



# Høgskolen i Innlandet

Masteroppgave

## **Bruk av fenomenet klarspråk i praksis innen offentlig forvaltning**

The phenomenon of plain language  
and its use within public administration

Mariann Rønningen og Caroline Berge Strand

MAMPA Master i offentlig ledelse og styring- dybdemaster

Handelshøgskolen Innlandet - Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap

## Sammendrag

### Bruk av fenomenet klarspråk i praksis innen offentlig forvaltning

Problemstilling i oppgaven er: Hvordan legger saksbehandlere til rette for at partene kan forstå budskapet i skriftlige beslutninger gjennom bruk av klarspråk? Formålet med oppgaven er å undersøke om saksbehandlere i offentlig forvaltning benytter klarspråk i skriftlige beslutninger på en slik måte at budskapet i skriftlige beslutninger kan forstås av mottakeren.

I masteroppgaven har vi gjennomført en fenomenologisk undersøkelse av hvordan saksbehandlere benytter fenomenet klarspråk i praksis i skriftlige beslutninger. Vi har gjennomført kvalitative intervju og dokumentanalyse.

Vi har analysert datamaterialet for å avdekke felles mønstre i hvordan saksbehandlere opplever bruk av klarspråk og hvilke erfaringer de har fra bruk av klarspråk. Gjennom oppgaven vil vi presentere ny kunnskap om saksbehandlernes bruk av klarspråk i beslutninger, gjennom deres virkelighetsoppfatning og livsverden. Vi har tatt utgangspunkt i Språkrådets fem argumenter for hvorfor klarspråk bør benyttes i skriftlige beslutninger innen offentlig forvaltning som bakgrunn for oppgaven, og Språkrådets argumenter har vært den røde tråden gjennom oppgaven.

Resultatene av oppgaven viser blant annet at klarspråk har for lite fokus innen offentlig forvaltning. Saksbehandlerne har et grunnleggende fokus på at de vil bli forstått når de skriver, og det har vært gjennomgående under intervjuene med saksbehandlerne. Allikevel kan vi se tydelige mønstre på at effektivitetshensyn veier tyngre enn fokuset på bruk av klarspråk, til tross for at alle tre informantene understreker viktigheten av å bli forstått. Det er også store variasjoner i hvordan saksbehandlere skriver beslutninger og hvordan de grunngir en skriftlig beslutning. Gjennom undersøkelser av organisasjonskultur i forvaltningen virker det for oss som at det ikke er kultur for å benytte tid på klarspråkarbeid.

En stor utfordring er at det i stor grad blir benyttet kansellistil i beslutninger, noe som vil si at det benyttes et formelt språk med fremmedord og vanskelige formuleringer som krever at mottakeren har bakgrunnskunnskap om fagområdet. Siden det er stor variasjon i hvem som er mottaker av en beslutning, medfører det en stor risiko for at mottakere ikke vil forstå hva som er besluttet og hva beslutningen innebærer. Risikoen for misforståelser kan reduseres ved at saksbehandlerne får opplæring i bruk av klarspråk.

Saksbehandlerne har også fortalt at enkelte beslutninger har store mengder standardtekst, som innebærer en utfordring for mottakeren å finne den informasjonen som er vesentlig.

Sett opp imot at kravet til å benytte klarspråk er lovfestet i Språkloven § 9 viser resultatene at klarspråk må få større oppmerksomhet i forvaltningen.

**Nøkkelord:** klarspråk, bruk av klarspråk, fenomenologi, Språkrådet, klarspråkparagrafen, språklova § 9.

## Abstract

### **The phenomenon of plain language and its use within public administration**

Research question: How case managers use plain language to facilitate for the parties to understand the written decisions? The purpose of this thesis is to research whether case managers in public administration use plain language in written decisions in such a way that the message can easily be understood by the recipient.

In this master thesis, we have conducted a phenomenological research process to find out how case managers use the phenomenon of plain language in written decisions. We have conducted qualitative interviews and document analysis to clarify the issue.

We have analysed the source *data* to reveal common patterns in how caseworkers experience the use of plain language, and what experiences they have from using plain language. Through this thesis, we will present new knowledge about the case managers experiences with the use of plain language. We have used the Language Council's five arguments for why plain language should be used in written decisions within public administration as a foundation for this thesis, and these arguments have remained as the invisible thin red line throughout this thesis.

The results of this thesis show, among other things, that plain language is severely lacking within public administration. The case managers show a basic desire to be understood when they write decisions. Nevertheless, we can see clear patterns that considerations based on efficiency carries more weight than the focus on use of plain language. This is even though everyone we interviewed emphasized several times the importance that the recipients understand the decision. Another observation we have made, is that there are large variations in how case managers write decisions and how they justify the decision. Through our investigation of the organizational culture in public administration, it seems to us that there is no culture for spending time on plain language.

A major challenge is that the chancellery style is used in decisions, which means that a formal language is used with foreign words and difficult formulations that require the recipient to have background knowledge of the subject area. Since there great variations in who the recipient of a decision might be, this inflicts a significant risk that the recipients will not understand the decision nor what it entails. By training the case managers in the use of plain language, the risk of misunderstandings can easily be reduced.

The case managers believe that there is too much standardized text in the decisions. This increases the risk that the recipients can misunderstand the content, and it can make it more challenging to locate the essential information.

Considering that the requirement to use plain language is enshrined in law in Section 9 of the Language Act, the results show that plain language must receive greater attention.

**Keywords:** plain language, use of plain language, phenomenology, the Language Council, the plain language paragraph, the Language Act § 9.

## **Forord**

For en reise det har vært! Etter tre og et halvt år med kunnskapsrike lærere, spennende forelesninger og hyggelige medstudenter, vil vi takke dere alle for lærerike år. Dere har bidratt til faglig utvikling og gode diskusjoner.

Vi er to studenter som har studert dybdemaster i offentlig ledelse og styring ved Høgskolen i Innlandet. Vi valgte å skrive oppgaven sammen fordi vi har relativt lik yrkesbakgrunn, og har i hverdagen støtt på en del like problemstillinger om klarspråk som vi var nysgjerrige på, og ville lære mer om.

Det har vært utfordrende å få oppgaven konkret nok, da det gjennom hele forskingsprosessen har vært mange problemstillinger vi har hatt lyst til å utforske. Vi har derfor endret problemstilling mange ganger underveis. Det samme gjelder metodebruk. Det eneste som har vært konstant er tema; bruk av klarspråk i offentlig forvaltning.

Vi takker spesielt vår veileder Monica Johannessen Lervik for faglige og konstruktive tilbakemeldinger underveis gjennom arbeidet med oppgaven. Vi setter også pris på hvor raskt vi har fått svar på våre henvendelser, og at alle svar har vært utfyllende og har hjulpet oss med videre framdrift.

Vi vil rette en stor takk til våre informanter, som har gjort forskningen mulig for oss. I tillegg ønsker vi å rette en takk til våre arbeidsgivere, som har gitt oss tilliten og gjort forskningen mulig, ved å stille tid, informanter og dokumenter tilgjengelig. Takk til alle tålmodige kolleger, som har hørt om denne oppgaven over lang tid og har bidratt inn i diskusjoner. For ikke å snakke om venner og familie. Dere har holdt ut med oss gjennom nesten fire år, hvor studiene har fått til tider høyest prioritet. Uten dere hadde vi ikke klart å fullføre arbeidet.

Caroline og Mariann, 2023

## **Innhold**

<b>Sammendrag</b> .....	2
<b>Abstract</b> .....	3
<b>Forord</b> .....	4
<b>Innhold</b> .....	5
<b>1 Innledning</b> .....	8
1.1 Bakgrunn og motivasjon .....	8
1.2 Formål og problemstilling .....	10
1.3 Operasjonalisering .....	14
1.4 Oppgavens oppbygging .....	16
<b>2 Teoretisk rammeverk</b> .....	17
2.1 Innledning .....	17
2.2 Forskningsspørsmål 1: Hvilke forventninger stiller myndighetene til bruk av klarspråk? .....	19
2.2.1 Har saksbehandlere kjennskap til klarspråk og klarspråkbestemmelsen? .....	19
2.2.2 Kan den offentlige forvaltningen spare tid eller penger ved å benytte klarspråk i saksbehandling? .....	20
2.2.3 Kan mottakeren ivareta egne rettigheter om de ikke forstår beslutninger? .....	21
2.3 Forskningsspørsmål 2: Hvordan skal klarspråk benyttes i saksbehandling? .....	22
2.3.1 Hva forventer myndighetene av en saksbehandler med tanke på bruk av klarspråk i skriftlige beslutninger? .....	23
2.3.2 Er det uttrykk og begreper som bør unngås i skriftlige beslutninger? .....	24
2.3.3 Kan skriveregler og skrivekurs bidra til økt bruk av klarspråk i skriftlige beslutninger? .....	27
2.4 Forskningsspørsmål 3: Hva påvirker saksbehandlerne arbeid med klarspråk? .....	28
2.4.1 Legger etatens organisasjonskultur til rette for at saksbehandlerne kan benytte klarspråk i beslutninger? .....	28

2.4.2	Påvirker krav til selvledelse hvordan en saksbehandler benytter klarspråk i skriftlige beslutninger?.....	30
2.5	Oppsummering av teoretisk rammeverk.....	30
<b>3</b>	<b>Metodiske refleksjoner</b> .....	<b>32</b>
3.1	Innledning .....	32
3.2	Vitenskapsteoretisk ståsted.....	32
3.3	Forforståelse .....	33
3.4	Fortolkende tilnærming .....	35
3.5	Problemstilling og forskningsspørsmål .....	35
3.6	Valg av metode og forskningsdesign.....	36
3.6.1	Dokumentanalyse .....	37
3.7	Utvalg og rekruttering av informanter .....	43
3.8	Semistrukturert intervjuguide .....	45
3.9	Gjennomføring av kvalitativt intervju .....	48
3.10	Analyseprosessen.....	50
3.11	Reliabilitet og validitet .....	53
3.11.1	Pålitelighet.....	54
3.11.2	Troverdighet .....	54
3.11.3	Overførbarhet .....	56
3.11.4	Bekreftbarhet.....	56
3.11.5	Etikk .....	57
3.12	Kritikk av metoden .....	59
3.13	Kritikk til tema i oppgaven.....	60
3.14	Oppsummering metodiske refleksjoner .....	61
<b>4</b>	<b>Presentasjon og drøfting av resultatene fra intervjuene</b> .....	<b>63</b>
4.1	Innledning drøfting av resultater .....	63

4.2	Drøfting forskningsspørsmål 1: Hvilke forventninger stiller myndighetene til bruk av klarspråk?.....	64
4.2.1	Har saksbehandlere kjennskap til klarspråk og klarspråkbestemmelsen?.....	64
4.2.2	Kan den offentlige forvaltningen spare tid eller penger ved å benytte klarspråk i saksbehandling? .....	65
4.2.3	Kan mottakeren ivareta egne rettigheter om de ikke forstår brevet? .....	67
4.3	Drøfting forskningsspørsmål 2: Hvordan skal klarspråk benyttes i saksbehandling?71	
4.3.1	Hva forventer myndighetene av en saksbehandler? .....	71
4.3.2	Er det begrep som bør unngås? .....	73
4.3.3	Skriveregler og skrivekurs .....	76
4.4	Drøfting forskningsspørsmål 3: Hva påvirker saksbehandlerens arbeid med klarspråk?.....	80
4.4.1	Organisasjonskultur.....	80
4.4.2	Selvledelse.....	82
<b>5</b>	<b>Sammenfatning av mønstre og avslutning.....</b>	<b>85</b>
5.1	Svar på forskningsspørsmålene .....	85
5.2	Svar på problemstillingen .....	88
5.3	Refleksjon til videre forskning .....	89
	<b>Litteraturliste.....</b>	<b>91</b>
	<b>Vedlegg .....</b>	<b>97</b>
	Vedlegg 1: Godkjenning SIKT .....	97
	Vedlegg 2: Innsynsbegjæring Namsfogden i Innlandet .....	98
	Vedlegg 3: Informasjonsskriv .....	101
	Vedlegg 4: Intervjuguide.....	103

## 1 Innledning

I det innledende kapittelet skal vi presentere oppgavens problemstilling, forskningsspørsmål og relevante begrep.

### 1.1 Bakgrunn og motivasjon

Tema i oppgaven er bruk av fenomenet klarspråk i praksis innen offentlig forvaltning og mer spesifikt om hvordan saksbehandlere i offentlig forvaltning benytter klarspråk når de utarbeider skriftlige beslutninger for å legge til rette for å at mottakeren skal kunne forstå budskapet.

Vi skal intervju saksbehandlere i offentlig forvaltning. Oppgaven er avgrenset til at vi ikke skal intervju mottakere eller ledere i offentlig forvaltning på grunn av oppgavens omfang og tidsbegrensing. Vi skal undersøke hva saksbehandlerne har erfart og hva de mener om bruk av et klart og tydelig språk, og hvordan saksbehandleren mener at de legger til rette for at budskapet i beslutningen forstås riktig av mottakeren. For å få et godt bilde av språket, trenger vi først å vite hvilke forventning myndighetene stiller og om disse forventningene er noe som faktisk opptar saksbehandlerne i det hele tatt. Vi skal undersøke om klarspråk får tilstrekkelig plass i arbeidshverdagen hos saksbehandlerne, og hvordan saksbehandlerne jobber for å legge til rette for at budskapet i skriftlige beslutninger mottas på den måten forvaltningen ønsker. Vi skal gjennomføre en dokumentanalyse av skiftelige beslutninger fra samme offentlig etat i tillegg til intervju av saksbehandlere, for å undersøke om disse underbygger saksbehandlerne virkelighetsoppfatning om fenomenet klarspråk.

Klarspråk er et tema som har fått stadig mer oppmerksomhet, og spesielt etter klarspråkparagrafen kom i 2021. Det er jevnlig artikler i media om at befolkningen ikke forstår innholdet i beslutningene de får fra offentlig forvaltning. Et eksempel er en artikkel fra forskning.no av 29.08.23 som slår fast at unge sliter med å forstå språket til NAV. Videre påpeker artikkelen at for å kunne kommunisere med NAV, må du ha byråkratisk kompetanse om hvordan forvaltningen fungerer, og evne til å forstå informasjon fra forvaltningen (Kvalnes, 2023). Artikkelen viser også til at det skal ikke være nødvendig å ha kunnskaper om fagord og juridiske begreper for å forstå informasjonen de mottar (Skinnarland, referert i Kvalnes, 2023). Vi mener denne artikkelen er relevant for oppgaven siden språkloven har en klar forventning om at forvaltningen skal tilpasse språket til den enkelte mottakeren, slik at mottakeren forstår innholdet. Forventningen fra språkloven mener vi strider imot at



mottakeren må ha byråkratisk kompetanse. Det er forvaltningen som må tilpasses mottakeren og ikke motsatt. Denne artikkelen er kun en av en rekke artikler fra senere år, hvor det slås fast at mange strever med å forstå hva NAV ønsker å formidle.

NAV startet et klarspråkprosjekt i 2011. NAV ønsket å sikre at brukerne forsto innholdet i beslutningen første gangen de leste den. Brukerne skulle med andre ord forstå hva NAV hadde besluttet, hva brukerne skulle gjøre videre, og hvilke rettigheter og plikter beslutningene medførte. NAV foretok flere brukerundersøkelser som konkluderte med at beslutningene gjennomgående ble oppfattet som vanskelige å forstå. Brukerne mente det var mye generell tekst som ble oppfattet som ikke relevant, og lovhenviisningene var vanskelige å forstå. Prosjektet medførte flere endringer i beslutningene fra NAV. Standardbrevene ble endret og det ble gitt større mulighet til å skrive tilpasset tekst istedenfor standardtekst, språket ble forenklet og beslutningene ble kortere. NAV utviklet også retningslinjer for hvordan beslutningene skulle utformes (Språkrådet, u.å.-e.).

Med bakgrunn i Nav sitt klarspråkprosjekt skal vi å se på hvordan andre etater legger til rette for at innholdet i beslutningene oppfattes riktig av mottakeren slik at mottakeren forstår innholdet, og forstår hva innholdet betyr i det konkrete tilfellet. Vi skal støtte oss til Eid og Johnsen (2020) som hevder at kommunikasjon handler om at budskapet som sendes fra sender til mottaker, må formidles på en slik måte at mottakeren forstår meningsinnholdet i budskapet og at budskapet virker etter hensikten.

For å undersøke om saksbehandlere benytter klarspråk slik at mottakerne forstår innholdet i beslutningene, har vi valgt å se nærmere på en offentlig etat. Namsfogden i Innlandet, som er en offentlig etat, har mange ulike oppgaver. Namsfogden i Innlandet er ikke part i sakene som behandles, men er en uavhengig part som skal behandle saker i henhold til regelverket i tvangsfullbyrdelsesloven. Behandling av sakene gjøres ved at Namsfogden i Innlandet saksbehandler og fatter en beslutning som sendes til partene i saken. Denne beslutningen er i form av en namsbok, og en namsbok er en skriftlig beslutning hvor saksbehandler har skrevet en vurdering og resultat av saken. Oppgaven er avgrenset til å se på beslutningene og hvordan saksbehandler begrunner beslutningene. Dersom Namsfogden i Innlandet ikke gir en klage medhold har klager rett til å få prøvd klagen hos tingretten. Vi har valgt å begrense oppgaven til å se på innholdet i namsboken og innholdet i oversendelsesbrevet som Namsfogden i Innlandet sender over til tingretten der klager ikke får medhold.

Vår motivasjon til å undersøke fenomenet klarspråk innen offentlig forvaltning handler i stor grad om våre arbeidserfaringer fra ulike offentlige etater. Vår erfaring tilsier at klarspråk er et fenomen som trenger ytterligere belysning, ettersom vi mener det frem til nå ikke har fått tilstrekkelig oppmerksomhet. Vi er begge interessert i hvordan saksbehandlere bruker språket i kontakten med mottaker.

Vi ønsker å se nærmere på saksbehandlernes erfaringer med bruk av klarspråk og utvikle ny kunnskap rundt bruk av fenomenet klarspråk fordi språkloven i 2021 fikk en lovbestemmelse som regulerer kravet til bruk av klarspråk. Klarspråkbestemmelsen krever at den offentlige forvaltningen skal kommunisere på et klart og korrekt språk som er tilpasset målgruppen. Vi vil se på om saksbehandlerne innen offentlig forvaltning har et slikt fokus på bruk av klarspråk i utformingen av beslutninger, og om de kjenner til klarspråkbestemmelsen. Vi skal undersøke fenomenet klarspråk gjennom å intervju saksbehandlere, for å få deres erfaringer og meninger knyttet til problemstillingen.

I neste kapittel skal vi presentere formål og problemstillingen.

## 1.2 Formål og problemstilling

Tema er bruk av fenomenet klarspråk i praksis innen offentlig forvaltning.

Et fenomen er undersøkelsens gjenstand og i oppgaven er fenomenet vi undersøker klarspråk (Johannessen et al., 2021). Vi skal undersøke bruk av klarspråk gjennom fenomenologi, som betyr vitenskapen om fenomener (Johannessen et al., 2021). Vi skal undersøke saksbehandlerens livsverden gjennom å intervju saksbehandlere i en offentlig etat, fordi det er saksbehandlere som aktivt benytter språk i skriftlige beslutninger som sendes partene.

Formålet er å undersøke om saksbehandlere i offentlig forvaltning benytter klarspråk i skriftlige beslutninger på en slik måte at budskapet i skriftlige beslutninger forstås av mottakeren. Skriftlige beslutninger har lavt meningsinnhold, siden mottakerne ikke kan gi tilbakemelding på om de forstår den eller ikke. (Johannessen et al., 2021). Vi vil derfor snakke med saksbehandlerne for å avklare fra forvaltningens side, hvordan deres erfaringer med klarspråk er.

## **Problemstillingen i oppgaven er: Hvordan legger saksbehandlerne til rette for at partene kan forstå budskapet i skriftlige beslutninger gjennom bruk av klarspråk?**

For å få svar på problemstillingen skal vi snakke med saksbehandlere som utarbeider skriftlige beslutninger til mottakerne, for å få saksbehandlerne sine meninger og tanker om fenomenet klarspråk.

Vi har delt problemstillingen inn i tre forskningsspørsmål, for å få en struktur og oversikt i oppgaven. Kravet til likebehandling og rettsikkerhet er grunnleggende rettigheter i en rettsstat, og bakgrunnen for at vi har delt problemstillingen inn i tre forskningsspørsmål. De tre forskningsspørsmålene skal bidra til at vi belyser det vi mener er relevante sider av fenomenet klarspråk. Forskningsspørsmålene har blitt gradvis utviklet gjennom innhenting av teori rundt klarspråk. Vi ønsker å sette klarspråk på dagordenen gjennom å se på hvilke overordnede forventninger myndighetene har til klarspråk, vi skal se på praktisk bruk av klarspråk i saksbehandlingen og hvilke effekter bruk av klarspråk kan ha på mottakerne, og vi skal kort se på hvordan ytre påvirkningskrefter som organisasjonskultur i etaten kan påvirke hvordan saksbehandlere benytter klarspråk når de skriver beslutninger.

Vi har som sagt delt problemstillingen opp i tre forskningsspørsmål, og vi skal gjennomgå bakgrunnen for at vi har valgt disse tre forskningsspørsmålene, og hva vi ønsker å avklare gjennom hvert forskningsspørsmål.

### **Forskingsspørsmål 1: Hvilke forventninger stiller myndighetene til bruk av klarspråk?**

Forskingsspørsmål 1 har et overordnet fokus og handler ikke om den spesifikke saksbehandleren. Vi skal undersøke om saksbehandlerne i offentlig forvaltning kjenner til forventningene om klarspråk som stilles fra myndighetene, og vi skal undersøke om saksbehandlere kjenner til språkloven med tilhørende klarspråkbestemmelse.

Vi har delt forskningsspørsmål 1 inn i tre underoverskrifter for å avklare det vi mener er viktige sider ved forskningsspørsmålet. Den første underoverskriften er «Har saksbehandlere kjennskap til klarspråk og klarspråkbestemmelsen?». Spørsmålet handler om oppgavens forankring.

Neste underoverskrift er «Kan den offentlige forvaltningen spare tid eller penger ved å benytte klarspråk i saksbehandling?» Her skal vi se på hvilke effekter saksbehandlerne mener

klarspråk kan gi, ved at det offentlige benytter klarspråk i skriftlige beslutninger. Vi vil avklare om saksbehandlerne mener at det kan gi økonomiske gevinster ved at saksbehandlere benytter klarspråk. Vi antar at dersom mottakerne av skriftlige beslutninger fra offentlig forvaltning forstår innholdet i beslutningene, vil mottakerne trolig henvende seg sjeldnere til forvaltningen for forklaringer. Bruk av klarspråk kan også føre til at forvaltningen kan hindre misforståelser, noe som kan gi en økonomisk gevinst, ettersom de da kan bruke ressursene som i utgangspunktet blir brukt til å gi veiledning, til å få behandlet flere saker.

Den siste underoverskriften er «Kan mottakeren ivareta egne rettigheter om de ikke forstår beslutningene?» Vi vil avklare om saksbehandlerne mener at mottakeren er i stand til å ivareta egne rettigheter, dersom de ikke forstår innholdet i beslutningene. Vi mener at dersom mottakeren misforstår beslutningene, svekkes rettsikkerheten til mottakeren.

Vi har oppsummert forskningsspørsmål 1 med stikkordene forankring, økonomisk gevinst og rettsikkerhet og vi skal intervju saksbehandlere for å svare på forskningsspørsmålet.

## **Forskningsspørsmål 2: Hvordan skal klarspråk benyttes i saksbehandling?**

Forskningsspørsmål 2 fokuserer på saksbehandlernes praktiske bruk av fenomenet klarspråk, og hvordan klarspråk skal benyttes i saksbehandlingen. Vi har delt forskningsspørsmål 2 inn i tre underoverskrifter for å avklare saksbehandlernes bruk av klarspråk i skriftlige beslutninger.

Den første underoverskriften er «Hva forventer myndighetene av en saksbehandler med tanke på bruk av klarspråk i skriftlige beslutninger?» Vi skal undersøke om den formelle utdanningen til en saksbehandler påvirker hvordan saksbehandlere arbeider med fenomenet klarspråk. Saksbehandlernes meninger om utdanningsbakgrunn vil baseres på den subjektive oppfatningen til de saksbehandlerne som skal intervjues. Vi skal også undersøke hva saksbehandlerne mener kan være tiltak for å utvikle klarspråk i saksbehandling innen offentlig forvaltning.

Det andre underoverskriften heter «Er det uttrykk og begrep i offentlig saksbehandling som bør unngås i skriftlige beslutninger?» Vi skal undersøke om det er konkrete uttrykk og ord som kan misforstås og skal undersøke det gjennom å be saksbehandlere forklare hva som ligger i tre konkrete uttrykk fra eget fagfelt. Vi vil med bakgrunn i saksbehandlerens

forklaringer se på om det er uttrykk og begreper som saksbehandlerne mener burde unngås når de skriver beslutninger. Det er ingen fasit for hva som er riktig ordbruk, men målet er at saksbehandlerne skal øke bevisstheten og reflektere rundt egen språkbruk.

Den siste underoverskriften «Kan skriveregler og skrivekurs bidra til økt bruk av klarspråk i skriftlige beslutninger?» handler om å undersøke hva saksbehandlerne mener om skriveopplæring, og om skrivekurs og skriveregler kan bidra til økt bruk av klarspråk. Bakgrunnen for at vi skal undersøke hva saksbehandlerne mener om skriveopplæring, er at mange offentlige etater har innført obligatorisk opplæring i bruk av klarspråk for å sikre bevissthet omkring bruk av språk i skriftlige beslutninger. Vi skal derfor undersøke hvilke hjelpemidler saksbehandlerne har tilgang til og om hjelpemidlene bidrar til økt bruk av klarspråk i skriftlige beslutninger.

Vi har oppsummert forskningsspørsmål 2 med stikkordene forventninger, språkbruk og opplæring, og skal intervjuer saksbehandlerne for å søke svar på forskningsspørsmålet.

### **Forskningsspørsmål 3: Hva påvirker saksbehandlernes arbeid med klarspråk?**

Forskningsspørsmål 3 vil få minst plass i oppgaven. Vi mener at vi ikke kan undersøke saksbehandleres forhold til bruk av klarspråk i skriftlige beslutninger uten å se på hvordan etatens organisasjonskultur legger til rette for at saksbehandlerne skal benytte klarspråk. Vi har delt forskningsspørsmålet i to underoverskrifter.

Den første underoverskriften er «Legger etatens organisasjonskultur til rette for at saksbehandlerne kan benytte klarspråk i skriftlige beslutninger?» I underoverskriften skal vi undersøke hvordan saksbehandlerne oppfatter organisasjonskulturen i sin etat og om saksbehandlerne opplever at klarspråk er et fokusområde i arbeidshverdagen. Vi vil avklare om saksbehandler mener at arbeidsgiveren har informert om kravet til bruk av klarspråk i skriftlige beslutninger og om det er tydelige forventninger til at saksbehandlerne bruker klarspråk i skriftlige beslutninger.

Den siste underoverskriften er «Påvirker krav til selvledelse hvordan en saksbehandler benytter klarspråk i skriftlige beslutninger?» Bakgrunnen for underoverskriften er å undersøke om saksbehandlerne mener det er et krav til selvledelse, og vi skal undersøke hvordan saksbehandlerne gjennom selvledelse mener de ivaretar kravet til klarspråk i beslutningene.

Vi har oppsummert forskningsspørsmål 3 med stikkordene organisasjonskultur og selvledelse.

Kort oppsummert har vi i kapittelet introdusert formålet med oppgaven, som er å undersøke hvordan saksbehandlere i offentlig forvaltning benytter klarspråk i skriftlige beslutninger for å legge til rette for at budskapet i skriftlige beslutninger forstås av mottakeren.

Problemstillingen vår er: Hvordan legger saksbehandlere til rette for at partene kan forstå budskapet i skriftlige beslutninger gjennom bruk av klarspråk? Vi har utarbeidet tre forskningsspørsmål for å belyse relevante sider ved problemstillingen.

I neste kapittel skal vi operasjonalisere hva vi mener med de ulike begrepene i oppgaven.

### 1.3 Operasjonalisering

Tema i oppgaven er bruk av fenomenet klarspråk i praksis innen offentlig forvaltning, og problemstillingen er: Hvordan legger saksbehandlere til rette for at partene kan forstå budskapet i skriftlige beslutninger gjennom bruk av klarspråk? Vi har laget tre forskningsspørsmål for å avklare hvordan saksbehandlerne legger til rette for at budskapet mottas på den måten offentlig forvaltning ønsker. For å kunne svare på problemstillingen har vi valgt å operasjonalisere de mest sentrale begrepene vi skal benytte i oppgaven, for å gi en felles situasjonsforståelse på hva vi skal avklare, og hva vi legger i de ulike begrepene (Clark et al., 2021). Et begrep beskriver ifølge Johannessen et al. betydningen i et bestemt språklig uttrykk (Johannessen et al., 2021).

Vi skal undersøke klarspråk som fenomen. Definisjonen på begrepet fenomen er ifølge Dalland (2020) det som kommer til syne eller viser seg, altså det som kan oppfattes av sansene. Et meningsfullt fenomen er et fenomen som har en betydning eller uttrykker en mening (Gilje og Grimen, 1993). Det betyr at når vi hevder at vi skal se på fenomenet klarspråk i oppgaven, så mener vi å undersøke hvordan saksbehandlere benytter klarspråk i skriftlige beslutninger som sendes til mottakerne, og om saksbehandlere er bevisst egen språkbruk.

Vi må operasjonalisere hva som ligger i fenomenet klarspråk. Det er mange definisjoner og forklaringer på hva klarspråk er, og flere definisjoner overlapper hverandre. Språkrådet er Statens forvaltningsorgan i språkspørsmål, og Språkrådet definerer klarspråk som *«kommunikasjon med så tydelig ordlyd, struktur og visuell utforming at leserne i*

*målgruppen finner informasjonen de trenger, forstår den og kan bruke den»* (Språkrådet, u.å.-b). Språkrådet har også beskrevet at klarspråk handler om å si det som det er. Det er ingen fasit på hva som er klarspråk og hva som er korrekt språkbruk, og forarbeidene til klarspråkbestemmelsen viser til at språket skal tilpasses mottakeren i den enkelte saken. I denne oppgaven betyr det at når en saksbehandler skal behandle en sak, skal saksbehandleren skrive en skriftlig beslutning som viser resultatet av saken. Ved å bruke klarspråk i den skriftlige beslutningen vil partene forstå innholdet.

Offentlig forvaltningen er en samlebetegnelse, og vi har avgrenset til å se på saksbehandlere ved Namsfogden i Innlandet som et eksempel på offentlig forvaltning. Namsfogden i Innlandet er en del av Innlandet Politidistrikt, og behandler flere ulike sakstyper. Namsfogden i Innlandet er ikke en part i sakene, men behandler saker som er innsendt av en part mot en annen part. Saksbehandlere er våre informanter i oppgaven, og saksbehandlerne behandler saken og sender en skriftlig beslutning til begge parter med resultatet. Beslutningen er en avgjørelse hvor saksbehandlerens vurdering er begrunnet, og samme beslutning sendes til begge parter. Saksbehandler er også den ansatte som forbereder klagesaker som sendes til behandling i tingretten.

Når oppgaven viser til mottakeren, mener vi den som mottar en skriftlig beslutning fra Namsfogden i Innlandet. Mottakeren er nesten alltid part i saken, men kan unntaksvis være en tredjepart som har klaget på en sak uten å være part i saken. Parter kan være privatpersoner, et stort eller lite firma eller en annen profesjonell part, som et inkassoselskap.

I følge Brunsson og Brunsson (2015) defineres en beslutning som «valg mellom to eller flere alternativer» og målet med en beslutning er at det skal føre til en handling. En sak resulterer i en beslutning i form av en namsbok som er en skriftlig beslutning som viser resultatet av saksbehandlingen i den spesifikke saken. Siden tingretten er klageinstans for Namsfogden i Innlandet, har vi også bedt om tilhørende oversendelsesbrev til tingretten i de samme sakene. Vi har bedt om to ulike dokumenter fra samme saker for å undersøke om det er forskjeller i hvordan saksbehandleren benytter klarspråk i beslutningene ut ifra om det er partene som er mottaker eller om det er tingretten. Når vi henviser til dokumenter i oppgaven er det anonymiserte beslutninger fra Namsfogden i Innlandet. Dokumentene er en sekundærkilde i oppgaven.

I neste kapittel skal vi gjennomgå oppgavens oppbygging.

## 1.4 Oppgavens oppbygging

Oppgaven består av 5 hovedkapitler, litteraturliste og vedlegg.

Kapittel 1 er innledning i oppgaven hvor vi gjennomgår tema, introduserer formål og problemstilling med tilhørende forskningsspørsmål. Kapittelet forklarer hva oppgaven handler om. Tema er bruk av klarspråk i offentlig forvaltning, og vi skal undersøke hvordan saksbehandlere i offentlig forvaltning benytter klarspråk i skriftlige beslutninger for å legge til rette for at mottakeren forstår innholdet i beslutningen. Vi skal intervju saksbehandlere for å avklare deres erfaringer og oppfatning av fenomenet klarspråk, for å svare på problemstillingen: Hvordan legger saksbehandlerne til rette for at partene kan forstå budskapet i skriftlige beslutninger gjennom bruk av klarspråk?

Kapittel 2 er oppgavens teoretiske rammeverk hvor vi skal gjennomgå teori om klarspråk, myndighetens føringer og regelverket for klarspråkbestemmelsen, organisasjonskultur og selvledelse. Det teoretiske rammeverket skal belyse ulike sider av de tre forskningsspørsmålene: Hvilke forventninger stiller myndighetene til bruk av klarspråk? Hvordan skal klarspråk benyttes i saksbehandling? Hva påvirker saksbehandlernes arbeid med klarspråk? Oppgaven tar utgangspunkt i å belyse problemstillingen gjennom bruk av teori

Kapittel 3 er vår metodiske tilnærming og her redegjør vi for våre metodevalg. Vi har valgt to metoder, intervju og dokumentanalyse. I kapittelet skal vi gjennomgå hvordan vi har gått fram og begrunne hvorfor vi har valgt intervju og dokumentanalyse for å svare på problemstillingen.

I kapittel 4 skal vi presentere resultatene fra intervjuer og dokumentanalyse, og vi skal drøfte våre funn opp imot forskningsspørsmålene og relevant teori for å svare ut problemstillingen.

Kapittel 5 er oppgavens avslutning hvor vi skal gjennomgå konklusjoner og legge fram refleksjoner til videre forskning på fenomenet klarspråk.



## 2 Teoretisk rammeverk

I kapitlet skal vi gjøre rede for det teoretiske rammeverket som oppgaven bygger på.

### 2.1 Innledning

Tema for oppgaven er bruk av fenomenet klarspråk i praksis innen offentlig forvaltning, og problemstillingen er: Hvordan legger saksbehandlerne til rette for at partene kan forstå budskapet i skriftlige beslutninger gjennom bruk av klarspråk?

I det andre kapittelet skal vi beskrive det teoretiske rammeverket som er valgt med bakgrunn i problemstillingen og forskningsspørsmålene. Oppgaven tar utgangspunkt i å belyse problemstillingen gjennom bruk av teori om klarspråk, myndighetens føringer, organisasjonskultur og selvledelse.

Vi gjennomførte et bredt litteratursøk på biblioteket og på nett for å finne relevant litteratur om klarspråk. Vi så på et tidlig tidspunkt at selv om det er mange henvisninger til klarspråk, er det lite relevant litteratur av kjente forskere, og det er lite empiri på fenomenet klarspråk. Vi har valgt ut relevante artikler fra Språkrådet, og flere artikler er udaterte. Udaterte artikler er satt opp med bokstaver etter årstallet for å skille mellom publikasjonene (Johannessen et al, 2016). Vi har valgt å dele inn problemstillingen i tre forskningsspørsmål, for å se på ulike sider av problemstillingen. Vi ønsker at forskningsspørsmål 1 skal ha et overordnet fokus fordi vi vil inkludere forankringen for klarspråk som ble formalisert gjennom en egen klarspråkbestemmelse i språkloven. Klarspråkparagrafen ble kunngjort i mai 2021 og trådte i kraft 01.01.2022 (språklova, 2021, § 9). Vi har valgt bort å gå i dybden på bestemmelsen, siden oppgaven er en samfunnsvitenskapelig masteroppgave og ikke en juridisk masteroppgave.

I forskningsspørsmål 2 skal vi undersøke hvordan saksbehandlere kan bruke klarspråk i saksbehandlingen. Språkrådet er Statens forvaltningsorgan i språkspørsmål (Språkrådet u.å.-g) og vi har benyttet Språkrådet for å finne relevant litteratur om klarspråk. Teori er hentet fra Språkrådet som har utarbeidet en definisjon på klarspråk, i tillegg til veiledere og fagartikler om bruk av klarspråk.

I forskningsspørsmål 3 skal vi undersøke om eksterne krefter kan påvirke hvordan saksbehandleren benytter klarspråk, og vi har undersøkt litteratur fra tidligere gjennomførte

fag fra studiet. Vi valgte organisasjonskultur siden kultur spiller en viktig rolle i måten saksbehandler i offentlig forvaltning arbeider, og fordi ytre påvirkning også kan gjenspeiles i saksbehandlingen.

Språkrådet har angitt fem grunner eller argumenter til at klarspråk bør benyttes. Disse er klarspråk fremmer demokratiet og rettsikkerheten, klarspråk skaper tillit, klarspråk sparer tid og penger, klarspråk fremmer kommunikasjon og det offentlige skal være et forbilde (Språkrådet, u.å.-f). Språkrådets fem grunner til å benytte klarspråk er oppgavens røde tråd, og grunnene vil benyttes aktivt i forskningsspørsmålene. Tre av Språkrådets argumenter er gjennomgått i forskningsspørsmål 1 og de to siste argumenter er gjennomgått i forskningsspørsmål 2. Forskningsspørsmål 3 gjennomgår alle fem argumentene. Vi skal ta for oss hvert av forskningsspørsmålene separat.

Kommunikasjon som begrep benyttes i definisjonen av klarspråk, og foregår mellom saksbehandler og mottaker av skriftlige beslutninger. Kommunikasjon er Språkrådets fjerde argument for å benytte klarspråk, og handler om å formidle et budskap fra saksbehandler i offentlig forvaltning til parter som mottar skriftlige beslutninger, slik at budskapet blir forstått (Eid og Johnsen, 2020). Komponentene som kommunikasjonsmodellen i Eid og Johnsen (2020) bygger på, handler om at saksbehandler kommuniserer eller sender et budskap, altså resultatet av en sak, via en kanal som er en skriftlig beslutning, til en mottaker som for saksbehandler er partene. I tillegg har modellen med to andre komponenter, effekt og tilbakemelding. Komponentene handler om å legge til rette for at partene har forstått budskapet, ved at partene gjør det de skal, i tillegg til å finne den informasjonen de trenger, forstå den og kan bruke den, som en del av kommunikasjonsprosessen (Eid og Johnsen, 2020 og Språkrådet, u.å.-b). I kommunikasjonsprosessen i denne oppgaven er det kun anledning for partene å gi tilbakemelding gjennom aktiv handling, som for eksempel å klage på beslutningen, og det er derfor liten mulighet for saksbehandlere å forsikre seg om at mottaker av skriftlige beslutninger har forstått budskapet riktig, slik saksbehandler ønsker at budskapet skal forstås (Eid og Johnsen, 2020). Det hviler derfor et ekstra ansvar på saksbehandler, som utarbeider de skriftlige beslutningene, at formuleringene er så klare og tydelige at mottakeren er i stand til å forstå budskapet.

I neste kapittel skal vi gjennomgå forskningsspørsmål 1 og bakgrunnen for de valgte underoverskriftene til forskningsspørsmålet.

## 2.2 Forsknings spørsmål 1: Hvilke forventninger stiller myndighetene til bruk av klarspråk?

Forsknings spørsmål 1 handler om de overordnede føringene fra myndighetene til bruk av klarspråk, og skal vise hvor kravet til bruk av klarspråk er forankret. Vi har delt spørsmålet i tre deler: har saksbehandler kjennskap til forankringen for klarspråk, kan den offentlige forvaltningen spare tid eller penger ved å benytte klarspråk i saksbehandling og kan mottaker ivareta egne rettigheter om de ikke forstår innholdet. Det første spørsmålet skal avklare om saksbehandlerne vet hva klarspråkbestemmelsen handler om, slik at vi får belyst saksbehandlernes kunnskap om tema klarspråk i offentlig forvaltning. Vi skal belyse forvaltningens bevissthet om bruk av ressurser i forhold til bruk av klarspråk i beslutninger, da vi mener det økonomiske aspektet rundt bruk av klarspråk i offentlig forvaltning har fått for lite oppmerksomhet. Det siste spørsmålet skal belyse saksbehandlernes fokus på mottakernes rettssikkerhet som skal fremme demokratiet, fordi det er grunnleggende uskrevede rettsregler som alle saksbehandlere i forvaltningen skal følge. Det viser også Språkrådet til som en av de fem grunnene for å benytte klarspråk.

### 2.2.1 Har saksbehandlere kjennskap til klarspråk og klarspråkbestemmelsen?

I 2021 ble klarspråk lovfestet gjennom revidering av språkloven, og bestemmelsen trådte i kraft 01.01.2022. Den nye språkloven § 9 heter Klart språk og lyder: *Offentlege organ skal kommunisere på eit klart og korrekt språk som er tilpassa målgruppa* (språklova, 2021. § 9). Klarspråkbestemmelsen slår uttrykkelig fast at offentlige organer skal kommunisere på et klart og korrekt språk, som er tilpasset målgruppen. Ut ifra lovteksten kan vi se at lovgiverne har spesifisert at det skal tilpasses målgruppen. Tilpasset målgruppe kan tolkes som at selv om en formulering er klar og tydelig overfor en mottaker i målgruppen, er ikke formuleringen nødvendigvis klar og tydelig for alle mottakere i samme målgruppe. Språkformuleringer kan oppfattes ulikt av forskjellige personer, firmaer eller gruppe. Klarspråk handler dermed om at innholdet skal være forståelig for og tilpasses den som skal lese det.

Karnov lovkommentar har fire kommentarer til bestemmelsen fra 10.08.23, hvor de viser til at kravet til å bruke klarspråk er et generelt krav for å kvalitetssikre språket (Runde (2023) § 9 1. ledd).

Innen tvangsfullbyrdelse er det en forventning om at beslutninger skal grunngis.

Tvangsfullbyrdesloven har derimot ingen klar henvisning til at beslutninger skal grunngis

som krever at alle beslutninger skal grunngis, og av den grunn må vi se hen til forvaltningslovens bestemmelser. Selv om beslutninger fra Namsfogden i Innlandet ikke er enkeltvedtak (Bunes et al., 2009) brukes forvaltningslovens krav til begrunnelser så langt de passer. Ifølge forvaltningsloven § 24 skal enkeltvedtak begrunnes, og forvaltningsloven § 25 viser til hva begrunnelsen skal inneholde (forvaltningsloven, 1967). Begrunnelsen skal forklare hva som er besluttet, hvilke paragrafer som er benyttet og de spesifikke forhold som er vurdert i saken (forvaltningsloven, 1967).

Saksbehandler har veiledningsplikt ovenfor partene etter tvangsfullbyrdsloven § 5-3. Veiledningsplikten innebærer at saksbehandler skal gi nødvendig veiledning, som innebærer at det ikke kreves det samme av saksbehandler om parten er en profesjonell part eller en privatperson (tvangsfullbyrdsloven, 1992). Veiledningsplikten er relevant for problemstillingen siden beslutningene sendes til begge parter i en sak.

Statens Innkrevingsentral sin nettside har ordforklaringer, hvor vanskelige uttrykk og begreper forklart på en enklere måte (Statens Innkrevingsentral, u.å.). Denne nettsiden er med på å gjøres språket enklere, og den forklarer vanskelige begrep som igjen sikrer mottakerens rettsikkerhet, ved at vedkommende enklere kan forstå hva som forventes.

### 2.2.2 [Kan den offentlige forvaltningen spare tid eller penger ved å benytte klarspråk i saksbehandling?](#)

Vi skal undersøke om det er en sammenkobling mellom hvordan saksbehandleren benytter klarspråk i beslutninger fra offentlig forvaltning og de økonomiske rammebetingelsene de offentlige etatene har i dag.

Språkrådets tredje grunn for å benytte klarspråk er at klarspråk sparer det offentlige for tid og penger (Språkrådet, u.å.-b). Språkrådets tredje grunn handler om at dersom beslutninger fra offentlig forvaltning er klare og tydelige, vil mottaker forstå hva resultatet er, og hva det betyr for seg. Klare og tydelige beslutninger medfører færre misforståelser, som fører til at mottakerne ikke behøver å kontakte forvaltningen for klargjøringer. Det vil gi økte ressurser til saksbehandling, og reduserer saksbehandlingstiden i hver enkelt sak (Språkrådet, u.å.-f). Språkrådet mener et klart og tydelig språk gir kortere saksbehandlingstid og sparer tid ved at mottakeren forstår hva innholdet betyr, og hvilke alternativer det er framover. Klart og tydelig

språk vil med andre ord medføre mindre ressurser til forklaringer, og dermed gi en økonomisk og ressursmessig besparelse.

Politiet er en av de offentlige etatene som er pålagt å spare inn mange millioner i 2023. I januar ble det sendt ut en pressemelding fra Politidirektoratet om at politiet måtte kutte og spare inn 242 millioner kroner i 2023, og 58 millioner er direkte kutt (NRK, 2023). Summen som skulle kuttes ble justert i revidert statsbudsjett og i neste års statsbudsjett, men det er fortsatt krav om store kutt. Flere ledere har vært i media og vist til at det må regnes lavere kvalitet på arbeidet, dersom de skal spare inn et så høyt beløp.

Sivilombudet har hatt flere saker som omhandler generell lang saksbehandlingstid hos Namsfogder over flere år. Lang saksbehandlingstid er begrunnet i økning av saker i 2021. Sivilombudsmannen har henvist til at lang saksbehandlingstid strider mot tvangsfullbyrdelseslovens intensjon om at slike saker skal behandles raskt og uten ugrunnet opphold (Sivilombudet, 2021). Lang saksbehandlingstid kan sees opp imot at inkassobyråene varsler kraftig økning i saker i 2023, og at økning i saker fra inkassobyråene vil føre til økt saksmengde for Namsfogden i Innlandet i fremtiden. En leder fra Dagens Næringsliv viste til at det var anslått at det ville bli behandlet rundt 500 000 saker på landsbasis i 2023, og tallet er trolig for lavt (Dagens Næringsliv, 2023). Det er verdt å merke seg i denne sammenheng Språkrådets tredje argument om at klarspråk skal spare tid og penger, og at klarspråk vil medføre kortere saksbehandlingstid ved å bruke et klart språk (Språkrådet, u.å.-f).

### 2.2.3 Kan mottakeren ivareta egne rettigheter om de ikke forstår beslutninger?

Språkrådets første argument for å benytte klarspråk er at klarspråk fremmer demokrati og rettstrygghet (Språkrådet, u.å.-f). På overordnet nivå innebærer det at folket aktivt kan delta i prosesser som styrer landet vårt. Sett opp mot klarspråk i offentlig forvaltning betyr det at dersom det blir brukt et klart og tydelig språk, vil det føre til at enkeltpersoner og firmaer enklere kan ivareta egne interesser. Ved at språket forvaltningen benytter er enkelt og forståelig, legger de til rette for at mottakeren finner informasjonen de trenger, forstår den og kan bruke den, slik Språkrådets definisjon hevder (Språkrådet u.å.-b.).

Offentlig forvaltning har viktig informasjon i beslutningene, som handler om hvilke rettigheter mottakeren har, hva mottakeren må gjøre som følge av beslutningen og hva som er

resultatet av beslutningen. Dersom beslutningen er skrevet med komplisert fagspråk, betyr det at mange ikke vil være i stand til å ivareta egne rettigheter (Språkrådet, u.å.-b).

Fellesnevneren til flere avisartikler handler om at personer ikke er i stand til å forstå innhold i beslutninger fra offentlig forvaltning. Kvalnes har i artikkelen *Unge sliter med å forstå språket til NAV* på forskning.no vist til at motta at mottakerne ikke forstår innholdet i skriftlige beslutninger, og på bakgrunn av manglende forståelse forstår de ikke hva innholdet betyr for dem eller hva det er forventet at de skal gjøre (Kvalnes, 2023). Artikkelen til Kvalnes er kun et av mange eksempler på at forvaltningsspråket ofte er for komplisert. Riksrevisjonen har nylig utarbeidet en rapport som underbygger artikkelen til Kvalnes, hvor rapporten også poengterer at manglende bruk av klarspråk truer rettssikkerheten til mottakerne (Riksrevisjonen, 2023, 26 oktober).

Språkrådets fjerde argument for å benytte klarspråk er at det fremmer kommunikasjon (Språkrådet, u.å.-f). Å fremme kommunikasjon betyr at et klart språk forhindrer at det oppstår misforståelser og problemer. Komplisert språkbruk forvansker kommunikasjonen og bruk av klarspråk kan derfor gjøre det lettere for mottakeren å forstå hva avsender vil formidle, samt hva som forventes av mottakeren (Språkrådet, u.å.-f) Språkrådet mener at bruk av klarspråk vil gi mottakeren bedre forutsetninger for å ivareta egne rettigheter (Språkrådet, u.å.-f)

I neste kapittel skal vi gjennomgå forskningsspørsmål 2 og de valgte underoverskriftene til forskningsspørsmålet.

### 2.3 [Forskningsspørsmål 2: Hvordan skal klarspråk benyttes i saksbehandling?](#)

Forskningsspørsmål 2 handler om hvordan klarspråk skal benyttes i saksbehandling. Vi har valgt å belyse saksbehandlerne bruk av klarspråk i saksbehandlingen, ved å dele forskningsspørsmålet inn i tre underoverskrifter. Den første underoverskriften handler om hva myndighetene forventer av saksbehandler ved bruk av klarspråk i skriftlige beslutninger. Vi skal undersøke om formell utdanning har noen påvirkning på saksbehandlerne bevissthet om det å benytte klarspråk i sine beslutninger, og for å undersøke det må vi se på hvilke forventinger det er til en saksbehandler.

Den neste underoverskriften skal undersøke om det eksisterer uttrykk og begreper som saksbehandler bør unngå i skriftlige beslutninger. Vi har utarbeidet underoverskrifter basert på at Språkrådet anbefaler at saksbehandlere unngår bruk av kansellispråk i skriftlige beslutninger. Kansellispråk eller å skrive kansellistil er av Språkrådet definert som å benytte et stivt og formelt ordforråd med gammeldagse begreper som sjelden er i et vanlig språkbruk, og ofte er setninger som er skrevet i kansellistil lange og tunge å lese (Språkrådet, 2022a). Vi mener det er problematisk dersom klarspråk ikke har fokus i offentlig forvaltning, fordi manglende bruk av klarspråk kan føre til misforståelser, og misforståelser kan true rettssikkerheten til partene som mottar skriftlige beslutninger fra offentlig forvaltning.

Den siste underoverskriften handler om hvordan skriveregler og skrivekurs kan bidra til økt bruk av klarspråk i skriftlige beslutninger. Skriveopplæring kan gjøre saksbehandlerne mer bevisste på egen språkbruk i utformingen av skriftlige beslutninger. Vi antar opplæring i bruk av klarspråk kan påvirke språkbruk ved utarbeidelse av skriftlige beslutninger i offentlige beslutninger. Det er også en av årsakene til at vi har valgt å undersøke hvilken betydning opplæring i klarspråk kan ha for offentlig forvaltning.

Klarspråk er operasjonalisert, men vi gjentar definisjonen siden den er grunnleggende for videre teori: «Klarspråk er kommunikasjon med så tydelig ordlyd, struktur og utforming at leserne i målgruppen finner informasjonen de trenger, forstår den og kan bruke den» (Språkrådet, u.å.-b). Vi har valgt å støtte oss til Språkrådets definisjon av klarspråk videre i oppgaven, når vi skal undersøke hvordan saksbehandler benytter klarspråk i skriftlige beslutninger i offentlig forvaltning.

### 2.3.1 Hva forventer myndighetene av en saksbehandler med tanke på bruk av klarspråk i skriftlige beslutninger?

Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse skriver på nettsiden Utdanning.no at saksbehandlere ofte kan ha utdanning som økonom, jurist og samfunnsviter (Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse, 2023). Utlysninger inneholder ofte krav til høyere utdanning, men det varierer om det skal være juridisk utdanning, økonomisk utdanning eller kun gjennomført høyere utdanning. Flere utlysninger henviser til at relevant erfaring kan veie opp for utdanningskravet. Ulike utdanningsretninger har eget fagspråk innenfor academia, som det under studietiden forventes at benyttes som en del av profesjonsutdanningen. Jo

bedre de håndterer det akademiske språket innenfor sin retning, jo tydeligere er det at de har inntatt en profesjonell rolle og vist forståelse for fagene. Jurister har for eksempel tradisjonelt hatt stort fokus på språklig presisjon gjennom juridiske formuleringer. Under utdannelsen drilles jurister på at de skal skrive på den spesifikke måten profesjonen krever (Senje, 2021).

I en rapport fra Direktoratet for forvaltning og IKT (DIFI) fra 2013, fant DIFI at mange jurister mente at dersom de skulle benytte klarspråk, ville presisjonen innen juss bli svekket. Rapporten het *Kan lovspråk temmes? En undersøkelse om klart språk i lover og forskrifter* (Direktoratet for forvaltning og IKT, 2013). Rapporten ser på hvordan klart språk er vektlagt i regelarbeidet, og hvordan språket påvirker hvordan loven blir benyttet i saksbehandlingen. Denne rapporten er 10 år gammel, og fortsatt like aktuell som når den ble skrevet. Rapporten er tydelig på at det ikke er nødvendig å bruke komplisert juss for å skrive juridisk korrekt. Juridika Innsikt har skrevet en artikkelserie på 9 deler om bruk av klarspråk i juss og hvordan klarspråk kan bistå til å gjøre jussen mer lettfattelig for mottakerne (Senje, 2021).

Utdanning.no bekrefter at det stilles like forventninger til en saksbehandler uavhengig av formell utdanning eller arbeidserfaring. Med bakgrunn i utdanning.no skal vi se på om vi kan finne sammenhenger mellom hvilken formell utdanning den ansatte har, og om den påvirker om det blir brukt kansellistil eller om det blir benyttet klarspråk (Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse, 2023). Kansellistil er et formelt språk med ord som er formelle og stive, og ikke en del av den vanlige borgers ordforråd (Språkrådet, 2022a).

### 2.3.2 Er det uttrykk og begreper som bør unngås i skriftlige beslutninger?

I kapittelet skal vi se på om det er uttrykk og begrep som burde unngås i beslutninger fra offentlig forvaltning. Språkrådets andre argument for å benytte klarspråk er at klarspråk skaper tillit (Språkrådet, u.å.-f).. Klarspråk skaper tillit om beslutninger er forståelige, fordi da vil mottakeren ofte få en opplevelse av at senderen ønsker at mottakeren skal forstå. Dersom språket er for vanskelig skrevet, vil opplevelsen kunne ha motsatt effekt, ved at det vil være stor avstand mellom avsender og mottaker. En slik opplevelse kan føre til at selv om mottakeren ikke forstår innholdet i beslutningen, velger de å ikke ta kontakt for å få forklaring, siden de ikke stoler på at avsenderen ønsker å hjelpe. Om mottakerne ikke forstår innholdet, og de ikke har tillit til at avsenderen vil deres beste, vil manglende forståelse og tillit også medføre svekket rettstrygghet (Språkrådet, u.å.-f)



Norsk biografisk leksikon har skrevet at Finn-Erik Vinje uttrykte at det som var korrekt i går, ikke nødvendigvis er korrekt i dag, fordi språket er i kontinuerlig endring (Vannebo, u.å.). Vinje ble kritisert for denne meningen, siden flere mente at hans holdning var for liberal (Vannebo, u.å.). Ut ifra Vinjes utsagn, skal vi se om vi kan avdekke noen retningslinjer som tilsier at det er ord eller uttrykk offentlig forvaltning burde unngå i skriftlige beslutninger.

Språkrådet har angitt flere retningslinjer og virkemidler for hvordan klarspråk kan benyttes i offentlig forvaltning. Språkrådet har utarbeidet kansellisten som er en liste over tunge og formelle uttrykk og begreper (Språkrådet, 2022a). Kansellisten er tilgjengelig på Språkrådets nettside eller som en rapport som kan skrives ut (Språkrådet, 2022a). Kansellistil er en formell skrivemåte, og har ofte lange kompliserte setninger med mange ledd, herunder innskutte komplekse ledd, og foreldede ledd. Akkurat slik som den forrige setningen illustrerer. Setningen kunne enkelt ha vært oppdelt i flere setninger, og det kunne vært benyttet enklere ord for å forbedre forståelsen. Kanselliord forekommer ofte i skriftlige beslutninger fra offentlig forvaltning, og inneholder uttrykk og begreper som for de fleste ikke er en naturlig del av dagligspråket. Språkrådet er tydelige på at kanselliord ikke skal forbys, men at en burde være klar over egen språkbruk. Kanselliord er ord som er vanlige i for eksempel lovtekster, utredninger, høringsnotater, proposisjoner og andre offentlige dokument. Kanselliord er ord som kan være hensiktsmessig til sin bruk, og er relevant i et klarspråkperspektiv fordi språkløven krever at språk skal tilpasses mottakeren. Det er ikke nødvendigvis riktig å bruke de samme formuleringene i et offentlig høringsnotat, som i en skriftlig beslutning til en privatperson eller et firma, sett i lys av klarspråkparagrafen som krever at innholdet skal tilpasses mottakeren (språkløva, 2021).

Kansellistil kan sees i sammenheng med de fem årsakene som Språkrådet har angitt for at vi skal benytte klarspråk. Som nevnt tidligere er disse fem årsakene at klarspråk fremmer demokratiet og rettsikkerheten, klarspråk skaper tillit, klarspråk sparer tid og penger, klarspråk fremmer kommunikasjon og at det offentlige skal være et forbilde (Språkrådet, u.å.-f).

Språkrådet beskriver at bakgrunnen for at kansellisten har fått navnet er at kansellistil er et ordforråd som er tungt å lese, og mottakeren kan i enkelte tilfeller oppfatte skriftlige beslutninger som nedlatende og tillitsvekkende. Avsenderens hensikt er ikke at det skal oppfattes nedlatende, men om budskapet er vanskelig å forstå, kan det skape misforståelser som igjen kan føre til mistillit mot avsenderen.

Vi skal se litt nærmere på noen av uttrykkene fra kansellisten (Språkrådet, 2022a). «Anførsel» er et ord som er mye brukt i juridisk språk. Anførsel er et ord som få klarer å definere. Et eksempel er at en saksbehandler kan skrive «klageren anfører at...» eller «parten anfører innledningsvis...» i beslutningen. Dersom vi erstatter ordet «anførsel» med å påpeke, hevde, nevne eller vise til, vil flere forstå hva som ligger i uttrykket. Saksbehandlerne vil da skrive «klageren viser til» eller «klageren nevner at», og det vil være en mer forståelig forklaring av innholdet (Språkrådet, 2022a).

Et annet ord i kansellisten er «å begjære» som det er foreslått å erstatte med «anmode om», «be om», «kreve» eller «gjøre krav på». Substantivet «begjæring» som kan erstattes av anmodning eller krav (Språkrådet, 2022a).

Et siste ord fra kansellisten er «foreleggelse» (Språkrådet, 2022a). Kansellisten nevner «foreleggelse av utleggsbegjæring» som en formulering som burde unngås. Ordet «foreleggelse» kan erstattes av varsel eller orientering. Språkrådet mener at en bedre overskrift kunne vært varsel om utleggsbegjæring (Språkrådet, 2022a). Disse ordene er svært interessante for oppgaven siden «begjæring», «begjære» og «foreleggelse av utleggsbegjæring» er uttrykk og begreper som aktivt benyttes i saksbehandlerne beslutninger i offentlig forvaltning.

Når det gjelder uttrykk og begreper som er foreldet, vil vi også ta med bruk av enkelte høflighetsformer. Språkrådet mener at det er mindre vanlig å benytte høflighetsformer i skriftlige beslutninger i dag enn det var tidligere (Språkrådet, u.å.-a). Høflighetsformer er for eksempel at saksbehandler skriver «De» og «Deres» istedenfor «du». Slike høflighetsformer er ord som tidligere ble benyttet for å være høflig og vise respekt, men i dag kan bruk av de samme høflighetsfraser skape unødvendig avstand mellom partene (Språkrådet, u.å.-a). Språkrådet viser til at offentlige organ som regel har gått over til å benytte du, deg og din, og mener til at du, deg og din ikke er uhøflig (Språkrådet, u.å.-a). Språkrådet forteller imidlertid at det fortsatt er personer som setter pris på å få skriftlige beslutninger med høflighetsformer, og viser til at dersom saksbehandler vet at en mottaker selv bruker eller foretrekker disse formene, kan hun godt koste på seg å bruke dem, særlig overfor eldre mennesker (Språkrådet, u.å.-a).

Ifølge Språkrådet er en av de fem årsakene til å benytte klarspråk at det offentlige skal være et forbilde (Språkrådet u.å.-f). Med andre ord, er Språkrådet helt tydelige på at offentlig

forvaltning skal gå foran som et godt eksempel, noe som innebærer at offentlig forvaltning skal ha korrekt og tydelig språkbruk. Den offentlige forvaltningen skal gi et godt inntrykk, noe som betyr at språket som blir benyttet skal være enkelt, uten skrivefeil og lett forståelig for mottakeren (Språkrådet, u.å.-f).

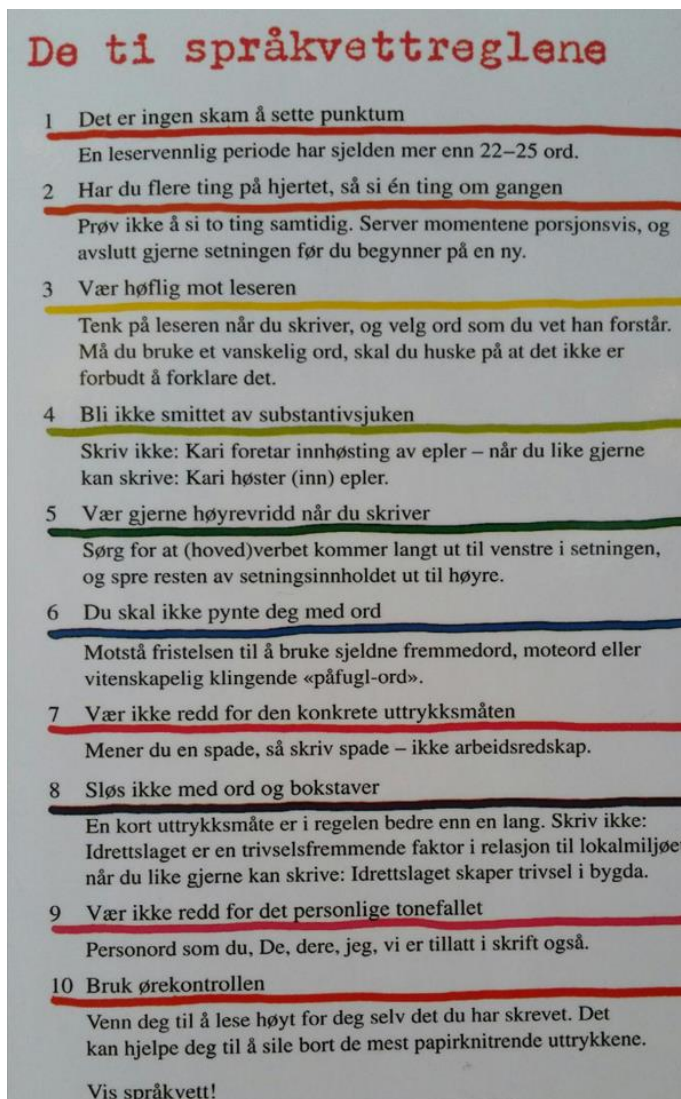
### 2.3.3 Kan skriveregler og skrivekurs bidra til økt bruk av klarspråk i skriftlige beslutninger?

Vi skal presentere teori som bakgrunn for hvorfor vi mener skrivekurs og skriveregler er viktige bidrag til bruk av klarspråk i offentlig forvaltning. Vi støtter oss til Finn-Erik Vinje, professor emeritus i nordisk språkvitenskap og språkforsker, som har hatt en sentral rolle i utviklingen av språket i Norge de senere årene.

Vinje (2009) har konkretisert ti språkvettregler, som kan benyttes i alle typer skriving. Språkvettreglene ble opprinnelig trykket på baksiden av boken *Skriveregler* av Finn-Erik Vinje i 2009 (Vinje, 2009) og bilde fra boken er limt inn i oppgaven.

Språkrådet benytter Vinje sine språkvettregler, og henviser aktivt til disse (Språkrådet, 2021). Vi mener språkvettreglene er relevante i arbeid med klarspråk, da språkvettreglene legger noen felles føringer for hvordan språket kan og bør brukes.

Flere offentlige organer har laget egne skriveregler og noen har organisert opplæring for skrivingen. Skriveregler er enkle metoder som gir stort utbytte. Universitetet i Oslo (UIO) har etablert skriveregler og de har også egen språklab hvor studenter kan trene på å skrive korrekt



og med klart språk (Universitetet i Oslo, u.å.). I tillegg tilbyr UIO en bachelor innen klarspråk, og noen av fagene er åpne som valgfag for andre studenter. Skrivereglene til UIO viser blant annet til Vinjes språkvettregler (Universitetet i Oslo, u.å.).

Den felles digitale læringsplattformen i staten tilbyr den gylne pennen – et e-læringskurs i klarspråk, som er tilgjengelig opplæring for alle statsansatte (Direktoratet for forvaltning og økonomistyring, u.å.). Den gylne pennen er ikke et obligatorisk kurs, kurset er kun anbefalt for ansatte.

Skrivekurs er et viktig bidrag til bruk av klarspråk, fordi språkbruk da vil få oppmerksomhet og bli satt på dagsorden. Det vil øke saksbehandlernes bevissthet om egen bruk av språket, som igjen vil kunne påvirke dem til å skrive klarspråk i sine beslutninger. Saksbehandlernes bevissthet kan også være med på å forme forvaltningen, slik at klarspråk blir en del av organisasjonskulturen.

I neste kapittel skal vi gjennomgå forskningsspørsmål 3 og redegjøre for de valgte underoverskriftene som skal gi svar på forskningsspørsmålet.

## 2.4 [Forskningsspørsmål 3: Hva påvirker saksbehandlernes arbeid med klarspråk?](#)

Forskningsspørsmålet 3 skal kun kort belyses i oppgaven, og vi mener forskningsspørsmålet er relevant for å belyse utenforstående faktorer som kan påvirke hvordan en saksbehandler arbeider med klarspråk. Forskningsspørsmålet utfyller forskningsspørsmål 1 og 2 siden de går direkte på forankring og kravet til å benytte klarspråk, praktisk bruk av klarspråk i saksbehandlingen og fordi vi mener at forskningsspørsmålet er relevant for å få belyst problemstillingen: Hvordan legger saksbehandlerne til rette for at partene kan forstå budskapet i skriftlige beslutninger gjennom bruk av klarspråk? Forskningsspørsmål tre omfatter alle fem av Språkrådets argumenter for at offentlig forvaltning bør benytte klarspråk i skriftlige beslutninger, og argumentene vil bli belyst gjennom å se på organisasjonskultur.

### 2.4.1 [Legger etatens organisasjonskultur til rette for at saksbehandlerne kan benytte klarspråk i beslutninger?](#)

For å kunne få et bilde av hvordan saksbehandleres holdning til det å benytte et klart og korrekt språk i saksbehandling påvirkes, har det vært naturlig for oss å rette blikket mot

saksbehandlerne opplevelse av organisasjonskultur i offentlig forvaltning, og om etatens organisasjonskultur har en betydning for saksbehandleres bruk av klarspråk. Vi skal først operasjonalisere organisasjonskultur, og Jacobsen og Thorsvik (2013) har beskrevet at organisasjonskultur handler om hvordan arbeidsstedet fungerer og hvordan de i praksis jobber (Jacobsen og Thorsvik, 2013). Organisasjonskultur er i utgangspunktet ledelsesstyrt gjennom formell struktur, og det betyr at det er ledelsesstyrt hvordan saksbehandlere i offentlig forvaltning benytter klarspråk i skriftlige beslutninger, og hvor mye fokus språkutvikling i saksbehandling har fra ledelsens side (Jacobsen og Thorsvik, 2013).

Ifølge Språkrådet er de fem årsakene til å benytte klarspråk at bruk av klarspråk fremmer demokratiet og rettsikkerheten ved å sørge for å at mottakerne kan delta i egne saker og ivareta egne rettigheter, skaper tillit gjennom å være tydelige i formidlingen av innholdet for å unngå misforståelser og at ved å unngå misforståelser og uklarheter kan medføre besparelse av tid som igjen fører til økonomiske gevinster gjennom redusert ressursbruk (Språkrådet, u.å.-f). Språkrådet er helt tydelige på at offentlig forvaltning skal gå foran som et godt eksempel, noe som innebærer at offentlig forvaltning skal ha korrekt og tydelig språkbruk. Den offentlige forvaltningen skal gi et godt inntrykk, noe som betyr at språket som blir benyttet skal være enkelt, uten skrivefeil og lett forståelig for mottakeren, noe som skal gi tillit til forvaltningen. Det er bakgrunnen for at alle offentlige etater skal benytte klarspråk aktivt (Språkrådet, u.å.- f).

Ettersom klarspråk betyr at innholdet i skriftlige beslutninger må tilpasses den enkelte mottaker, vil vi undersøke om det er forskjell mellom hva lovverket krever, og hvordan den offentlige forvaltning arbeider. Det bringer oss over til organisasjonskultur og hvilken betydning kultur kan ha på saksbehandleres fokus, og bruk av klarspråk i offentlig forvaltning. Ifølge Jacobsen og Thorsvik (2013) skiller organisasjonskultur seg fra mer generelle kulturer og prosesser ved at organisasjonskulturen skapes og utvikles innenfor organisasjonen. Organisasjonskultur har fokus på tanker, meninger og opplevelser i en fastsatt sosial sammenheng som er felles for personene i organisasjonen. Kultur er et mønster av verdier, symboler, meninger og felles oppfatninger ansatte har sammen, som skaper en norm for hvordan man skal opptre i organisasjonen (Jacobsen & Thorsvik, 2013). Opp imot problemstillingen betyr det at organisasjonskulturen kan legge til rette for at saksbehandlerne har fokus på utvikling av språket i skriftlige beslutninger, eller det kan være en kultur som tilsier at det ikke blir benyttet tid på videreutvikling av klarspråk som gjør at saksbehandlerne

vil fortsette slik de har skrevet tidligere. Tillit kan være et substitutt for administrativ kontroll og informasjon (Jacobsen & Thorsvik, 2013). En kultur kan på samme måte som struktur bestemme hva som er passende og riktig atferd når man skal utføre oppgaver for organisasjonen. Kulturen vil også gi en oppskrift på hvordan ansatte bør handle i gitte situasjoner (Jacobsen & Thorsvik, 2013). Sett i lys av en ny språklov, kan organisasjonskulturen ha stor innvirkning på hvordan lovendringer blir tatt i bruk og ikke minst hvordan lovendringen er implementert i hvordan saksbehandlerne skriver beslutninger som sendes ut til mottakerne.

#### 2.4.2 Påvirker krav til selvledelse hvordan en saksbehandler benytter klarspråk i skriftlige beslutninger?

Tradisjonell hierarkibasert ledelse er etter hvert erstattet av selvledelse (Eriksen et al., 2013). Selvledelse stiller større krav til medarbeidernes evne til å organisere sitt eget arbeid, og selvledelse er dermed blitt et sentralt begrep i offentlig forvaltning. Eriksen et al. (2013) definerer selvledelse som en prosess der man påvirker, observerer, evaluerer, samt motiverer og kontrollerer seg selv ved hjelp av konkrete strategier til økt engasjement og effektivitet. Medarbeidere innen et selvledelsesperspektiv er tenkt å være medansvarlige for organisasjonens arbeid knyttet til planlegging, beslutningstaking og evaluering, og i denne oppgaven nærmere bestemt saksbehandling som resulterer i skriftlige beslutninger på vegne av den offentlige forvaltning. Med selvledelse følger betydelig større frihet, handlingsrom og ansvar for medarbeidere i nyere tid enn tidligere (Eriksen et al., 2013). Selvledelse stiller dermed større krav til bevissthet i forhold til bruk av klarspråk og oppdateringer omkring regelverksendringer, som berører borgeren i andre enden.

Gjennom forskningsspørsmålet har vi valgt å se nærmere på om selvledelse påvirker hvordan saksbehandlere bruker klarspråk i skriftlige beslutninger, og vi vil undersøke hvordan saksbehandlerne ivaretar kravet til klarspråk og hvordan saksbehandleren påvirker eget fokus på bruk av klarspråk i skriftlige beslutninger (Jacobsen og Thorsvik, 2013).

### 2.5 Oppsummering av teoretisk rammeverk

I kapittel 2 har vi sett på det teoretiske rammeverket for oppgaven med tema bruk av fenomenet klarspråk i praksis innen offentlig forvaltning, og problemstillingen: Hvordan

legger saksbehandlere til rette for at partene kan forstå budskapet i skriftlige beslutninger gjennom bruk av klarspråk? Vi har gjennom våre tre forskningsspørsmål: 1. Hvilke forventninger stiller myndighetene til bruk av klarspråk? 2. Hvordan skal klarspråk benyttes i saksbehandling? 3. Hva påvirker saksbehandlernes arbeid med klarspråk? sett på teorien vi støtter oss til. Vi har også delt inn forskningsspørsmålene i underoverskrifter slik at vi har kunnet belyse det vi anser som relevante sider innen hvert forskningsspørsmål.

Forskningsspørsmål 1 har et overordnet fokus som handler om forankring av klarspråkbestemmelsen, om saksbehandlerne har kjennskap til klarspråk og hvilke fordeler bruk av klarspråk i beslutninger kan ha for offentlig forvaltning. Forskningsspørsmålet er: Hvilke forventninger stiller myndighetene til bruk av klarspråk?

Forskningsspørsmål 2 handler om praktisk bruk av klarspråk i saksbehandlingen, og vi skal se om saksbehandlerne opplever at det er forskjeller i hvordan klarspråk blir benyttet basert på saksbehandlerne formelle utdanning, og vi vil avklare hva saksbehandlerne mener om det er begrep som bør unngås når de skriver beslutninger for å forhindre misforståelser, og vi skal avklare hva saksbehandlerne mener om skriveopplæring i bruk av klarspråk.

Forskningsspørsmålet er: Hvordan skal klarspråk benyttes i saksbehandling?

Forskningsspørsmål 3 handler om organisasjonskultur og hvordan saksbehandleren opplever at kulturen i den forvaltningen legger til rette for bruk av klarspråk, og hvordan saksbehandlerne mener de ivaretar kravet til klarspråk gjennom selvledelse.

Forskningsspørsmålet er: Hva påvirker saksbehandlerne arbeid med klarspråk?

Vi har tatt utgangspunkt i Språkrådets fem argumenter under utarbeidelsen av de tre forskningsspørsmålene, fordi de fem argumentene er forvaltningens ramme for bruk av klarspråk og bakgrunnen for at klarspråk er viktig for demokratiet. Argumentene er klarspråk fremmer demokratiet og rettsikkerheten, klarspråk skaper tillit, klarspråk sparer tid og penger, klarspråk fremmer kommunikasjon og det offentlige skal være et forbilde (Språkrådet, u.å.-f).

I neste kapittel skal vi presentere metodisk refleksjon ved å ta for oss metodevalg, problemstilling, forskningsdesign, utvalg og intervjuguide. Vi skal videre forklare hvordan intervjuene ble gjennomført, gjennomgå mottatte dokumenter, og forklare hvilket etterarbeid vi har utført gjennom transkribering og analyseprosessen av intervju og dokumenter, og vi avslutter med kvalitetskontroll gjennom validitet og reliabilitet og kritisk refleksjon.

### 3 Metodiske refleksjoner

I kapitlet skal vi gjennomgå forskningsprosessen i oppgaven.

#### 3.1 Innledning

I kapittel 3 skal vi begrunne hvorfor vi har tatt de valgene vi har tatt under utarbeidelsen av oppgaven med tema klarspråk i offentlig forvaltning. Vi skal benytte fenomenologisk design fordi vi skal forstå saksbehandlerens syn og meninger om bruk av klarspråk (Tjora, 2017). Vi skal fange opp hvordan fenomenet klarspråk oppleves av flere saksbehandlere, og hvordan fenomenet henger sammen med deres virkelighet, og gjennom det utvikle ny kunnskap. Vi skal ta for oss vitenskapsteoretiske begreper for å undersøke bruk av fenomenet klarspråk i praksis innen offentlig forvaltning. Formålet med kapitlet er å gjøre forskningsprosessen transparent, og vi skal gi leseren et innblikk i hvordan vi har gått frem for å finne svar på vår problemstilling: Hvordan legger saksbehandlere til rette for at partene kan forstå budskapet i skriftlige beslutninger gjennom bruk av klarspråk? Vi skal gå igjennom og gjøre rede for forskningsprosessen fra innsamlet materiale til formidlet kunnskap, og gjennom det sette rammer for oppgaven.

I neste kapittel skal vi redegjøre for oppgavens vitenskapsteoretiske ståsted.

#### 3.2 Vitenskapsteoretisk ståsted

Vitenskapsteori skal bidra til å gi et perspektiv på hva vi holder på med i vitenskapelig arbeid. Slik sett er vitenskapsteori betraktninger om hvordan vi kan forklare og forstå ulike fenomener i virkeligheten, og gjennom det utvikle vitenskapelig kunnskap. Hvordan vitenskapelig kunnskap etableres og hvordan den sosiale virkeligheten framstår, kan sorteres under to typer spørsmål, ontologiske og epistemologiske. Ontologi handler om hvilke fenomener som eksisterer i samfunnet, og hvordan virkeligheten faktisk er (Tjora, 2017). Vi skal beskrive saksbehandlerens erfaringer med fenomenet klarspråk og hvordan fenomenet benyttes av saksbehandlere i beslutninger. Epistemologi handler om hvordan vi skal undersøke at kunnskap om bruk av klarspråk oppstår og hvordan vi gjennom forskningsprosessen kommer fram til ny kunnskap om bruk av klarspråk (Kvale og Brinkmann, 2017; Tjora, 2017). Innenfor kvalitative studier innebærer ontologiske og epistemologiske perspektiv i stor grad at virkeligheten skapes og konstrueres av de involverte



aktørene selv og kunnskap blir konstruert av aktører som er involvert i bestemte sosiale sammenhenger (Cresswell 1998; Thagaard, 2018).

En kvalitativ undersøkelse, slik den er representert i denne oppgaven, sorterer under en konstruktivistisk tradisjon (Tjora, 2017). Den konstruktivistiske kunnskapstradisjonen handler om at kunnskap blir til ved at den samskapes mellom saksbehandler og oss som forskere (Tjora, 2017). Vi skal gjennomføre kvalitative intervju med tre informanter for å fange opp hvordan de ulike informantene ser på fenomenet klarspråk. Gjennom analyse vil vi trekke mønstre fra informantenes syn og meninger og på den måten fange opp fenomenet, og utvikle ny kunnskap om hvordan fenomenet klarspråk i praksis benyttes (Tjora, 2017). Både saksbehandler og vi som forskere, vil i fellesskap, ha virkning på forskningsprosessen, og derfor bidra til å utvikle ny kunnskap om problemstillingen (Johannesen et al., 2016). Vår egen forforståelse vil spille en rolle i en slik fortolkning, selv om vi skal gå inn med et objektivt syn (Johannesen et al., 2016).

Et konstruktivistisk perspektiv betyr derfor at saksbehandlerne forståelse og oppfatning av hvordan klarspråk benyttes i praksis i arbeidshverdagen er et resultat og et produkt av menneskers og sosiale gruppers sosiale interaksjon (Tjora, 2017). Vi som forskere konstruerer vårt bilde av bruken av klarspråk gjennom å tolke informantenes fortolkning av fenomenet klarspråk. Ifølge Berger og Luckmann (1966, s.42) består verden «av et mangfold av virkeligheter», og det handler om å analysere kunnskapen saksbehandlerne tar for gitt som sann om bruk av klarspråk, som fører frem til ny kunnskap.

I neste kapittel skal vi gjennomgå egen forforståelse, og hvordan den kan påvirke forskningsprosessen.

### 3.3 Forforståelse

Våre kunnskaper om klarspråk og våre oppfatninger om hvordan klarspråk kan og bør benyttes, vil kunne påvirke hvordan vi tolker informantenes uttalelser (Johannesen et al., 2016). Forforståelsen er nødvendig for å forstå informantenes forklaringer om sammenhenger, og vår forforståelse i forbindelse med oppgaven består blant annet av egne arbeidserfaringer og erfaringer om klarspråk. Det er altså sammenhengen som avgjør mening, som igjen er nøkkelen til å kunne forstå (Gilje og Grimen, 1993). Forforståelse bygger på at vi aldri møter verden uten forutsetninger (Gilje og Grimen, 1993). Vår forforståelse vil påvirke hvordan vi

utvikler ny kunnskap om bruk av klarspråk. Våre erfaringer påvirker vår tolkning av informantenes tolkning av fenomenet klarspråk, ettersom forforståelsen vil påvirke vår oppfatning av virkeligheten. Vi skal være bevisste på egen forforståelse underveis i forskningsprosessen, slik at våre verdier og oppfatninger ikke blir overført og farger det informantene faktisk forklarer om hvordan de opplever at klarspråk blir benyttet i beslutninger. Til tross for bevissthet knyttet til forforståelsen, er det sannsynlig at resultatene kan være farget av vår egen forforståelse underveis, ettersom det er vi som har utarbeidet intervjuguiden og tolket de svarene som blir gitt (Gilje og Grimen, 1993).

Vi har begge vært opptatt av språkbruk over flere år, og begge har bidratt i å utvikle standardtekst som saksbehandlere tilpasser til den aktuelle beslutningen. Interessen for språk innebærer at vi har snakket mye om bruk av språk, noe som betyr at vi må være bevisste på å fange opp hva informantene faktisk forteller, og ikke hva vi tror de mener. For å sikre ivaretagelsen av informantenes utsagn skal begge delta i alle intervjuene, vi skal lytte aktivt under intervjuene, og vi skal be om klargjøring der noe er uklart (Johannessen et al., 2016).

Vår forforståelse omfatter tidligere arbeidserfaringer, og det inkluderer at en av oss er ansatt i den offentlige etaten hvor intervjuene skal foregå. Vedkommende må være bevisst egen rolle gjennom hele forskningsprosessen under utarbeidelsen av oppgaven, og vedkommende har derfor ikke analysert eller trukket slutninger alene. Allikevel har forskerens kjennskap til informantene ført til at informantene har gitt uttrykk for at de var tryggere i intervjusituasjonen og relasjonen ble oppfattet som positivt fra informantenes side. Den andre forskeren er ansatt i en annen offentlig etat, hvor klarspråk er satt på dagsorden gjennom obligatorisk klarspråkkurs og hvor klarspråk stadig er i fokus gjennom artikler på intranett. Det at begge har en stor interesse for språk, og språkets betydning, har vært en ressurs gjennom hele forskningsprosessen. Fordelen med at vi har vært to forskere er at vi har hatt aktive diskusjoner underveis for å sikre korrekt tolkning av informantenes uttalelser. Tjora (2018) antyder at det ikke kan eksistere en fullstendig nøytralitet i kvalitativ forskning, men ved å diskutere og forske sammen har vi oppnådd en grad av nøytralitet og objektivitet vi mener er mer enn tilstrekkelig for kvaliteten på oppgaven.

I neste kapittel skal vi gjennomgå hvorfor vi har en fortolkende tilnærming i oppgaven.

### 3.4 Fortolkende tilnærming

I motsetning til de naturalistiske vitenskapsteorier som higer etter å fremskaffe ny kunnskap ved å observere noe, skal vi fortolke klarspråk som et meningsfullt fenomen, for at fenomenet skal kunne forstås (Gilje og Grimen, 1993). Saksbehandlerne er sosiale aktører som hele tiden fortolker fenomenet klarspråk. Vi benytter hermeneutikk som en metode for å fortolke fenomenet klarspråk (Gilje og Grimen, 1993).

Vi har valgt en fortolkende tilnærming, som betyr at vi skal fortolke og forstå informantenes egne fortolkninger, meninger og forståelser av fenomenet klarspråk. Vi skal også se på hvordan saksbehandlerne legger til rette for at budskapet skal bli oppfattet riktig av mottakeren av beslutningen. Fortolkende metode handler om refleksivitet, som betyr at vi som forskere må ha evne til å reflektere over eget bidrag til kunnskap inn i forskningen (Gilje og Grimen, 1993).

Vi benytter hermeneutikk for å tolke hva informantene forklarer om deres erfaringer og meninger om bruk av fenomenet klarspråk. Vi skal fortolke informantenes fortolkninger gjennom dobbelthermeneutikk (Gilje og Grimen 1993). Det vil si at vi fortolker en allerede fortolket virkelighet siden informantene har egne tolkninger av fenomenet. En slik fortolkning vil ikke avdekke hva saksbehandlerne faktisk gjør i sine interaksjoner, men det vil kunne gi svar på hvilke resultater interaksjonene gir.

I neste kapittel skal vi gjennomgå problemstilling og forskningsspørsmål.

### 3.5 Problemstilling og forskningsspørsmål

Tema i oppgaven er bruk av fenomenet klarspråk i praksis innen offentlig forvaltning.

Problemstillingen skal fortelle den som leser oppgaven hva som vil komme (Johannessen et al., 2021). Fenomenet klarspråk er noe vi begge er interessert i, og har derfor vært et naturlig valgt tema for oss. Vi har med bakgrunn i tema formulert vår problemstilling slik: **Hvordan legger saksbehandlere til rette for at partene kan forstå budskapet i skriftlige beslutninger gjennom bruk av klarspråk?**

For å besvare problemstillingen har vi delt opp problemstillingen i tre forskningsspørsmål, for å sikre at vi ser på relevante sider av problemstillingen og får gjort nødvendige avgrensninger.

Forskningsspørsmålene omfatter kun det tema vi skal se nærmere på (Johannessen et al., 2021). Vi har valgt følgende forskningsspørsmål: 1. Hvilke forventninger stiller myndighetene til bruk av klarspråk? 2. Hvordan skal klarspråk benyttes i saksbehandling? 3. Hva påvirker saksbehandlerne arbeid med klarspråk?

I neste kapittel skal vi ta for oss valg av metode og forskningsdesign.

### 3.6 Valg av metode og forskningsdesign

Vi skal benytte kvalitativ metode for å undersøke bruk av fenomenet klarspråk i praksis innen offentlig forvaltning. Vi har valgt to datainnsamlingsmetoder, kvalitativt intervju og dokumentanalyse, for å svare på problemstillingen: Hvordan legger saksbehandlere til rette for at partene kan forstå budskapet i skriftlige beslutninger gjennom bruk av klarspråk? De to valgte metodene vil gi en helhetlig forståelse av fenomenet klarspråk, både hva fenomenet betyr og hvordan det blir benyttet. Vi mener kombinasjon av intervju og dokumentanalyse er nødvendig for å få klarhet i hvordan saksbehandlere i offentlig forvaltning i realiteten benytter klarspråk når de skriver beslutninger.

Ifølge Johannessen et al (2021) er kvalitativ metode hensiktsmessig dersom man ønsker å forstå hvorfor, slik vi ønsker i denne oppgaven. Johannessen et al (2021) viser til at kvalitativ metode involverer sosialisering og samtale i intervjuer, noe som gir mer detaljert og utfyllende informasjon enn ved bruk av et spørreskjema (Johannessen et al., 2021). Ved å benytte kvalitativ metode skal vi få et utvidet datagrunnlag, som skal gi mer informasjon til analysen (Johannessen et al., 2021).

Forskningsdesign er hvordan vi konkret skal svare på problemstillingen med tilhørende forskningsspørsmål, og kan kalles et kart eller en oppskrift over hva vi skal gjøre. Forskningsdesignet uttrykker hvordan undersøkelsen skal gjennomføres, og hva vi skal undersøke og hvordan forskningsprosessen gjennomføres (Johannessen et al., 2021). Vi har valgt et fenomenologisk design. Fenomenologi er en kvalitativ metodisk tilnærming som handler om læren om fenomener (Johannessen et al., 2016). Fenomenologi er å studere verden slik saksbehandlerne opplever den gjennom deres erfaringer og meninger om fenomenet klarspråk. Metoden er valgt fordi saksbehandlerne vi skal intervjuer er følende, menende, opplevende, handlende og forstående individ, som kan gi oss egne perspektiver, oppfatninger og forståelser av fenomenet (Johannessen et al., 2016). Vi skal beskrive saksbehandlerne

subjektive opplevelser, og vi skal også forsøke å avdekke rutiner og vaner som kan påvirke måten saksbehandlerne oppfatter fenomenet klarspråk (Nyeng, 2012, referert i Johannessen et al., 2021). Basert på fenomenologi vil fenomenet klarspråk oppleves ulikt avhengig av saksbehandlerens erfaringer, interesser, forståelse og bakgrunn og vi vil avdekke meningen av klarspråk sett gjennom informantenes øyne (Johannessen et al., 2021). Når vi skal tolke saksbehandlerens uttalelser og innholdet i dokumenter, skal vi gjennom tykke beskrivelser se dataene i sin kontekst eller den sammenhengen de er i (Johannessen et al., 2021). Vi som forskere skal undersøke saksbehandlerens erfaringer med klarspråk i forbindelse med at de skriver skriftlige beslutninger. Vi ønsker også å forstå saksbehandleren som menneske, siden det er mennesket som konstruerer virkeligheten, og gjennom sin virkelighet vil kunne gi oss sin oppfatning av fenomenet klarspråk.

Fenomenologi handler om å komme til kjernen av fenomener som bygger på erfaringene til enkeltmenneskene, som vi skal benytte for å svare på problemstillingen vår (Kovac, 2023). Vi søker etter å beskrive ting slik de er (eller slik de framstår for saksbehandlerne), og er ikke ute etter å forklare hvordan de oppstod eller hvorfor de oppfører seg som de gjør. Vi ønsker med andre ord å komme så nær som mulig en presis beskrivelse av hva saksbehandlerne har opplevd knyttet til fenomenet klarspråk (Kvale og Brinkmann, 2017), basert på saksbehandlerens erfaring, uten at vi tar hensyn til den sosiale praksisen, altså hvordan fenomenet oppstår. Fenomenologien vil dermed være dekkende for vår forskning, da vi skal utarbeide en mer fortolkende (hermeneutisk) oppgave enn rent beskrivende oppgave (Kvale og Brinkmann, 2017).

I neste kapittel skal vi gå nærmere inn på hvilke dokumenter vi har innhentet og hvordan vi har gjennomført dokumentanalysen.

### 3.6.1 Dokumentanalyse

Vi har valgt å behandle dokumentanalysen som et underkapittel, og lagt kapitlet under valg av metode fordi det vil gi en bedre struktur i oppgaven. Vi har valgt to datainnsamlingsmetoder, intervju og dokumentanalyse, for å svare på problemstillingen, og vil i kapitlet gjennomgå hvilke dokumenter vi har benyttet, og hvordan vi har analysert dokumentene.

Dokumentanalyse er en kvalitativ innholdsanalyse hvor vi skal innhente dokumenter som vi skal analysere for å se om vi kan avdekke sammenhenger og relevant informasjon om

problemstillingen: Hvordan legger saksbehandlere til rette for at partene kan forstå budskapet i skriftlige beslutninger gjennom bruk av klarspråk? (Johannessen et al., 2016). Dokumenter kan benyttes som hovedkilder eller tilleggsdata, og i oppgaven har vi benyttet dokumenter som tilleggsdata (Johannessen et al., 2016). Dokumentene sammen med valgt teori vil bli brukt som analyseverktøy sammen med informantene, og det betyr at informantene, teori og dokumenter vil knyttes sammen for å gi oss helheten i hvordan saksbehandlerne legger til rette for at partene forstår budskapet i skriftlige beslutninger. Vi skal ikke gjennomføre ren tekstanalyse, men dokumentene vil benyttes for å få en nøytral framstilling av hovedtrekkene i de skriftlige beslutningene som fattes hos Namsfogden i Innlandet. Vi skal se om dokumentene kan bekrefte eller avkrefte det informantene forteller om sine erfaringer om fenomenet klarspråk. Dokumenter er en sekundærkilde og ved dokumentanalyse er det viktig å være bevisst på at dokumentene er informasjon som er skrevet i en spesiell kontekst, i en spesiell sak og med konkrete mottakere (Johannessen et al., 2016; Tjora, 2017). Vi har vært spesielt oppmerksomme på setting under dokumentanalysen, fordi vi studerte dokumenter fra før og etter at språkloven innførte klarspråkbestemmelsen.

Vi søkte Namsfogden i Innlandet om innsyn i tilfeldige anonymiserte namsbøker og oversendelsesbrev til tingretten. Vi ba om saker som hadde blitt påklaget i etterkant hvor klagen var videresendt til tingretten for ny vurdering. Namsbok er en skriftlig beslutning som viser resultatet av saksbehandlingen, og tilhørende oversendelsesbrev til tingretten er en skriftlig beslutning hvor saksbehandler avviser klagen og opprettholder tidligere beslutning. Namsbok sendes til partene, og oversendelsesbrevet sendes til tingretten med kopi til partene.

Med bakgrunn i at klarspråkparagrafen trådte i kraft 01.01.2022, ba vi om dokumenter fra 10 saker fra 2019 og dokumenter fra 10 saker fra 2022/2023 for å se om det var endringer i bruk av klarspråk før og etter bestemmelsen trådte i kraft. Totalt ba vi om innsyn i 20 saker. Vi mottok til sammen 39 dokumenter, hvor 19 dokumenter er namsbøker og 20 dokumenter er oversendelsesbrev til tingretten. Dokumentene er mottatt på tre ulike tidspunkter gjennom forskningsprosessen og nedenfor er dokumentene framstilt i tre tabeller som viser hvilke dokumenter vi har mottatt i hver omgang. Vi gjør oppmerksom på at dokumentene omfatter 11 saker fra 2019/2020 og 9 saker fra 2022/2023.

Tabeller over dokumenter:

Saksnummer:	Dokument A:	Dokument B:
Sak 1	Ikke mottatt	Oversendelsesbrev til tingretten 2021
Sak 2	Namsbok fra 2019	Oversendelsesbrev til tingretten 2019
Sak 3	Namsbok fra 2020	Oversendelsesbrev til tingretten 2020
Sak 4	Namsbok fra 2019	Oversendelsesbrev til tingretten 2020
Sak 5	Namsbok fra 2020	Oversendelsesbrev til tingretten 2020
Sak 6	Namsbok fra 2019	Oversendelsesbrev til tingretten 2021
Sak 7	Namsbok fra 2020	Oversendelsesbrev til tingretten 2020
Sak 8	Namsbok fra 2020	Oversendelsesbrev til tingretten 2020
Sak 9	Namsbok fra 2019	Oversendelsesbrev til tingretten 2020
Sak 10	Namsbok fra 2019	Oversendelsesbrev til tingretten 2020
Sak 11	Namsbok fra 2020	Oversendelsesbrev til tingretten 2020

Saksnummer:	Dokument A:	Dokument B:
Sak 12	Namsbok fra 2020	Oversendelsesbrev til tingretten 2022
Sak 13	Namsbok fra 2021	Oversendelsesbrev til tingretten 2022
Sak 14	Namsbok fra 2021	Oversendelsesbrev til tingretten 2022
Sak 15	Namsbok fra 2021	Oversendelsesbrev til tingretten 2022
Sak 16	Namsbok fra 2022	Oversendelsesbrev til tingretten 2022

Saksnummer:	Dokument A:	Dokument B:
Sak 17	Namsbok fra 2023	Oversendelsesbrev til tingretten 2023
Sak 18	Namsbok fra 2023	Oversendelsesbrev til tingretten 2023
Sak 19	Namsbok fra 2023	Oversendelsesbrev til tingretten 2023
Sak 20	Namsbok fra 2022	Oversendelsesbrev til tingretten 2023

Dokumentene er analysert ved at vi har sett på flere ulike momenter i alle dokumentene. Vi har sett på hvilke type beslutninger dokumentene består av, og om vi kan se mønstre i hvordan saksbehandlerne har skrevet beslutningene gjennom retorikk og bruk av klarspråk, samt hvor godt beslutningene er begrunnet. Vi har også undersøkt om det er andre fellesnevnerne i dokumentene.

Alle dokumenter som er merket dokument A er skriftlige beslutninger som er sendt til begge partene i saken. Namsboken inneholder saksbehandlerens vurderinger og begrunnelse for resultatet i den spesifikke saken. Dokumentene som er merket B er beslutninger som er sendt

tingretten med kopi til partene, og beslutningen skal vise hvorfor saksbehandleren har opprettholdt den tidligere beslutningen, og begrunnelsen for oversendelsen.

Vi har systematisk gjennomgått dokumentene, og markert det som er relevant for problemstillingen. Vi har utført kildekritikk eller kildegransking for å vurdere dokumentenes autentisitet, troverdighet, representativitet og betydning (Kjeldstadli, 1999, referert i Johannessen et al., 2016). Kildegransking skal sikre at dokumentene er benyttet på en informert og reflektert måte slik at resultatene fra analysen står seg (Johannessen et al., 2016). Dokumentene er autentiske siden de er mottatt direkte fra kilden, som er Namsfogden i Innlandet. Dokumentenes troverdighet er ivaretatt ved at dokumentene er anonymiserte beslutninger fra reelle saker som er behandlet. Vi har ingen grunn til å tvile på at Namsfogden i Innlandet ikke har hentet tilfeldige saker slik vi ba om i innsynssøknaden.

For å vurdere dokumentenes representativitet har vi vurdert om dokumentene dekker det vi vil undersøke og om dokumentene belyser hvordan saksbehandlere benytter klarspråk i beslutninger. Vi skal se hvordan saksbehandlerne benytter klarspråk i skriftlige beslutninger og dokumentene viser reelle beslutninger. Dokumentene må sees i konteksten de er skrevet i, og det betyr at vi ikke kan benytte innholdet en saksbehandler har skrevet i en beslutning i en annen sak siden beslutningen er skrevet for den konkrete saken. Dokumentenes betydning inkluderer om vi kan forstå innholdet i dokumentene. Vi skal derfor undersøke namsbøkene og oversendelsesbrevene, for å se om vi forstår innholdet i dokumentene. Vår analyse viser at vi forstår hva saksbehandleren har besluttet i de fleste beslutningene og at det fremstår klart hvorfor beslutningen er fattet. Det er enkelte avvik hvor det er manglende eller svært mangelfull begrunnelse. På tross av flere gjennomganger forstår vi ikke hva saksbehandleren har besluttet i dokument 7B.

Vi har analysert dokumentene og gjennomgått innholdet i alle 39 dokumenter, og vi har kommet til at det er noe begrenset verdi i dokumentene opp imot problemstillingen og forskningsspørsmålene. Vi har ikke kjennskap til hva saken eller klagen handlet om, utover hva som står i beslutningene. Vi har heller ikke kjennskap til om mottakeren i den spesifikke saken har forstått beslutningene. Selv om dokumentene er autentiske og har troverdighet, har de liten verdi i analysen utover at vi kan benytte dokumentene for å bekrefte informantenes utsagn.



Enkelte relevante fellesnevner og mønstre har vi allikevel funnet i dokumentene. Vi ser at alle dokumenter som er merket A har mye identisk tekst, som tyder på at det er mye standardtekst i dokumentene. Standardteksten inneholder svært mange kanselliord og fremmedord som det ikke kan forventes at mottakeren skal ha kjennskap til. Et eksempel på en kanselliformulering er «Unntaksretten er iaktatt». Vi som forskere måtte lese oss opp for å forstå hva uttrykket betyr, og kanselliformuleringer medfører at det vil være vanskelig for mottakeren å forstå innholdet i beslutningen eller hva saksbehandleren har vurdert i flere av beslutningene.

Vi hadde håpet at dokumentene skulle gi oss klare funn på hvordan saksbehandlerne benytter klarspråk i praksis i beslutningene, og at vi kunne se en endring etter at klarspråkbestemmelsen tråd.

Gjennomgang av dokumentene viser at det har vært en gradvis utvikling i hvor godt beslutningene er begrunnet. Vi ser at det er flere av dokumentene fra 2019/2020 hvor det nesten ikke er begrunnelse for beslutningen, og for oss som ikke kjenner saken eller har sett saksdokumentene, så er det vanskelig å forstå hva saken handler om, hva som er besluttet og hvorfor. Dokumentene fra 2022/2023 har også varierende grad av begrunnelse i beslutningene, men det er noe bedre begrunnelse i beslutningene. For oss som ikke kjenner saken kan vi forstå hva som er besluttet og hvorfor. I intervjuene har informantene sagt at det gradvis har blitt bedre og mer omfattende begrunnelse i beslutningene, og det stemmer med dokumentene vi har mottatt.

Vi har gjennomgått retorikken i dokumentene for å se om vi kan finne fellesnevner i ordvalgene saksbehandlerne har benyttet. Retorikk i beslutninger er hvordan saksbehandleren har valgt å uttrykke seg. Gjennom å benytte retorikk kan vi se at det er store variabler i hvordan saksbehandlere benytter klarspråk i skriftlige beslutninger. Alle dokumenter har et gjennomgående formelt språk med mange fremmedord. Et funn i beslutningene er at det er konsekvent bruk av fremmedord, juridiske uttrykk og kanselliord, som tyder på at det benyttes et formelt språk med et ordforråd som få har i egen dagligtale. Beslutningene bekrefter våre antagelser om at det kan være vanskelig for mottakeren å forstå innholdet i beslutninger de mottar. Et eksempel er dokument 17B. Beslutningen er lengre enn de fleste andre beslutninger. Det er benyttet et språk som er komplisert, noe som medfører at det vil være vanskelig for mottakerne å følge begrunnelsen for å forstå hva som er besluttet og hvorfor. Vi finner at i de dokumentene hvor det er gitt mer detaljerte begrunnelse, er begrunnelsene i

mange tilfeller skrevet svært komplisert, og med hyppig bruk av juridiske uttrykk og fremmedord.

Vi ønsket å se om vi kunne identifisere forskjeller på hvordan saksbehandleren benytter klarspråk i beslutningene basert på hvem som er mottaker. I analysen fant vi ikke klare resultater på at mottakeren påvirker saksbehandlerens bruk av klarspråk. En utfordring med dokumenter merket B, er at dokumentene sendes til tre ulike mottakere. Siden det er flere mottakere av beslutningen, krever det mer av saksbehandleren siden innholdet må tilpasses, gjennom å benytte klarspråk, slik at alle partene skal forstå innholdet.

Vi ser også at i dokumentene hvor det er gitt mer detaljerte begrunnelser, så er begrunnelsene i mange tilfeller skrevet svært komplisert, og med hyppig bruk av juridiske uttrykk og fremmedord. I et klarspråkperspektiv fremstår det tydelig at bruk av klarspråk ikke er et gjennomgående tema i den offentlige forvaltningen.

Vi har sett på hvilken tone saksbehandleren har benyttet i beslutningen, hvilken retorikk saksbehandleren benytter, og hvilke begrunnelser saksbehandleren har skrevet i beslutningene i dokumentanalysen. (Johannessen, 2016). Analysen viser at det er gjennomgående myndig tone i alle beslutningene, og vi mener det er naturlig siden fagområdet handler om at myndighetene, gjennom saksbehandleren, beslutter noe ved hjelp av tvang. Vi vil allikevel presisere at selv om beslutningen fattes ved tvang, så hindrer ikke tvangsbruk at saksbehandleren kan og skal benytte klarspråk i beslutningene.

Vi har vurdert om saksbehandler viser faglig tyngde i dokumentene. Enkelte dokumenter framstår belærende, mens andre dokumenter mangler begrunnelser og i analysen har det vært utfordrende å forstå hva som er besluttet i enkelte beslutninger. Det er stor forskjell på dokument 4B, dokument 6B og 19B. Dokument 4B er skrevet kort og konsist, og saksbehandler har benyttet klarspråk slik at innholdet er tydelig. Det er tydelig hva som er vurdert i dokument 4B og hva beslutningen betyr for mottakeren. Dokument 6B er også svært kort skrevet, men det er ikke forklart hva klagen handler om, hva som er besluttet eller hvorfor saksbehandleren har kommet til beslutningen sin. I vår analyse er dokumentet et godt eksempel på hvor vanskelig det kan være å ivareta egne rettigheter når beslutningen ikke inneholder begrunnelse. Sett opp imot forvaltningslovens krav om at beslutninger skal grunngis, så oppfyller ikke dokument 6B lovens krav til begrunnelse. Dokument 19B er et oversendelsesbrev som er sendt tingretten med kopi til partene i 2023. Dokumentet er ni sider

langt, og språket er svært komplisert med hyppig bruk av fremmedord og kansellistil. En fordel med dokument 19B er at det er tydelig at saksbehandleren har vurdert alle sider av saken. Men siden språket er vanskelig, så vil det være utfordrende for en privatperson å forstå innholdet.

Vi har analysert dokumenter fra før og etter klarspråkparagrafen trådte i kraft. Vi har sett spesifikt på dokumentene i sak 12 siden saken ble behandlet i 2020 og oversendelsesbrevet til tingretten er fra 2022. Samme sak er derfor behandlet før og etter klarspråkparagrafen trådte i kraft. Dokumentene i sak 12 har ikke gitt klare funn med tanke på bruk av klarspråk.

Dokument A viser at saken har hatt flere endringer, og vi kan ikke avdekke tegn på at bruk av klarspråk er endret søm følge av at det har kommet en klarspråkbestemmelse.

Datamaterialet fra dokumenter er for begrenset til å kunne gi noen svar, men forsterker informantenes erfaringer på flere punkter. Eksempler på erfaringer handler blant annet om hvor godt begrunnet skriftlige beslutningene er, bruk av fremmedord og fagspråk i skriftlige beslutninger og bruk av standardtekst.

I neste kapittel skal vi se nærmere på utvalg og rekruttering av informanter.

### 3.7 Utvalg og rekruttering av informanter

I kapittelet skal vi beskrive hvorfor vi har valgt offentlig forvaltning og nærmere bestemt Namsfogden i Innlandet som bakgrunnen for undersøkelsene. Vi vil også forklare hvordan vi har valgt informanter til intervju og på hvilken måte. Tema for oppgaven er bruk av fenomenet klarspråk i praksis innen offentlig forvaltning, og vi skal se på hvordan klarspråk benyttes i skriftlige beslutninger fra Namsfogden i Innlandet.

Vi har foretatt et hensiktsmessig utvalg av saksbehandlere, fordi vi ønsket informanter som kunne gi oss mest mulig kunnskap om bruken av klarspråk (Johannessen et al., 2016). Bakgrunnen for at vi benyttet hensiktsmessig utvalg er at vi er ute etter den spesifikke informantens meninger, og ikke hva alle mener. Det er derfor ikke nødvendig å ha et representativt utvalg, siden vi er ute etter det spesifikke og ikke det generelle. Vi startet med tre informanter, og vi planla at antallet informanter kunne utvides dersom vi ikke fikk tilstrekkelig data.

Vi utarbeidet utvalgskriterier og vi har valgt de informantene vi anser å være hensiktsmessige (Johannessen et al., 2021). Et kriterium er at informanten skal være saksbehandler som jobbet hos Namsfogden i Innlandet og at informanten hadde arbeidet der fra før klarspråkparagrafen kom i 2021 slik at vi kunne avklare om lovendringen i språkloven har medført endringer i hvordan informanten benytter klarspråk når den skriver beslutninger. Et annet kriterium er at vi ønsket å ha variasjon i utdanningen blant informantene, for å se om utdanningsbakgrunn påvirker hvordan informantene benytter klarspråk i skriftlige beslutninger, og ville derfor ha minst en informant som er jurist, og minst en informant som har annen bakgrunn. Det siste kriteriet er at vi ønsket å inkludere noen som hadde ekstraoppgaver ut over ren saksbehandling, for å se om arbeidsoppgavene gjorde at informantene vektla ulike faktorer ved hvilken språkbruk de benytter i skriftlige beslutninger, sammenlignet med andre saksbehandleres språkbruk.

Tabell over informanter:

	Formell utdanning	Antall års erfaring på fagfeltet	Arbeidsoppgaver
Informant 1	Videregående, tvangsfullbyrdelse fra Politihøgskolen og mange års erfaring	Mer enn 10 år	Flere fagfelt og ekstraoppgaver
Informant 2	Bachelor i en økonomisk administrativ utdanning og tvangsfullbyrdelse fra Politihøgskolen	Mellom 5-10 år	Flere fagfelt, ikke ekstraoppgaver
Informant 3	Jurist og lærer	Mellom 0-5 år	Et fagfelt, ikke ekstraoppgaver

Vi valgte ut de tre informantene i tabellen siden disse oppfylte utvalgskriteriene ved at de har ulik formell utdanning, de har ulik lengde på arbeidserfaring i fagfeltet og de har ulike arbeidsoppgaver. Informantene vil bli referert til som informant 1, informant 2 og informant 3 i drøftingen.

Vi valgte Namsfogden i Innlandet av flere årsaker. Bryman mener det er irrelevant hvor vi samler inn informasjon, siden det er fenomenet som er relevant (Clark et al., 2021). Selv om

vi velger en spesifikk offentlig etat, er det ikke Namsfogden i Innlandet som er relevant, men heller hvordan saksbehandlerne erfarer at de bruker klarspråk i arbeidshverdagen. Vi har også vektlagt at Namsfogden i Innlandet ikke er en part i sakene de behandler. Namsfogden i Innlandet har et grunnleggende fokus på likebehandling og rettsikkerhet, og de har veiledningsplikt ovenfor partene i henhold til tvangsfullbyrdelsesloven.

Namsfogden i Innlandet er en stor offentlig etat med mange saksbehandlere. Vi vurderte det derfor lite hensiktsmessig å foreta intervjuer av alle saksbehandlerne (Dalland, 2020). Målet ved kvalitativ metode er at vi ønsker å få mye data ut av et begrenset antall informanter, og det er viktigere at vi har relevante informanter enn at vi har mange informanter (Johannessen et al., 2021). Det råder ulike meninger om hvor mange informanter som bør intervjues med et fenomenologisk utgangspunkt. På bakgrunn av oppgaven omfang og tidsramme, har vi valgt det laveste anbefalte antall informanter, nemlig tre informanter (Postholm, 2010). Vi mener tre informanter er et tilstrekkelig antall for å finne essensen og fellesnevneren i det fenomenet vi skal undersøke (Postholm, 2010).

Siden en av oss er ansatt i Namsfogden i Innlandet har det gjort det enklere å informere om tema bruk av klarspråk innen offentlig forvaltning til aktuelle informanter, og på den bakgrunn gjort det mulig å foreta undersøkelser blant saksbehandlere (Johannessen et al., 2021). Vi har ved flere anledninger fortalt ansatte om tema i oppgaven vår, og oppfordret saksbehandlere frivillige til å stille til intervju. Enkelte ansatte, som for oss er vurdert svært interessante fordi de kan tilby oss meningsfull innsikt i tema om klarspråk, er spesielt informert og er opplyst om at de kunne melde seg frivillig. Vi har forsøkt å være nøye på at vi ikke skal plukke ut de vi tror har de meninger vi ønsker å finne, eller de vi kjenner best.

I neste kapittel skal vi gjennomgå semistrukturert intervjuguide, for å gi et innblikk i hvordan denne ble formet.

### 3.8 Semistrukturert intervjuguide

Vi har valgt å benytte en semistrukturert intervjuguide (vedlegg 4), og denne kjennetegnes ved at vi har laget en intervjuguide som utgangspunkt, men at rekkefølgen på spørsmål og temaer kan variere etter hvordan samtalen foregår (Johannessen et al., 2016). Intervjuguiden inneholder temaer og spørsmål om klarspråk som vi vil gjennomgå med informantene. Vi har

standardiserte spørsmål slik at alle de tre informantene svarer på samme spørsmål, slik at vi kan sammenligne svarene i etterkant (Johannessen et al., 2016).

I vårt tilfelle benytter vi semistrukturert intervju for at informantene skal få friheten til å selv ta opp temaer de er opptatt av rundt bruk av klarspråk og informanten kan selv knytte sammen temaer slik de ønsker. Semistrukturert intervju kan gi oss som forskere nye synspunkter på mønstre rundt bruken av klarspråk, og mønstrene ivaretas gjennom analyse og drøfting av resultater (Johannessen et al., 2016). Informantene styrer derfor selv samtalen, ved at vi skal la informanten fullføre tankerekken uten å avbryte, med mindre samtalen går over til temaer som ikke er relevant for bruk av klarspråk i beslutningene.

Intervjuguiden er basert på de tre forskningsspørsmålene vi utarbeidet fra problemstillingen: Hvordan legger saksbehandlere til rette for at partene kan forstå budskapet i skriftlige beslutninger gjennom bruk av klarspråk? Forskningsspørsmålene er delt inn i underoverskrifter, og vi har laget minst et spørsmål for hver overskrift.

Vi har fokusert på å utarbeide åpne spørsmål, slik at informantene kan snakke utfyllende der de ønsker, uten at vi skulle få tidspress. Et eksempel på et åpent spørsmål er Hva legger du i begrepet klarspråk? Ved å stille åpne spørsmål har vi fått fram informantenes erfaringer på ulike måter uten å lede de til det vi ønsket å avdekke. Spørsmålene har vært bevisst formulert, for å sikre at informantene har fått mulighet til å svare på tema klarspråk i offentlig forvaltning fra ulike vinkler.

Intervjuguiden inneholder også noen få lukkede spørsmål, og der det var et lukket spørsmål ba vi informanten utdype svaret. Et eksempel på et lukket spørsmål er om informantene mente bruk av klarspråk kan påvirke mottakerens syn på Namsfogden i Innlandet. Det er et ja/nei spørsmål, men ved at vi ba informanten forklare hva de mente fikk vi besvart spørsmålet.

Vi innledet intervjuguiden med informasjon som skal gjennomgås med informantene i starten av intervjuet. Informasjonen inkluderer problemstillingen, tema og de viktigste punktene fra samtykkeskjemaet slik som konfidensialitet, at det tas opptak av intervjuet og retten til å trekke samtykket.

Intervjuet består av tre faser ifølge Tjora (2017). Til fase en utarbeidet vi innledende spørsmål for å få bakgrunnsinformasjon om informantene. Innledende spørsmål eller faktaspørsmål skal bidra til at vi, som forskere, får en relasjon til informanten (Johannessen et al., 2016). Vi

ønsket å se på om informantenes bakgrunn har innvirkning på hvordan informantene svarer på spørsmålene. Et eksempel på et innledende spørsmål er hvilken utdanning informanten har. Vi forventet at vi ikke ville avdekke avgjørende funn gjennom de innledende spørsmålene og det fikk vi heller ikke

Fase to i intervjuet inneholder refleksjonsspørsmål for å gå i dybden på forskningsspørsmålene våre på en oversiktlig og systematisk måte (Tjora, 2017). Vi gikk over til forskningsspørsmålene og benyttet introduksjonsspørsmål for å introdusere temaet (Johannessen et al., 2016). Introduksjonsspørsmål er spørsmål som fører informanten inn på temaet, og som skal gi nødvendig kunnskap for resten av intervjuet. Et eksempel på introduksjonsspørsmål er spørsmålet om hva informantene legger i begrepet klarspråk? Vi har skrevet definisjoner på viktige begrep slik som klarspråk og organisasjonskultur, og gjennomgang av definisjoner sørger for at informantene har felles forståelse av begrepene i resten av intervjuet. Vi har også utarbeidet hjelpetekster for flere spørsmål dersom informantene trenger klargjøring.

Hoveddelen av intervjuet er nøkkelspørsmål (Johannessen et al., 2016). I nøkkelspørsmålene skal vi gå direkte på temaet, og enkelte spørsmål kan medføre at vi må bruke mer tid for å fordype oss i et svar. Målet med nøkkelspørsmålene er å sørge for at vi får informasjonen vi trenger for å svare på problemstillingen (Johannessen et al., 2016). Et eksempel på et nøkkelspørsmål er hvordan informanten vil beskrive/forklare uttrykket begjæring. Gjennom å beskrive faguttrykket ledet flere informanter samtalen inn på andre fremmedord som ble benyttet i beslutningene. Vi brukte ekstra tid på temaet fremmedspråk for å utdype informantenes erfaringer.

Vi har unngått sensitive spørsmål siden det ikke er nødvendig for undersøkelsen. Vi valgte isteden å lage mer konkrete spørsmål om deres erfaringer for å svare på problemstillingen.

Fase tre avrunder intervjuet (Tjora, 2017). Gjennom avslutningsspørsmålene skal vi runde av intervjuet, og et eksempel på et avslutningsspørsmål er om informanten vil legge til mer om bruk av klarspråk i skriftlige beslutninger som ikke er gjennomgått. Vi avslutter intervjuet med å spørre om informanten har blitt mer bevisst egen språkbruk, fordi vi ønsker at informantene skal få noe ut av å delta på intervjuet.

Intervjuguiden består av fire innledende spørsmål, fem spørsmål på forskningsspørsmål 1, tretten spørsmål på forskningsspørsmål 2, tre spørsmål på forskningsspørsmål 3 og tre

avsluttende spørsmål, totalt 26 spørsmål. Vi ønsket i utgangspunktet å ha tilnærmet likt antall spørsmål på hvert av de tre forskningsspørsmålene, men vi fant ut at forskningsspørsmål 2 ikke ble dekket uten at det ble laget ekstra spørsmål. Intervjuguiden er balansert ved at flere av spørsmålene på forskningsspørsmål 2 er korte. Flere av spørsmålene kan også belyse flere temaer, og har bidratt til at vi har kortet ned antall spørsmål. I etterkant av intervjuene valgte vi å stryke to spørsmål på forskningsspørsmål 2 da spørsmålene ikke ga oss relevante svar som ikke ble besvart gjennom andre spørsmål.

Kort forklart har vi i intervjuguiden gjennomgått de spørsmål vi mener er relevante for å kunne svare på problemstillingen: Hvordan legger saksbehandlere til rette for at partene kan forstå budskapet i skriftlige beslutninger gjennom bruk av klarspråk?

I neste kapittel skal vi presentere hvordan vi gjennomførte kvalitative intervju.

### 3.9 Gjennomføring av kvalitativt intervju

For å undersøke tema bruk av fenomenet klarspråk i offentlig forvaltning, har vi valgt å gjennomføre kvalitative intervju med saksbehandlere som en av våre to datainnsamlingsmetoder. Kvalitativ datainnsamling innebærer intervju av informanter ved å undersøke informantenes erfaringer og deres tolkninger rundt bruk av klarspråk (Clark et al., 2021). Vi mener kvalitative intervju av saksbehandlere, kalt informanter, er den beste metoden å benytte for å få fram hvordan det i realiteten jobbes med bruk av klarspråk i utformingen av skriftlige beslutninger i en offentlig etat.

Intervjuene ble gjennomført i oktober 2023, på informantenes arbeidsplasser. Informantene fikk i forkant tilsendt et samtykkeskjema med informasjon om tema og formål, problemstilling og hva gjennomføring av et kvalitativt intervju betyr for dem. Intervjuene hadde en varighet på 40-45 minutter.

Intervjuene ble gjennomført ved at vi satte oss på et reservert møterom på informantenes arbeidssted i deres arbeidstid. Plasseringen ble bevisst valgt for å skape trygghet for informantene, ettersom rommet allerede var kjent for dem. Vi fortalte hvor lenge intervjuet kom til å vare, og avklarte om det var noe vi trengte å ta hensyn til underveis.

Informantene var spente, og sa selv at de var opptatt av å bli forstått og at de var positive til at klarspråk ble satt på agendaen. Informantene håpet at oppgaven ville føre til at det blir mer



fokus på klarspråk i tiden framover. Det var god stemning under hele intervjuet, og det var en trygghet at alle tre informantene kjente en av forskerne, noe alle tre informantene uoppfordret sa.

Før vi satte i gang med intervjuet informerte vi om at vi begge skulle bruke diktafon som hjelpemiddel under selve intervjuet, slik at vi kunne gå tilbake å høre på intervjuet senere, dersom det var noe vi ikke forsto eller ikke hadde fått med oss. Informantene ble informert om at vi skulle transkribere intervjuet, og at vi tok notater underveis i intervjuet.

Vi startet opptak da informantene var klare for å starte intervjuet. Alle intervju ble startet med en presentasjon av temaet. Videre spurte vi om de hadde lest samtykkeskjemaet, og gikk deretter gjennom de viktigste punktene på samtykkeskjemaet på nytt. Vi presiserte at de til enhver tid kunne trekke samtykket, både før og etter at intervjuet var gjennomført og frem til oppgaven var ferdig utarbeidet. Alle tre informantene ble informert om at intervjuene anonymiseres, og det gjelder både deres svar og deres identitet. De ble informert om hvor intervjuene skulle lagres og at alt datamaterialet blir slettet etter at oppgaven er godkjent. Det ble forklart at samtykkeskjemaet skal oppbevares separat fra datamaterialet slik at ingen andre har tilgang til informantens navn, og at opptakene er passordbeskyttet slik at ingen andre har tilgang til informantenes stemmer. Deretter samlet vi inn samtykkeskjemaet før vi startet selve intervjuet. Informantene ble informert om at opptakene ville bli lagret elektronisk, og at det er kun oss to som har tilgang til opptakene. Samtykkeskjemaene vil bli oppbevart avskilt fra datamaterialet slik at ingen andre vil se navnene til informantene.

Etter at vi hadde kommet gjennom alle spørsmålene, slo vi av diktafonen, og spurte hvordan informantene opplevde intervjusituasjonen. De svarte alle at de hadde vært litt spente før vi satte i gang, og at de var litt overrasket over at flere av spørsmålene var vanskelige å svare på. De sa alle at de hadde fått noe ut av intervjuet, da det blant annet var flere av kanselliordene de ikke hadde reflektert over på denne måten tidligere. Vi forventet ingen funn på de avsluttende spørsmålene, men alle tre informantene har sagt at de har fått et utbytte av å delta i intervjuet, og at intervjuet har ført til økt selvbevissthet om bruk av klarspråk i skriftlige beslutninger. Alle de tre informantene mente i forkant av intervjuet at det var viktig å skrive enkelt slik at de blir forstått og i etterkant av intervjuet sa de at de var enda mer bevisst på å skrive klarspråk. Alle de tre informantene formidlet at de synes det var bra at klarspråk i saksbehandlingen får fokus og informantene håpet at oppgaven resulterer i økt fokus på bruk av klarspråk i skriftlige beslutninger fra arbeidsgivers side.

Noe vi som forskere synes var interessant, var at selv om informantene hadde forskjellig utdanningsnivå, forskjellige arbeidsoppgaver og hadde ulik arbeidserfaring fra arbeidsplassen, svarte informantene tilnærmet likt, bare med ulike formuleringer på de fleste spørsmålene.

I neste kapittel skal vi gjennomgå hvordan vi har gjennomført analyseprosessen.

### 3.10 Analyseprosessen

Fenomenologisk analyse handler ifølge Johannessen et. al (2016) om å analysere meningsinnholdet for å finne mønstre. Det er innholdet i datamaterialet vi er ute etter, og i denne oppgaven er det hva informantene forteller om bruk av fenomenet klarspråk vi ønsker å avdekke. Vi skal fortolke datamaterialet for å finne den dypere meningen bak informantenes erfaringer, og vi skal lage nye måter å forstå fenomenet klarspråk på gjennom å avdekke nye eller andre former for forståelse av klarspråk (Kovac, 2023). Thomassen forklarer at fenomenologisk analyse handler hvordan saksbehandleren konkret erfarer og opplever verden, og i oppgaven betyr det at vi skal se hvordan saksbehandleren konkret opplever klarspråk (Thomassen, 2006, s. 82-83 referert i Dalland, 2020).

Først startet vi med å transkribere intervjuene. Alle intervjuene var tatt opp med to telefoner for å kvalitetssikre at alt ble tatt opp med tilstrekkelig kvalitet. Intervjuene ble automatisk transkribert via nettskjema.no. De transkriberte intervjuene ble gjennomgått og kontrollert opp imot notatene våre fra intervjuene for å kvalitetssikre at alt innhold var korrekt etter det saksbehandlerne hadde sagt. Gjennomgangen viste at det ikke var alle ordene transkriberingen hadde forstått, men ved å gjennomgå transkriberinger fra begge opptakene. og sammenligne transkripsjonene med notatene som ble tatt under intervjuet, så har vi et samlet resultat som gjengir informantenes erfaringer og tanker rundt bruk av klarspråk i saksbehandling.

Deretter har vi gjennomlest hele datamaterialet og har identifisert relevante temaer direkte i dokumentet for å få helhetsinntrykk av datamaterialet vi har innhentet (Malterud, 2011, referert i Johannessen et al., 2016). Vi har gjennomgått transkripsjonene for å finne mønstre i materialet og identifisere relevante temaer slik som bruk av formelt språk og fremmedord, og manglende forankring for kravet til å benytte klarspråk i beslutninger.

Deretter meningsfortettet vi transkripsjonene. Gjennom meningsfortetting har vi fjernet irrelevant materiale og vi har merket relevante uttalelser som gjelder bruk av klarspråk.. Det

som anses irrelevant er blant annet snakk mellom intervju spørsmålene eller generelle uttalelser som ikke gjelder klarspråk.

Vi har vært bevisste på at vi skulle gjennomgå materialet for å finne mønstre og temaer, og vi avdekket også et tema vi ikke hadde tenkt på i forkant, men som bidrar til å belyse problemstillingen. Alle tre informantene tok på egenhånd opp at det var mye unødvendig tekst i beslutningene. I forkant av intervjuene var vi ikke oppmerksomme på at det er mye unødvendig tekst i beslutningene, og siden alle tre informantene tok opp unødvendig tekst, mener vi det er relevant for problemstillingen.

Deretter har vi kodet og kategorisert datamaterialet (Malterud, 2011, referert i Johannessen et al., 2016). Koding og kategorisering er et ledd i fortolkningsprosessen (Johannessen et al., 2016). Koding hjelper oss å kategorisere materialet, men erstatter ikke fortolkningsarbeidet som vi må gjøre. Koding handler om å finne det som er meningsbærende i datamaterialet. Med koding mener vi at vi har satt merkelapper eller koder på utsnitt av materialet direkte i transkripsjonene. Koder er satt på lengre avsnitt, enkeltord eller hele setninger for å beskrive informasjonen den merkede teksten inneholder. Koding hjelper oss med å sortere materialet slik at vi identifiserer all tekst som knytter seg til hvert tema og kategori. Kodene er temaer som bidrar til å gi oss ny kunnskap om klarspråk. Vi benytter datareduksjon til å fjerne datamaterialet som ikke er kodet, og som ikke handler om bruk av klarspråk.

Når materialet var kodet, satte vi materialet i kategorier basert på meningsbærende innhold. Kategoriene har tatt utgangspunkt i forskningsspørsmålene og underoverskriftene til forskningsspørsmålene, slik at kategoriene gir svar på problemstillingen.

Kodeprosessen har vært tidkrevende, men avgjørende for å identifisere meningsbærende innhold og har gjort at vi er godt kjent med datamaterialet. Vi har avdekket det som er relevant for forskningsspørsmålene og problemstillingen gjennom koding og kategorisering (Johannessen et al., 2016). Vi har også gjennomgått datamaterialet flere ganger og tilpasset kodenavnene våre for å sikre at vi beskriver materialet riktig, og omfatter alt som er meningsbærende for hver kategori. For å sikre at vi har korrekte merkelapper har vi kodet materialet, og enkelte steder har vi også benyttet underkoder. Et eksempel på koding har vært koden fremmedord. Denne koden har vært inndelt i kanselliord, og formelt språk. Underkoder har bidratt til at vi har avdekket de ulike aspektene innenfor bruk av fremmedord.

Deretter tok vi ut det som ikke var omfattet av koding og kategoriseringer. Kondensering innebærer at vi tar ut det som ikke er meningsbærende, og det gjenstår et redusert materiale som vi organiserer ut ifra kodeordene vi har satt (Malterud, 2011, referert i Johannessen et al., 2016). Vi har slått sammen kodeord, og samordnet kodeord som hører sammen, for å redusere og sortere materialet. Fortolkningsprosessen har ført til at vi har gått fra generelle beskrivende koder til teoretiske og mer tolkende koder (Thagaard, 2009, referert i Johannessen et al., 2016). Vi har omgjort beskrivende kodeord til abstrakte kategorier. Et eksempel er at vi har gått fra kodene «høflighetsfraser» og «kansellispråk» til kategorien «fremmer kommunikasjon» slik at vi kan legge flere koder i denne kategorien (Språkrådet u.å.-a; Språkrådet 2022a).

Malterud skriver at det kan velges ut sitater fra informantene for å illustrere resultater eller kodeord (Malterud, 2011, referert i Johannessen et al., 2016). Det har vært en utfordring å gjengi sitater fra informantene fordi informantene ønsket å være helt anonyme. Flere av informantene kommenterte under intervjuet at det var viktig for dem å være anonyme. Anonymisering gjorde at informantene kunne svare fritt, uten å bli for opptatt med hvordan de formulerte seg, og viste til at de ikke ville bli misforstått. Vi har forkortet informantenes uttalelser og komprimert der informantene ga lange svar til en kortere og mer konkret tekst (Kvale og Brinkmann, 2009, referert i Johannessen et al., 2016). For å overholde konfidensialiteten er alle utsagn omskrevet slik at informantene ikke kan gjenkjennes gjennom ordvalg eller setningsoppbygging. Hovedessensen i informantenes uttalelser er bevart etter omskriving.

Til slutt samlet vi det kondenserte materialet til ny teori om saksbehandlerens erfaringer og tanker om bruk av fenomenet klarspråk i praksis innen offentlig forvaltning. Hensikten er å vurdere om de sammenfattede beskrivelsene våre er i samsvar med førsteintykket av datamaterialet, slik at vi utelukker feil under fortolkningsprosessen. En feil kan være at vi har benyttet feil eller uklare kodeord, eller slått sammen kodeord til kategorier som ikke hører sammen. Målet er å finne mønstre og sammenhenger som ikke er synlige med en gang.

Oppsummert har vi analysert datamaterialet i flere steg. Først transkriberte vi datamaterialet og kontrollerte transkripsjonene opp mot notatene som ble tatt under intervjuene. Deretter gjennomgikk vi hele datamaterialet og merket relevant tekst. Deretter kodet vi materialet, kategoriserte koder og fant det som var meningsbærende. Koding er en tidkrevende prosess og innebærer at merkelappene blir endret flere ganger under arbeidet. Koder er samlet og slått

sammen til kategorier som kan bistå med å svare på forskningsspørsmålene og problemstillingen. Deretter ble materialet kondensert ved å ta bort det som ikke er meningsbærende. Til slutt har vi sammenfattet materialet for å lage nye beskrivelser og ny teori (Malterud, 2011, referert i Johannessen et al., 2016).

I neste kapittel skal vi ta for oss kvalitetskrav og etiske vurderinger.

### 3.11 Reliabilitet og validitet

Det er innen samfunnsvitenskapelig forskning et krav om at datamaterialet som er samlet inn er troverdig. Innen kvalitativ forskning handler validitet om bekreftbarhet, troverdighet og overføringsverdi (Johannesen et al., 2016). Bekreftbarhet dreier seg i denne sammenhengen om at det er samlet inn data som er relevante for problemstillingen, slik at slutningene som trekkes er valide. Funn som gjøres er ikke statistisk generaliserbare, selv om kvalitativ metode bør ha overføringsverdi. Med bakgrunn i utvalgsmetoden er det ikke mulighet for statistisk generalisering fra utvalg til populasjon (Ringdal, 2007).

Kvalitetskravene handler om hvordan vi har rammet inn forskningen om klarspråk i skriftlige beslutninger, og kravene gir oss grunnlag for å si at vi har en god kvalitativ forskning på hvordan saksbehandlerne benytter klarspråk i skriftlige beslutninger. Ved å kombinere to datainnsamlingsmetoder, kvalitativt intervju og dokumentanalyse styrkes validitet og reliabilitet ved at metodene utfyller hverandre (Johannessen et al., 2016). Dokumentene skal benyttes for å forsterke informantenes syn og erfaringer, og vil derfor analysen mer tyngde (Kovac, 2023).

Det er ingen klar fasit for hvordan kvalitet i kvalitative undersøkelser skal måles, men det er ulike verktøy vi kan benytte for å vurdere om vi har tilstrekkelig kvalitet i forskningsprosessen. Kvalitetskravene er verktøy som er med gjennom hele forskningsprosessen, både i planleggingsfasen, arbeidsfasen og evalueringen i etterkant (Clark et al., 2021). Oppgaven skal være basert på teori og empiriske funn om klarspråk, og refleksjon under forskningsprosessen sikrer at forskningsprosessen er ryddig.

### 3.11.1 Pålitelighet

Pålitelighet og nøyaktighet i forskningsprosessen, er det reliabilitet handler om. I kvantitativ forskning kan reliabilitet testes ved å repetere undersøkelser, med det formål å oppnå nærmest like resultater (Dalland, 2020). Sett i lys av kvalitative undersøkelser, byr en slik tilnærming på utfordringer ved at blant annet observasjoner og intervjuer kan gjøres med mange ulike tolkninger, og vi som forskere kan oppfatte og legge merke til samme fenomen på ulike måter. I intervju kan informantene påvirkes av situasjoner ulikt og av den som intervjuer, noe som kan ha betydning for hva som blir formidlet der og da. Det er indikasjoner på at ulike forskere kan få ulike svar i en forskning av informanternes perspektiv på fenomenet klarspråk.

Pålitelighet handler om oppgavens datamateriale, hvilke data som benyttes, hvordan dataene er samlet inn og hvordan vi har bearbeidet dataene (Johannessen et al., 2016). Påliteligheten vil være lav i oppgaven siden det ikke er mulig for en annen forsker å gjenta forskningen. Datainnsamlingen er kontekststøttet og styres av hvordan samtalen flyter mellom oss og informanten under intervjuet. Johannessen et al., (2016) beskriver at forskeren er en del av forskningsprosessen ved at forskerens erfaringsgrunnlag vil påvirke hvordan informantens uttalelser tolkes under intervjuet. Siden en av forskerne er ansatt hos Namsfogden i Innlandet på lik linje med informantene, vil det påvirke tolkningene til forskeren gjennom egne erfaringer med saksbehandling ved arbeidsplassen. For å øke påliteligheten har det vært en fordel at den andre forskeren har arbeidsforhold et annet sted enn hos Namsfogden i Innlandet. Vi har under hele forskningsprosessen vært bevisste på at vurderingene gjøres i fellesskap, slik at egne erfaringer ikke skal farge hvordan vi tolker informantens uttalelser om bruk av klarspråk. I analysen har vi benyttet anonymiserte sitater fra informantene slik at deres meninger skal komme tydelig fram, og sitatene benyttes for å styrke resultatene, samtidig som vi har ivarett informantens konfidensialitet.

### 3.11.2 Troverdighet

Troverdighet går ut på at datainnsamlingen er gjort etter kjente og vanlige forutsetninger (Grønmo, 2004). Det betyr at vi har beskrevet analysemetoder og innsamlingsmetoder slik at andre forskere kan vurdere om forskningen har fulgt konvensjoner for kvalitativ forskning. Like betraktninger gjelder det teoretiske grunnlaget, som vi også har gjort rede for. Vi har ivarett troverdigheten ved å benytte flere metoder, og vi har redegjort for hvordan vi har jobbet med analyse og fortolkning av datamaterialet. Vi har sikret at oppgaven har

troverdighet gjennom å vise at det er sammenheng mellom fenomenet klarspråk og datagrunnlaget vi har hentet inn. Sammenhengen mellom klarspråk og datagrunnlaget skal vise at datagrunnlaget og resultatene representerer realiteten av hvordan saksbehandlere benytter klarspråk i skriftlige beslutninger.

For å ivareta validitet har vi gjort rede for vår bakgrunn, rolle og faglige ståsted til det feltet som er forsket på. En trussel mot validiteten kan være vår bakgrunn og kjennskap til fenomenet klarspråk og at en av oss er tilsatt i samme etat som saksbehandlerne vi har intervjuet. Vi har intervjuet saksbehandlere i offentlig forvaltning og analysert dokumenter fra samme offentlige etat. Det er ifølge Eisenhardt (1989) flere måter å imøtekomme kravet om intern validitet på. En av måtene er å benytte flere metoder. Det blir støttet av Hartley (1994), som også hevder at når vi samler data bør det skje over tid, samtidig som vi benytter oss av flere metoder, hvilket kan styrke validiteten og reliabiliteten. Oppgaven bygger derfor ikke på vårt subjektive skjønn, men på datagrunnlag fra en kombinasjon av metoder, intervju med informanter som er saksbehandlere og dokumentanalyse fra samme etat. Kombinasjonen vil øke sannsynligheten for at datagrunnlaget er troverdig.

For å sikre at intervjuene er troverdige har vi i starten av hvert intervju definert viktige begreper som klarspråk og organisasjonskultur slik at det er felles forståelse av hva vi skal undersøke i intervjuet. Vi utformet et samtykkeskjema som ble sendt ut til informantene i forkant, og hovedpunktene ble også gjennomgått i intervjuet slik at problemstillingen, tema for oppgaven og forskningsspørsmålene var tydelig formidlet. Vi utarbeidet også hjelpetekst på flere spørsmål for å sikre at fremgangsmåten i undersøkelsene skal reflektere formålet med oppgaven og at det er virkeligheten som blir beskrevet. Vi som forskere har gjennom intervjuene vært åpne for annerledeshet gjennom at informantene kan ha andre meninger enn oss. Vi har hatt stor en bevissthet til egen forforståelse, slik at ikke den skal påvirke forståelsen av informantenes utsagn (Tjora 2017).

Begge var til stede under de tre intervjuene, slik at vi fikk samme forståelse av informantenes erfaringer. Vi har økt troverdigheten gjennom å ta lydopptak fra intervjuene, samtidig som vi skrev notater underveis. Lydopptak sikrer at resultatet bygger på informantenes stemmer. Opptakene ble automatisk transkribert av nettskjema.no, og vi gikk gjennom transkriberingen opp imot notatene for å sikre at datamaterialet var rett gjengitt.

Troverdighet handler også om at vi har funnet de rette informantene til intervjuene. Vi valgte saksbehandlere i offentlig forvaltning, og skal undersøke saksbehandleres erfaringer gjennom deres virkelighetsforståelse av fenomenet klarspråk. Vi skal undersøke om saksbehandlerne legger til rette for at budskapet gjennom bruk av klarspråk i skriftlige beslutninger oppfattes riktig av mottakeren, og gjennom det ivareta troverdigheten i undersøkelsen.

En gjennomgående utfordring og trussel mot troverdigheten er at flere av informantene henviste til den ene forskeren under intervjuet, og viste til at det var forskeren som hadde informert dem om klarspråk og at det hadde vært et tema i flere år fra forskerens side. Vi skal undersøke saksbehandlerens tanker og erfaringer, men en trussel kan være at de formidler det de tror den ene forskeren, som er kollega, ønsker å høre. Forskeren er opptatt av klarspråk, og har forsøkt i flere år å øke fokuset på bruk av klarspråk i saksbehandling. Forskeren har hatt et bevisst forhold til forskningsprosessen for å forhindre påvirkning av informantene. Ettersom vi tidlig bestemte oss for å forske på Namsfogden i Innlandet, har forskeren, som er ansatt ved Namsfogden i Innlandet, vært forsiktig med å fortelle noe om oppgaven utover valgt tema.

### 3.11.3 Overførbarhet

Overførbarhet handler om hvorvidt resultatene fra oppgaven kan overføres til andre lignende fenomener (Johannessen et al., 2016). Overførbarhet innen kvalitativ forskning handler om å avdekke noe spesifikt. Det er ikke mulig å overføre datamaterialet til andre fenomener fordi det er lite trolig at to personer har akkurat samme oppfatning av hvordan klarspråk skal benyttes. Siden oppgaven omhandler våre informanternes fortolkninger på bruk av klarspråk og våre fortolkninger av deres fortolkninger kan den ikke overføres (Johannessen et al., 2016).

Overførbarhet i en kvalitativ undersøkelse handler også om beskrivelser av begreper og fortolkninger (Johannessen et al., 2016). Oppgaven har ikke etablert nye begreper, men har utviklet ny kunnskap rundt praktisk bruk av fenomenet klarspråk.

### 3.11.4 Bekreftbarhet

Bekreftbarhet handler om at vi som forskere skal være objektive, og oppgaven skal ikke belyse våre subjektive meninger, men bygge på forskningen vi har gjennomført av hvordan saksbehandlerne oppfatter og benytter klarspråk i skriftlige beslutninger. Gjennom å beskrive



våre metodevalg skaper vi gjennomsiktighet i forskningsprosessen slik at leseren kan følge forskningsprosessen. Bekreftbarhet krever også at forskerne beskriver tidligere erfaringer og fordommer, eller andre oppfatninger som kan påvirke resultatet. Dersom resultatet kan bekreftes gjennom teori eller informantenes uttalelser, vil resultatet kunne øke objektiviteten i oppgaven.

Det er innenfor en fortolkende tilnærming umulig for oss som forskere å være fullstendig nøytrale siden vi har vår fagkompetanse (Tjora, 2017). Vi har derfor redegjort for vår posisjon og drøftet hvordan vår faglig bakgrunn som saksbehandlere innen offentlig forvaltning kan ha påvirket arbeidet med intervjuene og med fortolkningen av dem. Det er viktig å være åpne for annerledeshet og andre konklusjoner hos informantene, for å ivareta valide data. I tillegg har vi tatt kontakt med informantene underveis i analysen for å sikre at våre fortolkninger stemte med informantenes tolkning og opplevelse. Slik at vi sikret at det er samsvar mellom våre beskrivelser og fortolkninger av informantenes virkelighet og det de har formidlet til oss som forskere. Vi mener at oppgaven derfor tilfredsstillende tilfredsstillende til validitet og reliabilitet.

### 3.11.5 Etikk

Vår forskning skal følge juridiske retningslinjer og etiske prinsipper (Johannessen et al., 2016). Etikk skal være til stede gjennom hele forskningsprosessen og det vil si planleggingsfasen, under datainnsamling og analyser samt i etterkant (Bryman, 2016). Etikk sikrer at vi har utført forskningen på den måten den burde være utført på, og at den ikke medfører negative konsekvenser for andre. Vi har jevnlig vurdert om forskningen oppfyller de etiske prinsippene under forskningsprosessen.

Retningslinjer for forskningsetikk er vedtatt av Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora (NESH). Retningslinjene beskriver at det er tre hensyn vi skal ta ved forskning. Det første hensynet er at informantene har rett til selvbestemmelse og autonomi (Johannessen et al., 2016). Informantene har selv rett til å avgjøre om de skal delta eller ikke, og det kreves at informanten gir informert samtykke til å delta. Informantene har til enhver tid rett til å trekke seg fra forskningen om de ønsker det. Det første hensynet har vi ivare tatt ved at vi har sendt ut samtykkeskjema hvor vi har informert om hva vi skal undersøke, og hva det betyr for informanten. Under intervjuet ble retten til å trekke samtykket viet god tid for å være sikre på at informantene forsto.

Den ene informanten tok kontakt i etterkant av intervjuet, for å dele tanker om å trekke samtykket, fordi vedkommende var usikker på forskningsprosessen og anonymiseringen. Vi forklarte at alle utsagn ville bli omskrevet slik at det ikke skulle være gjenkjennelig hvem som hadde sagt hva. Informanten ble også informert om at vedkommende hadde full rett til å trekke samtykke, dersom det var ønskelig. Etter noe tid valgte informanten å ikke trekke samtykket allikevel. Forskerne gjentok at informanten fortsatt hadde mulighet til å ombestemme seg, og at det var mulig å trekke samtykket helt fram til oppgaven blir levert.

Det andre hensynet i retningslinjer for forskningsetikk er at informantens privatliv skal respekteres (Johannessen et al., 2016). Det betyr at informanten selv har rett til å bestemme hvilken informasjon om seg selv som blir delt, og informanten kan nekte forskere adgang til informasjon om seg selv. Informanten har rett til å bestemme hvilken informasjon om seg selv som kan deles og hva som eventuelt kan deles. Vi har hensyntatt informantens rett til privatliv ved å ikke stille sensitive spørsmål. Forskerne har en plikt til å ivareta konfidensialiteten til informantene, gjennom å ikke dele informasjon som kan identifisere informantene. Konfidensialitet innebærer at vi som forskere har en taushetsplikt, som skal ivareta informantenes anonymitet (Johannessen et al., 2016).

Vi bestemte oss tidlig i forskningsprosessen for at vi ikke ville ha gjenkjennelige informanter, men heller anonymisere informantene for å gjøre det enklere for dem å uttrykke egne meninger. Vi har laget en tabell som kort viser hvorfor vi har valgt ut informantene, men utover det er informantene anonymisert og har fått tildelt tallene 1,2 og 3. Navnene til informantene kommer ikke fram andre steder enn på samtykkeskjemaet, og samtykkeskjemaet blir oppbevart separat fra forskningen. Når vi ba om innsyn i dokumenter fra Namsfogden i Innlandet presiserte vi at vi ville ha anonymiserte dokumenter. Sikt og Høgskolen i Innlandet skriver begge at dersom forskningen inneholder personopplysninger og institusjonen har avtale med SIKT skal prosjektet meldes. Vi har meldt vårt prosjekt til SIKT og fått godkjent prosjektet (godkjennelsen er vedlagt).

Konfidensialitet er ivaretatt ved at oppgaven og datamaterialet er lagret elektronisk med passordbeskyttelse slik at uvedkommende ikke får tilgang til materialet. Det krever innlogging gjennom Høgskolen i Innlandet for å få tilgang til OneDrive, og tilgangen til datamaterialet er begrenset til kun oss to. Datamaterialet vil bli slettet når oppgaven er fullført og godkjent. GDPR-lovgivningen er ivaretatt.

Det tredje hensynet i retningslinjer for forskningsetikk er at forskningen skal vurderes med tanke på om den kan medføre skade for deltagerne. Når vi sier medføre skade, har vi vurdert om forskningen berører sensitive eller følsomme områder som kan påføre informantene reaksjoner i etterkant. Vi mener at det tredje hensynet er ivaretatt ved at forskningsprosessen er åpen og transparent. Vi har vært tydelige gjennom hele forskningsprosessen på at informantene skal ivaretas, og at vi ikke skal utsette dem for påkjenninger. Det tredje hensynet er årsaken til at vi valgte å intervju saksbehandlere i offentlig forvaltning, og ikke mottakerne av beslutningene, selv om det er mottakerne som kan fortelle om budskapet i de skriftlige beslutningene i realiteten blir mottatt og oppfattet riktig. Det er flere som opplever at det er skambelagt å ha saker hos Namsfogden i Innlandet. For å unngå å påføre skade for deltagerne valgte vi å intervju saksbehandlerne som skriver beslutningene.

I neste kapittel skal vi rette et kritisk blikk mot metoden vi har benyttet.

### 3.12 Kritikk av metoden

Oppgaven er basert på intervju med tre informanter som saksbehandler innen offentlig forvaltning. Tre informanter er et snevert, men tilstrekkelig utvalg (Postholm, 2010). Oppgaven kunne ha vært gjennomført med flere informanter og flere dokumenter. Vi har innhentet dokumenter med skriftlige beslutninger fra samme etat som informantene, for å se om dokumentene forsterker informantenes syn på bruk av klarspråk. Vi mener datagrunnlaget er tilstrekkelig. Våre resultater vil ikke kunne overføres, og et lite utvalg er ingen hindring i å fullføre oppgaven (Postholm, 2010). Utvalget er for lite til å validere oppgaven, men i en fenomenologisk undersøkelse er det ikke antall informanter som har hovedfokus, men hva hver enkelt informant oppfatter omkring et spesielt fenomen. Et utvalg med flere informanter kunne ha gitt andre resultater på enkelte områder, samtidig som vi mener det ikke har vært avgjørende.

Vi har foretatt et subjektivt utvalg. Alle tre informantene var veldig opptatt av klarspråk. Det kunne vært en bedre balanse i resultatene om vi hadde hatt informanter som ikke hadde interesse av klarspråk.

Vår egen forforståelse kan ha påvirket vår virkelighetsoppfatning under intervjuene, og dermed vurderingene av hva vi har avdekket.

En utfordring under forskningsprosessen er at en av forskerne er ansatt i etaten vi har forsket på gjennom kvalitativt intervju av saksbehandlere og dokumentanalyse. Under en forskningsprosess er det kvalitetskrav som skal følges. Lojalitetskrav til arbeidsgiver kan være en utfordring og komme i konflikt med forskeres objektive tolkning av resultater. Vi mener forskningsprosessen har fulgt alminnelige kvalitetskrav gjennom at kvalitative intervju og analyser er utført i fellesskap av begge forskerne.

I neste kapittel skal vi rette et kritisk blikk mot valgt tema i oppgaven.

### 3.13 Kritikk til tema i oppgaven

Det er få store og anerkjente forskere som har sett på fenomenet klarspråk i tilsvarende settinger, noe vi ser på som en klar kritikk til oppgaven. Vi har funnet mange nettsider, men de sier det samme og det er mye overfladisk teori.

Vi har ikke problematisert hva klarspråk kan bety i forhold til det økonomiske aspektet for parter i saker hos Namsfogden. Hvilket økonomisk utgangspunkt en part har, vil avgjøre om vedkommende kan få bistand av en advokat i saken og det vil kunne påvirke forståelsen av skriftlige beslutninger. Klarspråk for en person trenger ikke å være klart for andre personer, og vi forutsetter at det er stor forskjell i oppfatningen av klarspråk for en enkeltperson og klarspråk for en advokat. Det er skjevheter som kan ha stor betydning for blant annet rettssikkerheten, og som har fått lite oppmerksomhet i oppgaven.

En kritikk er at vi kom litt sent i gang med intervjuene fordi det tok lang tid å få dokumentene vi hadde søkt om. En annen årsak til forsinkelsen var at vi hadde planlagt at to etater skulle inkluderes i oppgaven. Vi søkte om dokumenter hos begge etater samtidig, og da vi ikke hadde mottatt dokumenter fra den ene etaten etter 5 uker, så fjernet vi etaten fra oppgaven. Vi kom derfor i gang med intervju av saksbehandlere i begynnelsen av oktober 23, og innleveringsfristen for oppgaven var 01.11.23. Tidspress kan ha påvirket prosessen, til tross for at vi har fått en del fri fra arbeidsgiver for å kunne vie tiden til arbeid med oppgaven. Tidspresset har også satt begrensninger i forhold til å innhente flere informanter til intervju. Vi har til tross for få informanter, vurdert det tilstrekkelig med tanke på oppgavens omfang.

Vi har valgt å ikke inkludere at det er igangsatt en prosess for modernisering av innkrevingsregelverket. Framtidens innfordring vil medføre store og omfattende endringer i

saksbehandling og lovverket, og vil påvirke hvordan hele fagfeltet skal være om noen år. Vi har istedenfor sett på nåsituasjonen fordi bruk av klarspråk kan ikke vente til endringene er innført. Det vil alltid komme nye endringer, og vi må fortsatt se på om endringer bør innføres nå (Regjeringen, 2023)

Til slutt vil vi rette en kritikk til oss selv for eget språkbruk underveis i utformingen av oppgaven. Vårt eget formelle språk har forfulgt oss gjennom hele forskningsprosessen, og vi har til stadighet tatt oss selv i å skrive lange kompliserte setninger med fremmedord.

Neste kapittel skal oppsummere metodisk refleksjon i forskningsprosessen.

### 3.14 Oppsummering metodiske refleksjoner

Tema i oppgaven er bruk av fenomenet klarspråk i praksis innen offentlig forvaltning. Formålet med oppgaven har vært å undersøke hvorvidt bruk av klarspråk i offentlig forvaltning blir benyttet på en slik måte at budskapet i beslutningen forstås av partene. Problemstillingen er: **Hvordan legger saksbehandlere til rette for at partene kan forstå budskapet i skriftlige beslutninger gjennom bruk av klarspråk?** Vi delte inn i tre forskningsspørsmål, for å belyse problemstillingen fra ulike vinkler.

Vi har valgt fenomenologisk design hvor vi skal forstå fenomenet klarspråk gjennom å *beskrive* ting slik som de er (eller slik som de fremtrer for oss), heller enn å for eksempel *forklare* hvordan de oppstod eller hvorfor de oppfører seg som de gjør.

Gjennom hele forskningsprosessen har vi hatt et bevisst fokus på egen forforståelse, slik at våre verdier og oppfatninger ikke blir overført og farger det informantene faktisk opplever.

Vi har foretatt et hensiktsmessig utvalg av informanter, og har intervjuet tre saksbehandlere hos Namsfogden i Innlandet. Vårt fokus er å undersøke informantenes livsverden og ikke spesifikt hvordan Namsfogden i Innlandet benytter klarspråk.

Vi har benyttet to datainnsamlingsmetoder, kvalitative intervju og dokumentanalyse.

Datamaterialet er kodet og kategorisert, og vi har meningsfortettet datamaterialet ved å ta ut det som ikke er relevant for problemstillingen.

Vi har hatt et aktivt fokus på kvalitetskrav og etiske refleksjoner gjennom hele forskningsprosessen. Konfidensialitet har vært avgjørende for å ta hensyn til informantenes anonymitet.

Til slutt har vi kort gjennomgått kritikk av metodevalgene vi har tatt, og blant annet vist til at vi har få informanter og få dokumenter, men vi mener vi har hatt tilstrekkelig datamateriale til å gjennomføre undersøkelsene.

I neste kapittel skal vi presentere og drøfte resultatene fra intervjuene, og vi skal benytte informasjon fra dokumentanalysen og teori for å bekrefte informantenes uttalelser der dokumentene støtter informantenes erfaringer. Uttalelsene vil vi legge inn i drøftingen der det er aktuelt.

## 4 Presentasjon og drøfting av resultatene fra intervjuene

I kapittelet skal vi presentere og drøfte resultatene fra intervjuene underbygget av dokumentanalyse og teori.

### 4.1 Innledning drøfting av resultater

Tema i oppgaven er bruk av fenomenet klarspråk i praksis innen offentlig forvaltning. Formålet med oppgaven har vært å undersøke hvordan saksbehandlere mener bruk av klarspråk blir benyttet i skriftlige beslutninger, og det er saksbehandlernes oppfatning av fenomenet klarspråk vi skal avdekke. Vi har intervjuet tre saksbehandlere innen offentlig forvaltning om deres erfaringer og tanker om bruk av klarspråk i praksis. Vi har i tillegg brukt dokumentanalyse som metode, for å underbygge de tre informantenes oppfatning av fenomenet klarspråk, og for å belyse andre sider av problemstillingen, der de tre informantene ikke har kunnet gi oss den nødvendige informasjonen som skriftlige dokumenter kan gi. Kognitive intervju og dokumentanalysen skal benyttes for å utfylle hverandre, underbygget av teori fra kapittel 2 for å svare på problemstillingen: **Hvordan legger saksbehandlere til rette for at partene kan forstå budskapet i skriftlige beslutninger gjennom bruk av klarspråk?**

For å svare på problemstillingen har vi delt inn problemstillingen i tre forskningsspørsmål. Vi skal først gjennomgå drøfting av forskningsspørsmålene separat, deretter vi skal se om vi kan trekke noen felles tråder og mønstre basert på funn og helhet fra innhentet empiri og teori.

Vi avdekket ingen relevante funn fra innledningsspørsmålene. Det er individuelle forskjeller på hvordan de tre informantene forklarer seg på de ulike spørsmålene, men vår forståelse av tilbakemeldingene er at alle tre informantene er samstemte i at de er opptatt av å bli forstått, og at de ønsker at bruk av klarspråk skal få mer fokus fra arbeidsgivers side.

I drøftingen er dokumentene referert til som dokument A og dokument B i samsvar med tabellene i kapittel 3.6.1. Alle dokumenter merket A er namsbok som sendes begge partene, og namsboken viser resultatet av saken med saksbehandlers begrunnelse. Alle dokumenter merket B er beslutninger som er sendt tingretten med kopi til partene. Beslutningene merket B viser hvorfor en klage er avslått, og den tidligere beslutningen er opprettholdt.

De tre informantene vil bli referert til som informant 1, informant 2 og informant 3 i samsvar med tabellen under kapittel 3.8.

Vi skal drøfte hvert forskningsspørsmål separat, med en oppsummering under hvert forskningsspørsmål hvor vi trekker frem mønstre som er avdekket med likheter og eventuelle ulikheter etter gjennomførte kognitive intervju. Vi skal i kapittel 5 sammenfatte mønstrene som er avdekket under hver oppsummering fra forskningsspørsmålene. Vi skal presentere totalt 13 mønstre som har blitt avdekket under drøftingen.

## 4.2 Drøfting forskningsspørsmål 1: Hvilke forventninger stiller myndighetene til bruk av klarspråk?

I forskningsspørsmål 1 skal vi undersøke de tre informantenes oppfatning av og erfaring med hjemmelsgrunnlaget og de bakenforliggende forventningene som ligger til saksbehandlerens utarbeidelse av skriftlige beslutninger i offentlig forvaltning. Vi skal gjennom tre underoverskrifter svare på forskningsspørsmålet.

### 4.2.1 Har saksbehandlere kjennskap til klarspråk og klarspråkbestemmelsen?

Ingen av de tre informantene hadde god kjennskap til klarspråkbestemmelsen. Klarspråk ble lovfestet i språkloven § 9, og trådte i kraft 01.01.2022 (Språklova § 9). Informant 2 forklarte at det ikke hadde kommet informasjon om klarspråk og klarspråkbestemmelsen fra ledelsen, men at en kollega hadde informert om klarspråkbestemmelsen. Ingen av de tre informantene kunne fortelle at saksbehandlerne var kjent med klarspråkbestemmelsen, men de oppfattet at de fleste saksbehandlerne hadde et bevisst fokus på å bruke klarspråk i sine beslutninger. Informant 1 forklarte «Nå er jeg jo litt påvirket av at du [kollega] er det. Så du har vært flink til å ha gjort meg klar over det. Jeg har lært mye av at du har fokusert på det». Informant 1 viste også til at kollegene over flere år hadde hatt et høyt fokus på at de skulle skrive beslutninger på en måte slik at innholdet var forståelig, og klarspråk ble jevnlig diskutert mellom kolleger. Informant 2 var kjent med at det hadde kommet en bestemmelse, men informanten hadde ikke tatt seg tid til å sette seg inn i hva bestemmelsen innebar: «Ja, jeg har hørt at det har kommet. Men jeg har ikke satt meg noe inn i det». Informant 3 var ikke kjent med klarspråkbestemmelsen. Karnovs lovkommentarer presiserer at kravet til å benytte klarspråk er for å kvalitetssikre språket (Runde, 2023). Oppsummert viser våre funn fra



intervju og dokumentanalysen viser et mønster gjennom at alle tre informantene har manglende kjennskap til juridisk forankring av kravet til klarspråk. Men alle tre informantene har god kontroll på hva klarspråk innebærer.

Når de tre informantene ble spurt om hva de la i begrepet klarspråk, hadde alle tre informantene kjennskap til hva klarspråk var. Informant 1 uttrykte det slik: «Da er det å prøve å få det forklart så godt som mulig uten at du skal skrive en hel bok. Det kan jo være en kunst å få til det». Alle tre informantene hadde forklaringer som var i tråd med Språkrådets definisjon av klarspråk, som «kommunikasjon med så tydelig ordlyd, struktur og visuell utforming at leserne i målgruppen finner informasjonen de trenger, forstår den og kan bruke den» (Språkrådet, u.å.-b).

Vi avdekket tidlig et mønster som vi ikke hadde dekket gjennom forskningsspørsmålene eller problemstillingen. Alle tre informantene sa på ulike måter at de mente det er for mye tekst i beslutningene. Informant 3 at siden det var så mye tekst i beslutningene, førte det i mange tilfeller til at mottakeren ga opp uten å forstå hva i beslutningen som var viktig og hva beslutningen betydde for mottakeren. Dokumentene bekrefter at mange av beslutningene er svært lange. Mønsteret motstrider med Språkrådets definisjon av klarspråk som sier at mottakeren skal finne relevant informasjon og forstå hvordan bruke informasjonen.

Samlet fant vi at det er mangler i alle tre informantenes kunnskap om forankringen for klarspråk. Alle tre informantene hadde likevel god kjennskap til hva klarspråk var, og de var opptatt av at deres beslutninger skulle være forståelige. Språkrådets femte argument for å benytte klarspråk er at forvaltningen skal være et forbilde, og det krever at forvaltningen må gå foran og benytte klarspråk (Språkrådet, u.å.). Som informant 3 fortalte: «Jeg er opptatt av at jeg skal forklare det på en god måte, og at det skal være begrunnet på en god måte». Dette oppsummerer alle tre informantenes holdninger.

#### 4.2.2 Kan den offentlige forvaltningen spare tid eller penger ved å benytte klarspråk i saksbehandling?

Når vi skal undersøke om bruk av klarspråk kan føre til at offentlig forvaltning sparer tid og penger, handler det om å undersøke koblinger mellom bruk av klarspråk hos de ansatte i skriftlige beslutninger og de økonomiske rammebetingelsene de har i arbeidshverdagen.

Bakgrunnen for å undersøke koblingen er de økonomiske innsparingene i politiet, der flere ledere har gått ut i media og fortalt at manglende midler vil føre til dårligere tjenester.

Informant 3 kom direkte inn på de økonomiske innstrammingene under intervjuet (NRK, 2023). Siden det er innsparinger samtidig som saksmengden øker, så krever det at den offentlige forvaltningen må se på løsninger som kan øke effektiviteten og redusere ressursbruken per sak. Ved å bruke mindre tid per sak, vil det kunne medføre en økonomisk besparelse. Språkrådets tredje argument for å benytte klarspråk er at det sparer det offentlige for tid og penger, noe som taler for at klarspråk bør prioriteres i en tid med økonomiske innsparinger (Språkrådet, u.å.-d; Språkrådet u.å.-f).

Informant 1 fortalte at det hadde vært en gradvis økning i hvor mye som ble begrunnet i skriftlige beslutninger i perioden informanten hadde arbeidet på stedet. Det var ingen kjent årsak eller forklaring på det økte fokuset på begrunnelsene. Et mønster er at alle tre informantene mente at bruk av klarspråk ville kunne gi en ressursbesparelse ved at partene trengte mindre veiledning i sakene. Informant 3 uttrykte: «Da bruker vi mindre tid på å skrive. Det reduserer tidsbruken, og da reduserer vi samtidig kostnadene. Da kan vi få mer tid på å skrive».

Alle tre informantene var enige og tok opp på eget initiativ at bruk av klarspråk påvirkes av tidspress og effektivitetshensyn. Alle tre informantene mente det var viktig at mottakerne forsto beslutningene, og for at mottakerne skulle forstå, krevde det at saksbehandlerne skrev gode begrunnelser. På tross av at alle tre informantene mente de måtte bruke tid på å sørge for at mottakeren forsto, så fortalte alle tre informantene at de til tider bortprioriterer å bruke tid på klarspråk. Informant 3 fortalte at det var en forventning om kvalitet i de skriftlige beslutningene, men det ble snakket mer om kvantitet og forventningen om at det skulle brukes mindre tid per sak. Ifølge informant 3 påvirket tidspresset kvaliteten på de skriftlige begrunnelsene, ettersom det ikke kunne benyttes tilstrekkelig tid til å skrive tydelig og klart språk, slik informanten ønsket. Informant 2 forklarte det litt annerledes, og mente at det var «effektivitet er viktigst i offentlig forvaltning» fremfor å bruke tid på klarspråk i skriftlige beslutninger. Det er en kjensgjerning at offentlig forvaltning kan ha mange saker i kø, og at tidspress gjør at de velger bort å bruke tid på klarspråk (Dagens Næringsliv, 2023). Alle tre informantene uttrykte enighet om at det var viktig med bruk av klarspråk og at det hadde stor innvirkning på om motparten forsto budskapet i beslutningen. Vi har i dokumentanalysen

avdekket at klarspråk ikke blir prioritert, ettersom fremmedord benyttes i standardtekster og i begrunnelser.

Dokumentanalysen viser at det er store forskjeller i hvor mye beslutningene er grunnlagt. Vi har avdekket gjennom dokumentanalysen at mye kan tyde på en gradvis økning i begrunnelsen av beslutningene, men dokumentene viser ikke at det har vært en tydelig endring før og etter klarspråkbestemmelsen trådte i kraft i 2022, eller at Språkrådets tredje argument om å spare tid og penger er førende (Språkrådet, u.å.-d; Språkrådet, u.å.-f). Informant 1 fortalte at det har vært en gradvis økning på hvor mye som blir begrunnet i beslutninger i perioden informanten har vært ansatt. Begrunnede beslutninger har kommet gradvis, og informanten kunne ikke se noen klar sammenheng med Språkrådets tredje grunn til å benytte klarspråk, at det sparer offentlig forvaltning for tid og penger.

Resultatene viser at det er enighet mellom alle tre informantene at dersom saksbehandlerne aktivt benyttet klarspråk i skriftlige beslutninger, ville det medføre innsparinger i tid og penger ved at hver sak krevde mindre ressurser. Som Språkrådet viser til, vil det at mottakeren forstår innholdet med en gang hindre flere og gjentatte henvendelser i etterkant, mottaker vet hva resultatet betyr og vet hva som er forventet (Språkrådet, u.å.-f). Klarspråk sikrer god kommunikasjon og forhindrer misforståelser, og på den måten vil det forhindre at mottakeren må ta unødvendig kontakt for å få klarhet i hva beslutningen betyr.

#### 4.2.3 Kan mottakeren ivareta egne rettigheter om de ikke forstår brevet?

Informantene var alle tre samstemte i at dersom mottakeren ikke forsto innholdet, måtte mottakeren søke informasjon for å ivareta egne rettigheter. Alle tre informantene mente at dersom mottaker kontaktet avsender, så ville avsender bidra til at mottaker forsto budskapet i beslutningen. Informant 2 forklarte at: «Da er jo rettsikkerheten på svevende grunn hvis det ikke blir kommunisert på en forståelig måte». Informantens uttalelse støttes av Språkrådets første argument, som er at klarspråk fremmer demokrati og rettstrygghet (Språkrådet, u.å.-f). Informant 3 trakk fram at mottakeren også kunne gå til en advokat for å få hjelp til å tyde beslutningen, dersom de hadde økonomi til det. Men informanten anbefalte at mottakeren først kontaktet avsenderen, ettersom det kunne styrke rettsikkerheten når mottakeren ble gjort i stand til å aktivt delta og ivareta seg selv i saken. Informant 3 trakk frem at det er grunnprinsippet i et demokrati. Kvalnes artikkel om at unge ikke forstår språket til NAV kan

med stor sannsynlighet overføres siden informantenes uttalelser stemmer med artikkelens resultater (Kvalnes, 2023).

Et annet mønster som vekket vår interesse under intervjuene, var om de skriftlige begrunnelsene var i henhold til veiledningsplikten ovenfor partene etter tvangfullbyrdelsesloven § 5-3 (tvangfullbyrdelsesloven, 1992). Informant 1 tok opp at vedkommende kunne variere lengden på begrunnelsen ut ifra hva beslutningen gjelder. Dokumentanalysen bekrefter at det er svært varierende forklaringer i de skriftlige beslutningene, og det er flere skriftlige beslutninger uten begrunnelse, som for eksempel i dokument 7A. Ifølge tvangfullbyrdelsesloven skal en saksbehandler gi tilstrekkelig veiledning til partene, men hvor mye veiledning som er tilstrekkelig varierer om det er en profesjonell part eller en privatperson. Kravet til begrunnelse er lovfestet i forvaltningsloven, og som Bunes et al. forklarer, gjelder forvaltningsloven så langt den passer (Bunes et al, 2009). Informant 1 fortalte «Det er ikke alltid du kan bruke samme ordvalg til alle, men man må kanskje justere seg litt innimellom». Dette forsterkes av Vinje som sa at det som var riktig språkformulering i dag, ikke trenger være riktig i morgen (Vannebo, u.å.). Årsaken til varierende lengde på begrunnelsene i beslutninger forklarer både informant 1 og informant 3 med at saksbehandler legger til grunn at en profesjonell part har bakgrunnskunnskap om fagfeltet slik at de kan ivareta egne rettigheter med kortere begrunnelser. Det betyr at det kan være tilstrekkelig etter veiledningsplikten at det gis en kortere begrunnelse dersom en profesjonell part får avslag, siden det stilles større forventninger til forkunnskap hos profesjonelle parter.

Informant 3 forklarte at dersom den svake parten får avslag på klagen, blir det skrevet mer detaljerte begrunnelser enn om det er en profesjonell part som får avslag. Informant 2 forklarte at: «det må gå klart fram hvordan beslutninger er begrunnet slik at [mottaker] kan ivareta rettighetene sine. Ser hvor store konsekvenser det kan ha om det ikke står klart. De klarer ikke ivareta sine rettigheter». Informant 2 trakk selv fram at manglende begrunnelse ikke er i overensstemmelse med klarspråkperspektivet eller kravet til begrunnelse etter forvaltningsloven (forvaltningsloven, 1967). Oppsummert fortalte alle tre informantene at saksbehandlerne i noen tilfeller lar være å begrunne beslutninger tilstrekkelig. Dårlige begrunnelser kan medføre at partene ikke får tilstrekkelig veiledning og at beslutningene ikke får tilstrekkelig begrunnelse, og at beslutningen får lavere kvalitet. Informant 2 poengterte at en saksbehandler skal sørge for at begge parter rettigheter er ivaretatt i sakene de behandler.

Vi kan trekke paralleller til riksrevisjonens rapport for 2022 om forståelig kommunikasjon i vedtaksbrev fra SPK og Nav (Riksrevisjonen, 2023, 26. oktober). Rapporten påpeker at Navs vedtaksbrev om alderspensjon og uføretrygd er i strid med Språkrådets anbefaling om bruk av klarspråk, og derfor er en grunnleggende trussel mot mottakernes rettsikkerhet.

Det fører oss over til Språkrådets fjerde argument, som er at bruk av klarspråk fremmer kommunikasjon gjennom å forhindre misforståelser av hva innholdet er og hva det betyr for mottakeren (Språkrådet, u.å.-f). Som informant 3 forklarte: «Det er ikke alt som er like forståelige for mottakeren». Vi forstår på alle tre informantene at saksbehandlerne finner det utfordrende å skulle benytte klarspråk tilpasset mottakeren når samme beslutning sendes til begge parter i saken. Oversendelsesbrev til tingretten sendes både til tingretten og til partene i saken. Det kan derfor være vanskelig å tilpasse innholdet slik at det er forståelig for alle mottakere. Alle tre informantene presiserte at når det var flere mottakere, så la informanten nivået tilsvarende den svakeste parten.

Et mønster alle tre informantene trakk frem var at de skriftlige beslutningene burde forenkles. Flere ganger under intervjuene gjentok alle tre informantene at det ble benyttet fremmedord og standardsetninger i beslutningene som var vanskelige å forstå. Alle tre informantenes ønske om forenkling er i tråd med Språkrådets definisjon av klarspråk (Språkrådet, u.å.-b). En av hovedutfordringene oppstår der mottakeren tror innholdet er forstått, men viser seg å være misforstått. Alle tre informantene fortalte om misforståelser, og informant 2 forklarte at: «Du ser klart at de ikke har forstått hva det betyr dette her». Alle tre informantene hadde erfart, gjennom samtaler med mottakere, at mottakerne har trodd de har forstått budskapet uten at det var riktig. Informantene mente alle tre at det var viktig å ha fokus på mottakernes forståelse av budskap gjennom bruk av klarspråk uten fremmedord. Alle tre informantene mente saksbehandlerne burde benytte et ordforråd som alle forstår uavhengig av forkunnskaper om faget, og som kan øke rettsikkerheten og forbedre kommunikasjonen.

### **Oppsummering av mønstre i forskningsspørsmål 1: Hvilke forventninger stiller myndighetene til bruk av klarspråk?**

Forskningsspørsmål 1 har resultert i 5 avdekkede mønstre.

**Mønster 1** viste at saksbehandlere har manglende kjennskap til juridisk forankring av kravet til klarspråk. Men alle tre informantene har god kontroll på hva klarspråk innebærer. Alle tre informantene forteller at de hele tiden forsøker å fokusere på at de skal bli forstått i alle skriftlige beslutninger som blir sendt til mottakere. Alle tre informantene er også opptatt av at innholdet i beslutningene skal forstås.

**Mønster 2** avdekket et uventet mønster om at alle tre informantene mente at det er for mye tekst i beslutningene, og at mye av teksten består er standardtekst. Mye standardtekst betyr at det kan være vanskelig for mottakeren å forstå hvilken del av teksten som er viktig, og hva beslutningen betyr. Mye tekst kan derfor medføre at mottakeren kan gi opp uten å forstå innholdet.

**Mønster 3** avdekket at informantene er enige i at bruk av klarspråk i skriftlige beslutninger vil medføre ressursbesparelser. Med bakgrunn i mønsteret kan vi se at gjennom opplæring i bruk av klarspråk, vil det kunne påvirke ressursbruk i hver enkelt sak, ved at det blir færre henvendelser knyttet til det som står i beslutningene, noe som igjen vil kunne øke produktiviteten i andre ender.

**Mønster 4** handlet om beslutninger oppfyller kravene til veiledning etter tvangfullbyrdelsesloven og begrunnelse etter forvaltningsloven (tvangfullbyrdelsesloven, 1992; forvaltningsloven, 1967). Alle tre informantene var kjent med at beslutninger skal begrunnes, og de var kjent med veiledningsplikten ovenfor partene. Mønsteret viser at informantene var samstemte i viktigheten av at mottaker forstår beslutningen, og at det krever at saksbehandleren tilpasser språket gjennom blant annet å ikke benytte fremmedord, slik at misforståelser unngås. Resultater fra dokumentanalysen og informantene forteller allikevel at selv om det er bevissthet til kravet til begrunnelse og veiledning, så er det enkelte tilfeller hvor saksbehandlerne ikke har begrunnet tilstrekkelig og dermed ikke tilstrekkelig veiledet partene.

**Mønster 5** viste at informantene mener at teksten i de skriftlige beslutningene bør forenkles. Informantene var samstemte i at det blir benyttet for mye fremmedord og at standardformuleringene var for vanskelige å forstå, og samlet medførte det at mottakerne misforsto innholdet i beslutningene. Resultatene viste at dersom beslutningene var skrevet for komplisert, så førte det til misforståelser. Alle tre informantene viste også til at det kunne medføre store konsekvenser i de tilfeller hvor mottakeren tror de har forstått budskapet, men

de har misforstått. Informantene viste til at dersom beslutninger skrives gjennom bruk av klarspråk uten bruk av fremmedord, så vil det øke forståelsen hos partene. Dersom det gjennomføres en språkvask i forhold til standardformuleringer, vil det være et ressursbesparende tiltak og føre til at partene faktisk forstår hva de skal gjøre i hver sak.

#### 4.3 Drøfting forskningsspørsmål 2: Hvordan skal klarspråk benyttes i saksbehandling?

Forskningsspørsmål 2 har fått størst oppmerksomhet i oppgaven, da det handler om hvordan språket benyttes i saksbehandlerens arbeidshverdag, og skriftlige beslutninger er en av kjerneoppgavene til de informantene vi har intervjuet. Vi har gjennom tre underoverskrifter svart på forskningsspørsmålet.

##### 4.3.1 Hva forventer myndighetene av en saksbehandler?

Alle tre informantene var alle tydelige på at det er store forskjeller mellom saksbehandlerne i forhold til hvordan skriftlige beslutninger utformes. Informant 2 forklarte variasjoner i bruken av klarspråk og hvor godt en begrunnelse blir grunnlagt: «Dette er [...] avhengig av dagsformen. Hvor fokusert man er på det». Informant 2 forklarte også om variasjoner i bruken av klarspråk: «Men det gjør jeg heller ikke hver gang». Informant 3 fortalte det samme som informant 1 og informant 2: «Jeg gjør litt forskjellig selv også. Kommer litt an på hvem som får brevet [beslutningen]».

Det er ingen resultater som tyder på at saksbehandlerens formelle utdanning påvirker om en saksbehandler skriver gode eller dårlige begrunnelser i beslutninger. Et mønster er at alle tre informantene har vært samstemte når de har forklart at det er saksbehandlerens erfaring som gjør at en saksbehandler kan skrive gode begrunnelser ved hjelp av klarspråk i en beslutning. Alle tre informantene forklarte at det tar tid å bli kjent med fagfeltet, og det er først når saksbehandleren kan fagfeltet, at saksbehandleren har nødvendig kunnskap om hva som må stå i en begrunnelse, og hvordan begrunnelsen kan utformes med klarspråk. Informant 2 forklarte: «Noen har en formell kompetanse som har bakgrunn i skole og andre har det ikke. Det har å gjøre med erfaring. Det er ikke et formalkrav å være jurist for å sitte som namsfullmektig». Informantens påstand om at det ikke er et krav om å være jurist for å være saksbehandler er i samsvar med utdanning, no (Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse 2023). Informant 1 fortalte at saksbehandlerens manglende fagkunnskap vil kunne

skinne gjennom ved at begrunnelsene kan være overfladiske eller fulle av fremmedord. Informant 1 fortalte videre: «Det er ganske vanskelig å få til et klart språk om du ikke skriver veldig mye». Videre fortalte samme informant 1: «Du ser det veldig ofte på formuleringene. Om teksten hadde blitt skrevet litt annerledes, så hadde det vært mer forståelig. Det blir bare svada».

Informant 2 mente det var individuelle forskjeller mellom saksbehandlere, og viste til at saksbehandlere med og uten juridisk utdanning kunne skrive gode begrunnelser. Informanten mente at det handlet om å bygge erfaring, og at det tar tid. Informant 3 mente at juridisk utdanning handler om å skrive på en bestemt måte. Senje har skrevet en artikkelserie som slår fast at juridisk metode ikke er til hinder for at en saksbehandler skal benytte klarspråk (Senje, 2021) Dette bekreftes i rapporten fra Direktoratet for forvaltning og IKT fra 2013 som sier at jussen kan skrives lettfattelig. Informant 3 har uttalt tilnærmet det samme som informant 1 og informant 2 senere i intervjuet, og vist til at saksbehandler må bygge erfaring for å kunne skrive gode begrunnelser. Informant 2 forklarte videre at uavhengig av om en saksbehandler har juridisk utdanning eller ikke, så vil nytilsatte saksbehandlere mangle kunnskap og helheten om fagområdet. Alle tre informantene fortalte at det tok tid å bygge erfaring, og at det var erfaringen som ga helhetlig kunnskap om fagfeltet.

Manglende helhetlig kunnskap er et mønster og fører til at det kan bli mangler i begrunnelsene siden saksbehandleren ikke ser helheten, og derfor ikke forstår hvilken informasjon mottakeren trenger. Alle tre informantene var enige i at manglende erfaring eller manglende kunnskap medførte flere henvendelser fra mottakere, som bidrar til lengre saksbehandlingstid i hver enkelt sak. Det var også enighet hos alle tre informantene i at det er vanskelig å utforme gode begrunnelser i de skriftlige beslutningene om du mangler erfaringen fra fagfeltet. Informant 1 forklarte at. «Hvis du har god kunnskap om det området du skal formidle, så tenker jeg at da klarer man best mulig å forklare det på en annen måte ved å bruke klarspråk». Vi kan ikke se at utdanning har noen betydning for utformingen av begrunnelser i skriftlige beslutninger, ettersom det er erfaringen som er viktig.

Dokument 7B er et eksempel på et dokument hvor vi mener det er vanskelig å følge saksbehandlers vurderinger i beslutningen. Det kan delvis skyldes manglende kunnskap hos saksbehandler, og vi forstår ikke hva saksbehandler har besluttet i dokument 7B. I dokument 15B har saksbehandler gjentatt samme vurdering flere ganger på ulike måter under forskjellige overskrifter, noe som kan tyde på manglende helhetlig kunnskap om fagfeltet hos



saksbehandleren. Vi vil også trekke fram at det er flere beslutninger hvor saksbehandler har benyttet klarspråk for å skrive gode begrunnelser. I dokument 4A er det skrevet en kort og god beskrivelse av beslutningen, og i dokument 9B er det benyttet avsnitt og luft i teksten slik at det er lettere å lese beslutningen og forstå budskapet. Begrunnelsen er også skrevet ved bruk av enkle formuleringer som gjør beslutningen lett forståelig. I dokument 9B er det ikke benyttet fagspråk, og begrunnelsen er tydelig forklart med lettfattelig språk.

#### 4.3.2 Er det begrep som bør unngås?

Alle tre informantene var samstemte, og sa med en gang at det i stor grad ble benyttet begrep og faguttrykk som de mente var vanskelige å forstå. Som informant 3 fortalte: «Noen setninger forstår jeg faktisk ikke selv». Alle tre informantene trakk fram fremmedord flere ganger i løpet av intervjuet, noe vi registrerte som et mønster. Gjennom disse utsagnene viser informantene at de er bevisste på at det er uttrykk og begreper som bør unngås. Informant 1 forklarte: «Da kanskje du kan forklare det med enklere ord. [...] Det er klart det er ikke noe lettvisst for en som ikke jobber med det [fagfeltet] å forstå det».

Bakgrunnen for spørsmålet bygget på mottatte dokumenter, som i stor grad benytter kansellistil, som betyr bruk av faguttrykk, juridiske begreper og fremmedord. Informant 3 forklarte at enkelte saksbehandlere benyttet mange fremmedord: «Saksbehandleren er veldig flink til å snakke, men av og til synes jeg at det blir for juridisk». Kansellistil krever at leseren har en minimumsforståelse av fagfeltet for å forstå hva de skriftlige beslutningene betyr. Til tross for at alle tre informantene mente at klarspråk skulle benyttes, og at klarspråk var avgjørende for at mottakeren skulle forstå innholdet, fortalte informantene at de ikke alltid benyttet klarspråk. Informant 2 var for øvrig svært opptatt av klarspråkfokuset og å skrive beslutninger slik at innholdet ble forstått under hele intervjuet.

Vi ba alle tre informantene om å forklare betydningen av begrepene begjæring, utleggsforretning og rettidig. Begrepene brukes konsekvent i alle skriftlige beslutninger i dokumentene, og betydningen av disse er grunnleggende for å forstå hva beslutningen handler om. Alle tre informantene fortalte at det var utfordrende å forklare begrepene. Informant 3 fortalte at: «Jeg tenker at de forstår ikke hvis jeg skriver et ord som er helt vanlig for meg, men det er kanskje ikke vanlig for brukeren. Eks lovtekster og forskrifter»

«Begjæring» er et begrep hvor alle tre informantene har ulik forklaring. Alle tre informantene var innom hva begrepet «begjæring» betydde, men det var store forskjeller på forklaringen, til tross for at «begjæring» er et av de grunnleggende begrepene innenfor fagfeltet. Vi hadde utarbeidet spørsmålet for å få frem at «begjæring» er et kanselliord, og at ordet burde blitt erstattet av et annet ord som alle forstår i de skriftlige beslutningene (Språkrådet, 2022a). Informant 1 forklarte: «Der har du også et vanskelig uttrykk. Hvordan jeg skal beskrive, det er jo egentlig et pengekrav eller et krav som noen ønsker å inndrive». Informant 2 forklarte begjæring slik: «Det er jo at du sender et krav der du ber om... Du ber om dekning, for eksempel. Eller du ber om at det undersøkes... Eller at du ber om at noe skal gjennomføres». Informant 3 forklarte begjæring slik: «Begjæring. Anmodning. Søknad. Ønske. Kanskje det er nok». Resultatene viser store forskjeller i forklaringene, og det er stor sannsynlighet for at begrepet begjæring ikke forstås av partene.

Informant 2 og informant 3 trakk frem Statens Innkrevingsssentral som eksempel på en annen offentlig etat med tilsvarende oppgaver, som er bedre på å skrive forståelige beslutninger. Statens Innkrevingsssentral har ordforklaringer på nettsiden sin, og de forklarer begjæring slik: Brukes om det å kreve at rettsapparatet eller namsmannen skal ta en beslutning i en sak (Statens Innkrevingsssentral, u.å.). Informant 2 forklarte at: «Mange beslutninger har mye standardtekst og dette er overveldende. Statens Innkrevingsssentral gjør nesten det samme [fagfelt], men de har mye mer konkret språk og enklere forklaringer på dokumentasjonskrav». Begge informantene mente det handlet om at brevene hadde kortere forklaringer og det ble brukt et enklere språk i de skriftlige beslutningene.

Alle tre informantene var enige i at «utleggsforretning» var vanskelig å forklare, og at det var vanskelig å forstå innholdet. «Utleddsforretning» er også et kanselliord, som burde blitt erstattet med et enklere uttrykk. (Språkrådet, 2022a). Politiet.no viser til at dersom noen skylder deg penger, så kan du sende en utleggsbegjæring til namsmannen (Politiet, u.å.). Under tvangsinn drivelse av faktura eller skriftlig meddelelse står det at du kan kreve at den som skylder deg penger gjør opp for seg.

Alle tre informantene hadde like forklaringer på begrepet rettidig. Alle tre informantene beskrev rettidig som at man er innenfor en satt frist. Informant 1 presiserte: «Men det kan være vanskelig å forstå hvis du skriver rettidig i et brev». Dokumentanalysen viser at begrepet rettidig benyttes i alle dokumenter. Men ordet er et kanselliord, og det kunne enkelt ha vært erstattet av andre ord (Språkrådet, 2022a). Om en klage er rettidig, er den mottatt

innen fristen. Dersom saksbehandlerne hadde benyttet begrepet «innen fristen», hadde det vært enklere for mottakerne å forstå uavhengige av forkunnskaper innenfor fagfeltet.

Informant 1 oppsummerte bruk av fremmedord og kansellistil på en god måte: «[Løsningen] må jo være at vi endrer på noen av våre faguttrykk i det vi sender ut. Gjøre informasjonen litt mer tilgjengelig og ikke skrive veldig omfattende i brevene våre [...] Kort og konsist»

I dokumentene kan det virke som høflighetsformer og formelle formuleringer blir benyttet aktivt i standardteksten. Det er utstrakt bruk av «De» og «Deres», og partene kalles saksøker og saksøkte. Informant 2 og informant 3 tok opp bruk av høflighetsformene «De» og «Deres», uten at vi spurte direkte om det. Informant 1 snakket om andre høflighetsformer, men nevnte ikke spesifikt bruk av «De» og «Deres» før vi stilte et hjelpespørsmål. Informant 1 fortalte at «[Forvaltningen] skal være høflige, det er grunnleggende, og vi skal oppføre oss ordentlig». Foretrekker mer direkte språk framfor byråkratisk språk. Alle tre informantene uttrykte enighet om at bruk av «De» og «Deres» er utdatert. Informantene er alle tre inne på at ingen av saksbehandlerne tar seg tid til å korrigere standardteksten, og alle tre informantene fortalte at det var av effektivitetshensyn. Det framkommer også at det er svært varierende bruk av høflighetsformer. Alle tre informantene var tydelige på at de brukte «du» og en uformell tone i muntlig kommunikasjon. Informant 2 trakk fram at bruk av høflighetsformer og formelt språk kunne oppfattes av mottakeren som en ovenfra og ned holdning, og informant 3 fortalte at det kunne fornærme enkelte mottakere om man bruker «De» istedenfor «du», slik Språkrådet bekrefter på sin nettside (Språkrådet, u.å.-a). Informant 1 mente det ikke var nødvendig å være så formell at man brukte De og Dere i kommunikasjon med partene, men av tidspress valgte informant 1 å ikke endre standardtekst i skriftlige beslutninger.

### **Tillit og omdømme**

Informantene var alle tre tydelige på at de mente at det ble brukt for mye fremmedord som var vanskelige å forstå, og at det førte til avstand mellom forvaltningen og mottakerne.

Informantene var alle tre enige om at det var en sammenheng mellom tillit og klarspråk, og informantenes meninger var i samsvar med Språkrådets andre argument om at klarspråk skaper tillit til offentlig forvaltning (Språkrådet u.å.-f). Informant 2 mente manglende bruk av klarspråk økte avstanden og kunne medføre at flere vegret seg for å ta kontakt med den offentlige forvaltningen. I tillegg trakk informant 3 inn at den offentlige forvaltningen hadde

et tillitsforhold med mottakerne, og bruk av kunstig formelt språk i mange tilfeller kunne skaper større avstand, og at det svekket mottakerens tillit til forvaltningen. Informant 3 trakk inn at det igjen kunne gå utover rettsikkerheten til partene, som nevnt tidligere, da partene i verste fall ikke forsto hva som ble forventet at de skulle gjøre. Informant 3 fortalte at «Det er jo et tillitsforhold. [...] Hvis mottaker ikke skjønner hva saksbehandleren skriver, så forstår ikke mottakeren hva vi ber om. Da har ikke mottakeren tillit til oss». Alle tre informantene var inne på at det å skrive korte og konsise beslutninger ville øke muligheten for at partene forsto budskapet og på den måten vite hva som ble forventet av dem. Korte og konsise brev var et gjentakende mønster. Informantene mente alle tre at et forståelig budskap også ville øke tilliten til forvaltningen. Et eksempel på en skriftlig beslutning som vil kunne svekke partenes tillit til forvaltningen, er dokument 8B som bruker kansellispråk som formuleringen «Denne anførselen kan ikke føre frem». Beslutningen benytter et vanskelig språk med mye fremmedord, og dokumentet framstår med en ovenfra og ned holdning, med en belærende tone.

Alle tre informantene fortalte at klarspråk kunne påvirke forvaltningens omdømme, ved at mottakere av skriftlige beslutninger blir gjort bedre i stand til å ivareta egne rettigheter, slik Språkrådets argument også henviser til (Språkrådet u.å.-f). Vi har sett at flere av dokumentene er utformet på en komplisert måte med mye tekst, som har ført til at partene ikke har forstått hva som er viktig i dokumentet, hva beslutning betyr eller hva som forventes av dem. Vi har gjennom dokumentanalysen også sett at manglende forståelse har ført til at partene ikke sender inn det som forventes av dem, og derav ikke får ivaretatt egne rettigheter, som igjen vil kunne påvirke forvaltningens omdømme ved at den taper tillit. Dette kan sees i sammenheng med forskningsspørsmål 1 i kapittel 4.2.3 om ivaretagelse av rettigheter.

### 4.3.3 Skriveregler og skrivekurs

Ingen av de tre informantene mente at klarspråk eller språkformuleringer i de skriftlige beslutningene var et fokusområde på arbeidetsstedet. Det understøttes av dokumentene da vi ikke kan se noen klare tegn i de skriftlige beslutningene på at bruk av klarspråk i saksbehandlingen er et fokusområde. Dokumentene viser ingen konsekvent språkbruk, og vi kan ikke finne en markant endring etter at språkloven trådte i kraft, og heller ingen endringer i systematikk eller bruk av fremmedord. Det kan virke, ut ifra det vi leser av dokumentene, at

det er opp til hver enkelt saksbehandler å benytte klarspråk og enkle formuleringer, sett bort ifra standardteksten i dokumentene.

På spørsmål om de tre informantene mente de hadde fått tilstrekkelig opplæring i den nye språkloven og klarspråkbestemmelsen, var det ingen av informantene som hadde blitt informert eller fått en gjennomgang av ny klarspråkbestemmelse fra arbeidsgiver. På spørsmål om hvem de mente skulle sørge for slik opplæring, mente alle tre informantene i utgangspunktet at det var arbeidsgiver som skulle sørge for opplæring. Et mønster er at alle tre informantene var enige om at de ikke hadde fått tilstrekkelig opplæring i bruk av klarspråk. Samtidig mente alle tre informantene at saksbehandlerne hadde et delansvar, men at hovedansvaret for at saksbehandlere har grunnleggende kunnskap om bruk av klarspråk burde ligge hos arbeidsgiver. Informant 2 trakk fram at saksbehandlerne kunne ta kurs eller på eget initiativ sette seg inn i bruk av klarspråk, «men det hjelper jo ikke det hvis det er jeg som tar det». Vi antar at ved å gjøre skrivekurs obligatorisk, vil det gi saksbehandlere flere verktøy, noe som kan bidra til en mer effektiv forvaltning og sikre likebehandling ved at alle beslutninger begrunnes på noenlunde samme måte.

Flere offentlige etater har utarbeidet egne opplæringsmoduler som bygger på klarspråkbestemmelsen, som blant annet Nav og Universitetet i Oslo. Det finnes også et generelt E-lærings kurs i språk for alle tilsatte i offentlig forvaltning som heter den gylne pennen (Direktoratet for forvaltning og økonomistyring, u.å.). Kurset er antagelig ikke kjent for noen av de tre informantene, da ingen av dem tok det opp som et alternativ under intervjuet. I etterkant av intervjuet har informant 2 fortalt den ene forskeren om kurset, den gylne pennen. Vi nevner det for å vise at det er lite som skal til før saksbehandlerne viser selvstendig initiativ til hvordan de kan øke egen kompetanse på bruk av klarspråk.

Informant 1 og informant 2 fortalte at det eksisterte hjelpemidler for å sikre klarspråk og likebehandling i beslutningene. Informant 3 svarte at det ikke var hjelpemidler, men når vi spurte på nytt og viste til ulike hjelpemidler som skrivekurs, skriveregler og standardformuleringer svarte også informant 3 at det eksisterte hjelpemidler. Alle tre informantene viste til standardformuleringer som var utarbeidet på arbeidsplassen. Alle tre informantene fortalte at det var opp til saksbehandleren selv å benytte standardformuleringene eller om saksbehandleren benyttet egne formuleringer i beslutningen. Det kom frem at alle tre informantene mente det var varierende kvalitet på standardformuleringene, og at disse formuleringene ikke nødvendigvis ivaretar klarspråkbestemmelsen. Alle tre informantene

fortalte at enkelte saksbehandlere har utarbeidet sine egne standardformuleringer for å sikre et klart og tydelig språk i beslutningene.

Alle tre informantene mente at det var unødvendig mye tekst i beslutningene. Informant 3 fortalte at dersom det er for mye unødvendig tekst i en beslutning, så fører det til at partene ikke forstår hva som er relevant i beslutningen. Alle tre informantene forklarte om ulike former for kommunikasjon som partene benyttet seg av for å nå saksbehandlerne.

Kommunikasjonen kunne foregå per telefon og ved skriftlige- eller fysiske henvendelser.

Informant 1 spesifiserte at mange henvendelser handlet om at mottakeren ikke forsto budskapet i beslutningen eller hadde misforstått budskapet, og derfor ikke forsto hva det ble forventet at mottaker skulle gjøre. Informantene var alle tre enige i at det var viktig med økt fokus på bruk av klarspråk i beslutninger, slik at mottakeren forsto budskapet og som var å tråd med Vinjes språkvettregeler (Vinje, 2009).

Vi spurte informantene om de ville ha deltatt på opplæring om bruk av klarspråk i beslutninger dersom det ble tilbudt, og alle tre informantene stilte seg positive til det. Både informant 1, informant 2 og informant 3 har på ulike måter fortalt under intervjuet at de håpet at ved å delta i intervju om bruk av klarspråk, kunne det bidra til å sette klarspråk på dagsorden. Det er et gjentakende mønster at alle tre informantene gjentok flere ganger under intervjuet at de ønsket å sette klarspråk på dagsordenen.

### **Oppsummering av mønstre i forskningsspørsmål 2: Hvordan skal klarspråk benyttes i saksbehandling?**

Forskningsspørsmål 2 har avdekket 6 mønstre, og nummereringen av mønstrene forsetter fra forskningsspørsmål 1 hvor det ble avdekket 5 mønstre.

**Mønster 6** avdekket ingen resultater på at formell utdanning påvirket om en saksbehandler skrev en godt formulert begrunnelse eller ikke. Alle tre informantene trakk fram at saksbehandlerens erfaring og kunnskap om faget påvirket hvordan beslutninger ble utformet, og at det tok tid å bygge erfaring i faget. Myndigheter, mottakere og arbeidsgiver har forventninger om at alle saksbehandlere skal benytte klarspråk i skriftlige beslutninger uavhengig av saksbehandlerens bakgrunn. Språkrådet har laget anbefalinger på hvordan saksbehandlerne kan benytte klarspråk i skriftlige beslutninger og anbefalingene bør benyttes

av alle saksbehandlere uavhengig av bakgrunn (Språkrådet, u.å.-b; Språkrådet, u.å.-h; Språkrådet, 2021; Språkrådet, 2022a).

**Mønster 7** avdekket at alle tre informantene mente at om en saksbehandler ikke hadde tilstrekkelig kompetanse på faget, så ville den manglende kunnskapen medføre at begrunnelsene fikk mangler. Alle tre informantene forklarte på ulike måter at det ville skinne gjennom hvor det manglet kunnskap, og at den eneste måten hullene ville bli tettet var gjennom erfaring. Erfaringen vil medføre at saksbehandleren forstår hvilken informasjon partene trenger for å ivareta seg selv. Og uten nødvendig erfaring om faget så mangler saksbehandleren evnen til å benytte klarspråk for å gi gode og utfyllende forklaringer beslutningen.

**Mønster 8** avdekket at selv om ingen av de tre informantene benyttet uttrykket kansellistil i intervjuet, så beskrev alle tre informantene at beslutningene inneholdt kansellistil. Alle tre informantene beskrev formelle brev med lange setninger, beslutninger med mye tekst slik at det var vanskelig for mottaker å se hva som var relevant. Alle tre informantene var enige i at det var for mye bruk av faguttrykk, juridiske begreper og fremmedord i dokumentene, noe dokumentanalysen underbygger. Alle de tre informantene oppfattet det dels problematisk å beskrive innholdet i enkelte begrep, og de hadde noe ulike forklaringer. Det underbygger behovet for en språkvask. Mye tekst og vanskelig språk kan medføre at mottaker kan ha utfordringer med å se hva som er besluttet og på hvilket grunnlag beslutningen er fattet. Alle tre informantene var tydelige på at det var mange begreper som burde utelukkes fra beslutninger og erstattes med enklere forklaringer.

Alle tre informantene var i det vesentlige enige om at bruk av høflighetsfraser som De og Deres var utdatert, og det samsvarer med Språkrådets anbefalinger. Utfordringen er at enkelte brev sendes til begge parter, og det er vanskelig å skulle benytte «du» når det er flere mottakere. Om høflighetsfrasene kan erstattes av et mer direkte språk, vil det kunne øke tilliten og forbedre kommunikasjonen, og det er to av Språkrådets årsaker for å nettopp benytte klarspråk i saksbehandlingen.

**Mønster 9** forklarte at alle tre informantene mente at bruk av klarspråk i beslutninger kunne påvirke forvaltningens omdømme. Ved at saksbehandlere benytter klarspråk for å skrive kortere beslutninger så vil det medføre at partene kan forstå budskapet i beslutninger. Dersom saksbehandlere benytter et mer tydelig språk vil det øke tilliten til forvaltningen, og øke

sannsynligheten for at mottaker kontakter forvaltningen om det er spørsmål om budskapet i beslutningene.

**Mønster 10** avdekket at det har vært manglende opplæring om kravet til å benytte klarspråk, og hvordan klarspråk skal benyttes. Alle de tre informantene fortalte at saksbehandlerne har et selvstendig ansvar for opplæring, men hovedansvaret for opplæring av saksbehandlere når det kommer nye lovbestemmelser bør ligge hos arbeidsgiver. Alle tre informantene mente at klarspråk er viktig, at klarspråk bør gis større oppmerksomhet, og at det i dag var for mye unødvendig tekst i beslutningene som skrives.

Alle tre informantene fortalte om en engasjert kollega som har sørget for at de har fokus på bruk av klarspråk, men informantene har frem til nå verken fått opplæring eller blitt kjent med at det foreligger en ny bestemmelse om klarspråk fra arbeidsgivers side.

**Mønster 11** var gjentakende under hele intervjuet, og handlet om at alle tre informantene ønsket at denne oppgaven skulle medføre at klarspråk ble satt på *dagsorden*.

#### 4.4 Drøfting forskningsspørsmål 3: Hva påvirker saksbehandlernes arbeid med klarspråk?

Vi har under forskningsspørsmål 3 undersøkt om kulturen i offentlig forvaltning legger til rette for at saksbehandlere skal ha fokus på bruk av klarspråk i skriftlige beslutninger (Jacobsen og Thorsvik, 2013). Bakgrunnen for å undersøke kulturen handler om å se om saksbehandlerne opplever at det er en organisasjonskultur i forvaltningen for å sette fokus på språkformuleringer og bruken av fenomenet klarspråk. Vi har sett på om forventningen til selvledelse påvirker saksbehandlernes bruk av klarspråk med bakgrunn i at selvledelse tar over for hierarkibasert struktur (Eriksen et al, 2013)

##### 4.4.1 Organisasjonskultur

Informantene hadde alle en lik oppfatning av at klarspråk var viktig i arbeidshverdagen og at språkformuleringer var et fokus blant kolleger. Alle tre informantene trakk inn at det var takket være en annen kollega i avdelingen, at de har et så stort fokus på formuleringer og formidling gjennom bruk av klarspråk, og at de har lært mye om bruk av klarspråk gjennom kollegaens engasjement. Informant 2 fortalte det sånn: «Nå er jeg jo litt påvirket av at du er det (kollega). Så du har vært flink til å ha gjort meg klar over det». Informant 1 trakk fram at



det handlet om formidling og at saksbehandlerne var opptatt av hvordan de formidlet en beslutning. Både informant 2 og informant 3 trakk fram at i enkelte saker ba de en kollega om å lese beslutningen for å kvalitetssikre at det var benyttet et tilstrekkelig klart og korrekt språk. At en annen saksbehandler gjennomleser beslutningen vil sikre at det saksbehandleren har ment, er det som er skrevet for å unngå misforståelser. Informant 2 mente også at det var mange saksbehandlere som jevnlig diskuterte språkbruk i skriftlige beslutninger.

Vi spurte alle tre informantene om de opplevde at ledelsen hadde fokus på bruk av klarspråk i skriftlige beslutninger. Et mønster var at alle tre informantene mente at kolleger hadde fokus på bruk av klarspråk, men at de ikke merket om ledelsen hadde samme fokus på bruk av klarspråk i hverdagen som saksbehandlerne. Men alle tre informantene var tydelige på at de ikke utelukket at ledelsen hadde et klarspråkperspektiv på et annet nivå. Alle tre informantene var samstemte om at ledelsens fokus på klarspråk i liten grad ble kommunisert til saksbehandlerne. Alle tre informantene nevnte at beslutninger som oversendes tingretten kvalitetssikres, ved at leder ser over grammatikk og rettskriving før beslutningene sendes over til tingretten. Vi forstår de tre informantenes uttalelser som at de opplever at kvalitetskontrollen handler mer om korrekturlesning, og at det ikke handler om klarspråk på den måten vi snakket om under intervjuet.

Dokumentanalysen kan tyde på at alle tre informantenes erfaringer med at ledelsen fokuserer på rettskriving og koreturlesning ved gjennomgang av beslutningene stemmer. Det er flere beslutninger hvor det er tydelig at det ikke er benyttet klarspråk, men at rettskrivingen er godt ivaretatt. Dokument 17B og 19B viser at saksbehandler, i disse to beslutningene, har benyttet kansellispråk med mange juridiske uttrykk, fremmedord, og vanskelige formuleringer. Sak 17 er særlig interessant i et klarspråkperspektiv fordi dokument 17A har benyttet et avsnitt for å forklare et forhold i saken. I beslutningen som ble sendt tingretten, 17B, er det samme forholdet beskrevet gjennom fire hele sider med gjennomgående kansellispråk. Her må vi kunne anta at saksbehandler kunne skrevet beslutningen i dokument B omtrent med samme lengde som den opprinnelig var skrevet. Informant 2 trakk fram at dersom en beslutning var for lang og inneholdt for vanskelig språk, ville mottakeren kunne gi opp før den fikk klarhet i hva som var besluttet. Vi kan derfor slå fast at dokument 17B ikke er skrevet med bruk av klarspråk. Saksbehandleren har istedenfor benyttet kansellistil og fremmedord i beslutningen, og ikke benyttet klarspråk i innholdet, jussen eller grammatikken for å legge til rette for at mottakeren forstår budskapet, slik språkloven krever.

Et mønster er at resultatene på forskningsspørsmål 3 motstrider resultatene på forskningsspørsmål 1 og 2. I forskningsspørsmål 1 viste resultatene at selv om det vil ta noe tid for saksbehandlere å bli gode på å benytte klarspråk når de skriver beslutninger, så er det nødvendig for å følge lovkravet til å benytte klarspråk. Ved å benytte nødvendig tid for å forbedre klarspråk i beslutninger, så vil det medføre innsparinger i lengden gjennom blant annet færre henvendelser på grunn av misforståelser. Det vil gi mer tid til å behandle saker, og det vil igjen gi fordeler gjennom lavere saksbehandlingstid.

#### 4.4.2 Selvledelse

Alle tre informantene fortalte at saksbehandlere hadde fokus på at de skulle skrive for å bli forstått, men dokumentanalysen viser at det er store hull som må tettes før beslutningene er i samsvar med kravet til klarspråk og Språkrådets anbefalinger om hvordan de kan benytte klarspråk i saksbehandlingen.

Videre var alle tre informantene enige i at de burde unngå fremmedord. Videre nevnte alle tre informantene i løpet av intervjuet at det var viktig at klarspråk ble snakket om på arbeidsplassen. Alle tre informantene fortalte at de ønsker at ledelsen hadde en mer aktiv rolle i fokus på klarspråk under saksbehandlingen. Alle tre informantene mente ansvaret lå hos arbeidsgiver, med tanke på at det var lovbestemt at saksbehandlere skulle tilpasse språket til mottakeren.

Det er interessant at på tross av at alle tre informantene uttrykte tydelig at de var svært opptatt av å skrive klarspråk i beslutningene så sa alle tre informantene at de til tider ikke benyttet klarspråk. Alle tre informantene fortalte at det kunne være dagsavhengig og det kom an på hvem som var mottaker av beslutningen. Alle tre informantene forklarte at tidspress gjorde at de valgte bort å bruke tid på klarspråk, selv om de var enige i at bruk av klarspråk i beslutningene var viktig, og hadde stor påvirkning på om motparten forsto innholdet, slik at de kunne ivareta egne rettigheter. Det bekreftes av dokumentanalysen, at det varierer om saksbehandleren bruker tid på å skrive klart og tydelig.

Resultatene viser at det ikke er selvledelse som er avgjørende for om en saksbehandler benytter klarspråk. Ledelsen må formidle at det er en tydelig forventning til at saksbehandlerne skal benytte klarspråk, og det krever at det avsettes tid til opplæring for saksbehandlerne (Jacobsen og Thorsvik, 2013).

### **Oppsummering av mønstre i forskningsspørsmål 3: Hva påvirker saksbehandlerne arbeid med klarspråk?**

Forskningsspørsmål 3 har avdekket 2 mønstre. Nummeringen av mønstrene forsetter fra forskningsmønster 1 som avdekket 5 mønstre, og forskningsspørsmål 2 som avdekket 6 mønstre. Totalt er det avdekket 13 mønstre i oppgaven

**Mønster 12** viste at det ikke var kultur i organisasjonen for å benytte tid på å skrive klarspråk. Informantene har fortalt at ledelsens fokus på klarspråk ikke var tydelig for saksbehandlerne, og at de opplevde at det handlet mer om rettskrivning enn bruk av klarspråk. Selvledelse påvirket i utgangspunktet ikke mønsteret siden kultur er ledelsesstyrt. Ledelsen bør derfor formidle at klarspråk skal være et prioritert område om de ønsker at saksbehandlere skal benytte klarspråk slik klarspråkparagrafen krever. Mønsteret viser at saksbehandlere blir påvirket av kolleger og ikke ledelsen når det gjelder hvordan klarspråk skal benyttes i beslutninger. Videre trakk informantene fram at til tross for at saksbehandlerne hadde fokus på at de skulle bli forstått, gjorde tidspress det krevende å bruke tid på å skrive gode begrunnelser. Saksbehandleren måtte selv sørge for å tilpasse språket til mottakeren, og forsøke å skrive forklarende uten for mye bruk av fremmedord.

**Mønster 13** viste at resultatene på forskningsspørsmål 3 motstrider resultatene fra forskningsspørsmål 1 og forskningsspørsmål 2. Organisasjonskultur kan sees opp imot de andre forskningsspørsmålene som nettopp trekker fram at det er et ressursproblem om saksbehandler velger å benytte klarspråk eller ikke når de skriver begrunnelsen. Dersom saksbehandleren skal skrive gode begrunnelser på hver sak, vil det kreve økt ressursbehov i forvaltningen til å begynne med, frem til saksbehandleren har lært å formulere begrunnelser ved bruk av klarspråk. Som gjennomgått i forskningsspørsmål 2 vil bruk av klarspråk over tid medføre redusert ressursbehov ved at henvendelser på grunn av misforståelser vil bli redusert.

Vi har tidligere avdekket at alle tre informantene mener hovedansvaret for opplæring ligger hos arbeidsgiver. Informant 2 beskrev det godt gjennom at en ansatt kan ta kurs om klarspråk på egen hånd, men at det i liten grad vil påvirke hele den offentlige etaten. Vi mener derfor at det må være en klar forventning fra arbeidsgivers side hvordan de mener saksbehandlerne skal benytte klarspråk i beslutninger. Gjennom oppgaven har vi avdekket at alle tre informantene og saksbehandlere har kjennskap til klarspråk, men at de ikke tar seg tilstrekkelig tid til å innarbeide klarspråk av effektivitetshensyn. For å sikre at saksbehandlerne benytter klarspråk

i beslutninger, må det legges til rette for en kultur med fokus på bruk av klarspråk fra arbeidsgivers side.

## 5 Sammenfatning av mønstre og avslutning

I det siste kapitlet skal vi oppsummere oppgaven. Resultatene har vist at det er behov for ytterligere forskning på bruk av klarspråk og vi skal i slutten av kapitlet presentere noen refleksjoner over mulige temaer for videre forskning.

Tema er bruk av fenomenet klarspråk i praksis innen offentlig forvaltning. Formålet med oppgaven har vært å undersøke om saksbehandlere i offentlig forvaltning benytter klarspråk i skriftlige beslutninger på en slik måte at budskapet i skriftlige beslutninger forstås.

I det neste kapitlet skal vi presentere et svar på hvert av de tre forskningsspørsmålene. I kapittel 5.2 vil vi presentere en konklusjon på problemstillingen: Hvordan legger saksbehandlerne til rette for at partene kan forstå budskapet i skriftlige beslutninger gjennom bruk av klarspråk? I kapittel 5.3 skal vi trekke frem temaer for videre forskning.

### 5.1 Svar på forskningsspørsmålene

**Forskningsspørsmål 1 er:** Hvilke forventninger stiller myndighetene til bruk av klarspråk? Myndighetene forventer at klarspråk blitt benyttet, og forventningen er lovfestet i Språkloven § 9 (Språkløva 2021).

Ingen av de tre informantene er kjent med forankringen til klarspråk og hva klarspråkparagrafen krever. Men på tross av det har alle tre informantene fortalt om et stort fokus på å skrive beslutninger slik at de blir forstått av mottakeren. Det er i samsvar med Språkrådets definisjon av klarspråk som er «kommunikasjon med så tydelig ordlyd, struktur og visuell utforming at leserne i målgruppen finner informasjonen de trenger, forstår den og kan bruke den» (Språkrådet, u.a.-b).

Bruk av klarspråk vil medføre forenklinger i språket i beslutningene og vil føre til færre misforståelser, siden mottakerne vil forså hva budskapet i beslutningen er. Det innebærer all tekst inkludert standardteksten i beslutninger. Bruk av klarspråk vil sikre at budskapet i beslutninger er i samsvar med veiledningskravet i tvangsfullbyrdelsesloven og kravet til begrunnelse i forvaltningsloven (forvaltningsloven 1967; tvangsfullbyrdelsesloven 1992)

Det er bred enighet om at bruk av klarspråk vil medføre økonomiske innsparinger på sikt. Resultatene viser at dersom saksbehandlerne benytter tid på å skrive tydelig gjennom bruk av klarspråk, så vil det forhindre misforståelser. Ved at misforståelser reduseres, så vil det

medføre mer ressurser til saksbehandling, og det vil øke tilliten til forvaltningen slik Språkrådet hevder (Språkrådet u.å.-f). Innføring av bruk av klarspråk vil bety at det kan føre til noe forlenget saksbehandlingstid per sak i begynnelsen siden saksbehandlere må lære å skrive begrunnelser på en annen måte, men det vil raskt føre til innsparinger.

Alle tre informantene har vært tydelige på at det er tidspress som er årsaken til at saksbehandlerne velger bort å bruke tid på klarspråk, selv om de er enige i at det er viktig med bruk av klarspråk og at det har stor påvirkning på om mottakeren kan ivareta egne rettigheter. Bruk av klarspråk vil medføre at mottakeren kan ivareta egne rettigheter ved at de forstår hva beslutninger betyr i saken (Språkrådet u.å.-f).

**Svar på forskningsspørsmål 1** er at myndighetene forventer at alle saksbehandlere benytter klarspråk i beslutninger slik at budskapet i beslutningene blir forstått av mottakeren.

**Forskningsspørsmål 2** er Hvordan skal klarspråk benyttes i saksbehandling?

Klarspråk skal benyttes aktivt ved utforminger av beslutninger. Alle tre informantene beskriver at beslutninger inneholder kansellistil som er at språket er formelt med lange og kompliserte setninger (Språkrådet 2022a). Alle tre informantene var enige i at det er for mye bruk av faguttrykk, juridiske begreper og fremmedord i dokumentene, noe dokumentanalysen underbygger. Ved bruk av klarspråk vil innholdet i beslutningene forenkles, og budskapet vil være tydelig for mottakeren.

Resultatene viser at saksbehandler må ha erfaring på fagfeltet for å kunne skrive gode begrunnelser. Uten helhetlig kunnskap om fagfeltet så vet ikke saksbehandleren hvilken informasjon og begrunnelse mottakeren har behov for, og manglende kompetanse vil skinne gjennom i språkformuleringene. Det er ingen resultater som tilsier at saksbehandlerens formelle utdanningsbakgrunn har påvirkning på hvordan saksbehandleren begrunner en beslutning.

Det er enighet i at det er uttrykk som ikke bør benyttes i beslutninger. og det understøttes ved at alle tre informantene forklarte begreper ulikt under kvalitativt intervju. Siden ingen av informantene forklarte begrep likt, taler det for at fremmedord bør forenkles og erstattes av andre uttrykk. Klarspråkbestemmelsen krever at språket skal tilpasses mottakerne, og det betyr at kanselliord og fremmedord i mange tilfeller bør erstattes av enklere formuleringer.

Det er også enighet i at høflighetsfraser som De og Deres bør vurderes byttet ut. Språkrådet viser til at store deler av offentlig forvaltning byttet ut høflighetsfraser for mange år siden og innførte et mer direkte språk for å bedre kommunikasjonen (Språkrådet u.å.-a).

Informantene fortalte alle tre om at de har enkelte hjelpemidler som standardsetninger, men at det var delte meninger på hvor gode hjelpemidlene var. Det er opp til den enkelte saksbehandleren hvordan beslutningene skrives, og dokumenter underbygger forskjellene det medfører. Alle tre informantene ønsket at det skulle tilbys opplæring i hvordan saksbehandlere skulle benytte klarspråk i beslutninger. og det var i samsvar med at andre etater har innført skriveopplæring eller benytter språkvettreglene (Språkrådet u.å.-2021; Vinje 2009).

**Svar på forskningsspørsmål 2** er at klarspråk må benyttes aktivt og det krever et bevisst fokus på språkformuleringer for å unngå kansellistil og fremmedord.

**Forskningsspørsmål 3** er Hva påvirker saksbehandlerens arbeid med klarspråk?

Oppgaven viser at det ikke er organisasjonskultur som åpner for å benytte tid på å skrive klarspråk i beslutninger.

Resultatene viser at selv om alle de tre informantene har et fokus på å skrive beslutninger slik at mottakeren kan forstå budskapet i beslutninger så tar de seg allikevel ikke tid til å skrive klarspråk. Det er tidspress i forvaltningen, og effektivitetshensyn medfører at forvaltningen har større fokus på å behandle saker raskt enn at beslutningene skal ha gode begrunnelser. Dette er selvmotsigende siden resultater på forskningsspørsmål tre viste at bruk av klarspråk medfører besparinger ved at klarspråk gir færre misforståelser, og forvaltningen frigjør ressurser til saksbehandling.

Dersom ledelsen vil at saksbehandlere skal benytte klarspråk, så må ledelsen være tydelige på at klarspråk er et prioritert fokusområde. I tillegg bør ledelsen organisere opplæring i bruk av klarspråk i beslutninger. Organisasjonskultur er ledelsesstyrt og ledelsen må være tydelige i forventninger og det vil være i samsvar med Språkrådets argument om at forvaltningen skal være et forbilde (Språkrådet u.å.-f).

Vi har tidligere avdekket at alle de tre informantene mener hovedansvaret for opplæring ligger hos arbeidsgiver. Informant 2 beskrev det godt gjennom at en ansatt kan ta kurs om klarspråk

på egen hånd, men at det i liten grad vil påvirke helheten. Vi mener derfor at det må være en klar forventning fra arbeidsgivers side hvordan de mener saksbehandlerne skal benytte klarspråk i beslutninger. Gjennom oppgaven har vi avdekket at alle de tre informantene og saksbehandlere har kjennskap til klarspråk, men at de ikke tar seg tilstrekkelig tid til å innarbeide klarspråk av effektivitetshensyn. For å sikre at saksbehandlerne benytter klarspråk i beslutninger, må det legges til rette for en kultur med fokus på bruk av klarspråk fra arbeidsgivers side.

**Svar forskningsspørsmål på 3** er at det er ikke kultur for å benytte tid på å skrive klarspråk i beslutninger. Selv om saksbehandlere ønsker at innholdet i beslutninger blir forstått, så blir klarspråk bortprioritert av effektivitetshensyn.

## 5.2 Svar på problemstillingen

Problemstillingen er: **Hvordan legger saksbehandlerne til rette for at partene kan forstå budskapet i skriftlige beslutninger gjennom bruk av klarspråk?**

Resultatene tyder på at det er et avvik mellom Språklovens krav til å benytte klarspråk og hvordan enkelte saksbehandlere i praksis skriver beslutninger. Mønstrene kan oppsummeres i to hovedfunn:

- 1. Det er ikke kultur for at saksbehandlerne benytter tid til å bruke klarspråk, og**
- 2. Bruk av klarspråk betyr at kansellistil bør utfases ved at fremmedord og kompliserte formuleringer bør erstattes av enklere språk.**

Hovedfunn 1 er at de tre informantene foreller at de er opptatte av språkformuleringer og ønsker å bli forstått av mottakerne. Alle tre informantene viser god refleksjon på hvorfor det er nødvendig å tilpasse språket til mottakeren for å sikre rettsikkerhet og opprettholde tillit til forvaltningen. Ingen av de tre informantene har kjennskap til klarspråkbestemmelsen og hva den krever av saksbehandlere når en beslutning skrives, men har et fokus på å bli forstått i beslutninger, noe som i stor grad oppfyller kravet til klarspråk.

Informantene forteller alle tre at bruk av klarspråk i beslutninger i mange tilfeller blir nedprioritert på grunn av effektivitetshensyn og tidspress.

Resultatene tyder på at bruk av klarspråk ikke har tilstrekkelig fokus i forvaltningen. Resultatene viser at små tiltak kan gi store utslag. Et godt eksempel er at etter gjennomført



intervju har informant 2 på egenhånd selv satt seg inn i tilgjengelige hjelpemidler for å forbedre bruk av klarspråk.

Det er ikke organisasjonskultur i forvaltningen til at saksbehandlerne skal bruke tid på å skrive klarspråk i beslutninger. Selv om saksbehandlere ønsker at innholdet i beslutninger blir forstått, så blir klarspråk bortprioritert av effektivitetshensyn. Kultur er ledelsesstyrt, og ledelsen bør formidle at klarspråk er et fokusområde og organisere opplæring slik at forvaltningen følger kravet til å benytte klarspråk. Organisasjonskultur må endres, og da må ledelsen må gå foran og vise vei og presisere at klarspråk er en forventning.

Hovedfunn 2 er hvordan klarspråk skal benyttes i praksis. Bruk av klarspråk skal være tilpasset mottakeren og skal være i samsvar med klarspråkdefinisjonen «kommunikasjon med så tydelig ordlyd, struktur og visuell utforming at leserne i målgruppen finner informasjonen de trenger, forstår den og kan bruke den» (Språkrådet, u.å.-b). Funnene viser at det er gjennomgående bruk av kansellistil som betyr at det benyttes et formelt og komplisert språk i beslutningene og at språket inneholder mange fremmedord.

Det at de tre informantene hadde ulike forklaringer på hva enkelte faguttrykk innebærer er et tegn på at fagord og fremmedordene må byttes ut. Språkrådet har laget veileder og gode forklaringer på hvordan forvaltningen kan og bør skrive beslutninger, og det bør forvaltningen ta til etterretning. Resultatene i oppgaven underbygges av Språkrådets 5 argumenter for at klarspråk bør benyttes. Argumentene er at klarspråk fremmer demokratiet og rettsikkerheten, klarspråk skaper tillit, klarspråk sparer tid og penger, klarspråk fremmer kommunikasjon og at det offentlige skal være et forbilde (Språkrådet, u.å.-f).

Alle tre informantene ønsker at klarspråk får et større fokus fra ledelsens side, og at bruk av klarspråk i beslutninger blir satt på dagsordenen.

Informant 1 oppsummerer hvorfor klarspråk skal benyttes på en enkel måte: **Man skal jo gjøre seg forstått!**

### 5.3 Refleksjon til videre forskning

Oppgaven har hatt fokus på hvordan saksbehandleren som skriver beslutningen benytter klarspråk. For å få en helhetlig forståelse av behovet for klarspråk, må det utføres mer forskning med fokus på mottakersiden. Det er kun mottakerne av beslutningene som kan

bekreftede om språket i beslutningene blir forstått eller ikke. Ved å forske på mottakerne, vil det avdekkes om det er tilstrekkelig bruk av klarspråk. Våre undersøkelser viser at det benyttes fremmedord og kansellistil i alle beslutningene vi har analysert, og alle de tre informantene bekrefter at bruk av fremmedord oppleves som en utfordring for mottakerne.

På et generelt grunnlag kan det gjennomføres undersøkelser på befolkningen for å avdekke om begrepene forstås. Slike undersøkelser bør utføres på et stort antall informanter for å sikre at utvalget er representativt for befolkningen. Undersøkelser på befolkningen vil avklare hvilke ord som er i befolkningens ordforråd, og hvilke uttrykk som er kansellistil, og burde vurderes erstattet av andre uttrykk.

Framtidens innkreving er en pågående prosess for modernisering av innkrevingsregelverket, og moderniseringen må inkludere bruk av klarspråk i beslutninger (regjeringen.no, 2023)

Saksbehandlere i offentlig forvaltning veileder på andre medier enn kun den skriftlige beslutningen. Alle tre informantene nevnte flere ganger under det kvalitative intervjuet at de veiledet per telefon, i ekspedisjon, brev og elektronisk kommunikasjon. Informantene fortalte alle tre at det er forskjeller på hvordan de forklarte seg muntlig og hva de skrev i skriftlige beslutninger. Det er et relevant tema for videre forskning.

## Litteraturliste

- Andersen, N. Å og Pors, J. G. (2014). *Velfærdsledelse - mellom styring og potentialisering*. Hans Reitzels Forlag.
- Andersen, S. S. (2018). *Casestudier* (2 utg.). Fagbokforlaget.
- Berger, P. L. og Luckmann, T. (1966). *The Social Construction of Reality: A Treatise in the Sociology of Knowledge*. Anchor Books
- Bratberg, Ø. (2021). *Tekstanalyse for samfunnsvitere*. (3 utg.). Cappelen Damm Akademisk.
- Brinkmann, S. og Tanggaard, L. (red.) (2012). *Kvalitative metoder. Empiri og teoriutvikling*. Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Brunsson, K og Brunsson, N. (2015). *Beslutninger*. Cappelen Damm Akademisk.
- Bryman, A. (2016). *Samhällsvetenskapliga metoder* (Nilsson, B. Overs. 2016). Liber.
- Bunes, R., Borge-Andersen, L., Dey, A. & Sundet, N. L. (2009). *Tvangsfullbyrdelse og gjeldsordning* (2. utg.). Universitetsforlaget
- Clark, T., Foster, L., Sloan, L. & Bryman, A. (2021). *Bryman's social research methods* (6 utg). Oxford University press.
- Creswell, J.W. (1998) *Qualitative inquiry and research design Choosing among five traditions*. Sage Publications, Inc., Thousand Oaks.
- Dalland, O. (2020). *Metode og oppgaveskriving* (7 utg.). Gyldendal Norsk Forlag.
- Departementenes sikkerhets- og serviceorganisasjon (DSS). (2023, 17. april). *Modernisering av regelverket for innkreving hos Skatteetaten og alminnelig namsmann*. Regjeringen.no. Hentet 22.10.23 fra <https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/modernisering-av-regelverket-for-innkrevning-hos-skatteetaten-og-alminnelig-namsmann/id2971766/>
- Direktoratet for forvaltning og IKT (DIFI). (2013 15. januar). *Kan lovspråk temmast? Ei undersøkning om klart språk i lover og forskrifter*. Digdir.no. Hentet 01.09.23 fra <https://www.digdir.no/klart-sprak/kan-lovsprak-temmast-ei-undersokning-om-klart-sprak-i-lover-og-forskrifter/1372>

Direktoratet for forvaltning og IKT (DIFI). (u.å.) *Rettleiar om klarspråk i utvikling av digitale tenester*. Digdir.no. Hentet 22.10.23 fra <https://www.digdir.no/klart-sprak/retteleiar-om-klarsprak-i-utvikling-av-digitale-tenester/3564>

Direktoratet for forvaltning og økonomistyring. (u.å.). *Den gylne pennen – et e-læringskurs i klarspråk*. Laeæringsplattformen.DFØ.no. Hentet 22.10.23 fra <https://laeringsplattformen.dfo.no/kursoversikt/den-gylne-pennen-et-e-laeringskurs-i-klarsprak>

Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse. (2023, 4. januar). *Saksbehandler*. Utdanning.no. Hentet 22.10.23 fra <https://utdanning.no/yrker/beskrivelse/saksbehandler>

Eid, J. og Johnsen, B. H. (red.) (2020). *Operativ psykologi* (3 utg.). Fagbokforlaget.

Eisenhardt, K. M. (1989). *Building theories from case study research*. *The Academy of Management Review*, 14 (4), 532-550. Stanford University

Eriksen, T.H., Gad, T., Martinsen, Ø. L. og Thompson, G (2013). *Selvledelse: menneskelig kapital i det nye arbeidslivet*. Gyldendal akademisk.

Eriksson-Zetterquist, U., Kalling, T., Styhre, A. og Woll, K. (2014). *Organisasjonsteori*. Cappelen Damm Akademisk.

Forvaltningsloven. (1967). *Lov om behandlingssåten i forvaltningssaker* (LOV-1967-02-10). Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1967-02-10>

Gilje, N. & Grimen, H. (1993). *Samfunnsvitenskapenes forutsetninger. Innføring i samfunnsvitenskapenes vitenskapsfilosofi*. Universitetsforlaget.

Grønmo, S. (2004). *Samfunnsvitenskapelige metoder*. Fagbokforlaget.

Hartley, J. (1994). *Qualitative Methods in Organisational Research*. Sage Publication.

Jacobsen og Thorsvik (2013). *Hvordan organisasjoner fungerer*. Fagbokforlaget.

Johannessen, A., Christoffersen, L. & Tufte, P. A. (2016). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (5 utg.). Abstrakt forlag.

Johannessen, A., Christoffersen, L. & Tufte, P. A. (2021). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (6 utg.). Abstrakt forlag.

Karp, T. (2019). *God nok ledelse. Hva gjør ledere i praksis*. Cappelen Damm Akademisk.

Kovac, V. B. (2023). *Hvordan vet du det? Vitenskapelig tenkning og forskningsmetoder*. Fagbokforlaget.

Kvale, S. og Brinkmann, S. (2017). *Det kvalitative forskningsintervju*. (3 utg.) Gyldendal Akademisk.

Kvalnes, Per Arne. (2023, 29. august.). *Unge sliter med å forstå språket til NAV*. Forskning.no. <https://forskning.no/arbeidsliv-barn-og-ungdom-digital-teknologi/unge-sliter-med-a-forsta-spraket-til-nav/2235782>

Larsen, A. K. (2017). *En enklere metode. Veiledning i samfunnsvitenskapelig forskningsmetode*, (2. utg.). Bergen: Fagbokforlaget.

Leder Dagens Næringsliv. (2023, 26. september), DN mener: *Hva venter regjeringen på? Enda sterkere inkasso-vekst?* Hentet 15.10.23 fra <https://www.dn.no/leder/inkasso/forbrukerradet/namsfogden/dn-mener-hva-venter-regjeringen-pa-enda-sterkere-inkasso-vekst/2-1-1524503>

Oppen, M., Mørk, B. E & Haus, E. (2020). *Kvantitative og kvalitative metoder i merkantile fag: en introduksjon*. Cappelen Damm As.

Politidirektoratet pressemelding (2023, 31. januar). *Politiet må kutt [sic] og flytte om på 242 millioner kroner i år*. NRK.no. Hentet 23.10.23 fra <https://www.nrk.no/nyheter/politiet-ma-kutt-og-flytte-om-pa-242-millioner-kroner-i-ar-1.16278120>

Politiet. (u.å.) *Krav til tekst i selvbetjeningsløsninger*. Politiet.no. Hentet 22.10.23 fra <https://www.politiet.no/design/tekst-i-digitale-losninger/>

Postholm, M. B. (2010). *Kvalitativ metode. En innføring med fokus på fenomenologi, etnografi og kasusstudier*. (2 utg.) Universitetsforlaget.

Prop. 108 L (2019-2020). *Lov om språk (språklova)*. Kulturdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/prop.-108-l-20192020/id2701451/>

Riksrevisjonen. (2023, 26 oktober). *Revisjonsrapport for 2022 om forståelig kommunikasjon i vedtaksbrev fra SPK og Nav* (Rapportert i Dokument 1 (2023–2024)).

<https://www.riksrevisjonen.no/rapporter-mappe/no-2023-2024/klarsprak-i-nav-og-statens-pensjonskasse/>

Ringdal, K. (2007). *Enhet og mangfold: Samfunnsvitenskapelig forskning og kvantitativ metode*. Fagbokforlaget.

Runde, S. «Karnov lovkommentar til språkloven». I *Lovdata Pro* (2023). Hentet 25.09.2023.

Sander, K. (2023, 13. mars). Sender og mottaker i kommunikasjonsmodellen. eStudie.no.

<https://estudie.no/sender-og-mottaker-kommunikasjonsmodellen/#:~:text=Hvem%20er%20sender%20og%20mottakeren%3F%20Snakker%20vi%20om,%E2%80%9C%20andre%20personen%20%E2%80%9D%20kaller%20vi%20for%20mottaker>

Senje, A. (2021, 20. april). *Klart språk kan gjøre jussen mer forståelig*. Juridika.

<https://juridika.no/innsikt/klarspr%C3%A5k-i-juss-serie#Klart%20Spr%C3%A5k%20hindrer%20Ikke%20Juridisk%20Presisjon>

Sivilombudet. (2021, 11. oktober) *Eget tiltak – saksbehandlingstiden hos namsmennene i saker om utlegg og gjeldsordning*.

<https://www.sivilombudet.no/uttalelser/eget-tiltak-%E2%88%92-saksbehandlingstiden-hos-namsmennene-i-saker-om-utlegg-og-gjeldsordning/>

Språkløva. (2021). *Lov om språk* (LOV-2021-05-21-42). Lovdata.

<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2021-05-21-42>

Språkrådet. (2018, 08. mars). *Begrep og uttrykk*. Hentet 27.10.23 fra

<https://www.sprakradet.no/svardatabase/sporsmal-og-svar/begrep-uttrykk/>

Språkrådet. (u.å.-a) *Høflighetsformene De, Dem og Deres*.

<https://www.sprakradet.no/svardatabase/sporsmal-og-svar/hoflighetsformene-de-dem-og-deres/>

Språkrådet. (2021, 12. april). *Nyttige hjelpemidler*.

[https://www.sprakradet.no/sprakhjelp/Skriverad/Ordlister/Nyttige\\_hjelpemidler/](https://www.sprakradet.no/sprakhjelp/Skriverad/Ordlister/Nyttige_hjelpemidler/)

Språkrådet. (2022b, 12. Mai). *Klarspråk – hva og hvorfor?*

<https://www.sprakradet.no/Sprakarbeid/Det-offentlige/Klarsprak/>

Språkrådet. (2022a, 6. april). *Kansellisten*.

<https://www.sprakradet.no/sprakhjelp/Skriverad/Ordlister/kansellisten/>

Språkrådet. (u.å.-b). *Kort om klarspråk*. <https://www.sprakradet.no/klarsprak/om-klarsprak/kort-om-klarsprak/>

Språkrådet. (u.å.-c). *Bruk klarspråk*. Hentet 22.10.23 fra [\(https://www.sprakradet.no/klarsprak/](https://www.sprakradet.no/klarsprak/)

Språkrådet. (u.å.-d). *Klarspråk* [Brosjyre].

[https://www.sprakradet.no/upload/Brosjyrer/klarspraak\\_BM%202009%20enogenside.pdf](https://www.sprakradet.no/upload/Brosjyrer/klarspraak_BM%202009%20enogenside.pdf)

Språkrådet. (u.å.-e). *Klarspråkprosjektet i NAV*.

<https://www.sprakradet.no/upload/Klarspr%C3%A5k/Dokumenter/Nav-artikkel%20til%20L%C3%A6r%20av%20andre%20%20051212.pdf>

Språkrådet. (u.å.-f). *Kvifor klarspråk?* <https://www.sprakradet.no/klarsprak/om-klarsprak/kvifor-klarsprak/>

Språkrådet. (u.å.-g). *Om oss*. Hentet 22.10.23 fra <https://www.sprakradet.no/Vi-og-vart/Om-oss/>

Språkrådet. (u.å.-h). *Språkprofil*. Hentet 22.10. 23 fra

<https://www.sprakradet.no/klarsprak/arbeidsmetoder/sprakprofil/>

Statens Innkrevingsentral. (u.å.). *Ordforklaringer*. Sismo.no. Hentet 22.10.23 fra

<https://www.sismo.no/no/pub/ordforklaringer/>

Thaagard, T.(2018). *En innføring i kvalitative metoder* (5 utg.). Fagbokforlaget.

Tjora, A. H. (2017). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis* (3. utg.). Gyldendal akademisk.

Tjora, A. H. (2018). *Viten skapt: kvalitativ analyse og teoriutvikling*. Cappelen Damm akademisk.

Tvangsfullbyrdelsesloven. (1992). *Lov om tvangsfullbyrdelse* (LOV-1992-06-26-86).

Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1992-06-26-86>

Universitetet i Oslo. (u.å.). *Klart språk (bachelor)*. Hentet 22.10.23

<https://www.uio.no/studier/program/klart-sprak/>

Universitetet i Oslo. (u.å.). *Skriveregler*. Hentet 22.10.23

<https://www.usit.uio.no/om/organisasjon/ansatte/bness/docs/skrifter/skriveregler.html>

Vabo, S. I., Klausen, J. E. og Askim, J. (2020). *Offentlig politikk*. Universitetsforlaget.

Vanebo, J. O. (2017). *Ledelse og ledelsespraksis i det offentlige, veikart til ledelseslisens*. Universitetsforlaget.

Vannebo, K. I. (u.å.): *Finn-Erik Vinje* i *Norsk biografisk leksikon* på snl.no. Hentet 14. 10. 2023 fra [https://nbl.snl.no/Finn-Erik\\_Vinje](https://nbl.snl.no/Finn-Erik_Vinje)

Vinje, F.-E., (2009) *Skriveregler* (9 utg.). Aschehoug.

Vinje, F.-E., (1995). *Skriveregler* (6 utg.). Aschehoug. Hentet 15.09.23 fra

<https://www.nb.no/items/09a8c68fc0f1a17bd8834c8fda4d67b2?page=0&searchText=skriveregler>

Yukl, G. (2012). Effective Leadership Behavior. What We Know and What Questions Need More Attention. *Academy of Management Executive*, 26(4), 66-85.



## Vedlegg

### Vedlegg 1: Godkjenning SIKT

06.09.2023, 17:14

Meldeskjema for behandling av personopplysninger



[Meldeskjema](#) / [Masteroppgave i Offentlig ledelse og styring: Klarspråk i offentlig sekt...](#) / Vurdering

# Vurdering av behandling av personopplysninger

**Referansenummer**  
440995

**Vurderingstype**  
Standard

**Dato**  
18.04.2023

#### Tittel

Masteroppgave i Offentlig ledelse og styring: Klarspråk i offentlig sektor -en komparativ sammenligning mellom Namsfogden i Innlandet og Arbeidstilsynet, og deres arbeid med hvordan det fokuseres på om det ønskede budskapet når fram til mottakeren?

#### Behandlingsansvarlig institusjon

Høgskolen i Innlandet / Handelshøgskolen Innlandet - Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap / Institutt for organisasjon, ledelse og styring

#### Prosjektansvarlig

Monica Johannessen Lervik

#### Student

Mariann Rønningen

#### Prosjektperiode

01.04.2023 - 30.06.2024

#### Kategorier personopplysninger

Alminnelige

#### Lovlig grunnlag

Samtykke (Personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a)

Behandlingen av personopplysningene er lovlig så fremt den gjennomføres som oppgitt i meldeskjemaet. Det lovlige grunnlaget gjelder til 30.06.2024.

[Meldeskjema](#)

#### Kommentar

OM VURDERINGEN

Sikt har en avtale med institusjonen du forsker eller studerer ved. Denne avtalen innebærer at vi skal gi deg råd slik at behandlingen av personopplysninger i prosjektet ditt er lovlig etter personvernregelverket. Vi har nå vurdert at du har lovlig grunnlag til å behandle personopplysningene.

#### FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

Det er institusjonen du er ansatt/student ved som avgjør hvordan du må lagre og sikre data i ditt prosjekt og hvilke databehandlere du kan bruke. Husk å bruke leverandører som din institusjon har avtale med (f.eks. ved skylagring, nettspørreskjema, videosamtale el.).

Personverntjenester legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32).

#### MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til oss ved å oppdatere meldeskjemaet. Se våre nettsider om hvilke endringer du må melde: <https://sikt.no/melde-endringer-i-meldeskjema>

#### OPPFØLGING AV PROSJEKTET

Vi vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Lykke til med prosjektet!

## Vedlegg 2: Innsynsbejring Namsfogden i Innlandet

### Anonymisert informasjon til bruk i forskning

**For at vi skal få behandlet søknaden raskest mulig må den inneholde:**

**Hvem som søker innsyn.**

Mariann Rønningen og Caroline Berge Strand.

Vi er studenter ved Master i offentlig ledelse og styring ved Høgskolen i Innlandet, og ber om innsyn i forbindelse med masteroppgaven

**Kompetansen (utdannelsen) til søker.**

Master i offentlig ledelse og styring ved Høgskolen Innlandet, Handelshøgskolen Innlandet - Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap.

**Navn på eventuell veileder/leder av forskningen med førstestillingskompetanse.**

Monica Johannessen Lervik, Høgskolelektor

E-post [monica.lervik@inn.no](mailto:monica.lervik@inn.no)

Telefonnummer [+47 62 43 04 55](tel:+4762430455)

Mobilnummer [+47 414 34 592](tel:+4741434592)

Handelshøgskolen Innlandet – Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap  
Institutt for organisasjon, ledelse og styring

**Beskrivelse av forskningen, forskningsperiode og forskningens formål, samt planlagt publisering.**

Masteroppgaven er under arbeid og planlegges innlevert vinteren 2023 eventuelt sommeren 2024.

Formål og teoretisk tilnærming til problemstillingen: Vi ønsker å se på forklaringer rundt fenomenet klarspråk i den offentlige forvaltning. Med bakgrunn i at språkloven har fått en klarspråkbestemmelse som krever at offentlige organer skal kommunisere på et klart og korrekt språk som er tilpasset målgruppen, har vi planlagt en komparativ casestudie hvor vi vil sammenligne Namsfogden i Innlandet sitt fokus på klarspråk mot Arbeidstilsynet sitt fokus på klarspråk. Det vil bli utført hypotesetesting med bakgrunn i kvalitative intervjuer av ansatte begge steder.

Metode: Det vil benyttes kvalitativ metode med abduktiv fremgangsmåte hvor vi vil veksle mellom induktiv og deduktiv fremgangsmåte. Vi vil benytte en semistrukturert intervjuguide basert på teori. Denne vil sannsynligvis bli endret etter hvert som prosessen skrider fram, basert på funnene vi avdekker.

Masteroppgaven vil bli publisert, men vedleggene som vi ber om tilgang til, vil ikke bli publisert. Alle dokumenter vi får innsyn i vil bli slettet når masteroppgaven er fullført.

**Hvordan informasjonen skal innhentes, for eksempel antall saker og/eller intervjuobjekter og utvelgelse av saker og/eller respondenter.**

Vi ber om tilgang til følgende dokumenter:

Namsfogden i Innlandet: Vi ber om tilfeldige anonymiserte namsbøker og oversendelsesbrev til tingretten på avholdte utleggssaker som er påklaget og oversendt tingretten for klagebehandling. Dette ber vi om for 10 saker fra 2019 og 10 saker fra 2022/ 2023, totalt 20 saker.

Arbeidstilsynet: vi ber om henholdsvis 5 tilfeldige klagesaker fra avdeling akrim i Arbeidstilsynet i 2019 og 2022/2023, samt direktoratets endelige klageavgjørelse i de samme sakene. Totalt 10 klagesaker. Vi ber i den sammenheng om innsyn i alle brev sendt fra Arbeidstilsynet i den forbindelse fra "krav om opplysninger" til klagesaken er oversendt Direktoratet.

**Tydlig beskrivelse av hva det søkes om, for eksempel aktuelle registeroppslag og innhold i spørreundersøkelse. Er intervjuguide/spørreskjema ferdig skal det legges ved, hvis ikke kreves det en beskrivelse av hva den skal inneholde.**

Namsfogden i Innlandet: Vi ber om at det hentes ut rapport fra Sian over avholdte utleggssaker for en tilfeldig periode i 2020 og en tilfeldig periode i 2023. Av disse ønsker vi å få tilgang til anonymisert namsbok og anonymisert oversendelsesbrev i 10 saker fra hhv 2019 og 2022/2023.

Arbeidstilsynet: Alle brev sendt i forbindelse med tilsynssakene opp til endelig avgjørelse i klagesaken på Direktoratetsnivå. Alle brev kan anonymiseres, da vårt fokus kun er rettet mot språkbruken i brevene.

Intervjuguide er ikke ferdig utarbeidet, men den vil blant annet inneholde følgende spørsmål:

- Hvor er du tilsatt?
- Hvor lenge har du jobbet i virksomheten?
- Hvor gammel er du? (relevant i forhold til å se om fokuset er annerledes med bakgrunn i alder- yrkeserfaring)
- Hva legger du i klarspråk?
- Opplever det at det er fokus på hvilke språkbruk du bruker i brevene?
- Finnes det opplæring/kurs i klarspråk i din virksomhet, og har du deltatt på dette?
- Er det obligatorisk? (usikker på om det er nødvendig å ta med)
- Har du blitt mer bevisst på din formulering/språkbruk i brev etter et eventuelt klarspråkkurs?
- I så fall på hvilken måte?
- Kan det være andre faktorer som påvirker ditt fokus på klart språk i arbeidshverdagen?
- Om du ikke har hatt kurs i klarspråk ved arbeidsplassen, hvordan sørger arbeidsgiver for at språkløvens bestemmelse blir ivaretatt?

- Er klart språk noe som opptar dere kollegaer i arbeidshverdagen? og setter klart språk på agendaen?
- Hvilken holdning oppfatter du at arbeidsgiveren din har til deg knyttet til å følge opp denne bestemmelsen i det daglige arbeidet?
- Er det andre steder arbeidsstedet har fokus på språkbruk/formuleringer?

Det vil tas inn spørsmål fra dokumentene når disse er gjennomgått.

**Redegjørelse av hvorfor taushetsbelagt informasjon er nødvendig for forskningen.**

Taushetsbelagte opplysninger er IKKE nødvendig for forskningen. Vi har fått godkjenning til å drive forskning av SIKT vedrørende oppbevaring og behandling av personopplysninger.

**Forskerens vurdering av om det finnes rimelig og ikke medfører uforholdsmessig ulempe for andre interesser at det gis tilgang til taushetsbelagte opplysninger til forskningen.**

**Opplysninger om hvordan og når taushetsbelagt informasjon skal brukes, oppbevares og slettes.**

Det vil ikke være aktuelt i vår forskning da vi ber om anonymiserte saker. Alt vil slettes når oppgaven er levert og avsluttet senest sommeren 2024.

## Vedlegg 3: Informasjonsskriv

### **Vil du delta i forskningsprosjektet**

#### **Bruk av klarspråk i offentlig sektor: forstår mottakeren budskapet?**

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å undersøke om offentlige organ kommuniserer på et klart og korrekt språk som er tilpasset målgruppen. Bakgrunnen for dette er at språkloven har fått en klarspråkbestemmelse. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

#### **Formål**

Vi ønsker å se på forklaringer rundt fenomenet klarspråk, og hvordan klarspråk brukes i brev fra det offentlige. Bakgrunnen for temaet er at Språkloven fikk en ny bestemmelse i 2021 som krever at offentlige organer skal kommunisere på et klart og korrekt språk som er tilpasset målgruppen. Dette vil vi gjøre gjennom dokumentanalyse og intervjuer.

Problemstillingen er **Bruk av klarspråk i offentlig sektor: forstår mottakeren budskapet?** Vi har laget tre forskningsspørsmål som vi vil se nærmere på: hvilke forventninger stiller myndighetene til bruken av klarspråk, hvordan skal klarspråk benyttes i saksbehandling og hva påvirker saksbehandlerens arbeid med klarspråk?

Vi har valgt Namsfogden i Innlandet fordi de er en offentlig etat som forvalter et lovverk. Det fattes beslutninger som sendes partene i skriftlige brev. Namsfogden har fokus på likebehandling og rettsikkerhet, og har veiledningsplikt.

Dette er en masteroppgave i studiet offentlig ledelse og styring med fordypning, 120 studiepoeng. Opplysningene om deg vil ikke bli brukt til andre formål.

#### **Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?**

Handelshøgskolen Innlandet er ansvarlig for prosjektet. Høgskolelektor Monica Lervik er prosjektansvarlig.

#### **Hvorfor får du spørsmål om å delta?**

Vi har valgt utvalg med tanke på geografi, slik at vi kan spare miljøet med å reise mindre, men samtidig få mulighet til å møte de vi skal intervjuer fysisk. Vi har informert om prosjektet og gjort et strategisk utvalg av ansatte som vi ønsker å intervjuer.

#### **Hva innebærer det for deg å delta?**

Hvis du velger å delta i prosjektet vårt innebærer det å delta i et intervju, som vil vare i ca 1-1,5 time. Med intervju mener vi inngående spørsmål om ditt forhold til klarspråk og dets anvendelse i arbeidshverdagen. Det vil bli gjort lydopptak og notater fra intervjuet. Vi er to studenter som sammen vil gjennomføre intervjuet med deg.

#### **Det er frivillig å delta**

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

#### **Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger**

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

Monica Lervik ved Handelshøgskolen Innlandet vil ha tilgang til forskningsmaterialet, i tillegg til undertegnede studenter, Caroline B. Strand og Mariann Rønningen.

Navnet og kontaktopplysningene dine vil vi erstatte med en kode som lagres på egen navneliste adskilt fra øvrige data. Datamaterialet lagres på Høgskolen i Innlandets passordbeskyttende område.



Navn på databehandlere som skal samle inn, bearbeide, lagre data; Caroline B. Strand og Mariann Rønningen.

Du som deltaker vil ikke bli gjenkjent i Masteroppgaven, da opplysninger som oppgis blir samlet og oppsummert på generelt grunnlag.

### **Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?**

Prosjektet vil etter planen avsluttes når oppgaven blir godkjent senest juni 2024. Etter prosjektslutt vil datamaterialet med dine personopplysninger bli slettet.

### **Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?**

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Handelshøgskolen Innlandet har Sikt – Kunnskapssektorens tjenesteleverandør vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

### **Dine rettigheter**

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å vite mer om eller benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Handelshøgskolen Innlandet ved veileder/prosjektansvarlig Monica Lervik, [monica.lervik@inn.no](mailto:monica.lervik@inn.no)
- Vårt personvernombud: Ved fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap; Johanne Servoll. [Johanne.servoll@inn.no](mailto:Johanne.servoll@inn.no)

Hvis du har spørsmål knyttet til vurderingen som er gjort av personverntjenestene fra Sikt, kan du ta kontakt via: Epost: [personverntjenester@sikt.no](mailto:personverntjenester@sikt.no) eller telefon: 73 98 40 40.

Med vennlig hilsen

Monica Lervik  
Prosjektansvarlig (veileder)

Caroline B. Strand og Mariann Rønningen  
studenter

---

### **Samtykkeerklæring**

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet **Bruk av klarspråk i offentlig sektor: forstår mottakeren budskapet?** og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju
- at mine personopplysninger lagres etter prosjektslutt, til Masteroppgaven blir godkjent

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

---

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

## Vedlegg 4: Intervjuguide

Problemstillingen er **Bruk av klarspråk i offentlig sektor: forstår mottakeren budskapet?** Og vi har laget tre underspørsmål for å svare på dette og disse er igjen delt inn i overskrifter. Med bakgrunn i dette har vi noen generelle spørsmål først, før vi har noen spørsmål til hvert underspørsmål og noen avsluttende spørsmål til slutt. Du får vite hva overskriften for hvert tema er i forkant.

Har du lest samtykkeskjemaet? Gå kort gjennom de viktigste punktene på nytt. Hvis du godtar dette, så må det signeres før vi fortsetter.

### Innledende spørsmål:

1. Hvor lenge har du jobbet i Namsfogden i Innlandet?
2. Hvilken formell utdanning har du?  
**Hjelpetekst:** relevant om informantens forforståelse og fagspråk
3. Hvor har du jobbet tidligere?
4. Hvilke arbeidsoppgaver har du?

**Forskningsspørsmål 1:** Hvilke forventninger stiller myndighetene til bruk av klarspråk? (Dette er overordnet fokus og ikke deg personlig)

### Kjennskap til klarspråk/forankring

5. Kjenner du til at det har kommet en klarspråkbestemmelse?
6. Hva legger du i begrepet klarspråk?  
**Hjelpetekst:** Språkrådet definerer at «Klarspråk er kommunikasjon med så tydelig ordlyd, struktur og visuell utforming at leserne i målgruppen finner informasjonen de trenger, forstår den og kan bruke den.» (<https://www.sprakradet.no/Sprakarbeid/Det-offentlige/Klarsprak/>).

### Spare tid og penger

7. Hvordan kan bruk av klarspråk bidra til at Namsfogden i Innlandet sparer penger?  
**Hjelpetekst:** Dersom brevene er enkelt skrevet slik at innholdet ble forstått av den som leser det, hvordan mener du det kan påvirke hvor mye tid du bruker på en enkelt sak?

### Kan mottakeren ivareta egne rettigheter om de ikke forstår brevet

8. Hvordan kan partene ivareta egne rettigheter om de ikke forstår brevet? Hva tenker du på, eksempler?  
**Hjelpetekst:** Rettstrygghet og kommunikasjon
9. Mener du at klarspråk fremmer kommunikasjon med partene, og i tilfelle hvordan?  
**Hjelpetekst:** Kan for eksempel et klart språk ha innvirkning på tidsbruken du bruker på veiledning eller på telefonsamtaler.

**Forskningsspørsmål 2:** Hvordan skal klarspråk benyttes i saksbehandling?

### Hva forventer myndighetene av en saksbehandler?

10. Kan du tenke deg noen årsaker til at du bør benytte klarspråk i hverdagen?
11. Mener du at alle ansatte har samme fokus på klarspråk? Med dette mener vi om alle saksbehandlere grunngir beslutninger på samme måte i namsbøkene?  
Hvilke forskjeller er det?

12. Opplever du forskjeller i hvordan saksbehandler skriver brev ut ifra formell utdanning?  
Kan du forklare mer?

Er det begreper som bør unngås?

13. Er det noen uttrykk som du mener er for vanskelige for publikum å forstå? Forklar.  
14. Hvordan vil du beskrive/forklare følgende uttrykk:  
a Begjæring  
b Utleddsforretning  
c Rettidig  
15. På hvilken måte kan klarspråk skape tillit til Namsfogden i Innlandet?  
16. Kan bruk av klart og tydelig språk påvirke partenes syn på Namsfogden?  
17. Hva mener du om bruk av høflighetsfraser?  
**Hjelpetekst:** hva tenker du om å benytte et mer formelt byråkratisk språk eller mer direkte språk?

Skriveregler og skrivekurs

18. Opplever du at klarspråk eller språkformuleringer er et fokusområde hos Namsfogden, i tilfelle på hvilken måte?  
**Hjelpetekst:** Opplever du at du har fått god nok opplæring knyttet til ny språklov og klarspråkparagrafen?  
**Hjelpetekst 2:** Hvem mener du skal sørge for slik opplæring?  
19. Er det hjelpemidler hos Namsfogden i Innlandet som skal sikre klarspråk?  
**Hjelpetekst:** skrivekurs, skriveregler, standardformuleringer eller andre?  
**Hvis ja,** benytter du disse?  
20. Ville du deltatt på opplæring om klarspråk dersom det er tilgjengelig?  
**Hjelpetekst:** andre etater i offentlig forvaltning har organisert obligatorisk opplæring i klarspråk.

**Forskningsspørsmål 3:** Hva påvirker saksbehandlerne arbeid med klarspråk?

Organisasjonskultur

**Hjelpetekst:** Organisasjonskultur handler om hvordan Namsfogden i Innlandet fungerer og hvordan vi i praksis jobber

21. Er klart språk noe som opptar dere kollegaer i arbeidshverdagen? I så fall hvordan?  
22. Opplever du at ledelsen er opptatt av klarspråk? I så fall hvordan?

Selvledelse

23. Hvordan sikrer du at partene i dine saker kan ivareta egne rettigheter?

Avsluttende spørsmål:

24. Er det noe du ønsker å nevne som vi ikke har spurt om eller har du en kommentar til slutt?  
25. Har du blitt mer bevisst på egen språkbruk etter dette intervjuet?  
26. Kan vi kontakte deg på nytt om vi har flere spørsmål?