

Klart språk i Norden

Titel:	Klarspråk virker!	
Forfatter:	Marte Spets	
Kilde:	Klart språk i Norden, 2014, s. 66-71	
URL:	http://ojs.statsbiblioteket.dk/index.php/ksn/issue/archive	

© 2014 Författarna och Nätverket för språknämnderna i Norden

Betingelser for brug af denne artikel

Denne artikel er omfattet af ophavsretsloven, og der må citeres fra den. Følgende betingelser skal dog være opfyldt:

- Citatet skal være i overensstemmelse med „god skik“
- Der må kun citeres „i det omfang, som betinges af formålet“
- Ophavsmanden til teksten skal krediteres, og kilden skal angives, jf. ovenstående bibliografiske oplysninger.

Marte Spets

Klarspråk virker!

Vi i Statens vegvesen har gjort flere undersøkelser over to år som viser at klarspråk virker. Statens vegvesen jobber for at alle som går, sykler, kjører eller reiser kollektivt skal komme trygt og sikkert fram. De fleste som jobber hos oss i dag er høyt utdannede ingeniører, jurister, arkitekter, samfunnsvitere og mer. Dette setter helt andre krav til måten vi jobber på enn tidligere, da mange av oss var ute med spaden og bygget vegen. Ord er blitt vår spade, så å si alle våre ansatte har det skrevne ord som sitt viktigste verktøy. Det gjør at alle har et forhold til språk – på ulikt nivå.

Språket er en del av hvem vi er og hvordan vi ønsker å bli oppfattet. Egen skriving kan være et følsomt tema for mange, og det er lett å bli sårbar for kritikk. I klarspråk-prosjektet har vi lagt stor vekt på at klarspråk handler om å skrive så mottaker forstår – og at det ikke betyr at du skal skrive likt til alle grupper. Vi har jobbet for å skape en kultur for tekstdiskusjon som ikke handler om hver enkelt evne til å formulere seg, men om felles prinsipper og praksis.

Da vi startet prosjektet vårt for tre år siden, hadde ikke Statens vegvesen jobbet systematisk med språk. Det bar tekstene våre preg av. Gammeldags byråkratisk stil og kansellispråk preget tekstene.

Undersøkelse før vi startet

Før vi startet, undersøkte vi i 2010 ansattes holdninger til klarspråk. Dette var våre hovedfunn:

1. Ansatte vil skrive klart og tydelig. De mener at:
 - Det er viktig at publikum og kolleger forstår det de skriver.
 - Halvparten mener det er svært viktig at de ikke må bruke tid på publikum som ikke har forstått innholdet.
 - Syv av ti mener det er svært viktig at de ikke får klagesaker fra publikum/brukere på grunn av at de ikke forstår.

- Flertallet mener at det er viktig at ledelsen ønsker at språket skal være klart og forståelig.
- 2. To av tre ville benyttet seg av Statens Vegvesens skriveråd dersom de eksisterte.
- 3. Maler og kunnskap gjør det vanskelig. Mange opplevde ikke at de hadde muligheten til å tilpasse språket etter mottaker i *praksis*:
 - 22 prosent mangler kunnskap om hvordan de skal tilpasse språket.
 - 29 prosent synes det er vanskelig fordi de bruker ferdige maler som de ikke kan redigere.
- 4. Jeg må få tid til å prioritere, jeg må få opplæring og jeg må forstå hvordan det kan gjøre jobbhverdagen min enklere.

Våre første konklusjoner

Undersøkelsen avdekket at vi manglet hjelpemidler og kurstilbud, og at vi hadde en kultur som ikke innebar klarspråk. Vi ville lage hjelpemidler og kurstilbud, og kommunisere godt for å få hjulpet de ansatte. Vi ville jobbe godt med toppledelsen. Vi ville også starte med noen av standardtekstene vi sender til mange.

- Det første året lagde vi:
- Ny tekst til ti brev som går til oppimot en million brukere i året.
- Ny tekst til nettsidene som hørte til de ti brevene.
- Retningslinjer som etatsledermøtet vedtok som førende.
- E-læring som alle ansatte fikk tilgang til.
- Heldagskurs for ledere, ansatte og kommunikasjons-medarbeidere.
- Minikurs for ledere, ansatte og kommunikasjonsmedarbeidere.

I tillegg hadde vi et større løp på internkommunikasjon, med mål om å motivere og bygge kunnskap.

Fungerte tiltakene? La oss evaluere

Vi ville evaluere om tiltakene våre fungerte. Vi gjennomførte fire større evalueringer i 2011 og 2012, i samarbeid med analyseselskapet Opinion Perduco. Vi ville dokumentere om vi hadde oppnådd prosjektets hovedmål, vise effektene av klarspråkarbeidet hos oss og hos brukerne våre, og vise effektiviseringsgevinstene internt.

Beskrivelse av de fire undersøkelsene:

1. Måle effekten av språkforbedringene i masseutsendte brev blant de som mottok brevene.

Resultatene skulle vise i hvilken grad det var endringer å spore blant de som mottok brev fra oss. Vi gjorde dette i to runder: Ringte opp 50 brukere som fikk de gamle brevene og spurte et sett med spørsmål. Så gjorde vi det samme etter at de nye brevene ble sendt ut, og sammenlignet tallene.

2. Måle effekten av språkforbedringene i masseutsendte brev hos ansatte i Statens vegvesen som sitter på vårt svarsenter og svarer på spørsmål fra brukerne.

Resultatene skulle vise endring i antall og type henvendelser, tid brukt på å besvare og så videre. Vi gjorde dette i to runder: Sendte ut en nettundersøkelse på e-post til de ansatte med et sett med spørsmål. Så gjorde vi det samme etter at de nye brevene ble sendt ut, og sammenlignet tallene.

3. Måle effekten hos ansatte på kurs.

Hundre saksbehandlere ble kurset: Hvilken effekt har opplæringen i klarspråk på hverdagen deres i etterkant? Vi sendte de en undersøkelse på e-post en måned etter kurs, og fulgte opp seks måneder etter kurs.

4. Måle effekt hos ansatte generelt.

Vi ville måle resultatene fra de som hadde vært på kurs opp mot ansatte generelt, som har fått mindre oppfølging i å skrive klarspråk. Vi la ut en undersøkelse på vårt intranett, som en oppfølging av den første undersøkelsen fra 2010.

De viktigste funnene

Undersøkelse 1 – brukerne

1. Vi satte fram en rekke påstander om språket i brevet. Undersøkelsene viser at flere er «svært fornøyd» med de nye brevene enn de gamle. For eksempel:
 - 60 prosent mener at språket er svært lett å forstå, mot 42 prosent på det gamle brevet.
 - 71 prosent synes det er lett å forstå hva Statens vegvesen vil de skal gjøre, mot 52 prosent på det gamle brevet.
2. En av fire brukere er nå svært fornøyd med hvordan vi skriver.
3. Brukerne bruker 40 prosent mindre tid på å forstå – til sammen har brukerne våre spart tid tilsvarende 90 uker på det nye brevet.
 - 69 prosent sier de bruker under et minutt på det nye brevet mot 46 prosent på det gamle brevet.

- 15 prosent sa de brukte 3–5 minutter på det gamle brevet mot 2 prosent på det nye brevet.

Undersøkelse 2 – ansatte som svarer på spørsmål

1. 74 prosent av de ansatte synes det nye brevet er lett/svært lett å forstå mot 34 prosent på det gamle brevet.
2. De ansatte får 40 prosent færre henvendelser om brevet etter det nye kom på plass. For eksempel ringte mange tidligere og spurte om hva «innen neste måned» betyr. I det nye brevet la vi inn dato for frist – dette har fjernet en del telefoner.
3. 44 prosent svarer at brukerne svært eller ganske sjelden gir uttrykk for at innholdet i det nye brevet er uklart, mot 27 prosent på det gamle brevet.
4. Vi satte fram de samme påstandene som brukerne fikk spørsmål om. Færre har spørsmål om uklarheter i brevene, så flere enn tidligere svarer at de mener brukerne synes:
 - Språket er lett å forstå.
 - Teksten svarer på det de lurer på.
 - Teksten inneholder viktig informasjon.
 - Det er lettere å forstå hva SVV vil de skal gjøre.

Endringene er ikke like tydelige som hos brukerne, men tendensen er at vi er på vei i riktig retning.

5. Over halvparten av de ansatte sier de er fornøyd eller svært fornøyd med måten Statens vegvesen skriver på i de nye brevene, mot 20 prosent på de gamle brevene. Analysebyrået vårt sier dette kan ha både arbeidspraktisk og motiverende effekt på de ansatte, spesielt med tanke på at de får færre henvendelser.

Undersøkelse 3 – 100 ansatte som ble kurset – og undersøkelse 4 – alle ansatte **Tema: motivasjon**

Undersøkelse 3: I løpet av de seks månedene som gikk mellom første og andre undersøkelse er det små endringer i hva som motiverer de som har vært på kurs. Det som dominerer er at:

- De bruker mindre tid på å rette opp misforståelser.
- Statens vegvesen blir mer effektiv.
- Statens vegvesen får færre klager.

At de bruker kortere tid er ikke en motivasjonsfaktor.

Undersøkelse 4: De ansatte generelt blir også motivert av samme årsaker. Det som dominerer er at:

- Brukeren forstår
- Saksbehandlerne bruker mindre tid på å rette opp misforståelser som dominerer.
- Statens vegvesen får færre klager og blir mer effektiv, men de setter ikke dette like høyt som de på kurs.

Heller ikke de ansatte blir motivert av at de bruker kortere tid.

Tema: pådrivere

Undersøkelse 3: De som har vært på kurs oppgir seg selv som den viktigste pådriveren for å skrive klarspråk. Under halvparten oppgir leder eller kollegaer, selv om vi ser at flere oppgir leder seks måneder etterpå enn rett etter kurset. Dette kan ha noe med at vi har jobbet mye med lederforankring i mellomtiden, og at lederne har tatt en sterkere rolle i mellomtiden.

Undersøkelse 4: De ansatte oppgir seg selv og brukerne som de viktigste pådriverne. Seks av ti oppgir kollegaer og halvparten nærmeste leder, altså noe mer enn hos de som har vært på kurs. Positivt å se at brukerne driver folk til å jobbe med klarspråk.

Tema: tidsbruk

Undersøkelse 3: Seks måneder etter kurs oppgir 41 prosent at de bruker for lang tid på å skrive klarspråk, mot 54 prosent en måned etterpå. Kan tyde på at de mestrer det bedre med trening. Også gledelig å se at de ikke møter motstand hos ledelsen eller hos kollegaer.

Undersøkelse 4: Nesten seks av ti ansatte sier de bruker for lang tid på å skrive klarspråk. Dette tallet er høyere enn hos de som har vært på kurs – vi mener dette betyr at kurs er viktig. Heller ikke de ansatte sier de møter motstand hos ledelse eller hos kollegaer.

Tema: behov for kurs

Undersøkelse 3: Fire av ti ansatte sier seks måneder etterpå at de har behov for MER kurs. Rett etter kurset sa tre av ti det samme. Dette er kanskje et tegn på at når vi har litt kunnskap så vil vi ha mer.

Undersøkelse 4: Færre enn tre av ti av de ansatte oppgir de har behov for kursing. Nes-

ten fire av ti vet ikke om de har behov. Her ser vi et tydelig skille mot de som har vært på kurs.

Vi er på riktig veg

Ni av ti ansatte har kjennskap til klarspråksprosjektet i mai 2012. I januar 2011 var tilsvarende 35 prosent. Vi har gjort mye riktig for å skape oppmerksomhet rundt arbeidet. Arbeidet har blitt så synlig blant så mange av våre 6 700 ansatte at effekten har blitt forsterket.

Vi vant den norske regjeringens klarspråkspris for 2012 og det er vi veldig stolte av (<http://klarsprakvegvesen.wordpress.com/>). Vi fortsetter arbeidet og har god støtte i etatsledelsen og blant de ansatte.