utfordringen med å nå målene var den travle hverdagen til de ansatte og den faglige prosjektlederen. Samuelsberg kunne ikke peke på hva den største utfordringen var *”du kan ikke ta en utfordring i motsetning til en annen”*.

5.1.7 Økonomi og ressurs

BLD har for det meste finansiert prosjektet av egne ressurser. De har brukt ca 200 000 kroner i året til konsulenter og evalueringer. De har i tillegg fått penger fra Difi i 2011 og 2012 til språkverksteder og andre aktiviteter. Av årsverk har Samuelsberg jobbet mellom 50 og 70 prosent stilling. Det er ikke blitt kvantifisert hvor store ressurser som er brukt for å gjennomføre prosjektet. Samuelsberg synes det har vært godt samsvar mellom målsettingene og de interne og eksterne ressursene som har vært tilgjengelig for å gjennomføre prosjektet.

HOD har bare brukt interne midler til foredragsholdere og enkel servering på kurs og møter, omtrent 30 000 kroner. Bunæs sier at det ikke er brukt så mye penger, men en del av arbeidstiden til de ansatte. HOD hadde også fått penger fra Difi til et e-læringsopplegg sammen med BLD, men pengene måtte overføres til BLD fordi de ikke har hatt kapasitet til å gjennomføre opplegget. HOD prøvde på forhånd å anslå hvor store ressurser som ville bli brukt ved å sette et ca timeantall som deltagerne i prosjektgruppa skulle bruke i måneden. Det ble regnet med fem timer per uke. Bunæs føler ikke at det er samsvar mellom målsettingene og de eksterne og interne ressursene som er tilgjengelig for å gjennomføre prosjektet. Dette skyldes bl.a. at den faglige prosjektlederen ikke har hatt tid til å jobbe med prosjektet etter sommeren 2012.

5.1.8 Erfaringer så langt

Samuelsberg sa at de viktigste erfaringene fra klarspråkprosjektet så langt har vært tydelighet, utvikling og kreativitet. Bunæs påpekte at de viktigste erfaringene var at mange i departementet var engasjert og at det var vanskelig å rydde tid til prosjektet. Samuelsberg opplevde ikke at hun hadde noen store utfordringer ved å starte og drive prosjektet. Dette kom av at hun har hatt gode ledere som har sagt at det har vært nyttig. Hun sa også at de viktigste suksessfaktorene var lederforankringen og nok ressurser til å gjennomføre. I HOD var de største utfordringene med å starte og drive prosjektet å ha tid til å lage faglig gode dokumenter til prosjektgruppa. Når noen hadde laget forberedte dokumenter ble det gode møter. Hun pekte på at de viktigste suksessfaktorene var at flere var opptatt av klarspråk i hverdagen.

Samuelsberg mente at det var viktig å få med hele departementet på laget for å jobbe med prosjektet. Spesielt viktig var det å ha med ledere og jurister, fordi de har jobbet mye med juridiske tekster. I HOD var det nøkkelpersoner som ble trukket frem som viktigste gruppene å

få med seg. Hvem som er nøkkelpersoner kan variere med hvilke saker som er på gang. Nøkkelpersonene kunne noen ganger være *”ekspedisjonssjefer og avdelingsdirektører, andre ganger kan det være andre personer”*.

Begge prosjektlederne var litt i tvil om språkkulturen i departementet hadde endret seg, men i BLD opplever de at det har blitt større interesse og at det kan ha noe med at språkkulturen er i ferd med å endre seg *” Det er mange som melder tilbake at de diskuterer dette over kaffekoppen (...) og i lunsjpausene”*. De mener også at oppmerksomheten rundt klarspråkarbeidet har vokst i løpet av prosjektperioden. Bunæs sa *” Jeg tror kanskje ikke vi har jobbet så mye med prosjektet at jeg skal kunne svare ja eller nei på det”*.

At HOD ikke har jobbet mye med prosjektet gjentar prosjektlederen flere ganger på en del av spørsmålene.

5.1.9 Avsluttende bemerkninger

Begge prosjektlederne håper at arbeidet med klart språk fortsetter å ha samme styrke utover prosjektperioden og når prosjektet er avsluttet. I HOD har de ikke jobbet med voldsomt styrke, så de håper og mener det er realistisk at de skal klare å være på omtrent samme nivå som de er nå. Prosjektlederen i BLD skal fortsette å arbeide med prosjektet i 2013. I BLD har prosjektet i følge prosjektlederen vært like godt forankret i departementet igjennom hele perioden, mens det i HOD var det første halve året som det var mest engasjement. BLD skal ha et møte i styringsgruppa for å diskutere hvordan de skal sikre fremtidig forankring og videreføring av prosjektet som fast. De skal ha introduksjonskurs for nyansatte, forfattermøter og andre kurs. HOD skal ha en sak i styringsgruppa for å konkludere vedrørende prosjektet og overføring til linja.

Begge departementene har sett på det sentrale klarspråkprosjektet som viktig for å oppnå de målene de har satt. Samuelsberg sa *”(...) hele det klarspråkprosjektet kunne ikke ha utviklet seg uten at vi hadde hatt den forankringen”*, og Bunæs sa *” Jeg er nok litt redd for at det er vanskeligere å drive når det ikke er noe sentralt”*.

5.2 Presentasjon av empirien fra spørreskjemaene

Det ble stilt mange spørsmål i spørreskjemaene for å kunne svare på del to av problemstillingen. Denne delen vil presentere de ansattes svar i form av svarprosentene og bortfallsanalysen på spørreskjemaene. Videre blir de uavhengige variablene jeg skal bruke i neste kapittel presentert for å drøfte dem opp i mot de avhengige variablene; holdninger og utøvelse.

5.2.1 Bortfallsanalyse

Tabell 5.2 viser en oversikt over brutto- og nettoutvalget fra spørreundersøkelsene. I BLD ble spørreskjemaet sendt ut til 196 ansatte, av disse fikk jeg 99 unike svar. Dette utgjør en svarprosent på 50,5 %. Av de 99 brukte syv muligheten til å melde seg av undersøkelsen. Selv om dette har blitt telt som svar inneholder ikke svarene noe datamateriale. Jeg har derfor valgt å luke ut disse som overflødige. Jeg har også valgt å luke ut ansatte som har jobbet mindre enn ett år da disse mest sannsynlig ikke har deltatt i like stor grad på tiltak som er utført av departementet. Dette utgjør syv svar i undersøkelsen. Da sitter jeg igjen med 85 gyldige svar som utgjør en svarprosent på 43,3 % fra BLD.

I HOD ble spørreskjemaet sendt ut til 216 ansatte, av disse fikk jeg 137 unike svar. Dette utgjør en svarprosent på 63,4 %. Av de 137 brukte fire muligheten til å melde seg av undersøkelsen. Jeg har her også valgt å luke ut ansatte som har jobbet mindre enn ett år, dette utgjør syv svar. Da sitter jeg igjen med 126 gyldige svar som utgjør en svarprosent på 58,3 % fra HOD.

Tabell 5.2: Oversikt over svar på spørreskjema som ble sendt til ansatte i BLD og HOD

	N BLD	N% BLD	N HOD	N% HOD
Bruttoutvalg	196	100.0%	216	100.0%
Besvarte	99	50.5%	137	63.4%
Meldt seg av skjema	7	3.6%	4	1.9%
Jobbet mindre enn 1 år	7	3.6%	7	3.2%
Nettoutvalg	85	43,3	126	88.3%

5.2.2 Uavhengig variabel 1- Stilling

Den første uavhengige variabelen er spørsmålet om hvilken stilling de ansatte har. Jeg valgte å slå sammen de som svarte "Toppleder" og "Mellomleder" til en variabel som heter "Leder".

For variabelen ”Medarbeider” er det også lagt til de som har valgt å svare ”Annet”. De som har svart ”Annet” er fagdirektører som ikke har lederansvar. Disse regnes derfor som medarbeidere. Frekvensen for antall leder og medarbeidere i BLD og HOD blir presentert i tabell 5.3.

Tabell 5.3: Nåværende stilling til de som svarte på spørreskjema i departementene

	BLD (N85)	HOD (N126)
Leder	16.5%	24.6%
Medarbeider	83.5%	75.4%
Total	100.0%	100.0%

Som det går frem av tabellen er det litt flere ledere i HOD som har svart. Dette kan skyldes at spørreskjema ble sendt ut av personalsjefen og at ansatte derfor føler større ansvar for å svare.

5.2.3 Uavhengig variabel 2- Tiltak

Departementene har arrangert ulike tiltak/kurs for å øke de ansattes bevissthet om og utøvelsen av klarspråk i tillegg til at de ansatte skal få en bedre holdning til klarspråk. Det ble derfor stilt spørsmål om hvem som hadde deltatt på de forskjellige tiltakene jf. tabell 5.4 og

5.5. Tiltakene jeg spør om er hentet fra intervjuene med Samuelsberg og Bunæs.

Tabell 5.4: Ansattes deltagelse på tiltak i BLD

		BLD (N 81-85)
Departementet har hatt seminar om klarspråk i BLD.	Har deltatt.	75.3%
	Har ikke deltatt.	24.7%
	Total	100.0%
Departementet har hatt klarspråk på avdelingsmøter.	Har deltatt.	72.6%
	Har ikke deltatt.	27.4%
	Total	100.0%
Departementet har arrangert en språkfest	Har deltatt.	53.6%
	Har ikke deltatt.	46.4%

sammen med årsfesten med tema klarspråk i 2012.	Total	100.0%
Departementet har gjennomført språkverksted.	Har deltatt.	27.2%
	Har ikke deltatt.	72.8%
	Total	100.0%
Departementet har hatt kurs i klarspråk.	Har deltatt.	57.8%
	Har ikke deltatt.	42.2%
	Total	100.0%

I tabellen kan vi se at de fleste tiltakene i BLD har hatt over 50 % deltagelse av de ansatte. Det er kun språkverkstedene det bare var 27 % som har deltatt.

Tabell 5.5: Ansattes deltakelse på tiltak i HOD

		HOD (N 124-126)
Departementet har hatt et inspirasjonsforedrag/lunsj møte om klarspråk.	Har deltatt.	46.0%
	Har ikke deltatt.	54.0%
	Total	100.0%
Departementet har gjennomført kurs med Språkrådet.	Har deltatt.	28.0%
	Har ikke deltatt.	72.0%
	Total	100.0%
Departementet har gjennomført kurs/lunsjmøte om å skrive stortingsmeldinger.	Har deltatt.	16.7%
	Har ikke deltatt.	83.3%
	Total	100.0%
Departementet har hatt kurs om lovspråk.	Har deltatt.	13.7%
	Har ikke deltatt.	86.3%
	Total	100.0%

Ser vi på tabellen for HOD så er det ingen tiltak som har deltakelse av over 50 % av de ansatte. Dette er en forskjell fra BLD sine tiltak hvor de fleste hadde over 50 % deltagelse.

Dette kapittelet har redegjort for empirien som har kommet fra intervjuene og spørreskjemaene. Når intervjuene ble presentert ble det brukt en del direkte sitater for å presisere noen av de viktigste uttalelsene som prosjektlederne kom med. Ut fra intervjuene kom det frem at departementene hadde organisert og gjennomført prosjektene på forskjellige måter. De største forskjellene går på tiltakene som ble gjennomført og målformuleringen for prosjektet.

For spørreskjemaene har svarprosenten blitt presentert sammen med en bortfallsanalyse. Svarprosenten har vært gode og kun med noen små forskjeller mellom departementene, blant annet at det var høyere deltagelse på kursene i BLD enn i HOD. I tillegg har de uavhengige variablene blitt redegjort for før de nå blir brukt for å se på om de påvirker de avhengige variablene. Mer om dette i kapittel 6.

«Mørketallene er store,
men hvor store tallene er
kan man ikke svare fornuftig på
uten å ta med i betraktning at det
er relativt uklart og omstridt hva
det er man skal måle.»

6 ANALYSE OG DRØFTING

I dette kapittelet skal jeg analysere og drøfte resultatene fra intervjuene og spørreskjemaene ut i fra teori og signifikanstester.

6.1 Problemstilling 1

Ser vi på bakgrunnen og hvor initiativet til oppstart av klarspråkprosjektene kom fra i departementene så kan vi se at det er små forskjeller. I BLD er det Samuelsberg som tar initiativ til å ta det opp med departementsråden, mens det i HOD går frem at det er departementsråden som tar det opp med den faglige prosjektlederen. I begge tilfellene er de sammen om å starte prosjektet. Ut i fra dette kan det virke som organiseringen i BLD hadde en nedenfra-og-opp-tilnærming, selv om departementsråden hadde godkjent prosjektet. Det at initiativet kom nedenfra kan gjøre at prosjektlederen har klart å snakke med flere personer om prosjektet før det ble iverksatt og derfor fått større oppslutning og engasjement hos de ansatte. Dette betyr ikke at det ikke var like stort engasjement i HOD da prosjektet startet. Dersom det er omvendt, en ovenfra-og-ned-tilnærming, og det er lederen som har satt i gang prosjektet kan de ansatte

føle at det er noe som blir presset på dem. Dette kan igjen gjøre at de ansatte jobber i mot prosjektet fordi de ikke har tid til å prioritere det.

I teorien fra Difi og Språkrådet om oppstart snakker de om å ”organisere seg til suksess” ved å ha en struktur på prosjektet hvor det fordeles ansvar på tvers av organisasjonen. I prosjektgruppene hadde begge departementene tatt med personer fra alle fagavdelingene, noe som er veldig positivt og i tråd med hva teorien sier om å organisere seg til suksess. I HOD hadde de også tatt med seg en person fra de tillitsvalgte. Å ha med seg personer fra de tillitsvalgte er en god måte å få med alle interessenter på, som igjen kan gjøre at det ikke er noen som føler seg glemt og derfor vil jobbe i mot prosjektet. Prosjektgruppene har jobbet i tråd med den anbefalte matrisemodellen til Andersen, Grude og Haug. En forskjell mellom BLD og HOD var at BLD hadde en prosjektleder som har jobbet med prosjektet i en 50-70 % stilling. I HOD var det ikke noen som jobbet fast, men prosjektlederne hadde dette som en oppgave ved siden av det daglige arbeidet. Slik jeg ser det så virker det som det er har vært veldig givende og positivt å ha en person som har en fast stilling og kan fokusere på arbeidet.

BLD hadde som nevnt én prosjektleder som har hatt ansvaret for både det administrative og faglige, mens i HOD var én ansvarlig for det faglige og én for det administrative. Det går ikke frem i teorien om det er best å ha én eller to prosjektledere, men det nevnes at nøkkelpersoner ofte er de som er mest opptatte og ikke har mulighet til å delta i prosjektet. Det anbefales også at arbeidet er personuavhengig. HOD erfarte at den faglige prosjektlederen fikk det travelt og ikke hadde tid til å drive med prosjektet lenger. Strategisk var det da greit at de var to prosjektledere som kunne erstatte hverandre, selv om den ene jobbet faglig og den andre administrativt. Dette gjorde at prosjektet ikke døde helt ut, men fortsatte i noen grad til tross for at den faglige prosjektlederen måtte gi seg.

For at et prosjekt skal bli vellykket sier teorien at det er viktig å forankre prosjektet hos toppledere og mellomledere. Det at begge har brukt ekspedisjonssjefene som styringsgruppe viser at prosjektet har blitt forankret hos toppledelsen. I tillegg har de hatt politiskledelse som har støttet de i arbeidet. I BLD var statsråden, Inga Marte Thorkildsen, med å lansere språkprofilen, noe som kan ha gjort at de ansatte ble mer bevisst på klarspråk. De har begge fått mandat fra sine styringsgrupper før de startet prosjektet, noe som er anbefalt i teorien. Det går ikke frem av intervjuene om de har prøvd å få mellomledere mer engasjerte. Det er tross alt

mellomledere som har nøkkelen til å motivere sine ansatte og det burde derfor ha vært mer fokus på å få mellomledere mer forankret i prosjektet. Dersom ledere ikke er motivert kan man heller ikke forvente at de ansatte skal være det.

Viktigheten av å ha gode, konkrete og realistiske mål trekkes frem i teorien og i den ti-steps veiledningen. Det anbefales å ha hovedmål, delmål og resultatmål. BLD hadde satt opp et hovedmål og fire konkrete delmål. HOD hadde en todelt målsetting som var vag. Dette har gjort det vanskelig å måle og evaluere resultatene. Er ambisjonene urealistiske sammenlignet med målene og ressursene er det stor fare for at prosjektet ikke blir fullført. Det at HOD både hadde vag målsetting og mangel på ressurser ved at den faglige prosjektlederen måtte prioritere andre oppgaver gjorde at prosjektet var i fare for ikke bli fullført.

For å skape god motivasjon gjorde BLD mange gode grep ved å gjøre forskjellige tiltak som hadde godt humør i seg. Uten om vanlige kurs og seminarer hadde de språkquiz, språkfest og lunsjkåserier. Det å gå utenom den tradisjonelle veien hvor man sitter på ”skolebenken” skaper motivasjon og interesse for klarspråk. Slike motivasjons skapende tiltak som BLD har gjort er ikke å finne hos HOD. Dette kan tyde på at motivasjonen for klarspråk har vært større i BLD enn i HOD. Som nevnt har begge departementene arrangert kurs og seminarer, noe som er i tråd med huskelista til Difi og Språkrådet. Tiltakene som har vært gjennomført har vært gjort på litt forskjellige måter. Hyppighetene av tiltakene har vært noe større hos BLD enn HOD. Dette kan gjøre at det er flere personer som deltar og blir mer bevisst på klarspråk og dermed får bedre holdning og utøver det i større grad. I tillegg var det anbefalt å lage håndfast språkmateriell. Dette har BLD fulgt opp og har gitt ut en del håndfast materiell, blant annet en språkprofil som ble lansert av statsråden og inspirasjonshefte med eksempler fra lovspråk i BLD.

Ut i fra det som har kommet frem i drøftingen har BLD vært det departementet som har vært flinkest til å gjennomføre prosjektet med tanke på hva som ble anbefalt i teorien. La oss nå se om dette har påvirket de ansattes holdning til og utøvelse av klarspråk.

6.2 Problemstilling 2

I denne delen skal jeg se på hvordan de ansatte har rangert påstandene om holdningene til og utøvelsen av klarspråk etter endt prosjekt. Det vil først bli sett på hvordan de ansattes kjennskap til prosjektene ”Klart språk i staten” og ”Klarspråk” er. Jeg vil også se på om de ansatte har blitt

mer bevisst på klarspråk. Dette er to viktige faktorer som vil kunne si noe om holdningen til og utøvelse av klarspråk hos de ansatte. Videre vil jeg sette opp holdningene og utøvelsen som avhengige variabler for å sette de opp i mot de uavhengige variablene som ble presentert i kapittel 5.2. Til slutt sammenligner jeg departementene på holdningene til og utøvelsen av klarspråk.

6.2.1 Kjennskap og bevissthet

På spørsmålene om kjennskap var det fire svaralternativer som sier noe om graden av kjennskap til prosjektene (Tabell 6.1). Spørsmålet om bevissthet skulle de rangere fra 1-5, hvor 1 er ”I svært liten grad” og 5 ”I svært stor grad”. Her valgte jeg å slå sammen noen svaralternativer slik at jeg fikk tre alternativer for analyse. De nye alternativene er ”I liten grad” (1+2), ”I noe grad” (3) og ”I stor grad” (4+5). Grunnen til at jeg slo de sammen slik var for å gjøre det mer tydelig hvem som hadde blitt mer bevisst på klarspråk igjennom prosjektet i departementet.

Tabell 6.1: Kjennskap og bevissthet i BLD og HOD

		BLD (N 85)	HOD (N 126)	Sig p
Hvor godt kjenner du til det sentrale prosjektet ”Klart språk i staten”?	Svært godt.	21.2	11.1	p=.003
	Kjenner til hovedlinjene.	65.9	54.0	
	Har hørt om det, men vet ikke så mye om hva det går ut på.	12.9	34.1	
	Har ikke hørt om det.	0.0	0.8	
	Total	100.0	100.0	
Og hvor godt kjenner du til klarspråkprosjektet i departementet?	Svært godt.	43.5	15.1	p=.000
	Kjenner til hovedlinjene.	54.1	48.4	
	Har hørt om det, men vet ikke så mye om hva det går ut på.	2.4	34.1	
	Har ikke hørt om det.	0.0	2.4	
	Total	100.0	100.0	
	I liten grad	11.8	32.5	

I hvor stor grad har språkprosjektet i ditt departement gjort deg mer bevisst på klarspråk?	I noe grad	24.7	36.5	p=.000
	I stor grad	63.5	31.0	
	Total	100.0	100.0	

Ut i fra tabellen (6.1) kan vi se at de ansatte i BLD har mer kjennskap til prosjektet ”Klart språk i staten” og ”Klarspråkprosjektet” sammenlignet med de ansatte i HOD. Ut ifra det som kom frem i intervjuene så ser vi her at det kanskje har lønt seg å ha et prosjekt som har brukt mer tid og ressurser på å gjøre de ansatte mer kjent med prosjektet. At de ansatte er mer kjent med prosjektet ”Klart språk i staten” sammenlignet med de ansatte i HOD kan skyldes at de har blitt mer interessert i klarspråk, fordi det har blitt lagt mer vekt på det i departementet.

Vi kan også se at det er signifikant forskjell i hvor stor grad klarspråkprosjektene har gjort de ansatte mer bevisst på klarspråk. I BLD mener 63,5 % av de ansatte at prosjektet i stor grad har gjort de mer bevisst på klarspråk, sammenlignet med HOD hvor det kun er 31 %.

Gjenspeiler disse forskjellene også holdningene til og utøvelsen av klarspråk hos de ansatte?

6.2.2 Holdning ledere vs medarbeidere

Jeg vil først starte med å se om det er noen forskjell på holdningene til ledere og medarbeidere. Som det gikk frem av teorien så er det viktig at ledere blir forankret i prosjektet. Hvis ledere har dårlig holdning til klarspråk, kan dette smitte over på medarbeiderne. Det er ledere som kan motivere de ansatte og det er derfor viktig at de har gode holdninger.

I likhet med spørsmålet om bevissthet skulle de rangere fra 1-5. I dette tilfellet er det hvor enig eller uenig de er i påstandene.

Tabell 6.2: Holdning til klarspråk hos ledere vs medarbeidere i BLD

		Leder	Medarbeider	Sig p
Å skrive klart og lett forståelig er ofte uforenlig med å skrive juridisk eller saklig presist.	Uenig	78.6	76.1	p=.971
	Verken enig eller uenig	14.3	16.9	
	Enig	7.1	7.0	
	Total	100.0	100.0	
	Uenig	21.4	5.6	

Det er en demokratisk rett å motta informasjon fra statlige etater på et språk som alle har forutsetninger for å forstå.	Verken enig eller uenig	0.0	4.2	p=.116
	Enig	78,6	90.1	
	Total	100.0	100.0	
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.	Uenig	0.0	4.2	p=.661
	Verken enig eller uenig	0.0	1.4	
	Enig	100.0	94.4	
	Total	100.0	100.0	
Gitt andre viktige utfordringer som statlige virksomheter står ovenfor, er det ikke riktig å prioritere arbeidet for et klarere og lettere forståelig språk.	Uenig	78.6	76.1	p=.978
	Verken enig eller uenig	7.1	8.4	
	Enig	14.3	15.5	
	Total	100.0	100.0	
Vi kunne spart betydelige ressurser i statlige virksomheter ved å uttrykke oss enklere og klarere i vår kommunikasjon med brukerne.	Uenig	7.1	7.0	p=.607
	Verken enig eller uenig	14.3	26.8	
	Enig	78.6	66.2	
	Total	100.0	100.0	
Dagens fokus på klarspråk i skriftlig kommunikasjon fra staten er overdrevet.	Uenig	78.6	76.1	p=.257
	Verken enig eller uenig	21.4	11.3	
	Enig	0.0	12.7	
	Total	100.0	100.0	

! Ut ifra en signifikanttest (Khikvadrattest) kan vi se av tabell 6.2 at det ikke er noe signifikante forskjeller på holdningen hos ledere og medarbeidere i BLD. Dette funnet er positivt i den forstand at hvis ledere hadde hatt mye dårligere holdninger så kunne man kanskje også sett det på de ansatte.

Til tross for at det ikke er noe signifikante forskjeller på ledere og medarbeidere kan vi se av påstand nr. to, ”det er en *demokratisk rett å motta informasjon fra statlige etater*”, at pverdien er .116. Noe som er lavere enn de andre påstandene. Selv om den ikke er signifikant kan vi se at det er en tendens til at ledere ikke er så enige i den påstanden som medarbeiderne. Et av argumentene for klarspråk er at det er en demokratisk rett å motta informasjon fra statlige etater. Det er da underlig at noen av lederne mener det ikke er det.

I likhet med BLD viser tabellen for HOD (Tabell 6.3) at det ikke er noe signifikante forskjeller mellom ledere og medarbeidere. Ser vi på p-verdiene i HOD sammenlignet med de som er i BLD ser vi at disse er lavere. Dette betyr at det er større tendens til forskjell på holdningene for ledere og medarbeidere i HOD enn i BLD. Selv med disse tendensene kan jeg ikke forkaste nullhypotesen om at det ikke er noen forskjeller på holdningene mellom ledere og medarbeidere i de to departementene.

Tabell 6.3: Holdning til klarspråk hos ledere vs medarbeidere i HOD

Tabell 6.2: Holdning til klarspråk hos ledere vs medarbeidere i HOD

		Leder	Medarbeider	Sig p
Å skrive klart og lett forståelig er ofte uforenlig med å skrive juridisk eller saklig presist.	Uenig	67.7	69.1	
	Verken enig eller uenig	22.6	17.0	
	Enig	9.7	13.8	
	Total	100.0	100.0	p=.700
Det er en demokratisk rett å motta informasjon fra statlige etater på et språk som alle har forutsetninger for å forstå.	Uenig	0.0	6.3	
	Verken enig eller uenig	6.5	7.4	
	Enig	93.5	86.3	
	Total	100.0	100.0	p=.346
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.	Uenig	0.0	4.2	
	Verken enig eller uenig	0.0	1.1	
	Enig	100.0	94.7	
	Total	100.0	100.0	p=.428
Gitt andre viktige utfordringer som statlige virksomheter står ovenfor, er det ikke riktig å prioritere arbeidet for et klarere og lettere forståelig språk.	Uenig	83.9	71.6	
	Verken enig eller uenig	6.5	14.7	
	Enig	9.6	13.7	
	Total	100.0	100.0	p=.362
	Uenig	3.2	11.7	

Vi kunne spart betydelige ressurser i statlige virksomheter ved å uttrykke oss enklere og klarere i vår kommunikasjon med brukerne.	Verken enig eller uenig	38.7	34.0	p=.377
	Enig	58.1	54.3	
	Total	100.0	100.0	
Dagens fokus på klarspråk i skriftlig kommunikasjon fra staten er overdrevet.	Uenig	71.0	77.2	p=.768
	Verken enig eller uenig	22.6	18.5	
	Enig	6.5	4.3	
	Total	100.0	100.0	

6.2.3 Utøvelse ledere vs medarbeidere

Ser vi videre på påstandene om utøvelsen av klarspråk i BLD (Tabell 6.4) kan vi også her se at det ikke er noe signifikant forskjell på ledere og medarbeidere. Det er på lik linje som med holdningene positivt at medarbeiderne prøver å utøve klarspråk i like stor grad som lederne.

Tabell 6.4: Utøvelse av klarspråk av ledere vs medarbeidere i BLD

		Leder	Medarbeider	Sig p
Jeg legger stor vekt på å skrive klart og lett forståelig i all kommunikasjon med eksterne brukere.	Uenig	0.0	1.4	p=.327
	Verken enig eller uenig	21.4	8.5	
	Enig	78.6	90.1	
	Total	100.0	100.0	
Jeg har de språkferdighetene som skal til for å uttrykke meg klart og lett forståelig.	Uenig	0.0	2.8	p=.765
	Verken enig eller uenig	21.4	16.9	
	Enig	78.6	80.3	
	Total	100.0	100.0	
Jeg har tilstrekkelig innsikt i hvor lett eller vanskelig det er for mine lesere å forstå hva jeg skriver.	Uenig	28.6	9.9	p=.157
	Verken enig eller uenig	35.7	49.3	
	Enig	35.7	40.8	
	Total	100.0	100.0	
Jeg tester ofte ut mine tekster på kollegaer for å forsikre meg om	Uenig	35.7	36.6	
	Verken enig eller uenig	28.6	22.5	

at de er tydelige og lett forståelige.	Enig	35.7	40.8	p=.878
	Total	100.0	100.0	

Tabellen viser at det er noen tendenser til at påstand nr. 1 ”Jeg legger stor vekt på å skrive klart og forståelig”, og påstand nr. 3 ”Jeg har tilstrekkelig innsikt i hvor lett eller vanskelig det er å forstå hva jeg skriver” har forskjeller mellom medarbeidere og ledere.

Ser vi på samme tabell for HOD (Tabell 6.5) kan vi også i dette tilfellet se at det ikke er signifikante forskjeller på ledere og medarbeidere.

Tabell 6.5: Utøvelse av klarspråk av ledere vs medarbeidere i HOD

		Leder	Medarbeider	Sig p
Jeg legger stor vekt på å skrive klart og lett forståelig i all kommunikasjon med eksterne brukere.	Uenig	0.0	1.1	p=.830
	Verken enig eller uenig	6.5	7.4	
	Enig	93.5	91.5	
	Total	100.0	100.0	
Jeg har de språkferdighetene som skal til for å uttrykke meg klart og lett forståelig.	Uenig	0.0	4.3	p=.055
	Verken enig eller uenig	12.9	30.8	
	Enig	87.1	64.9	
	Total	100.0	100.0	
Jeg har tilstrekkelig innsikt i hvor lett eller vanskelig det er for mine lesere å forstå hva jeg skriver.	Uenig	6.5	9.6	
	Verken enig eller uenig	29.0	42.5	

	Enig	64.5	47.9	
	Total	100.0	100.0	p=.274
Jeg tester ofte ut mine tekster på kollegaer for å forsikre meg om at de er tydelige og lett forståelige.	Uenig	12.9	26.9	
	Verken enig eller uenig	25.8	24.7	
	Enig	61.3	48.4	
	Total	100.0	100.0	p=.259

Jeg vil likevel trekke frem påstand nr. 2 som har en p-verdi på .055. Dette er veldig nært det valgte signifikansnivået for å forkaste nullhypotesen. Hadde dette vært signifikant og jeg hadde forkastet nullhypotesen om at det ikke er noen forskjeller på ledere og medarbeidere, så kunne en sagt at det både er positivt og negativt. Positivt i den forstand at det er greit at ledere har ferdighetene til å uttrykke seg klart og lett forståelig fordi de da har kompetansen til å veilede de underordnede. Dette fører igjen til et høyere nivå hos de ansatte. Det negative er at det ikke bør være forskjell på språkkunnskap hos ledere og medarbeidere. Medarbeiderne bør også ha gode nok språkferdigheter når dette er et satsningsområde i staten.

6.2.4 Holdninger til og utøvelse av klarspråk etter tiltak

Departementene har som tidligere nevnt hatt forskjellige antall og type kurs/tiltak. Jeg har derfor sett på om antall tiltak de ansatte har deltatt på har noe å si på holdningene til og utøvelsen av klarspråk. I den forbindelse ble det tatt en korrelasjonstest for å se om det å gå på flere kurs hjelper på holdningen om klarspråk.

Tabell 6.6: Holdning til klarspråk etter tiltak i BLD og HOD

Deltakelse på antall tiltak i BLD og HOD		BLD (N 84-85)	HOD (N 123-126)
Å skrive klart og lett forståelig er ofte uforenlig med å skrive juridisk eller saklig presist.	Correlation Coefficient	-.019	.049
	Sig. (2-tailed)	.862	.584
Det er en demokratisk rett å motta informasjon fra statlige	Correlation Coefficient	.143	.056

etater på et språk som alle har forutsetninger for å forstå.	Sig. (2-tailed)	.191	.536
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.	Correlation Coefficient	.118	.070
	Sig. (2-tailed)	.282	.434
Gitt andre viktige utfordringer som statlige virksomheter står ovenfor, er det ikke riktig å prioritere arbeidet for et klarere og lettere forståelig språk.	Correlation Coefficient	-.019	-.190
	Sig. (2-tailed)	.861	.033*
Vi kunne spart betydelige ressurser i statlige virksomheter ved å uttrykke oss enklere og klarere i vår kommunikasjon med brukerne.	Correlation Coefficient	.180	-.006
	Sig. (2-tailed)	.099	.944
Dagens fokus på klarspråk i skriftlig kommunikasjon fra staten er overdrevet.	Correlation Coefficient	-.229	-.103
	Sig. (2-tailed)	.035*	.259

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Når det gjelder holdningene i BLD kan man se at det kun er den siste holdningen som er signifikant. Det betyr at jo flere kurs du deltar på jo mindre enig er du i at det er overdrevent fokus på klarspråk. I HOD derimot er det holdning nr. 4 som er signifikant. At korrelasjonen er negativ sier, jo flere tiltak du deltar på desto mindre er du enig i påstanden om at det ikke er riktig å prioritere arbeidet med klarspråk. Det at det er negativ koeffisient på begge

”signifikatene” er i denne forstand positivt med tanke på hvordan holdningen bør være.

I neste tabell (6.7) er det gjort den samme korrelasjonstesten som ble gjort med holdninger. Her blir utøvelsen etter tiltak lagt frem.

Tabell 6.7: Utøvelse av klarspråk etter tiltak i BLD og HOD

Deltakelse på antall tiltak i BLD og HOD		BLD (N85)	HOD (N 124-125)
--	--	-----------	-----------------

Jeg legger stor vekt på å skrive klart og lett forståelig i all kommunikasjon med eksterne brukere.	Correlation Coefficient	.219	-.110
	Sig. (2-tailed)	.044*	.222
Jeg har de språkferdighetene som skal til for å uttrykke meg klart og lett forståelig.	Correlation Coefficient	-.011	.083
	Sig. (2-tailed)	.921	.359
Jeg har tilstrekkelig innsikt i hvor lett eller vanskelig det er for mine lesere å forstå hva jeg skriver.	Correlation Coefficient	.072	-.039
	Sig. (2-tailed)	.514	.665
Jeg tester ofte ut mine tekster på kollegaer for å forsikre meg om at de er tydelige og lett forståelige.	Correlation Coefficient	.186	-.030
	Sig. (2-tailed)	.088	.743

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Her får vi kun et signifikant svar hos BLD og ingen hos HOD. De som har vært på flere kurs legger større vekt på å skrive i klarspråk til eksterne brukere. Dette viser i hvert fall at det kan være nyttig å delta på flere kurs.

Jeg vil også trekke frem påstand nr. 2 som har en p-verdi på .921 hos BLD. Dette betyr at antall tiltak du deltar på helt klart ikke har noe betydning for om du har språkferdigheter for å uttrykke deg klart og lett forståelig. Det betyr rett og slett at de ansatte mener at de har nok språkferdigheter uavhengig av deltakelse på kurs.

6.2.5 Holdning til og utøvelse av klarspråk i BLD og HOD:

Til slutt vil jeg nå se om det er forskjell på holdningen til og utøvelsen av klarspråk i de to departementene. Her har jeg tatt en Khikvadrattest for å se om det er noe forskjell på holdningene mellom departementene (Tabell 6.8).

Tabell 6.8: Svar på påstander om holdninger til klarspråk i BLD og HOD

Tabell 5.5: Svar på påstander om holdninger til klarspråk i BLD og HOD

	BLD (N 85)	HOD (N 123-126)	Sig p
Uenig	68.8	76.5	

Å skrive klart og lett forståelig er ofte uforenlig med å skrive juridisk eller saklig presist.	Verken enig eller uenig	18.4	16.5	p=.348
	Enig	12.8	7.1	
	Total	100.0	100.0	
Det er en demokratisk rett å motta informasjon fra statlige etater på et språk som alle har forutsetninger for å forstå.	Uenig	4.8	8.2	p=.340
	Verken enig eller uenig	7.1	3.5	
	Enig	88.1	88.2	
	Total	100.0	100.0	
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.	Uenig	3.2	3.5	p=.951
	Verken enig eller uenig	0.8	1.2	
	Enig	96.0	95.3	
	Total	100.0	100.0	
Gitt andre viktige utfordringer som statlige virksomheter står ovenfor, er det ikke riktig å prioritere arbeidet for et klarere og lettere forståelig språk.	Uenig	74.6	76.5	p=.549
	Verken enig eller uenig	12.7	8.2	
	Enig	12.7	15.3	
	Total	100.0	100.0	
Vi kunne spart betydelige ressurser i statlige virksomheter ved å uttrykke oss enklere og klarere i vår kommunikasjon med brukerne.	Uenig	9.6	7.1	p=.165
	Verken enig eller uenig	35.2	24.7	
	Enig	55.2	68.2	
	Total	100.0	100.0	
Dagens fokus på klarspråk i skriftlig kommunikasjon fra staten er overdrevet.	Uenig	75.6	76.5	p=.168
	Verken enig eller uenig	19.5	12.9	
	Enig	4.9	10.6	
	Total	100.0	100.0	

Ingen av holdningene hadde en p-verdi som var lavere enn .05. Dette viser at det ikke er noe signifikante forskjeller mellom departementene. Det er positivt at begge departementene har såpass like holdninger tross forskjellene det har vært i organiseringen og gjennomføringen i departementene.

Tabell 6.9: Svar på påstander om utøvelse av klarspråk i BLD og HOD.

		BLD (N 85)	HOD (N 124-125)	Sig p
Jeg legger stor vekt på å skrive klart og lett forståelig i all kommunikasjon med eksterne brukere.	Uenig	1.2	0.8	
	Verken enig eller uenig	10.6	7.2	
	Enig	88.2	92.0	
	Total	100.0	100.0	p=.660
Jeg har de språkferdighetene som skal til for å uttrykke meg klart og lett forståelig.	Uenig	2.4	3.2	
	Verken enig eller uenig	17.6	26.4	
	Enig	80.0	70.4	
	Total	100.0	100.0	p=.294
Jeg har tilstrekkelig innsikt i hvor lett eller vanskelig det er for mine lesere å forstå hva jeg skriver.	Uenig	12.9	8.8	
	Verken enig eller uenig	47.1	39.2	
	Enig	40.0	52.0	
	Total	100.0	100.0	p=.211
Jeg tester ofte ut mine tekster på kollegaer for å forsikre meg om at de er tydelige og lett forståelige.	Uenig	36.5	23.4	
	Verken enig eller uenig	23.5	25.0	
	Enig	40.0	51.6	
	Total	100.0	100.0	p=.105

Igjen ser vi ingen signifikante forskjeller på utøvelse av klarspråk i BLD og HOD. Det er også her positivt at departementene er såpass like i påstandene om utøvelsen av klarspråk.

I dette kapittelet har jeg drøftet problemstillingene opp mot teorien og empirien. Det gikk frem av første problemstilling at BLD har fulgt en del av det som ble anbefalt i teorien og den ti-steps veiledningen til Difi og Språkrådet. HOD derimot har gjort mye av det samme, men i mindre grad. Ved drøfting av den andre problemstillingen kom det frem at det er lite forskjell på holdninger til og utøvelse av klarspråk med utgangspunkt i de uavhengige variablene.

Samme funn fikk jeg når departementene ble sammenlignet. De eneste signifikante forskjellene som kom frem var kjennskapen til språkprosjektene og bevisstheten til bruk av klarspråk.

I neste og siste kapittel vil oppgaven bli oppsummert og jeg vil komme med en konklusjon på problemstillingene.

«Formgivingen har et risikoelement i seg gjennom stor fallhøyde i forhold til vellykkethet i det endelige resultat.»

7 OPPSUMMERING OG KONKLUSJON

Oppgaven har prøvd å se på hvordan klarspråkprosjektene i BLD og HOD har blitt organisert og gjennomført. Den har også sett på om holdningen til og utøvelsen av klarspråk hos de ansatte er forskjellige i departementene etter endt prosjekt. Ut i fra både intervjuer av prosjektledere i departementene og svar på spørreskjema som ble sendt ut til de ansatte kan vi se at det noen interessante forskjeller som er viktig å trekke frem.

La oss først trekke frem problemstilling nr. 1 for å se om det er mulig å svare på den.

1. Hvordan er arbeidet med klarspråkprosjektene i Helse- og omsorgsdepartementet (HOD) og Barne-, likestilling- og inkluderingsdepartementet (BLD) organisert og gjennomført?

I den praktiske veilederen til klarspråkarbeid som Difi og Språkrådet har gitt ut, står det at det ikke finnes en fasit for hvordan man arbeider med språkforbedring på en arbeidsplass. Til tross for det har de satt opp ti punkter de anbefaler å gjøre for at et prosjekt skal bli vellykket.

Det har gått frem av oppgaven at det er en del forskjeller på hvordan departementene har organisert og gjennomført prosjektene. En av de største forskjellene er at BLD har brukt mer tid og ressurser på sitt klarspråkprosjekt sammenlignet med HOD. BLD har blant annet hatt en prosjektleder som har jobbet i en 50-70 % stilling med prosjektet. Dette har hatt stor påvirkning på hvor stort engasjement det har vært i departementet. HOD hadde to prosjektledere, en faglig og en administrativ prosjektleder, hvor de ikke hadde satt av en fast stillingsstørrelse der de bare jobbet med prosjektet. Den faglige prosjektlederen måtte etter en viss tid prioritere det daglige arbeidet og fikk ikke tid til å jobbe videre med prosjektet. Dette førte til at prosjektet ikke ble avsluttet helt på den måten det var tenkt.

En annen klar forskjell var at HOD hadde satt opp veldig vage mål sammenlignet med de konkrete målene som BLD hadde. Dette kan ha ført til at det har vært vanskelig å jobbe mot et spesifikt resultat. BLD har som nevnt jobbet mye mer med prosjektet sammenlignet med HOD. Dette har også gjenspeilet seg i hvor mange ulike tiltak som er gjennomført.

La oss da se på om gjennomføringen av prosjektene kan ha hatt noe å si for den andre problemstillingen i oppgaven:

2. På hvilken måte kan man merke forskjell på holdningene om og utøvelse av klarspråk hos de ansatte i departementene?

Ut i fra signifikanttester som ble lagt frem i kapittel 6 ser vi at det var små forskjeller på holdningene til og utøvelsen av klarspråk i departementene. Selv om prosjektene har blitt gjennomført og organisert på forskjellige måter, så har ikke dette hatt noe spesiell påvirkning på resultatene. Det er likevel enkelte funn jeg vil trekke frem. Forskjellen på kjennskap og bevissthet til klarspråk viste at de ansatte i BLD hadde mer kjennskap til prosjektet og at det hadde gjort dem mer bevisste sammenlignet med de ansatte i HOD. Dette kan ha noe med at prosjektlederen i BLD har jobbet mer med prosjektet.

Videre kunne vi se at det kun var noen små forskjeller på hvordan holdningen til og utøvelse av klarspråk var hos ledere og medarbeidere i begge departementene. Noe som kan sees på som positivt fordi både ledere og medarbeidere bør ha gode holdninger til klarspråk i tillegg til å utøve det like godt.

Det ble også sett på om deltagelse på tiltak hadde noe å si på hvordan holdningen til og utøvelsen av klarspråk var hos de ansatte. Her gikk det frem at det var veldig få forskjeller på om de ansatte hadde deltatt på kurs eller ikke.

Til tross for at prosjektene er gjennomført på forskjellige måter og det ikke er noen klare forskjeller på departementene, så kan man konkludere som i undertittelen på oppgaven ”Klar, men aldri ferdig”. Selv om prosjektene er avsluttet, blir man aldri ferdig med å jobbe med klarspråk.

LITTERATURLISTE

Andersen, Erling S., Kristoffer V. Grude og Tor Haug (2009). *Målrettet prosjektstyring*. Bekkestua: NKI forlaget

Arbeiderpartiet, Sosialistisk Venstreparti og Senterpartiet (2005). *Plattform for regjeringssamarbeidet mellom Arbeiderpartiet, Sosialistisk Venstreparti og Senterpartiet 2005-09*. URL:
http://www.regjeringen.no/upload/SMK/Vedlegg/2005/regjeringsplattform_SoriaMoria.pdf (27. oktober 2012)

Arbeiderpartiet, Sosialistisk Venstreparti og Senterpartiet (2009). *Politisk plattform for flertallsregjeringen utgått av Arbeiderpartiet, Sosialistisk Venstreparti og Senterpartiet 2009-2013*. URL:
http://www.regjeringen.no/upload/SMK/Vedlegg/2009/Ny_politisk_plattform_2009-2013.pdf (28. desember 2012)

Barne-, likestilling- og inkluderingsdepartementet (2011). *Om departementet*. URL:
<http://www.regjeringen.no/nb/dep/bld/dep.html?id=303> (27. april 2013)

Barne-, likestilling- og inkluderingsdepartementet (2012). *Organisasjon* URL:
<http://www.regjeringen.no/nb/dep/bld/dep/org.html?id=322> (27. april 2013)

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet (2013). *Språkprofil*. Oslo: Departementenes servicesenter

Dalland, Olav (2004). *Metode og oppgaveskriving for studenter*. Oslo: Gyldendal

Difi (2010). *Internasjonal satsing på klarspråk – Clarity 2010*. URL:
<http://www.difi.no/artikkel/2010/12/internasjonal-satsing-paa-klarspraak-clarity-2010> (21. januar 2013)

Difi (2013). *Vil sikre klart språk i statlig regelverk (Difi-rapport 2013:1)* URL:
<http://www.difi.no/artikkel/2013/01/vil-sikre-klart-spraak-i-statlig-regelverk> (10. mars 2013)

Difi og Språkrådet (2011). *Klar, men aldri ferdig. En pratisk veileder i klarspråkarbeid*. Oslo: Wittusen & Jensen

Døvik, Olav, Anne Linn Kumano-Ensby og Oddvin Aune (2009). *Til kamp mot umulig byråkrat-språk*. NRK URL: <http://www.nrk.no/nyheter/1.6516477> (22. november 2012)

Fischer, Grete og Nils Sortland (2001). *Innføring i organisasjonspsykologi*. Oslo: Universitetsforlaget

Helse- og omsorgsdepartementet (2010) *Organisasjon*. URL: <http://www.regjeringen.no/nb/dep/hod/dep/org.html?id=445> (27. april 2013)

Helse- og omsorgsdepartementet (2012) *Om departementet* URL: <http://www.regjeringen.no/nb/dep/hod/dep.html?id=426> (27. april 2013)

Ideas2evidence (2013). Vi bygger kunnskap fra data. URL: <http://www.ideas2evidence.com/home> (23. januar 2013)

Johannessen, Asbjørn, Per Arne Tufte og Line Christoffersen (2011). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. Oslo: Abstrakt forlag AS

Kvale, Steinar og Svend Brinkmann (2010). *Det kvalitative forskningsintervjuet*. Oslo: Gyldendal Akademisk

NRK (2012). *Dagsnytt atten*. Karin Stoltenberg om budsjett, 17. oktober. URL: <http://radio.nrk.no/serie/dagsnytt-atten/mnma03020812/17-10-2012#t=52m> (28. februar 2013)

Rysevik, Jostein og Malin Dahle (2011). *Evaluering av prosjektet "klart språk i staten" Rapport fra underveisevaluering*. URL: <http://www.sprakradet.no/upload/Klarspråk/Dokumenter/Evalueringsrapport%20Klart%20språk%20i%20staten%20fra%20Ideas2evidence%20desember%202011.pdf> (9. januar 2013)

Språkrådet (2011a). *Hvorfor heter det ikke "klartspåk"?*. URL: <http://www.sprakrad.no/nbhttp://www.sprakrad.no/nb-NO/Klarsprak/Diverse/Toppmeny5/Om-klarspraak/Hvorfor-heter-det-ikke-klartsprak/NO/Klarsprak/Diverse/Toppmeny5/Om-klarspraak/Hvorfor-heter-det-ikke-klartsprak/> (21. januar 2013)

Språkrådet (2011b). *Om oss*. URL: <http://www.sprakradet.no/nb-NO/Klarsprak/Diverse/Toppmeny5/Om-oss/> (5. oktober 2012)

Språkrådet (2011c). *Evaluering av klarspråkstiltak*. URL: <http://www.sprakradet.no/Klarsprak/Diverse/Toppmeny5/Undersokelser/Evaluering-avhttp://www.sprakradet.no/Klarsprak/Diverse/Toppmeny5/Undersokelser/Evaluering-av-klarspråkstiltak/klarspråkstiltak/> (3. februar 2013)

Språkrådet (2012a). *Tåkeprat*. URL: <http://www.sprakradet.no/Klarsprak/le-og-laer/Takeprat/> (4. mars 2013)

Språkrådet (2012b). *Plain Swedish language*. URL: <http://www.sprakradet.se/plain-language> (6. november 2012)

St.meld. nr. 35 2007-2008 (2008). *Mål og Mening. Ein heilskapleg norsk språkpolitikk*. URL: <http://www.regjeringen.no/nb/dep/kud/dok/regpubl/stmeld/2007-2008/stmeld-nr-35-2007http://www.regjeringen.no/nb/dep/kud/dok/regpubl/stmeld/2007-2008/stmeld-nr-35-2007-2008-.html?id=5199232008-.html?id=519923> (1. oktober 2012)

Store norske leksikon (2012). *departement*. URL: <http://snl.no/departement> (28.april 2013)

TNS Gallup (2009). *Befolkningsundersøkelse – holdninger til og erfaringer med skriftlig informasjon fra offentlige myndigheter*. URL: <http://www.sprakradet.no/upload/Undersøkelse%20om%20språket%20i%20staten.pdf> (16. oktober 2012)

VEDLEGG I: INTERVJUGUIDE

OM PROSESSEN FREM TIL OPPSTART

1. Kan du si noe om bakgrunnen for at dere ønsket å bli med i klarspråkprosjektet?
2. Når startet departementet med prosjektet?
3. Er departementet ferdig med prosjektet?
4. Hvis ikke, når har dere beregnet å være ferdig?
5. 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 eller var det uheldige hendelser i den eksterne kommunikasjonen?
6. Var prosjektdeltagelsen, før inngåelsen, forankret i toppledelsen? I førstelinjen? I fagavdelingen?
7. Var det motstand internt mot å starte opp prosjektet?
8. Hadde departementet prosjekt eller tiltak med fokus på språkbruk før dette prosjektet?
9. Ble det gjennomført en kartlegging/evaluering av behovene for forenkling av den skriftlige kommunikasjonen fra departementet før prosjektet startet opp.
10. Ble resultatene fra denne kartleggingen bestemmende for hvordan dere har prioritert i prosjektet? På hvilken måte?

PROSJEKTETS INNHOLD

11. Hva er/var målsettingen til prosjektet?
12. Er det satt opp noen konkrete mål for prosjektet?
13. Hvilke tiltak har blitt gjennomført så langt for å oppnå målene for prosjektet?
 - Er det arrangert skrivekurs?
 - Er det utarbeidet en språkprofil, hvis ja, hvem har utarbeidet den? Internt eller innleid språkkonsulenter?
 - Har dere andre tiltak som dere har gjort for å nå målene?
14. Hvilke av tiltakene dere har gjennomført har bidratt til å nå målene for prosjektet og hvilke har fungert mindre bra?

SAMARBEID

15. Har dere samarbeidet med Språkrådet eller andre språkkonsulenter i løpet av prosjektperioden? Hvordan har dette fungert? Hva slags hjelp har dere fått?
16. Er språkkonsulenter i en eller annen form involvert i omskriving av brev/skjemaer/lover osv.?
17. Samarbeider dere med andre etater når det gjelder gjennomføringen av prosjektet?

EVALUERING

18. Hva har dere gjort så langt for å evaluere prosjektet?
 - a. Har dere gjennomført interne undersøkelser?
19. Hva viser eventuelle evalueringer?
20. Har resultatene av evalueringene lagt grunnlag for nye tiltak eller ført til endring i eksisterende tiltak?

MÅLOPPNÅELSE

21. Kan du si litt mer om hvilke kriterier dere bruker for å vurdere måloppnåelse? Operer dere med kvalitative eller kvantitative mål?
22. Når dere målene dere har satt? Hvorfor / hvorfor ikke?
 - a. Manglede/god forankring i ledelsen/førstelinje/ressursmangel?
23. Hva har så langt vært de største utfordringene vært for å nå målsettingene?
24. Har dere eventuelt planlagt å gjennomføre endringer for å gjøre det lettere å nå de målene dere har satt dere?

INTERN ORGANISERING OG FORANKRING

25. Kan du si litt mer om hvordan dere organiserer arbeidet under klarspråkprosjektet?
- Operer dere med arbeidsgrupper? Er gruppen(e) tverrfaglige? 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

26. Hva gjør dere for å forankre prosjektet i departementet?
- Hvordan har prosjektet blitt kommunisert ut i departementet?
 - Vil du si at prosjektet er godt kjent i organisasjonen også de som ikke er direkte involvert?
 - Hvor enkelt er det å få med de ulike avdelingene og nivåene i departementet på dette arbeidet? Fungerer det interne samarbeidet godt?
 - Hvordan motiverer dere ansatte til å fokusere på klarspråk? Operer dere med noen form for belønning?
27. Vil du si at 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 eventuelt motstand/ hva består uenigheter i? Hvor har motstanden vært størst?
 - Hva gjør dere for å løse de utfordringene?

ØKONOMI/ RESSURSER

28. Hvordan er prosjektet finansiert? Full finansiert fra FAD/Difi? Interne midler?
29. Er det opprettet stillinger eller avsatt egne årsverk spesielt for å jobbe med dette prosjektet?
30. Har departementet kvantifisert hvor store økonomiske ressurser som går med til å gjennomføre prosjektet?
31. Er det samsvar mellom målsettingene for klarspråkprosjektet og de eksterne og interne ressursene som er tilgjengelig for å gjennomføre prosjektet?

ERFARINGER SÅ LANGT

32. Hva vil du si er de viktigste erfaringene fra klarspråkprosjektet?
33. Hva opplever dere som de største utfordringene når det gjelder å starte opp og drive et slikt prosjekt?
34. Hva vil du si er de viktigste suksessfaktorene?
35. Hvem/hvilke grupper i departementet opplever dere det er viktigst "å få med på laget"?
- Ledere, førstelinje, fagavdelingene?
36. Har prosjektet hatt positiv virkning på synet på klarspråk i departementet?
37. Opplever dere at språkkulturen internt i organisasjonen har endret seg?
38. Har oppmerksomheten rundt klarspråkarbeid vokst i organisasjonen i løpet av avtaleperioden?
39. Har prosjektet hatt positive konsekvenser for den eksterne kommunikasjonen?
- Færre feil utfylte skjema
 - Færre klager
 - Flere henvendelser grunnet økt forståelse
 - Økt tillit hos brukerne/kundene
40. Er det andre resultater/effekter dere har fått ut av prosjektet?

FREMTIDEN

41. Ser du for deg at klarspråkarbeidet vil fortsette med same styrke også utover prosjektperioden?
42. Har prosjektet vært like sterkt forankret i departementet gjennom hele perioden prosjektet har pågått?
43. Hvordan sikrer dere fremtidig forankring og videreføring av klarspråkarbeidet?

AVSLUTTENDE BEMERKNINGER

44. Hvor avhengig er det arbeidet og de målene dere har oppnådd av at det fines et sentralt/nasjonalt klarspråkprosjekt? Ville dere kunne oppnådd det same uten en slik sentral satsing?
45. La oss rent hypotetisk tenkt oss at midlene til klarspråkarbeid i departementet ble fordoblet, hva ville dere ha gjort annerledes sammenlignet med i dag?
46. Alt i alt hva vil du si er de viktigste begrunnelsene for å arbeide med klarspråk?
 - a. Innsparing når det gjelder tid- og ressursbruk gjennom forenkling og effektivisering av kommunikasjon
 - b. Redusere avstanden mellom styrende og styrte
 - c. Sørge for at alle mottar og forstår informasjon som blir formidlet

VEDLEGG II: E-POST TIL ANSATTE I HOD

Til:	<Mottaker>
Fra:	
Emne:	Klarspråk i HOD

Hei,

Klart språk i staten er et prosjekt som ble avsluttet 31. desember 2012. Som en avslutning av klarspråkprosjektet i HOD, vil vi nå gjennomføre en evaluering. Vi har i denne forbindelse laget et spørreskjema som vi ønsker at dere svarer på innen 28. januar.

Resultatene av undersøkelsen vil også bli brukt av Arthur Sæmer Timraz. Han jobber her i Helse- og omsorgsdepartementet og er samtidig student på masterstudiet i Styring og ledelse ved Høgskolen i Oslo og Akershus.

Besvarelsen vil være anonym og ta ca fem minutter av tiden din.

På forhånd takk!

Med hilsen
Ann Margaret Løseth

<https://web.questback.com/isa/qbv.dll/SQ?q=>

Klikk her om du ønsker å melde deg av:
<https://web.questback.com/isa/optout.dll/confirm?oid=>

Tjenesten er levert av: <https://response.questback.com/> - "Ask & Act"

VEDLEGG III: E-POST TIL ANSATTE I BLD

Til:	<Mottaker>
Fra:	
Emne:	Klarspråk i BLD

Hei,

Jeg er student på masterstudiet i Styring og ledelse ved Høgskolen i Oslo og Akershus. Ved siden av studiet jobber jeg i Helse- og omsorgsdepartementet. Jeg skriver min avsluttende oppgave om Klart språk i staten og klarspråkprosjektene i BLD og HOD. Svarene på denne undersøkelsen ønsker jeg å bruke som bakgrunnsmateriale i min oppgave.

Jeg har fått godkjenning av departementsråden og prosjektleder til å sende ut dette spørreskjemaet og håper du tar deg tid til å svare.

Besvarelsen vil være anonym og vil ta ca fem minutter av din tid.

På forhånd takk.

Vennlig hilsen

Arthur Sæmer Timraz

<https://web.questback.com/isa/qbv.dll/SQ?q=>

Klikk her om du ønsker å melde deg av:

<https://web.questback.com/isa/optout.dll/confirm?oid=>

Tjenesten er levert av: <https://response.questback.com/> - "Ask & Act"

VEDLEGG IV SPØRRESKJEMA HOD

Klarspråk i HOD_Master

Din identitet vil holdes skjult

Les om retningslinjer for personvern. (Åpnes i nytt vindu)

Bakgrunnsspørsmål

1) * Hva er din nåværende stilling?

- Toppleder
 Mellomleder
 Medarbeider
 Annet

2) * Hvor lenge har du jobbet i departementet? (skriv inn antall år)

3) Hva er din viktigste arbeidsoppgave?

- Saksbehandling
 Administrative støttefunksjoner
 Kommunikasjon
 Analyse/utredning
 Politikkformulerende oppgaver
 Lederoppgaver
 Annet

Vurder på en skala fra 1 til 5 der 1=Aldri og 5= Ofte

4) Hvor ofte kommuniserer du skriftlig med følgende gruppe(r)? (Med skriftlig kommunikasjon menes både brev, rundskriv, informasjonshefter, rapporter, skjema osv.)

	1	2	3	4	5
	Aldri				Ofte
Enkeltpersoner/brukere	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bedrifter/privat næringsliv	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andre statlige virksomheter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kommuner og fylkeskommuner	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ansatte i departementet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5) Om du ser bort i fra mer tilfeldig skriftlig kommunikasjon per e-post o.l., hvor ofte er du med og skriver følgende typer tekster?

	1 Aldri	2	3	4	5 Ofte
Brev basert på maler og standarder utarbeidet av andre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brev som jeg utformer selv	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nettekst	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informasjonsbrosjyrer/veiledninger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skjema/skjemaveiledninger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rapporter o.l.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rundskriv	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lover/forskrifter/vedtekter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Holdninger til språk og språkbruk

Vurder på en skala fra 1 til 5 der 1 = helt uenig og 5 = helt enig

6) Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om språkbruk i statlige virksomheters kommunikasjon med brukerne?

	1 Helt uenig	2	3	4	5 Helt enig
Å skrive klart og lett forståelig er ofte uforenlig med å skrive juridisk eller saklig presist.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det er en demokratisk rett å motta informasjon fra statlige etater på et språk som alle har forutsetninger for å forstå.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gitt andre viktige utfordringer som statlige virksomheter står ovenfor, er det ikke riktig å prioritere arbeidet for et klarere og lettere forståelig språk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vi kunne spart betydelige ressurser i statlige virksomheter ved å uttrykke oss enklere og klarere i vår kommunikasjon med brukerne.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dagens fokus på klarspråk i skriftlig kommunikasjon fra staten er overdrevet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7) Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om din egen språkbruk?

	1 Helt uenig	2	3	4	5 Helt enig
Jeg legger stor vekt på å skrive klart og lett forståelig i all kommunikasjon med eksterne brukere.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg har de språkferdighetene som skal til for å uttrykke meg klart og lett forståelig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg har tilstrekkelig innsikt i hvor lett eller vanskelig det er for mine lesere å forstå hva jeg skriver.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg tester ofte ut mine tekster på kollegaer for å forsikre meg om at de er tydelige og lett forståelige.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg ønsker mer kunnskap om klarspråk og hvordan man utformer en tekst for at den skal være tydelig og lett forståelig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8) Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om språkbruken i departementet?

	1 Helt uenig	2	3	4	5 Helt enig
Jeg opplever at vi får for mange unødvendige henvendelser på grunn av et uklart eller for komplisert språk i høringsnotat og relevante svar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etter min vurdering er departementets kommunikasjon med brukerne per i dag både enkel og klar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etter min vurdering har departementets kommunikasjon med brukerne blitt betydelig enklere og klarere enn den var for noen få år siden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det er lett å få språklig eksperthjelp fra andre i departementet når man trenger det.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg opplever at min overordnede prioriterer arbeidet for et klart og forståelig språk i departementet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Kjennskap til "Klart språk i staten" og klarspråkprosjektet i HOD

9) Hvor godt kjenner du til det sentrale prosjektet "Klart språk i staten"?

- Svært godt.
- Kjenner til hovedlinjene.
- Har hørt om det, men vet ikke så mye om hva det går ut på.
- Har ikke hørt om det.

10) Og hvor godt kjenner du til klarspråkprosjektet i departementet?

- Svært godt.
- Kjenner til hovedlinjene.
- Har hørt om det, men vet ikke så mye om hva det går ut på.
- Har ikke hørt om det.



Tiltak og kurs i departementet

11) Departementet har hatt et inspirasjonsforedrag/lunsjmøte om klarpråk.

- Har deltatt.
- Har ikke deltatt.

12) Departementet har gjennomført kurs med Språkrådet.

- Har deltatt.
- Har ikke deltatt.

13) Departementet har gjennomført kurs/lunsjmøte om å skrive stortingsmeldinger.

- Har deltatt.
- Har ikke deltatt.

14) Departementet har hatt kurs om lovspråk.

- Har deltatt.
- Har ikke deltatt.



Vurder på en skala fra 1 til 5 der 1 = I svært liten grad og 5 = I svært stor grad

15) I hvor stor grad har språkprosjektet i HOD gjort deg mer bevisst på klarspråk?

- 1 I svært liten grad.
- 2
- 3
- 4
- 5 I svært stor grad.

Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (Hvis "Departementet har hatt et inspirasjonsforedrag/lunsmøte om klarpråk." er //k "Har deltatt."
-)

Vurder på en skala fra 1 til 5 der 1 = I svært liten grad og 5 = I svært stor grad

16) I hvor stor grad har inspirasjonsmøte/lunsmøte om klarspråk hjulpet deg til å skrive enklere og mer forståelig?

- 1 I svært liten grad.
- 2
- 3
- 4
- 5 I svært stor grad.

Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (Hvis "Departementet har gjennomført kurs med Språkrådet." er //k "Har deltatt."
-)

Vurder på en skala fra 1 til 5 der 1 = I svært liten grad og 5 = I svært stor grad

17) I hvor stor grad har kurset med Språkrådet hjulpet deg til å skrive enklere og mer forståelig?

- 1 I svært liten grad.
- 2
- 3
- 4
- 5 I svært stor grad.

Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (Hvis "Departementet har gjennomført kurs/lunsjmøte om å skrive stortingsmeldinger." er lik "Har deltatt."
-)

Vurder på en skala fra 1 til 5 der 1 = I svært liten grad og 5 = I svært stor grad

18) I hvor stor grad har kurset/lunsjmøtet om å skrive stortingsmeldinger hjulpet deg til å skrive enklere og mer forståelig?

- 1 I svært liten grad.
- 2
- 3
- 4
- 5 I svært stor grad.

Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (Hvis "Departementet har hatt kurs om lovspråk." er lik "Har deltatt."
-)

Vurder på en skala fra 1 til 5 der 1 = I svært liten grad og 5 = I svært stor grad

19) I hvor stor grad har kurset om lovspråk hjulpet deg til å skrive enklere og mer forståelig?

- 1 I svært liten grad.
- 2
- 3
- 4
- 5 I svært stor grad.



Informasjon på intranett

20) På forsiden av iHOD er det lagt ut klarspråkinformasjon på eget område

- Har sett det og lest det.
- Har sett det, men ikke lest det.
- Har ikke sett det.

VEDLEGG V SPØRRESKJEMA BLD

Klarspråk i BLD_master

Din identitet vil holdes skjult

Les om retningslinjer for personvern. (Åpnes i nytt vindu)

Bakgrunnsspørsmål

1) * Hva er din nåværende stilling?

- Toppleder
 Mellomleder
 Medarbeider
 Annet

2) * Hvor lenge har du jobbet i departementet? (skriv inn antall år)

3) Hva er din viktigste arbeidsoppgave?

- Saksbehandling
 Administrative støttefunksjoner
 Kommunikasjon
 Analyse/utredning
 Politikkformulerende oppgaver
 Lederoppgaver
 Annet

Vurder på en skala fra 1 til 5 der 1 = Aldri og 5 = Ofte

4) Hvor ofte kommuniserer du skriftlig med følgende gruppe(r)? (Med skriftlig kommunikasjon menes både brev, rundskriv, informasjonshefter, rapporter, skjema osv.)

	1	2	3	4	5
	Aldri				Ofte
Enkeltpersoner/brukere	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bedrifter/privat næringsliv	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andre statlige virksomheter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kommuner og fylkeskommuner	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ansatte i departementet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5) Om du ser bort fra mer tilfeldig skriftlig kommunikasjon per e-post o.l., hvor ofte er du med og skriver følgende typer tekster?

	1 Aldri	2	3	4	5 Ofte
Brev basert på maler og standarder utarbeidet av andre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brev som jeg utformer selv	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nettekst	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informasjonsbrosjyrer/veiledninger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skjema/skjemaveiledninger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rapporter o.l.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rundskriv	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lover/forskrifter/vedtekter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Holdninger til språk og språkbruk

Vurder på en skala fra 1 til 5 der 1 = helt uenig og 5 = helt enig

6) Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om språkbruk i statlige virksomheters kommunikasjon med brukerne?

	1 Helt uenig	2	3	4	5 Helt enig
Å skrive klart og lett forståelig er ofte uforenlig med å skrive juridisk eller saklig presist.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det er en demokratisk rett å motta informasjon fra statlige etater på et språk som alle har forutsetninger for å forstå.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gitt andre viktige utfordringer som statlige virksomheter står ovenfor, er det ikke riktig å prioritere arbeidet for et klarere og lettere forståelig språk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vi kunne spart betydelige ressurser i statlige virksomheter ved å uttrykke oss enklere og klarere i vår kommunikasjon med brukerne.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dagens fokus på klarspråk i skriftlig kommunikasjon fra staten er overdrevet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7) Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om din egen språkbruk?

	1 Helt uenig	2	3	4	5 Helt enig
Jeg legger stor vekt på å skrive klart og lett forståelig i all kommunikasjon med eksterne brukere.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg har de språkferdighetene som skal til for å uttrykke meg klart og lett forståelig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg har tilstrekkelig innsikt i hvor lett eller vanskelig det er for mine lesere å forstå hva jeg skriver.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg tester ofte ut mine tekster på kollegaer for å forsikre meg om at de er tydelige og lett forståelige.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg ønsker mer kunnskap om klarspråk og hvordan man utformer en tekst for at den skal være tydelig og lett forståelig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8) Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om språkbruken i departementet?

	1 Helt uenig	2	3	4	5 Helt enig
Jeg opplever at vi får for mange unødvendige henvendelser på grunn av et uklart eller for komplisert språk i høringsnotat og relevante svar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etter min vurdering er departementets kommunikasjon med brukerne per i dag både enkel og klar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etter min vurdering har departementets kommunikasjon med brukerne blitt betydelig enklere og klarere enn den var for noen få år siden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det er lett å få språklig eksperthjelp fra andre i departementet når man trenger det.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg opplever at min overordnede prioriterer arbeidet for et klart og forståelig språk i departementet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Kjennskap til "Klart språk i staten" og klarspråkprosjektet i BLD

9) Hvor godt kjenner du til det sentrale prosjektet "Klart språk i staten"?

- Svært godt.
- Kjenner til hovedlinjene.
- Har hørt om det, men vet ikke så mye om hva det går ut på.
- Har ikke hørt om det.

10) Og hvor godt kjenner du til klarspråkprosjektet i departementet?

- Svært godt.
- Kjenner til hovedlinjene.
- Har hørt om det, men vet ikke så mye om hva det går ut på.
- Har ikke hørt om det.



Tiltak og kurs i departementet

11) Departementet har hatt seminar om klarspråk i BLD.

- Har deltatt.
- Har ikke deltatt.

12) Departementet har hatt klarspråk på avdelingsmøter.

- Har deltatt.
- Har ikke deltatt.

13) Departementet har arrangert en språkfest sammen med årsfesten med tema klarspråk i 2012.

- Har deltatt.
- Har ikke deltatt.

14) Departementet har gjennomført språkverksted.

- Har deltatt.
- Har ikke deltatt.

15) Departementet har hatt kurs i klarspråk.

- Har deltatt.
- Har ikke deltatt.

16) Departementet har hatt introduksjonskurs for nyansatte.

- Har deltatt.
- Har ikke deltatt.



Vurder på en skala fra 1 til 5 der 1 = I svært liten grad og 5 = I svært stor grad

17) I hvor stor grad har språkprosjektet i BLD gjort deg mer bevisst på klarspråk?

- 1 I svært liten grad.
- 2
- 3
- 4
- 5 I svært stor grad.

Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (Hvis "Departementet har gjennomført språkverksted." er lik "Har deltatt.")

Vurder på en skala fra 1 til 5 der 1 = I svært liten grad og 5 = I svært stor grad

18) I hvor stor grad har språkverksted hjulpet deg til å skrive enklere og mer forståelig?

- 1 I svært liten grad.
- 2
- 3
- 4
- 5 I svært stor grad.

Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (Hvis "Departementet har hatt kurs i klarspråk." er lik "Har deltatt.")

Vurder på en skala fra 1 til 5 der 1 = I svært liten grad og 5 = I svært stor grad

19) I hvor stor grad har kursene hjulpet deg til å skrive enklere og mer forståelig?

- 1 I svært liten grad.
- 2
- 3
- 4
- 5 I svært stor grad.



Informasjon på intranett

20) Departementet har figuren Klara på Blink. Har du brukt henne til språkspørsmål?

- Ja.
- Nei.

© Copyright www.questback.com. All Rights Reserved.