



Opinion:

KLARSPRÅK I OFFENTLIG SEKTOR

GJENNOMFØRT FOR SPRÅKRÅDET
JANUAR 2022

INNHold

OM UNDERSØKELSEN

1	KJENNSKAP TIL KLARSPRÅK	06
2	HVORDAN JOBBES DET MED KLARSPRÅK?	10
3	HJELPEMIDLER OG PLANER FREMOVER	18



OM UNDERSØKELSEN

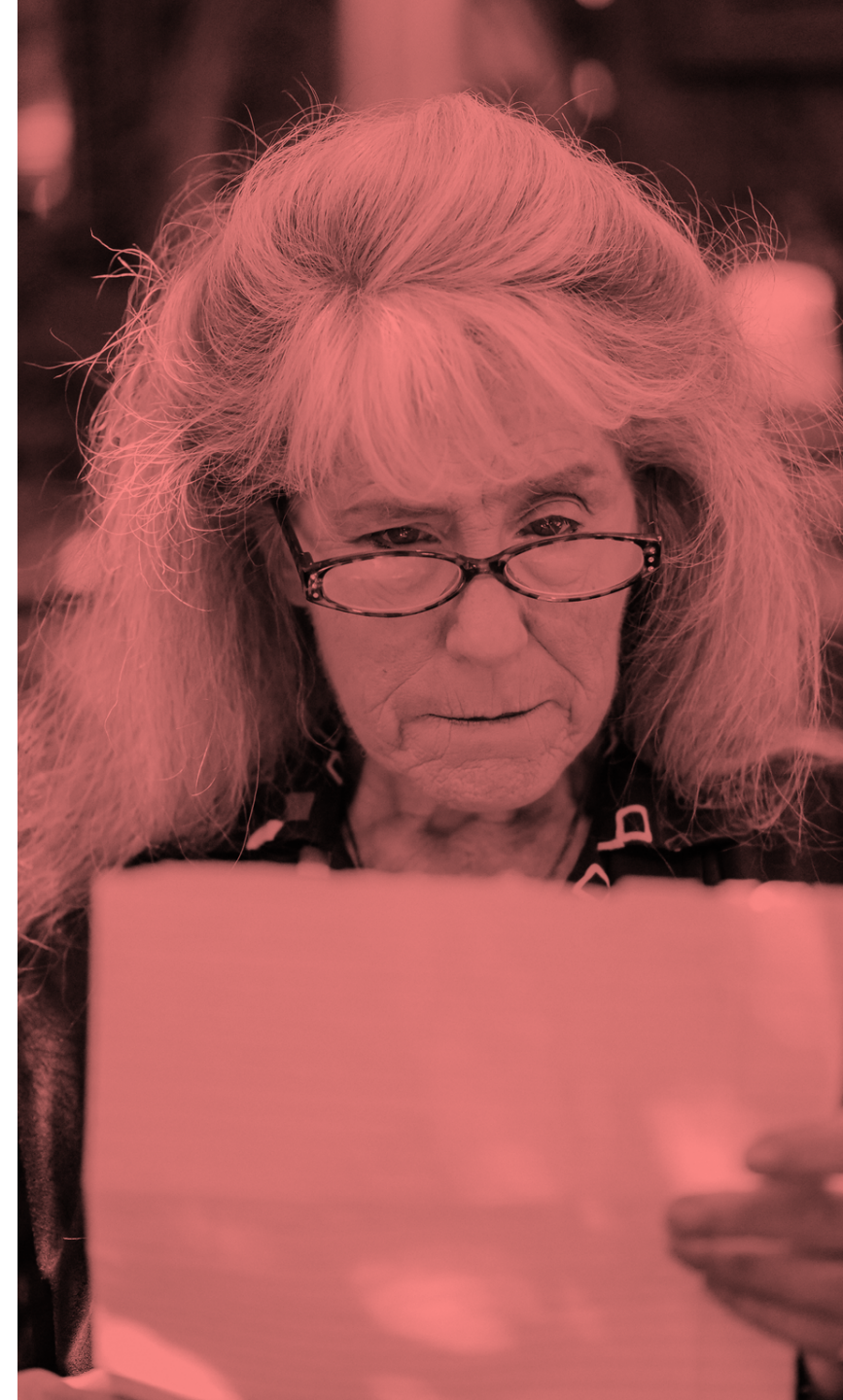
Formål og gjennomføring

Opinion AS har gjennomført en undersøkelse om klarspråk i offentlig sektor på oppdrag for Språkrådet.

Formålet med undersøkelsen er å få et bedre bilde av hvordan det jobbes med klarspråk i dag og hvordan Språkrådet kan hjelpe til i årene fremover.

Spørreundersøkelsen ble gjennomført elektronisk (webundersøkelse), via e-postlister fra Språkrådet med postmottaksadresse til 263 statlige organer og 359 kommuner. Totalt 270 av de til sammen 622 adressatene som fikk tilsendt undersøkelsen svarte, hvilket tilsvarer en svarrespons på 43 prosent. Selve datainnsamlingen ble gjennomført i november-desember 2021.

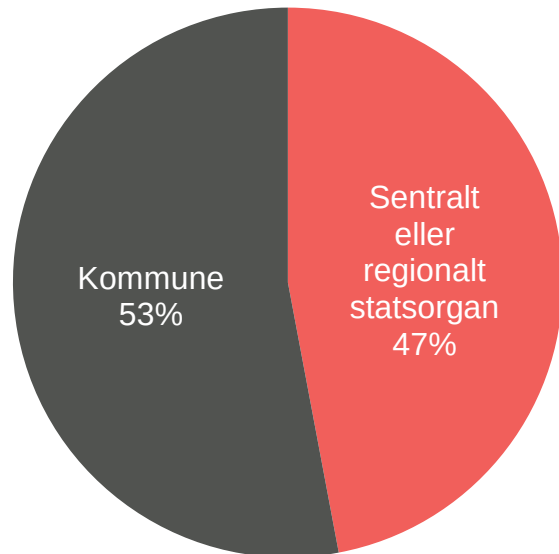
Ansvarlig for undersøkelsen i Opinion er seniorrådgiver og partner Nora Clausen.



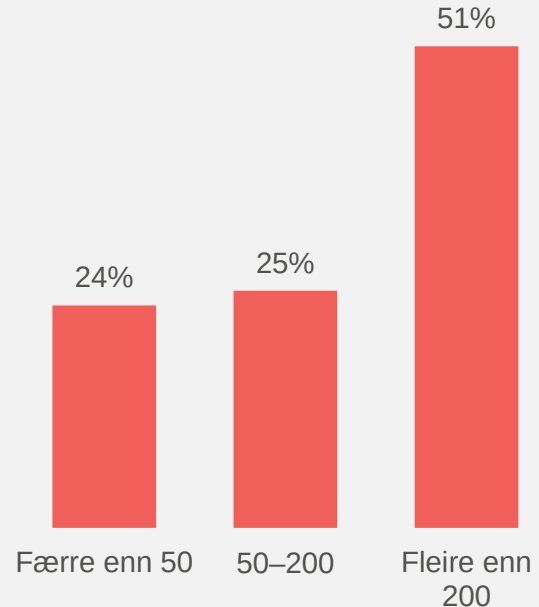
OM UNDERSØKELSEN

Utvalget (n=270): 127 statsorgan og 143 kommuner

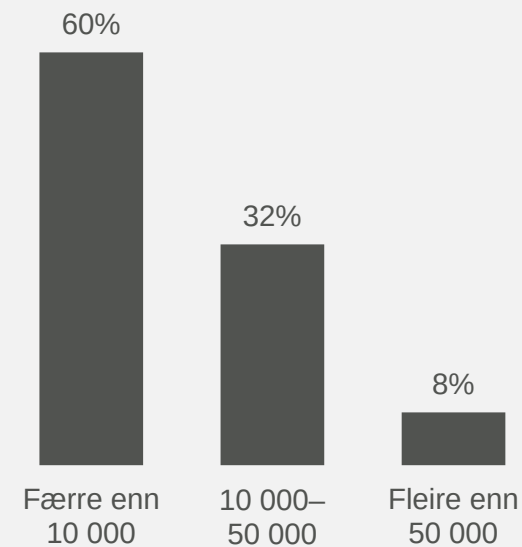
Type virksomhet (n=270)



Antall ansatte i statsorganet (n=127)



Antall innbyggere i kommunen (n=143)



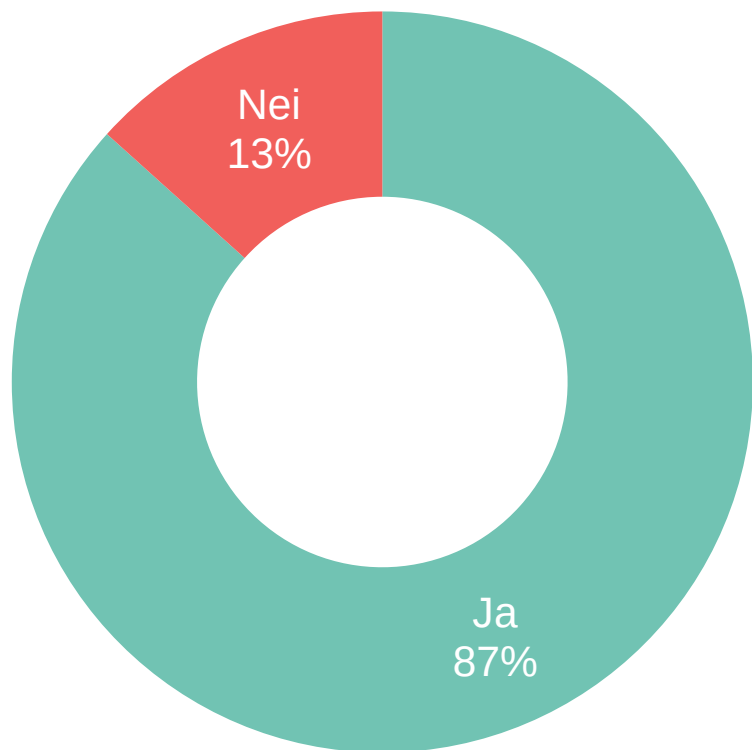
RESULTATER



A pair of glasses with thin frames is resting on a document. The document has some text, including the phrase "getting close to the point". A semi-transparent red rectangle is overlaid on the right side of the image, containing the text "1. Kjennskap til klarspråk".

1. Kjennskap til klarspråk

Ni av ti oppgir at de kjenner til kravet om klarspråk



- 87 prosent av virksomhetene som deltok i undersøkelsen oppgir at de kjenner til klarspråksparagrafen i språkloven.
- Dette gjelder i samme grad for statsorganene som kommunene. Samtidig er det en tendens til at kjennskapen øker noe med kommunestørrelsen.

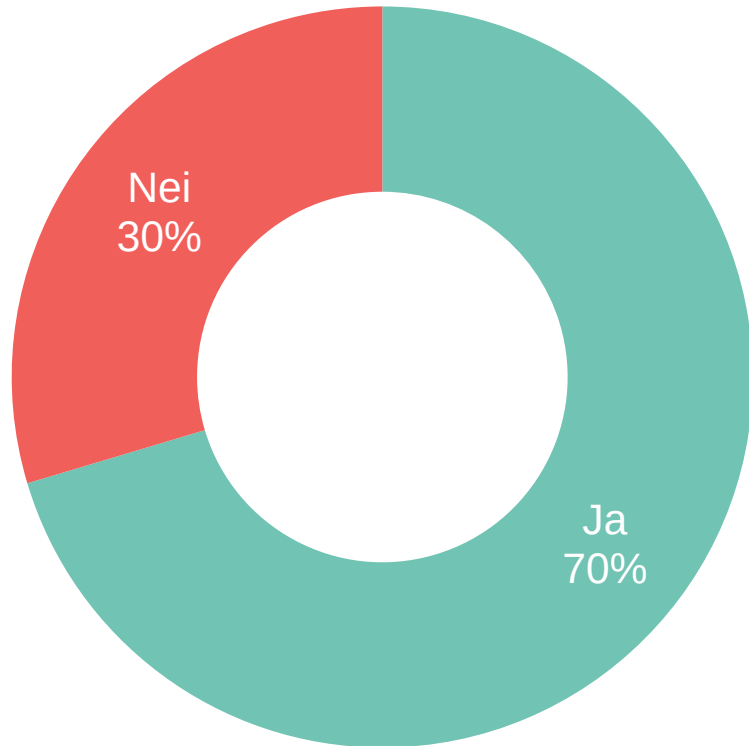
n= 270



I språklova (Prop.108 L, 2019–2020) står det at offentlige organ skal kommunisere på eit klart og korrekt språk som er tilpassa målgruppa. Arbeid med å få til dette blir gjerne kalla klarspråksarbeid. Kjenner organisasjonen din til kravet i klarspråksparagrafen i språklova?



Syv av ti har jobbet med klarspråk siste to år



- Totalt 70 prosent av virksomhetene som deltok i undersøkelsen oppgir at de har jobbet med klarspråk de siste to årene (hhv. 75 prosent av statsorganene og 66 prosent av kommunene).
- Andelen som oppgir å ha jobbet med klarspråk blant kommunene, øker noe med kommunestørrelsen, fra 55 prosent av de mindre kommunene (med færre enn 10 000 innbyggere) til 80 prosent av de mellomstore (10 000-50 000 innbyggere) og 100 prosent av de store kommunene (med flere enn 50 000 innbyggere).



Grunner til at virksomhetene *ikke* har jobbet med klarspråk



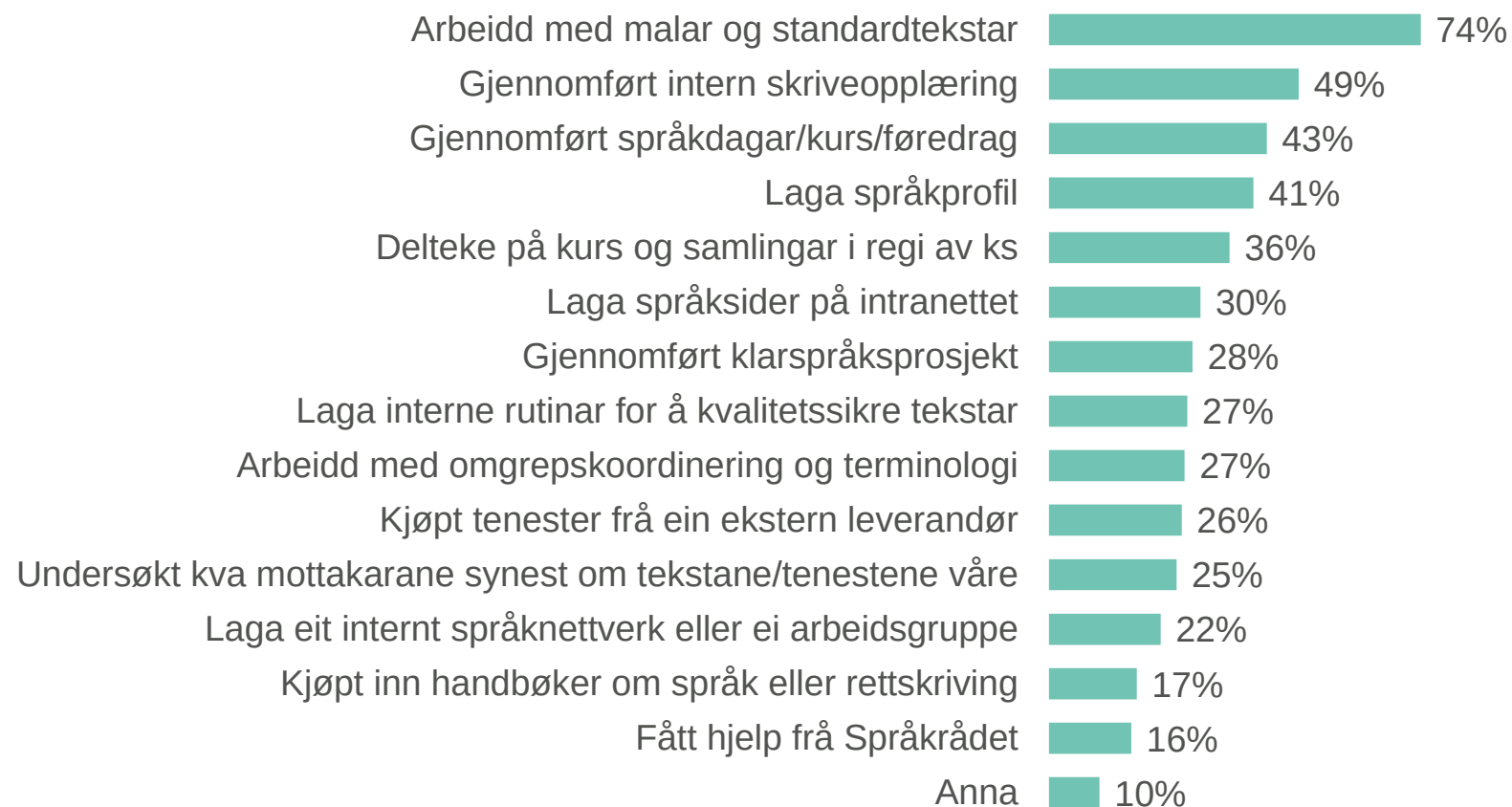
- Mangel på tid er den klart vanligste grunnen til at virksomhetene ikke har jobbet med klarspråk.
- Dernext følger mangel på ressurser og/eller forankring i ledelsen.
- I de åpne svarene peker flere også på at koronaen har tatt mye kapasitet og ressurser og at klarspråk (derfor) er nedprioritert i pandemien.
- Få oppgir at de ikke har hatt behov for klarspråksarbeid (9 %).



A close-up photograph of a hand holding a black pen, poised to write on a document. The document features a table with several columns and rows. The entire image is overlaid with a semi-transparent red rectangle. Inside this rectangle, the text '2. Hvordan jobbes det med klarspråk?' is written in white. The background is a solid red color.

2. Hvordan jobbes det med klarspråk?

Flest har jobbet med maler og standardtekster



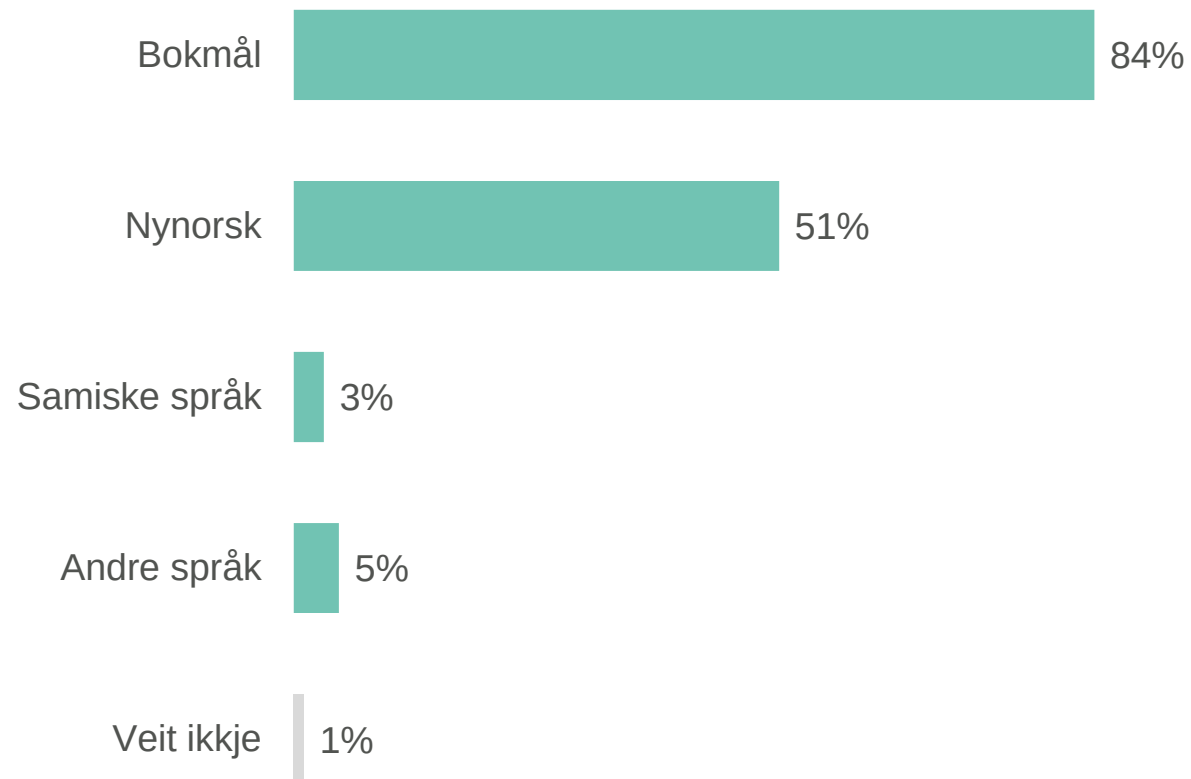
- Tre av fire som har jobbet med klarspråk, har jobbet med maler og standardtekster (74 prosent).
- Videre har 49 prosent hatt intern skriveopplæring, mens 43 prosent har hatt språkdager e.l. og 41 prosent har laget språkprofil.
- 16 prosent oppgir at de har fått hjelp fra Språkrådet. Flere statsorgan enn kommuner oppgir dette (26 vs. 6 prosent)



- Over halvparten av kommunene som har jobbet med klarspråk, oppgir at de har deltatt på kurs og samlinger i regi av KS – som dermed er nest vanligste form for klarspraksarbeid i kommunene.

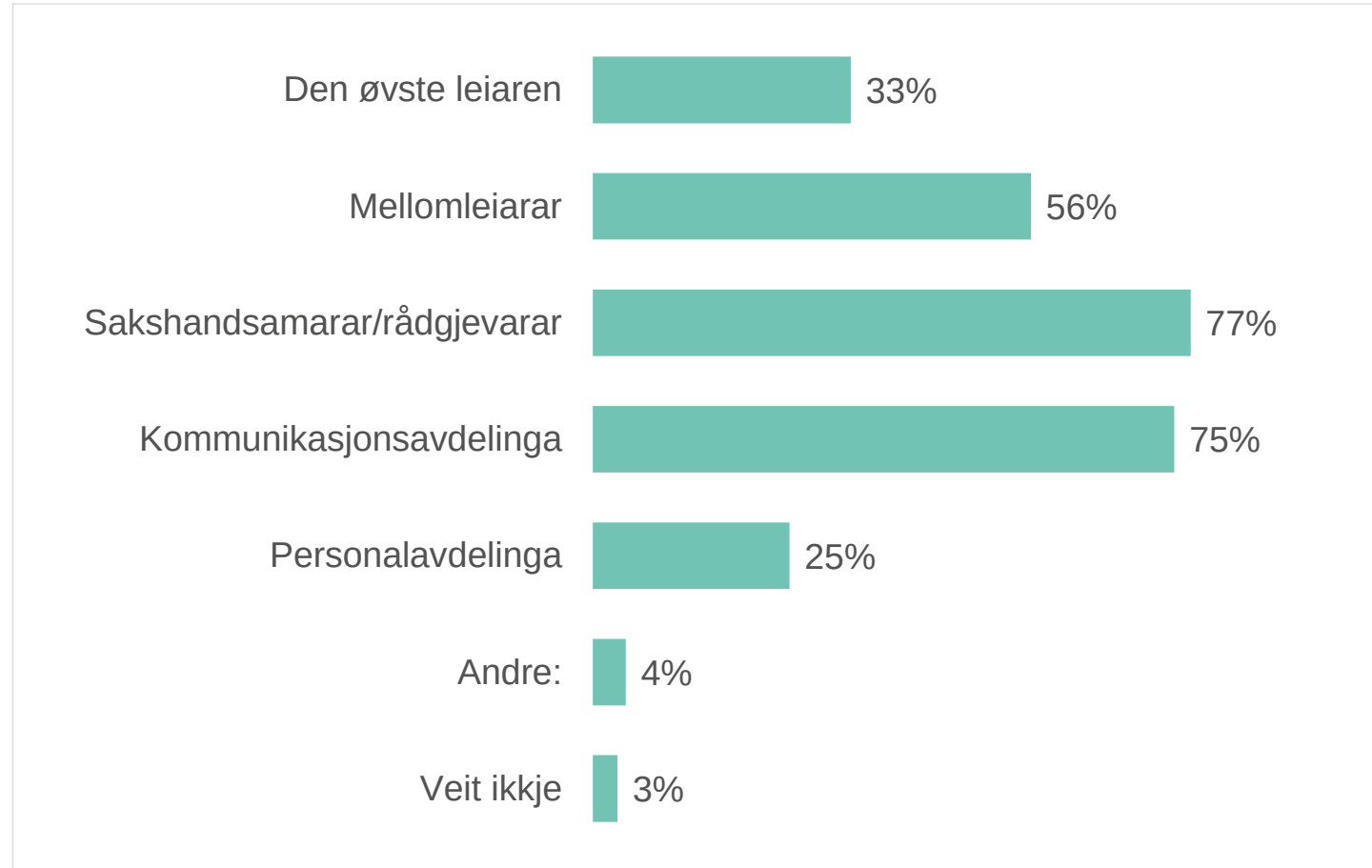


Hvilke språk omfatter klarspråksarbeidet?



- «Alle» statsorganene oppgir at klarspråksarbeidet omfatter bokmål (97 %), i tillegg oppgir 64 prosent at det omfatter nynorsk.
- Både i staten og kommunene er det forholdsmessig sett vanligere at de mindre enn de større virksomhetene oppgir nynorsk.
- Andre språk som nevnes er engelsk, samt «fagspråk»

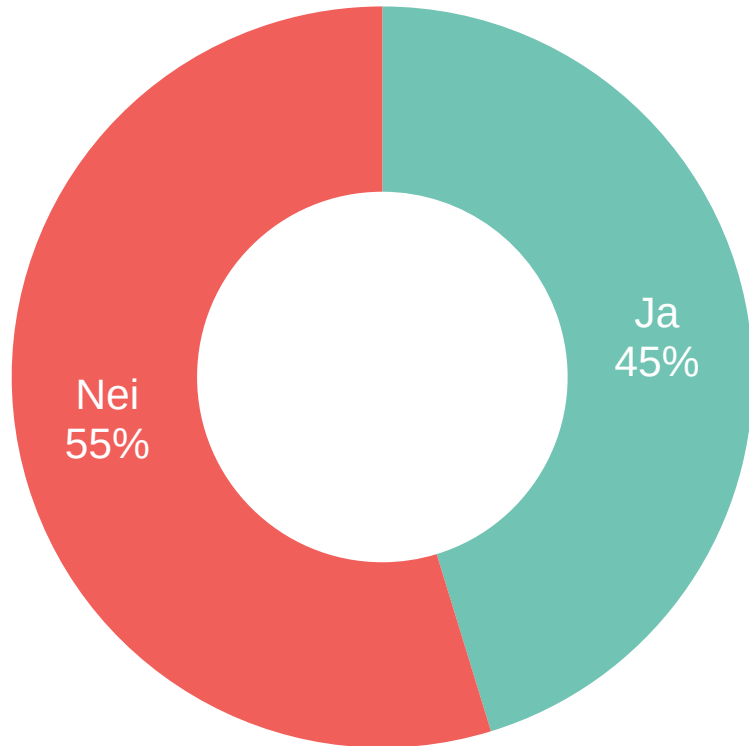
Hvem deltar i klarspråksarbeidet?



- Saksbehandlere (rådgivere) og kommunikasjonsavdelingene deltar i størst grad i klarspråksarbeidet, men også mange ledere og mellomledere, særlig i kommunene.



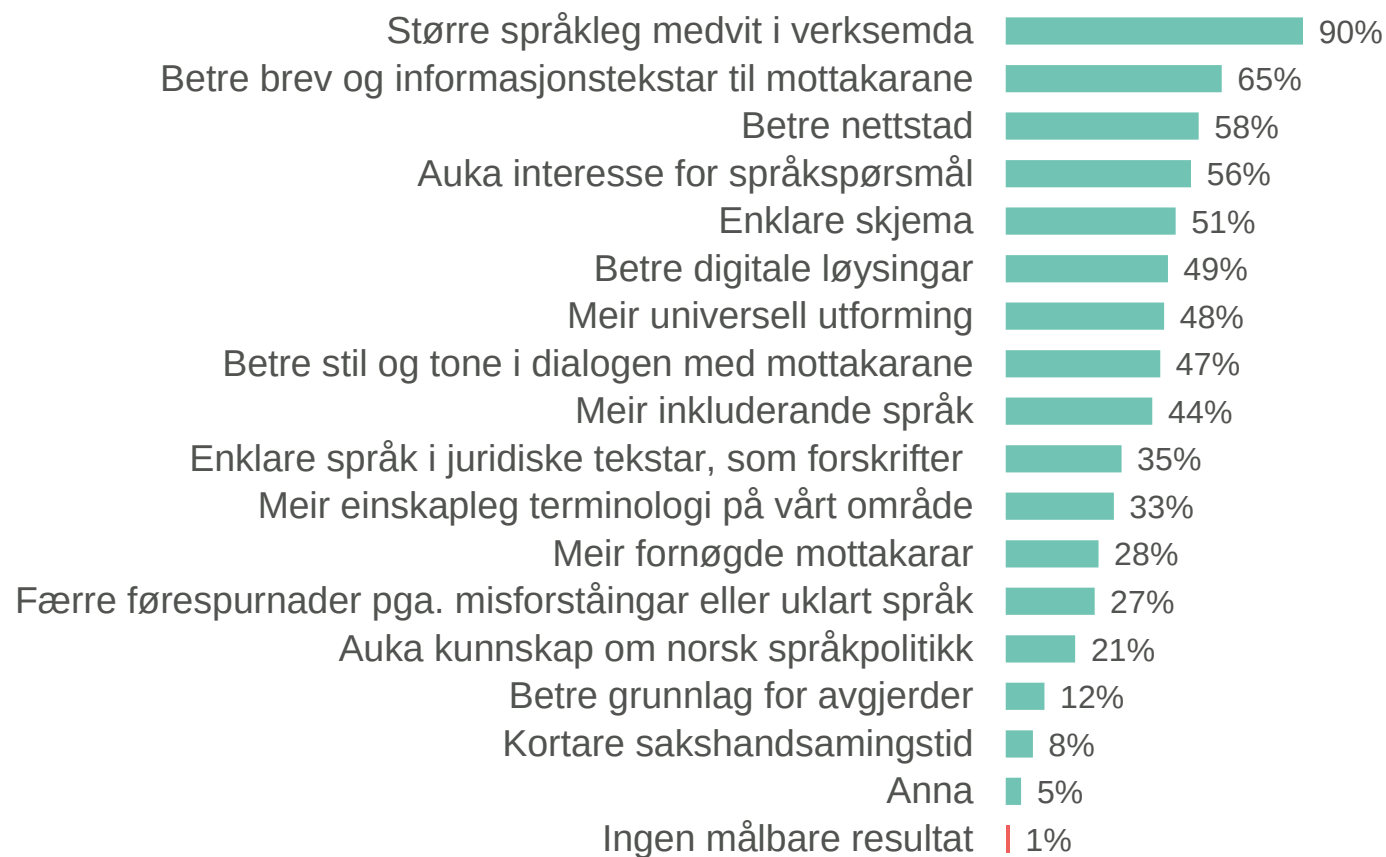
Nesten annenhver har oppnådd målbare resultater



- 45 prosent av virksomhetene som jobber med klarspråk oppgir at de har oppnådd målbare resultater av klarspråksarbeidet. Det gjelder i samme grad for statsorganene som for kommunene.
- Samtidig øker andelen som oppgir å ha målbare resultater med virksomhetens størrelse (det gjelder både for statsorganene og kommunene).



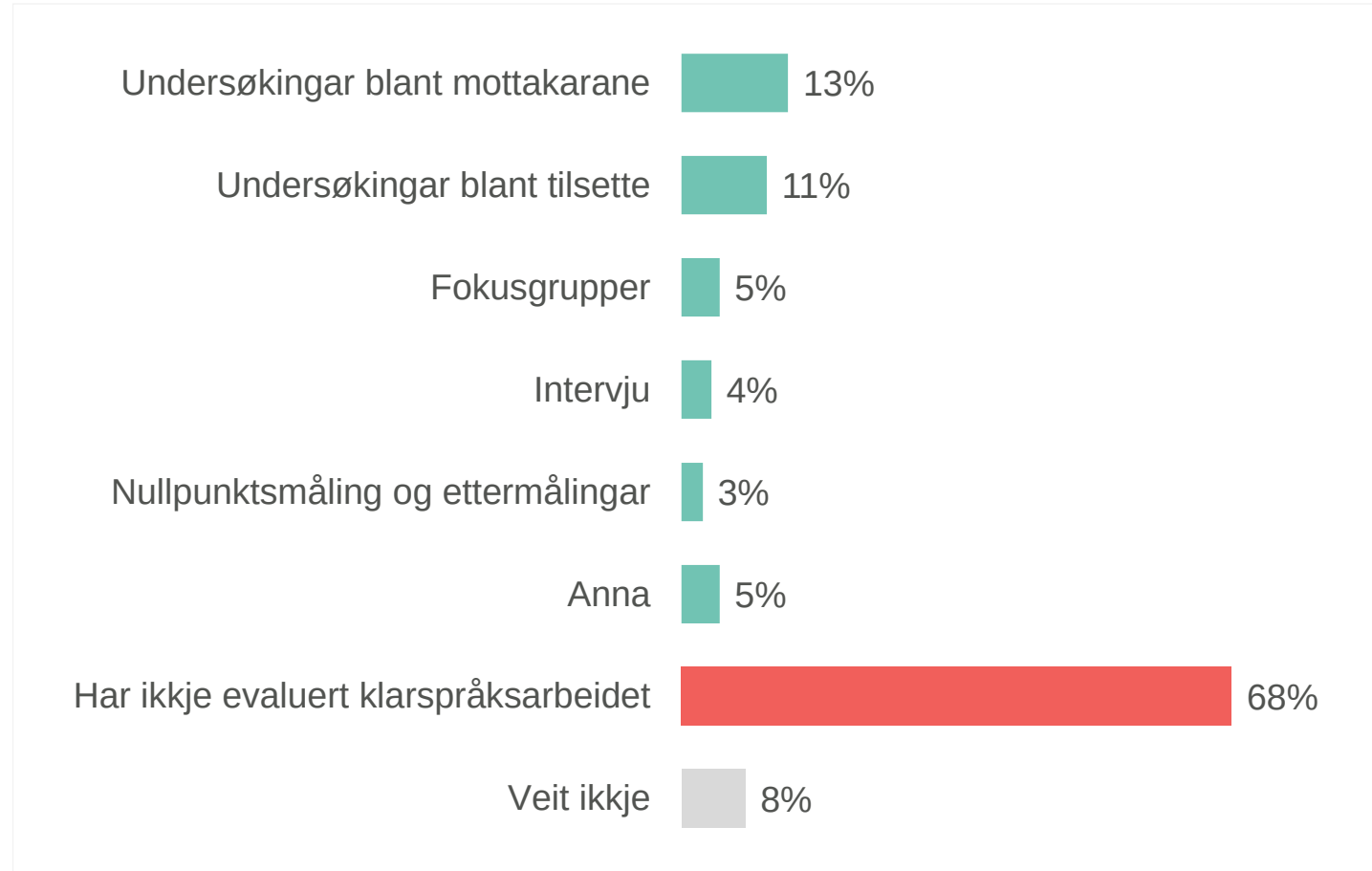
Hvilke målbare resultat har virksomheten oppnådd?



- Hele ni av ti virksomheter som har oppnådd målbare resultater av klarspråksarbeidet, oppgir at dette er i form av større språklig bevissthet i virksomheten.
- Videre peker to av tre virksomheter på resultater i form av bedre brev og infotekster, fulgt av bedre nettside og økt interesse for språkspørsmål.
- Annet som nevnes (enn det som ble listet opp), er: bedre digital synlighet, bedre stillingsannonser, priser for åpenhet og tilgjengeliggjøring, samt økt dekning på begge målformer.



Tre av ti som jobber med klarspråk, har evaluert klarspraksarbeidet

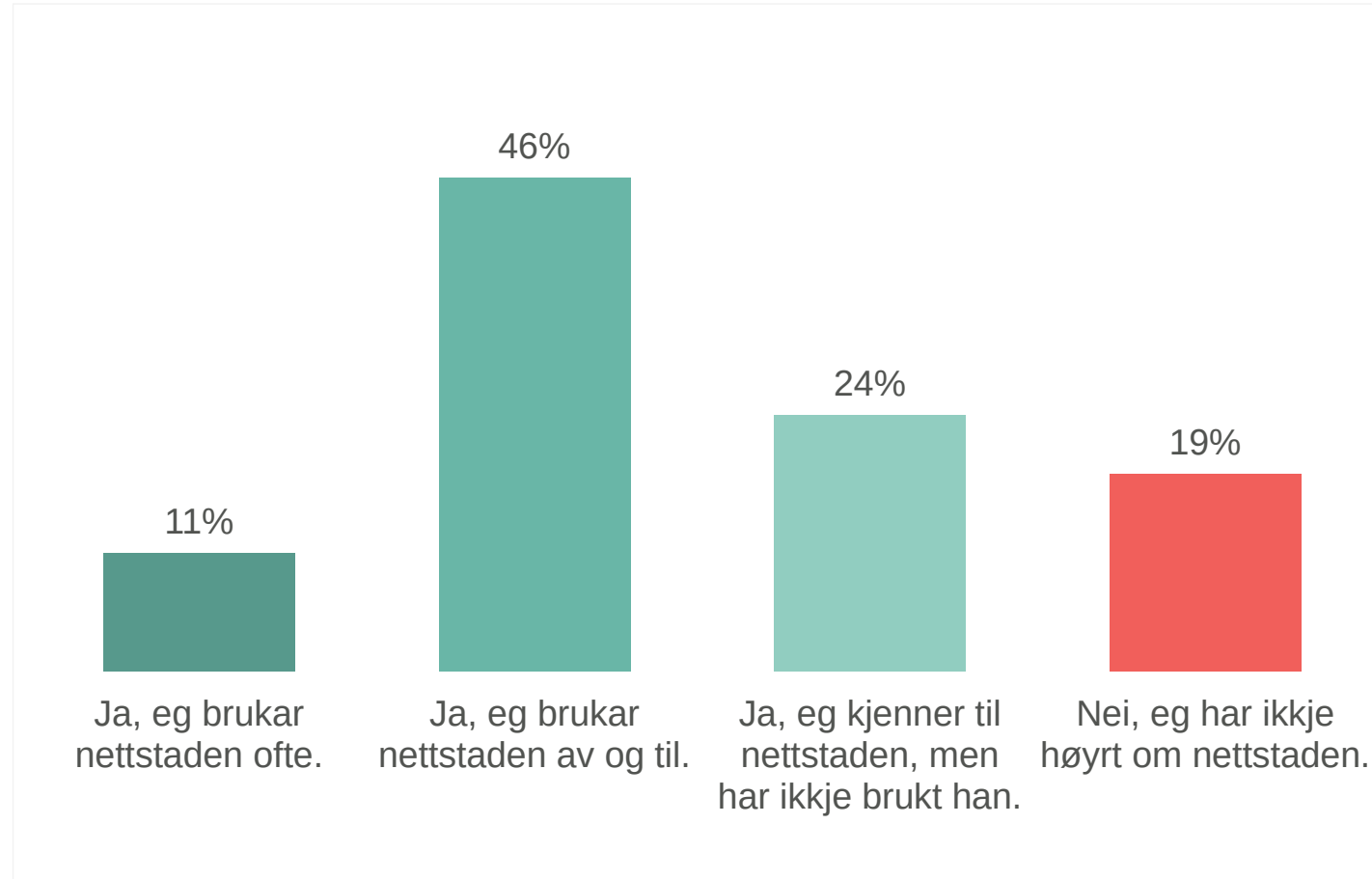


- Syv av ti virksomheter som jobber med klarspråk, oppgir at de *ikke* har evaluert klarspraksarbeidet (68 prosent, mot 32 prosent som da *har* gjort noen form for evaluering).
- Flere statsorgan enn kommuner oppgir å ha evaluert klarspraksarbeidet (hhv. 41 vs. 23 prosent).
- Av de som har evaluert klarspraksarbeidet, er spørreundersøkelser blant mottakerne og/eller ansatte mest vanlig.
- I de åpne svarene peker noen på at de ikke evaluerer metodisk, men løpende henter inn inntrykk og innspill fra mottakere og ansatte.



3. Hjelpemidler og planer fremover

Åtte av ti kjenner til klarspråk.no



- Hele åtte av ti virksomheter kjenner til klarspråk.no og annenhver bruker nettstedet ofte eller av og til.
- Dette gjelder både i staten og kommunene – samt øker noe med kommunestørrelsen.

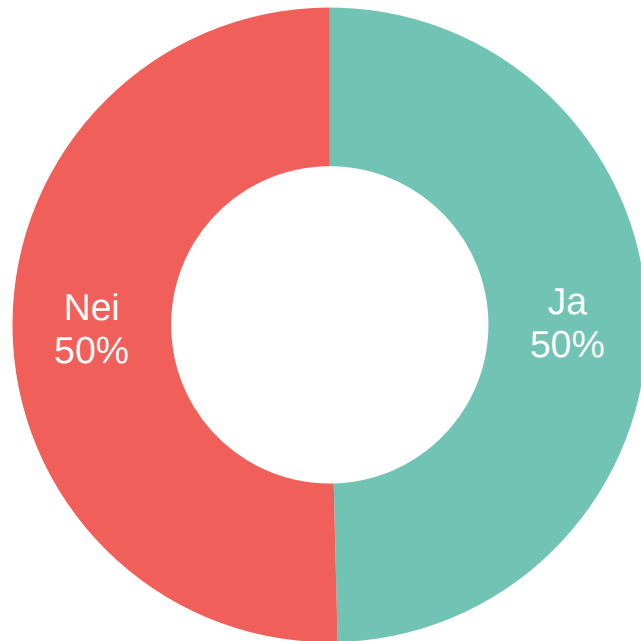
n= 270

? Kjenner du til klarspråk.no, som er fellesportalen for klarspråk i offentlig sektor i Norge?



Annethvert statsorgan kjenner til «Statsspråk»

NB. Kun statsorgan (n=127)

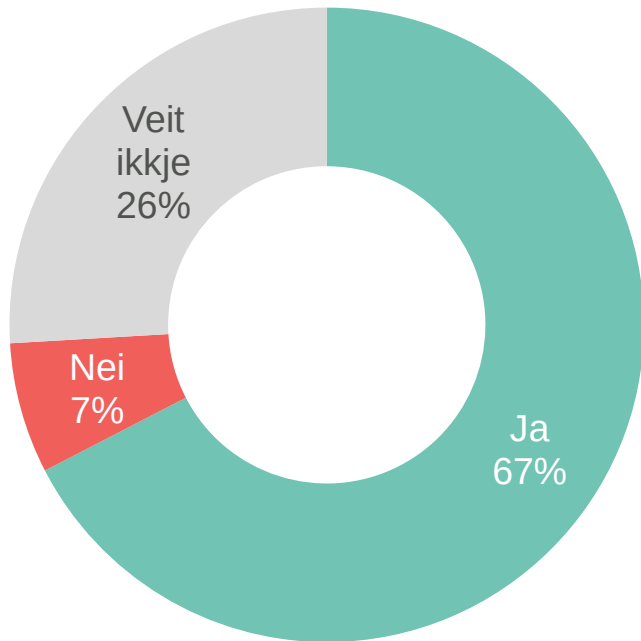


- Halvparten av statsorganene kjenner til «Statsspråk» (50 %).
- Det er en tendens til at kjennskapen til «Statsspråk» øker med organets størrelse.
- I tillegg har seks prosent av kommunene kjennskap til bladet.



n= 127 (kun statsorgan) ? Kjenner du til informasjonsbladet «Statsspråk», som Språkrådet gjev ut?

To av tre skal jobbe med klarspråk fremover



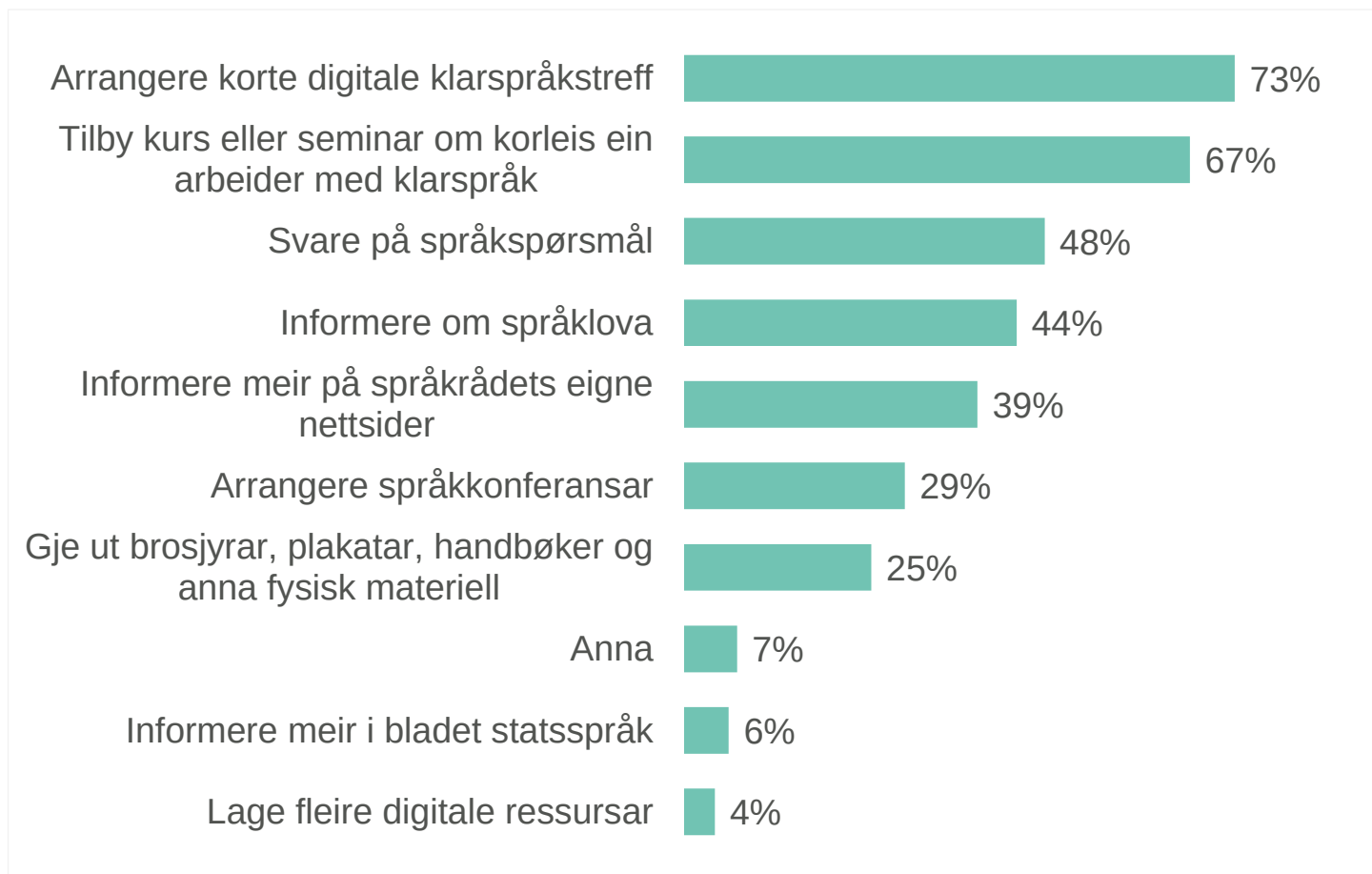
- Totalt oppgir to av tre virksomheter at de har planer om å jobbe med klarspråk de neste to årene (67 %). Under en av ti sier nei (7 %). Resten vet ikke.
- Dette gjelder i samme grad for statsorganene som for kommunene. Blant kommunene øker andelen som skal jobbe med klarspråk med størrelsen.
- I de åpne kommentarene vektlegger enkelte at de jobber med klarspråk løpende, for eksempel ved å korrigere hverandre, men uten at de har egne eller definerte «Klarspråk-prosjekter», og flere virker også usikre på hvor grensen går for å kalle noe «klarspraksarbeid».

”

Vi jobber jo med klarspråk hele tiden i den forstand at vi er opptatt av målgruppen og universell utforming etc. i alt vi kommuniserer ut - men jeg vet ikke om dette faller innunder klarspråk eller ei?



Hvordan kan Språkrådet bidra?



- Flest ønsker at Språkrådet støtter klarspraksarbeidet i form av å arrangere korte digitale klarspråkstreff, og/eller kurs om hvordan man jobber med klarspråk (cirka syv av ti).
- Derneft følger ønske om mer «praktisk» bistand slik som å svare på språkspørsmål og informere om språkloven (ca. halvparten).
- I tillegg ønsker mange mer informasjon i ulike kanaler, slik som nettsiden, konferansar, brosjyrer og blader.



Flere tips og kommentarer til Språkrådet knyttet til klarspråk

Er det noko anna du vil seie til Språkrådet i samband med klarspråksarbeidet?

- Arbeid med å utvikle guider/veiledere også for de som ikke jobber med kommunikasjon i det daglige.
- Bistand til forankring hos ledelsen, informasjon direkte til Kommunedirektør
- Bruk gjerne mer humor
- De gjer bra arbeid, men nesten alle digitale løysingar finnast ikkje på nynorsk, dette bør bøtast på.
- De har ein litt arrogant framtoning i blad og omtaler av andre som ikkje er gode på klarspråk. Det er ikkje noko motiverande å skulle jobbe med betre språk når ein blir gjort narr av..
- Det blir litt subjektivt dette med "klarspråk" - det er i seg selv et ganske dårlig ord.
- Det er enormt viktig at dere er der!
- Det er store gevinstar å hente på klarspråk og kommuner treng hjelp til å auke fokus og kompetanse!
- Det er viktig å få drahjelp fra myndighetene med å vektlegge betydningen av klart språk og god formidling. Da får vi lettere avsatt penger og tid hos ressurspersoner.
- Dette er veldig viktig arbeid, og i ytterste konsekvens demokrati i praksis.
- Fint å bli minnet om dette. Trenger drahjelp og mer informasjon for å iverksette fokus på området.
- Gi oss eksempler på gode og ferske språkprofiler
- Hardt arbeidspress gjør at arbeidet med klarspråk ofte blir en salderingspost
- Informasjon om kurs o.l. må sendes toppledere og mellomledere og de som jobber med dette i kommunene
- Informasjon om viktigheta av å prioritere klarspråkarbeidet, retta mot beslutningstakarane i offentleg sektor.
- Jobb med støtteordninger til klarspråksarbeid
- Kanskje modernisere formidlingen av klart språk og hva man kan oppnå. Fokuser mer på brukerne, og ikke la det kun dreie seg om det tekstlige språket.
- Kommunane må også sette dette på agendane ved tilsetting av sakshandsamarar og leiarar.
- Lage en mal for hvordan man jobber, et slags "prosjekt klarspråk". Vanskelig å jobbe med det kontinuerlig. Vanskelig få til enighet mellom fagavdeling og kommunikasjonsavdelingen.
- Språkrådets nettsted og Klarspråk.no er veldig bra. | Åpne kurs/foredrag på nett, som lunsjmøtene det siste halve året, er også et svært godt tiltak.
- Savner verktøy og råd for å ivareta samisk språk. Opplevs som at vi må finne opp alt selv - ikke noe nettverk eller fagforum til å veilede oss
- Vi setter pris på å kunne henvende oss til Språkrådet og at vi får gode svar om terminologi på nye fenomener.
- Viktig arbeid. Vanskelig å få mange til å trekke samme veg i jobbhverdagen. Tid blir ofte brukt som argument mot: "Klarspråk er kjempeviktig, men denne gangen får det bare være, vi har ikke tid til å gjøre noe med denne (elendige) teksten akkurat nå. Den må bare ut."



Opinion AS | Vulkan 16 | 0178 OSLO



Opinion:

www.opinion.no

hei@opinion.no

[@opinionoslo](https://twitter.com/opinionoslo)