

# DIFI

## Direktoratet for forvaltning og IKT

*Befolkningsundersøkelse – holdninger til og erfaringer med skriftlig informasjon fra offentlige myndigheter*

© TNS Gallup – januar 2009  
Avdeling politikk & samfunn/  
Offentlig sektor

# Innhold

➤ Fakta om undersøkelsen.....	3
➤ Utvalg.....	4
➤ Oppsummering.....	5
➤ Resultater:.....	6
➤ Mottatt brev.....	6
➤ Lest brosjyre eller veileder.....	12
➤ Fylt ut offentlig skjema.....	17
➤ Påstander om språket.....	23
➤ Vedlegg: 1) Feilmarginer.....	28
2) Spørreskjema (særskilt vedlegg)	
3) Tabellgrunnlag (særskilt vedlegg)	

# Fakta om undersøkelsen



- *Metode: Telefonintervju (omnibus)*
- *Utvalg: Landsrepresentativt befolkningsutvalg (15 +)*
- *Feilmarginer: +/- 1,4 - +/- 3,1 prosentpoeng*
- *Gjennomført i felt: 07.-13. januar 2009*
- *Kontakt i DIFI: Sissel Motzfeldt*
- *Ansvarlig i TNS Gallup: Roar Hind*

- Regjeringen arbeider med å fornye offentlig sektor og en av oppgavene er å få et mer forståelig språk i brev og publikasjoner til innbyggerne. Difi har fått i oppdrag å lede prosjektet *Klart språk i staten* i nært samarbeid med Språkrådet.
- Difi ønsker i den forbindelse å gjennomføre en omnibusundersøkelse mot befolkningen tidlig i januar 2009.
- ✓ For å sikre undersøkelsens representativitet er resultatene vektet i etterkant, i henhold til SSBs befolkningsstatistikk.
- ✓ Ved alle utvalgsundersøkelser er det knyttet en viss usikkerhet til resultatene. Utvalg på 1000 intervjuer er beheftet med feilmarginer på mellom +/- 1,4 og +/- 3,1 prosentpoeng, samlet sett. For nedbrytningene vil feilmarginene være større (se vedlegg 1 for mer informasjon).
- ✓ Resultatene er i rapporten presentert samlet og brutt ned på kjønn og geografi. Det vises til vedlagte tabell for detaljert informasjon om øvrige nedbrytninger.

# Utvalget - fordeling etter bakgrunnsvariabler i nettutvalget og i befolkningen

	Offisiell statistikk*	Undersøkelsen	
		Ant	%
<b>Utdannelsesnivå (2003):</b>			
Grunnskoleutdanning	20,1	118	11,8
Videregående utdanning	56,3	392	39,2
Universitet/høyskole	22,9	484	48,4
Ubesvart		7	0,7
<b>Sum</b>	<b>100,0</b>	<b>1001</b>	<b>100,0</b>
<b>Alder (2003):</b>			
15 – 29 år	23,5	174	17,4
30 – 44 år	28,2	228	22,8
45 – 59 år	25,2	285	28,5
60 og mer	23,1	305	30,5
Ubesvart		9	0,9
<b>Sum</b>	<b>100,0</b>	<b>1001</b>	<b>100,0</b>
<b>Kjønn (2003):</b>			
Mann	49,4	470	47,0
Kvinne	50,6	531	53,0
<b>Sum</b>	<b>100,0</b>	<b>1001</b>	<b>100,0</b>
<b>Område (2003):</b>			
Oslo/Akershus	22,2	247	24,7
Rest Østlandet	27,8	260	26,0
Sør-Vestlandet	31,2	376	37,6
Trøndelag/Nord-Norge	18,8	118	11,8
<b>Sum</b>	<b>100,0</b>	<b>1001</b>	<b>100,0</b>

\* Kilder: Statistisk Sentralbyrå

✓ Som allerede nevnt er utvalget i etterkant vektet for å sikre resultatenes representativitet.

✓ I praksis innebærer dette blant annet at de yngste personene (15-29 år) "veier mer" enn de over 29 år, fordi de yngste er underrepresentert i utvalget.

✓ I alle landsrepresentative undersøkelser vil også personer med høyskole/universitetsutdanning være overrepresenterte. Dette skyldes del at befolkninger overvurderer egen utdanning, dels at det er komplisert å beskrive utdanningskriteriene tilstrekkelig klart for en nøyaktig egenvurdering, og dels større frafall fra personer med lavere utdanning.

# Oppsummering I:

- ✓ 95 prosent av befolkningen oppgir å ha mottatt brev fra en offentlig myndighet i løpet av siste året.
- ✓ 86 prosent synes det er lett å forstå innholdet i offentlige brev.
- ✓ 21 prosent av de som syntes det var vanskelig å forstå brevet kontaktet avsender for å få bedre forklaring.
- ✓ 48 prosent av de som syntes det var vanskelig å forstå brevet hadde kontaktet familiemedlem, venn eller andre.
- ✓ 66 prosent av befolkningen har lest brosjyrer eller veiledere fra offentlige myndigheter siste 12 måneder.
- ✓ 76 prosent av de som har lest offentlige brosjyrer/veiledere synes det er lett å forstå innholdet.
- ✓ Av de som opplevde at veilederen/brosjyren de hadde lest var vanskelig å forstå, hadde 22 prosent tatt kontakt med avsender.
- ✓ Blant de som opplevde at veilederen/brosjyren de hadde lest var vanskelig å forstå, kontaktet 45 prosent familie/venner.
- ✓ 55 prosent har i løpet av det siste året fylt ut et offentlig skjema i fbm søknad, klage eller lignede.
- ✓ Mens 23 prosent mente det var vanskelig å fylle ut et konkret skjema de tenkte på, mente 67 prosent dette var lett.
- ✓ 49 prosent svarer at det var en veiledning til å fylle ut skjemaet og at den var til hjelp.

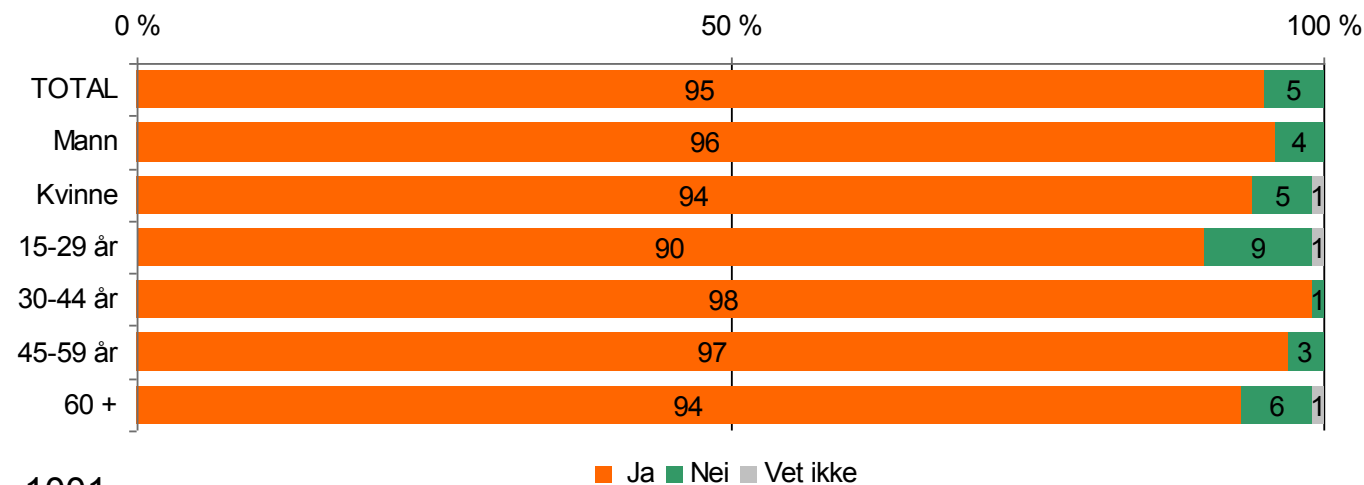
## Oppsummering II:

- ✓ Av de som opplevde det vanskelig å fylle ut et offentlig skjema, oppgav 44 prosent at de hadde tatt kontakt med avsender for å få en forklaring.
- ✓ Blant de som opplevde det vanskelig å fylle ut et offentlig skjema, oppgav 50 prosent at de hadde tatt kontakt med familie/venner for å få hjelp.
- ✓ 65 prosent mener at det offentlige skriver klart og forståelig, 34 prosent er uenig.
- ✓ Mens 62 prosent mener offentlige skjemaer er enkle å fylle ut, mener 35 prosent det motsatte.
- ✓ Mens 61 prosent mener offentlige myndigheter legger vekt på å skrive forståelig, er 37 prosent uenig.
- ✓ Mens 61 prosent mener informasjon på offentlig nettsted er lett å forstå er 23 prosent uenig.

# Resultater: Mottatt brev

# 95 prosent av befolkningen oppgir å ha mottatt brev fra en offentlig myndighet i løpet av siste året

Har du i løpet av siste året mottatt brev fra offentlige myndigheter. Det kan være i forbindelse med skattekort, ligningsattest, pensjons- og trygdeordning, studielån eller liknende?



n=1001

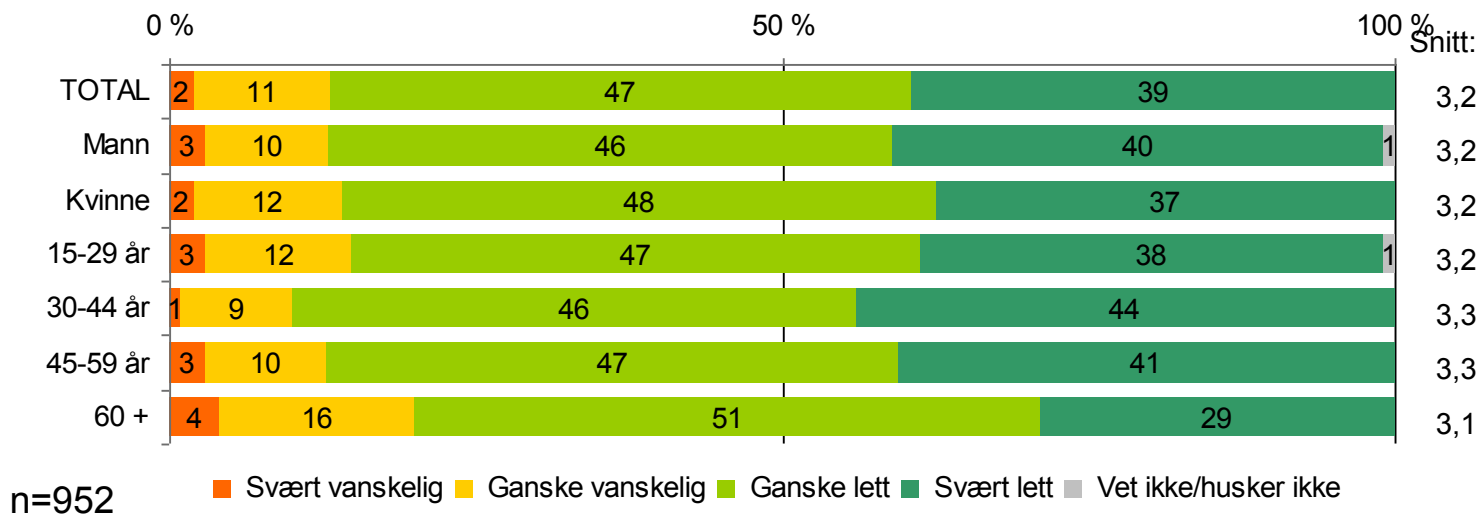
- ✓ Samlet oppgir 95 prosent av befolkningen å ha mottatt brev fra offentlig myndighet i løpet av siste året.
- ✓ Det er små forskjeller etter kjønn og alder, men færre oppgir å ha mottatt brev fra det offentlige blant den aller yngste aldersgruppen mellom 15 og 29 år, naturlig nok.

- ✓ Det er også noen færre med kort utdanning og lav familieinntekt som svarer at de ikke har mottatt brev fra det offentlige siste 12 måneder, men dette kan også godt korrelere med alder.



# 86 prosent synes det er lett å forstå innholdet i offentlige brev

Tenk på et av brevene du har fått - gjerne det siste eller det du husker best. Hvor lett eller vanskelig var det å forstå innholdet? Vil du si svært vanskelig, ganske vanskelig, ganske lett eller svært lett?

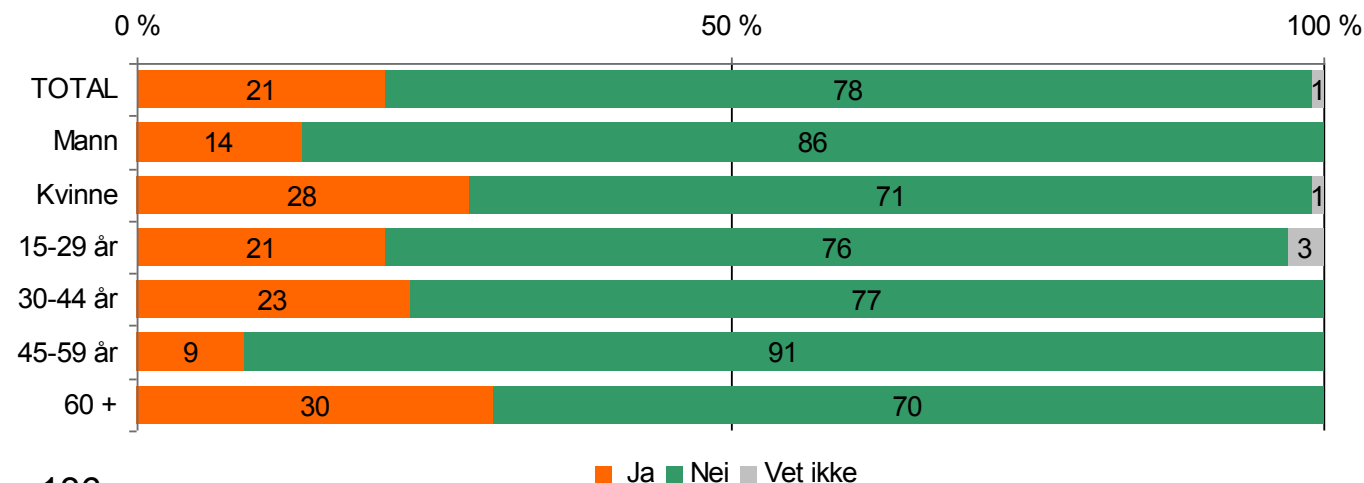


- ✓ Samlet synes 86 prosent det er lett å forstå innholdet i offentlige brev de har fått.
- ✓ 13 prosent mener dette er vanskelig.
- ✓ Det er en klart mindre andel blant de aller eldste som synes det er svært lett å forstå innholdet i brevet.

✓ Det er også her en tendens til at personer med lav inntekt og kort utdanning, sammen med pensjonister, er de som i minst grad opplever det lett å forstå innholdet. Dette er også forhold som korrelerer med høy alder (60 +).

# 21 prosent av de som syntes det var vanskelig å forstå brevet kontaktet avsender for å få bedre forklaring

## Kontaktet du avsender for å få en bedre forklaring på brevet?



n=136

✓ Av de som syntes innholdet i brevet var vanskelig å forstå, hadde 21 prosent tatt kontakt med avsender for å få en oppklaring.

✓ Kvinner oppgir i større grad enn menn at de tar kontakt med avsender.

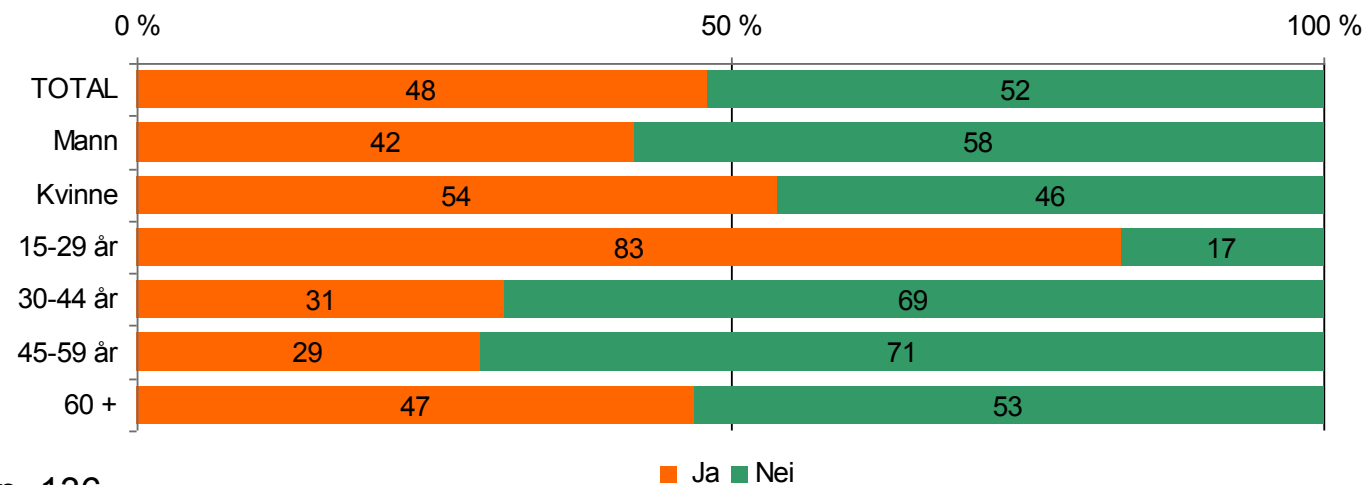
✓ Aldersgruppen 45-59 år tar minst kontakt, mens de aller eldste synes å være minst "redde" for dette.

✓ Personer bosatt i Oslo/Akershus og som har høyere utdanning synes også i mindre grad å ha tatt kontakt enn andre.

✓ Det er ellers små forskjeller etter utdanning og inntekt.

# 48 prosent av de som syntes det var vanskelig å forstå brevet hadde kontaktet familiemedlem, venn eller andre

## Kontaktet du familiemedlem, venn eller andre for å få hjelp?



n=136

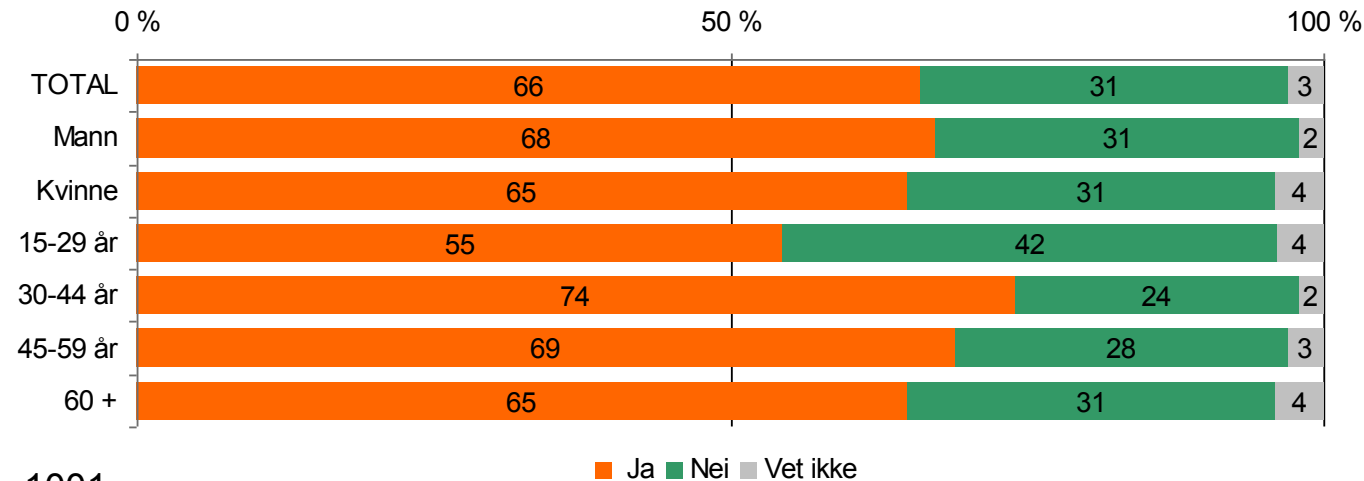
- ✓ Samlet hadde 48 prosent av de som syntes innholdet i brevet var vanskelig kontakt familie eller bekjente for å forstå innholdet i dette.
- ✓ Kvinner svarer også her i større grad enn menn at de tar kontakt den veien.
- ✓ De yngste har større behov for å ta kontakt enn eldre, eller muligens at de "kvier seg" i langt mindre grad enn eldre for å ta kontakt.

- ✓ De med høyest utdanning oppgir i langt mindre grad enn andre å ha tatt kontakt med noen står dem nær, mens de med kort utdanning og lav inntekt i langt større grad enn andre tar kontakt med familie/venner for å få oppklart innholdet i brevet.

# Resultater: Lest brosjyrer eller veiledere

# 66 prosent av befolkningen har lest brosjyrer eller veiledere fra offentlige myndigheter siste 12 måneder

Har du i løpet av siste 12 måneder lest brosjyrer eller veiledere fra offentlig myndigheter?



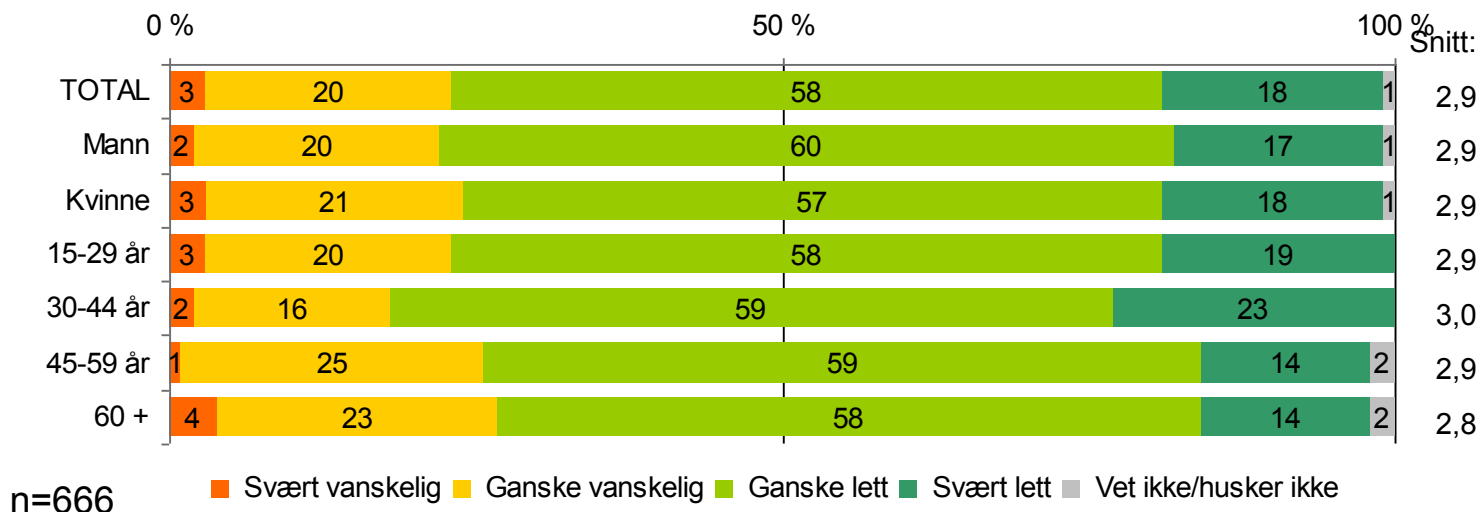
n=1001

- ✓ Det er små forskjeller mellom menn og kvinner i hvilken grad de har lest offentlige brosjyrer eller veiledere siste året.
- ✓ De med kortest utdanning oppgir i minst grad at de har lest slike publikasjoner.
- ✓ Yrkesaktive oppgir i større grad enn pensjonister og skoleelever/studenter å ha lest veiledere/brosjyrer.

- ✓ De med kortest utdanning og lavest inntekt har i mindre grad lest offentlige publikasjoner enn andre.
- ✓ Ellers er det her mindre forskjeller etter geografi.

# 76 prosent av de som har lest offentlige brosjyrer/veiledere synes det er lett å forstå innholdet

Tenk på den veilederen eller brosjyren du har lest sist eller den du husker best. Hvor lett eller vanskelig var det å forstå innholdet? Vil du si svært vanskelig, ganske vanskelig, ganske lett eller svært lett?



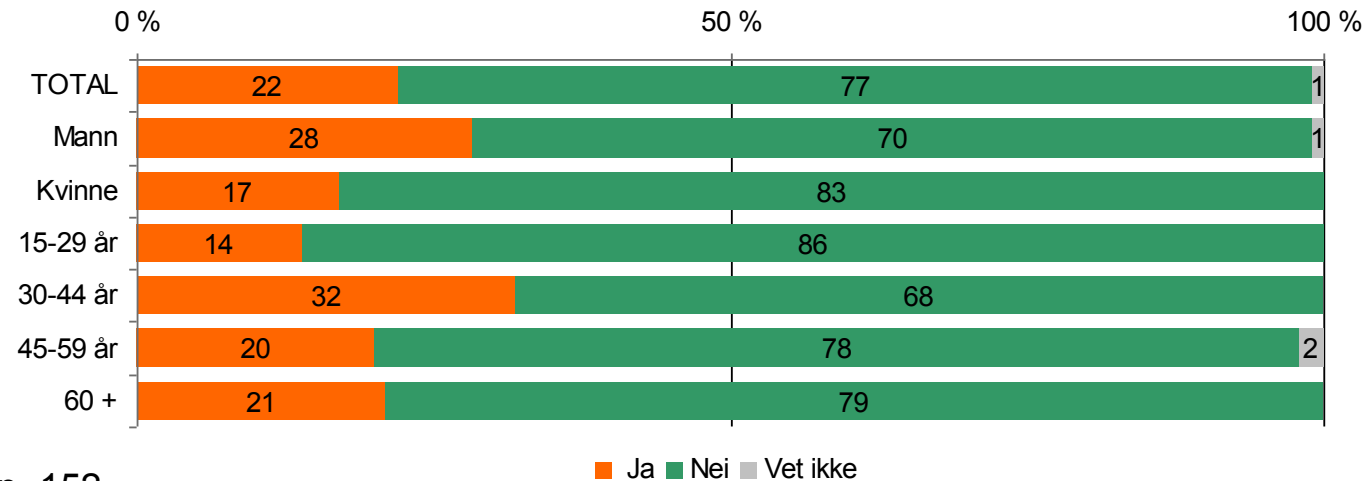
✓ Mens 76 prosent av de som har lest offentlige brosjyrer/veiledere synes det er lett å forstå innholdet, mener 23 prosent at det er vanskelig.

✓ På dette området er det mindre forskjeller mellom kjønn og etter alder.

✓ Det er også relativt små forskjeller etter geografi og inntekt, men også her synes de med kortest utdanning at det er mer vanskelig å forstå innholdet enn øvrige grupper.

# Av de som opplevde at veilederen/brosjyren de hadde lest var vanskelig å forstå, hadde 22 prosent tatt kontakt med avsender

## Kontaktet avsender for å få bedre forklaring på veilederen/brosjyren



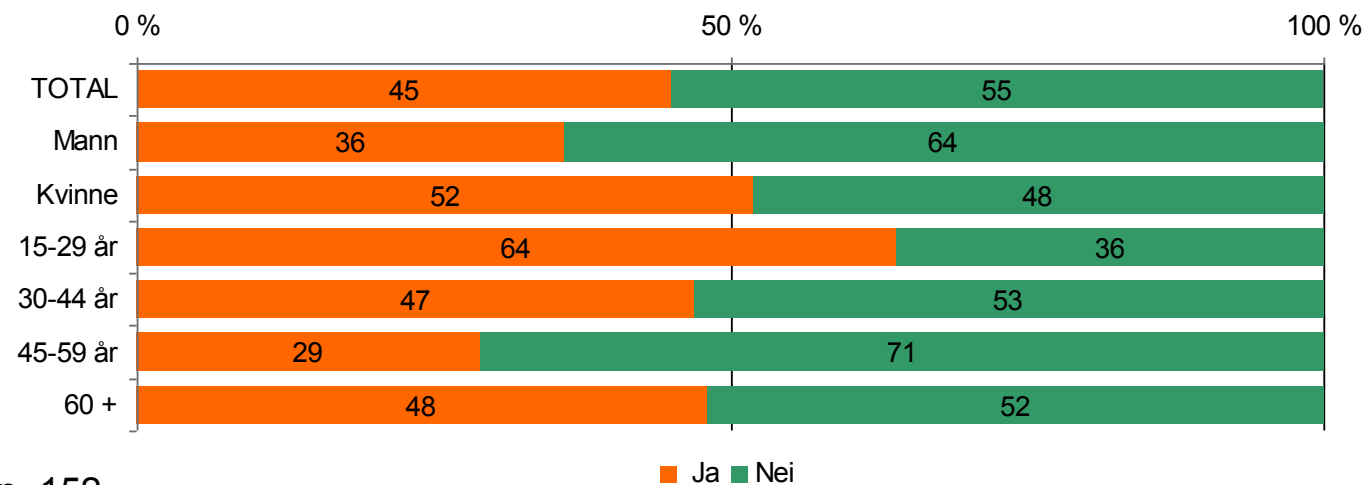
n=152

- ✓ Av de som opplevde at veilederen/brosjyren de hadde lest var vanskelig å forstå, hadde 22 prosent tatt kontakt med avsender.
- ✓ Menn oppgir i større grad enn kvinner at de hadde tatt kontakt (altså motsatt tilfellet for brev).
- ✓ Aldersgruppen 30-44 år synes i størst grad å ha hatt behov for å ta kontakt med avsender.

- ✓ På dette området er det mindre forskjeller etter utdanning, men de med høyere familieinntekt synes i større grad å ha hatt behov for kontakt enn gruppene med lavest inntekt .

# Blant de som opplevde at veilederen/brosjyren de hadde lest var vanskelig å forstå, kontaktet 45 prosent familie/venner

## Kontaktet du familiemedlem, venn eller andre for å få hjelp?



n=152

- ✓ Blant de som opplevde at veilederen/brosjyren de hadde lest var vanskelig å forstå, kontaktet 45 prosent familie/venner.
- ✓ Når det gjelder familie/venner, er det kvinnene som i størst grad tar kontakt (motsatt forholdet mhp kontakt med avsender).
- ✓ De aller yngste tar mer kontakt enn de eldre gruppene (naturlig nok), men også den eldste gruppen tar mer kontakt enn aldersgruppene i mellom.

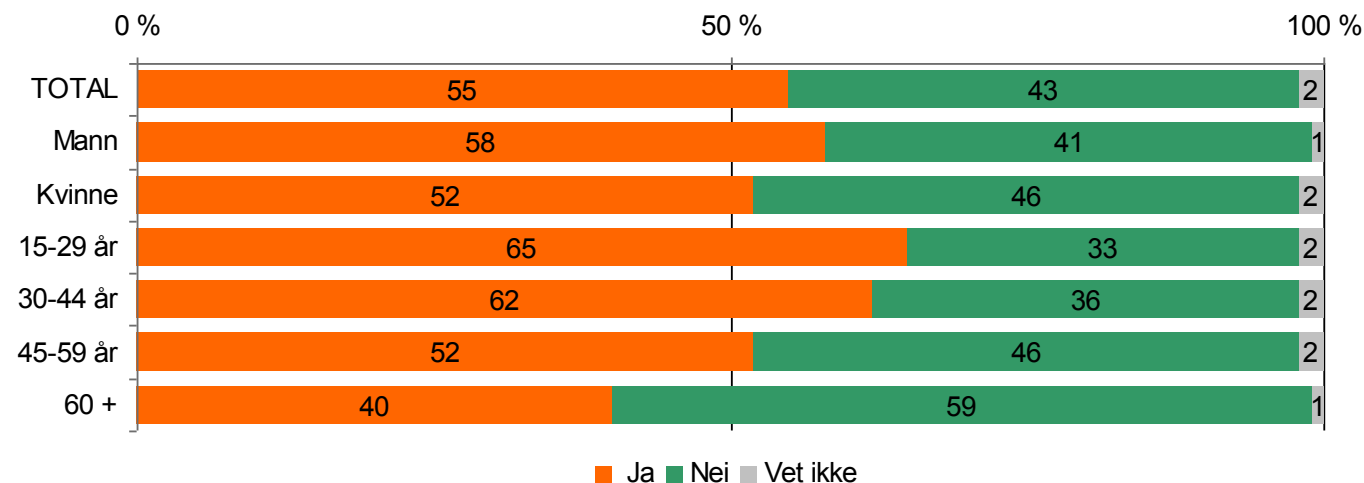
- ✓ Bakgrunnsinformasjonen etter geografi indikerer at de som bor i Trøndelag/Nord-Norge i mindre grad tar kontakt med familie/venner enn befolkningen i resten av landet, men vi viser til at antall intervju er begrenset (152 stykker i alt) og at feilmarginen her selvsagt er betydelige.
- ✓ Ellers er det her relativt små forskjeller etter utdanning og inntekt.



# Resultater: Fylt ut offentlig skjema

# 55 prosent har i løpet av det siste året fylt ut et offentlig skjema i fbm søknad, klage eller lignede

Har du i løpet av det siste året fylt ut et offentlig skjema, for eksempel i forbindelse med søknad, klage eller lignende?



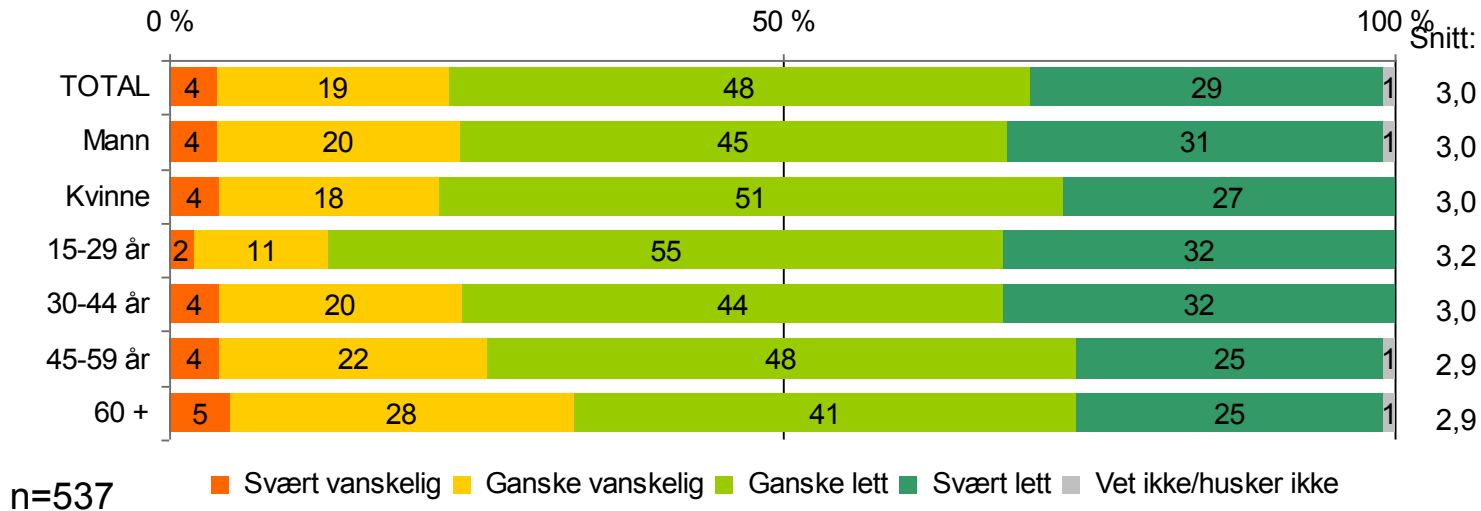
n=1001

- ✓ 55 prosent har i løpet av det siste året fylt ut et offentlig skjema i fbm søknad, klage eller lignede.
- ✓ Andel som har fylt ut offentlig skjema synker med økende alder.
- ✓ Det er samtidig små forskjeller etter kjønn.

- ✓ Arbeidssøkere, skoleelever og næringsdrivende fyller ut skjema i langt større grad enn andre grupper (ulike yrkesaktive, hjemmeværende og pensjonister).
- ✓ Ellers er det mindre forskjeller etter inntekt, geografi og utdanning.

# Mens 23 prosent mente det var vanskelig å fylle ut et konkret skjema de tenkte på, mente 67 prosent dette var lett

Tenk på et konkret skjema du har fylt ut. Hvor lett eller vanskelig var det å fylle ut skjemaet? Vil du si svært vanskelig, ganske vanskelig, ganske lett eller svært lett?



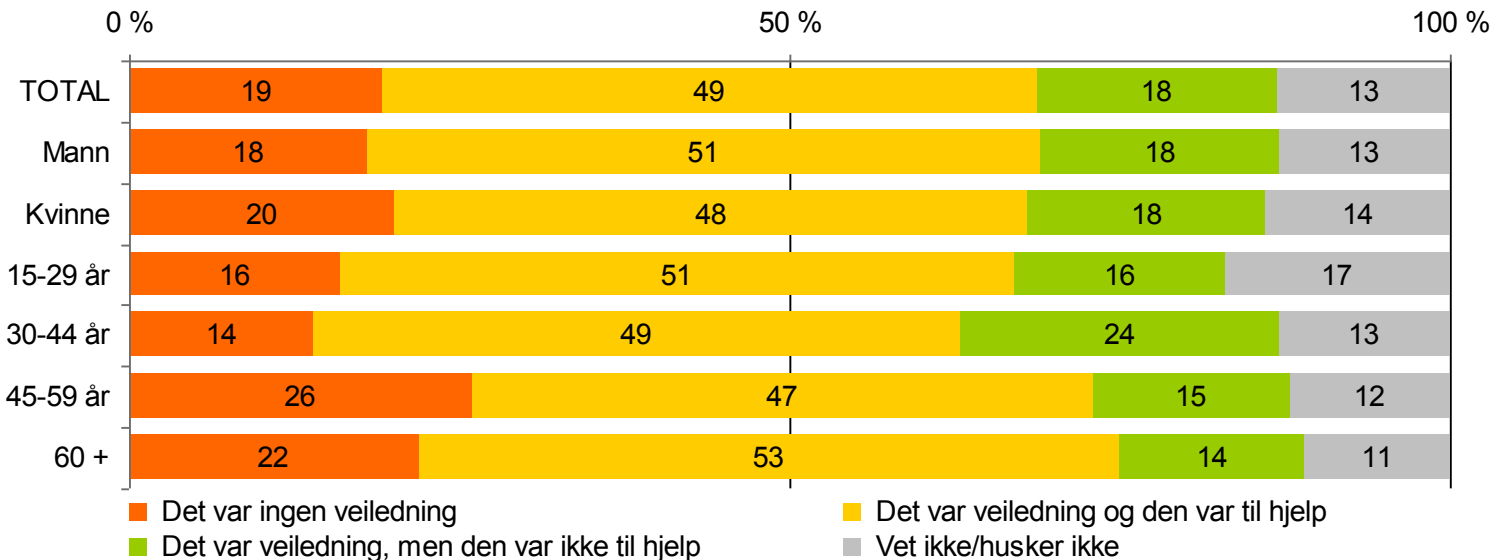
✓ Mens 23 prosent mente det var vanskelig å fylle ut et konkret skjema de tenkte på, mente 67 prosent dette var lett.

✓ Det er ingen forskjell etter kjønn, men andelen som synes det er vanskelig å fylle ut offentlig skjema øker gradvis med alder uten at forskjellene er vesentlige for de eldste gruppene.

✓ Det er også mindre forskjeller etter inntekt, utdanning og geografi.

# 49 prosent svarer at det var en veiledning til å fylle ut skjemaet og at den var til hjelp

Kan du huske om det var en veiledning til å fylle ut skjemaet, og eventuelt om denne hjalp deg tilstrekkelig til å fylle ut skjemaet riktig?



n=537

✓ Mens 49 prosent svarer at det var en veiledning til å fylle ut skjemaet og at den var til hjelp, svarer 18 prosent at det var en veileder, men den var ikke til hjelp.

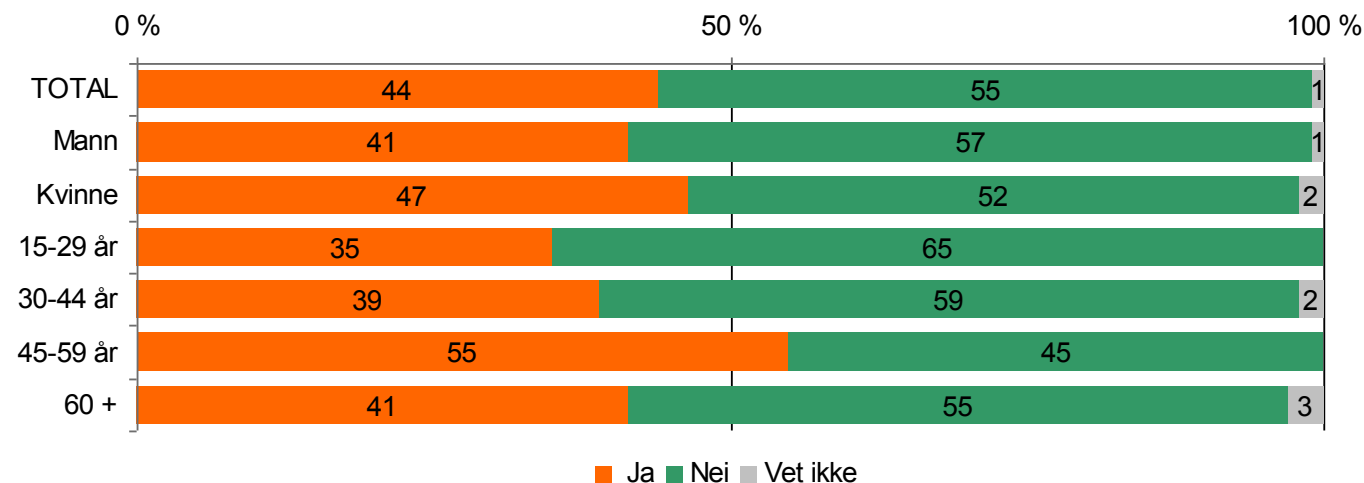
✓ 19 prosent mener at det ikke var en veileder til skjemaet, mens 13 prosent ikke kan huske om det var en veileder der eller ikke.

✓ Det er heller ikke her større forskjeller etter kjønn, og ingen systematiske forskjeller etter alder.

✓ Det er heller ingen vesentlige forskjeller etter øvrige bakgrunnsvariabler.

# Av de som opplevde det vanskelig å fylle ut et offentlig skjema, oppgav 44 prosent at de hadde tatt kontakt med avsender for å få en forklaring

## Kontaktet du avsender for å få bedre forklaring på skjemaet?



n=129

✓ Av de som opplevde det vanskelig å fylle ut offentlig skjema, oppgav 44 prosent at de hadde tatt kontakt med avsender for å få en nærmere forklaring.

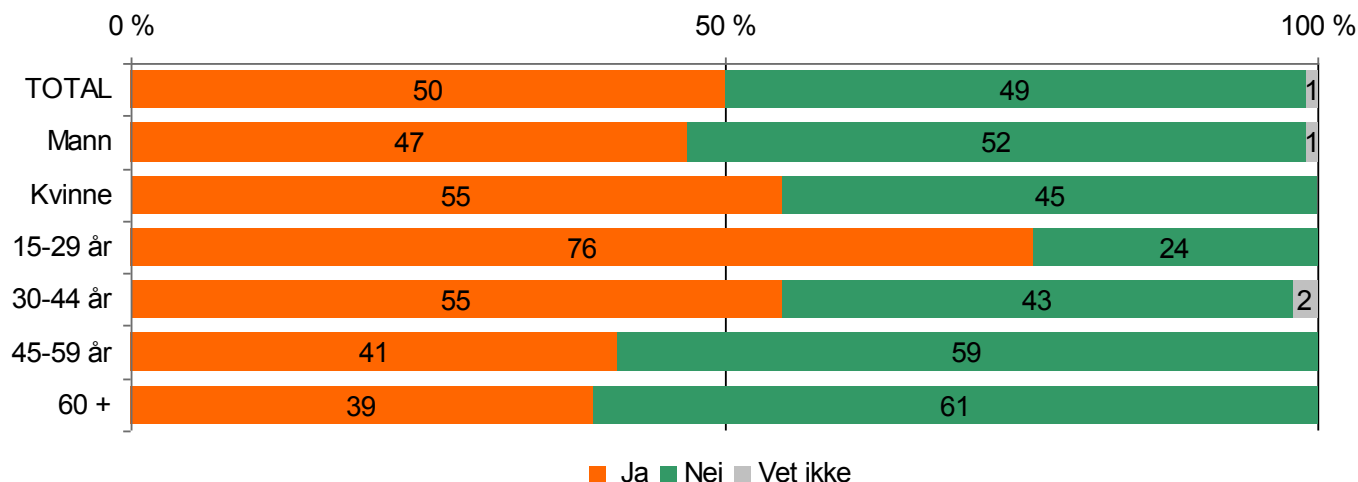
✓ Det er mindre forskjeller etter kjønn, men aldersgruppen 45-59 år synes i noe større grad å ha tatt kontakt med avsender. Vi minner om at antallet svar er lite og at feilmarginene på dette spørsmålet er tilsvarende høye.

✓ Personer med lav inntekt synes i mindre grad å ha tatt kontakt, men vi minner om høye feilmarginer.

✓ Det synes samtidig ikke å være forskjell på dette punktet etter utdanning.

# Blant de som opplevde det vanskelig å fylle ut et offentlig skjema, oppgav 50 prosent at de hadde tatt kontakt med familie/venner for å få hjelp

Kontaktet du familiemedlem, venn eller andre for å få hjelp til å fylle ut skjemaet?



n=129

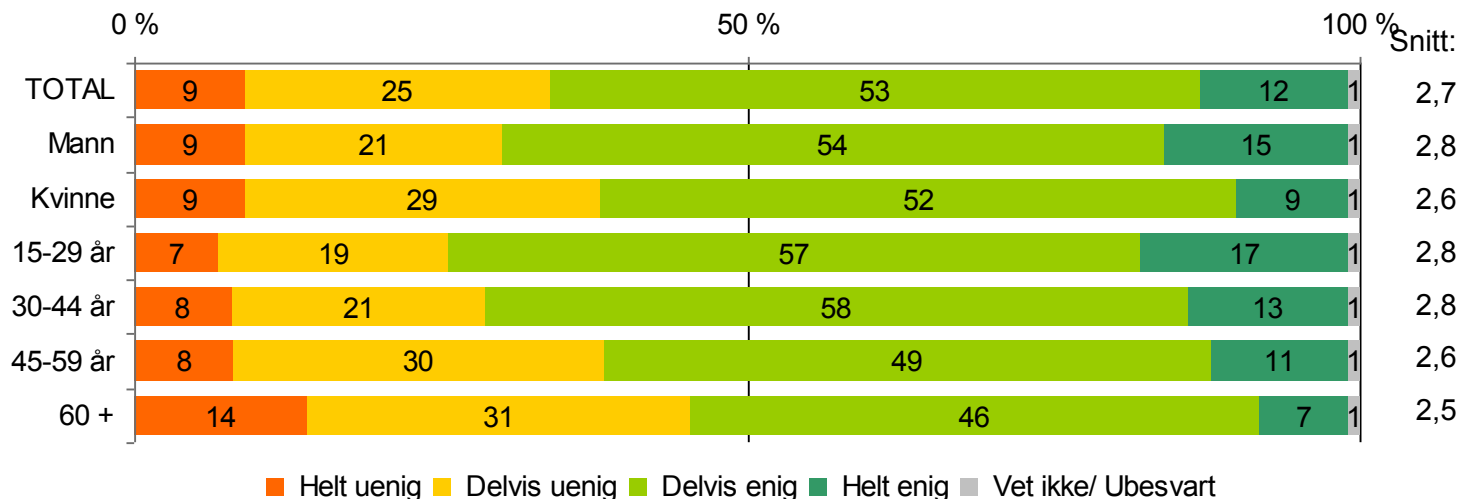
- ✓ Blant de som opplevde det vanskelig å fylle ut et offentlig skjema, oppgav 50 prosent at de hadde tatt kontakt med familie/venner for å få hjelp.
- ✓ Her er det naturlig nok stor forskjell etter alder, hvor de i den yngste aldersgruppen i langt større grad enn eldre tar kontakt med familie/venner for å få hjelp.
- ✓ Kvinner synes også i noe større grad enn menn å ta kontakt med venner/familie i fbm å fylle ut et offentlig skjema.

✓ Vi finner ingen gradvis/systematisk forskjell etter inntekt, men lavere utdanning synes å gi høyere behov for kontakt. Lavere utdanning korrelerer også dels med alder (det å være ung), selv om også en større andel av de eldste har lavere utdanning enn gjennomsnittet.

# Resultater: Påstander

# 65 prosent mener at det offentlige skriver klart og forståelig, 34 prosent er uenig

## Påstand: Offentlige myndigheter skriver klart og forståelig



N=1001

✓ 65 prosent mener at det offentlige skriver klart og forståelig, 34 prosent er uenig.

✓ Menn og yngre personer er i noe større grad enige i at det offentlig skriver klart og forståelig enn kvinner og eldre personer.

✓ Personer i Rest-Østlandet synes i noe større grad å være misfornøyd med det skriftlige språket enn i resten av landet.

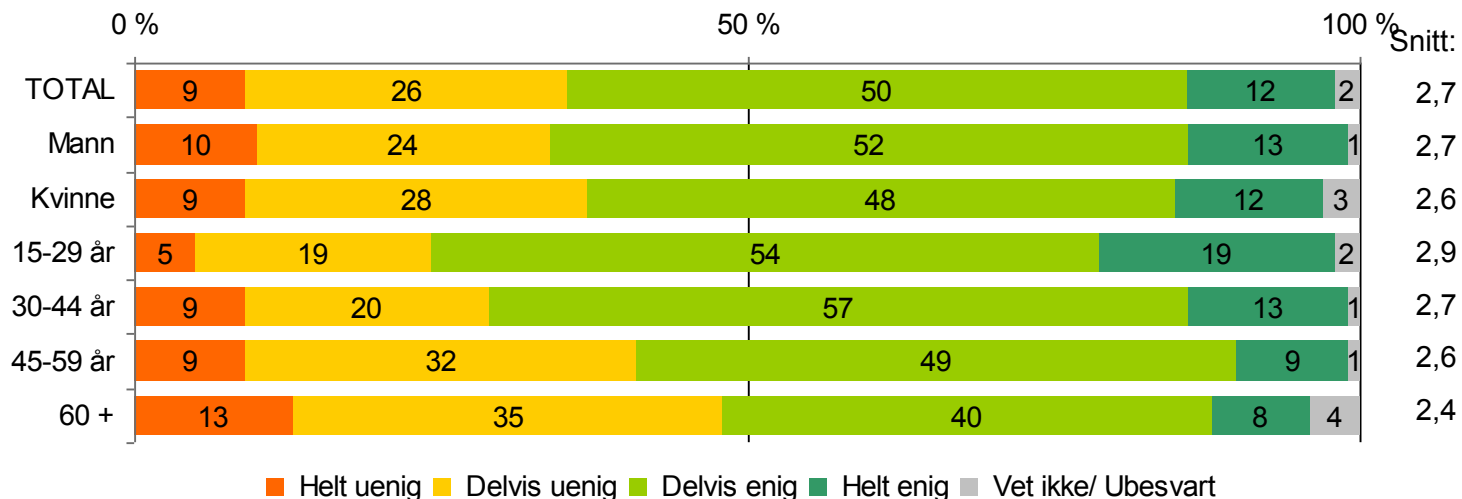
✓ Selvstendig næringsdrivende og pensjonister synes å være noe mer misfornøyd med språket enn lønnsinntakere.

✓ Blant utdanningsgruppene synes de med høyest utdanning å være mest fornøyd og de med "middels" utdanning (med videregående) å være minst fornøyd.



# Mens 62 prosent mener offentlige skjemaer er enkle å fylle ut, mener 35 prosent det motsatte

**Påstand: Offentlige skjemaer er enkle å fylle ut**



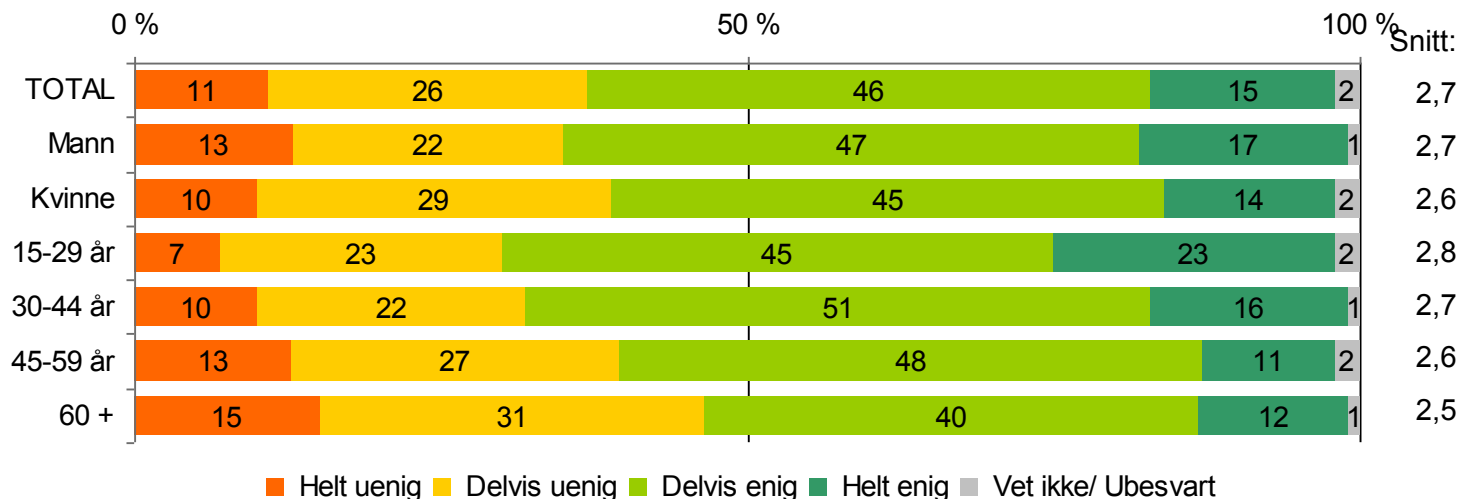
N=1001

- ✓ Mens 62 prosent mener offentlige skjemaer er enkle å fylle ut, mener 35 prosent det motsatte.
- ✓ Andelen som er misfornøyd med i hvilken grad skjema er lette å fylle ut øker med alder, mens det er ingen vesentlig forskjell mellom kvinner og menn når det gjelder dette spørsmålet.

- ✓ Vi finner ingen vesentlige forskjeller mellom personer etter geografi og utdanning, men yrkesaktive synes å finne det enklere å fylle ut skjema enn pensjonister.

# Mens 61 prosent mener offentlige myndigheter legger vekt på å skrive forståelig, er 37 prosent uenig

**Påstand: Offentlige myndigheter legger vekt på å skrive slik at mottakeren skal forstå**



N=1001

✓ Mens 61 prosent mener offentlige myndigheter legger vekt på å skrive forståelig, er 37 prosent uenig.

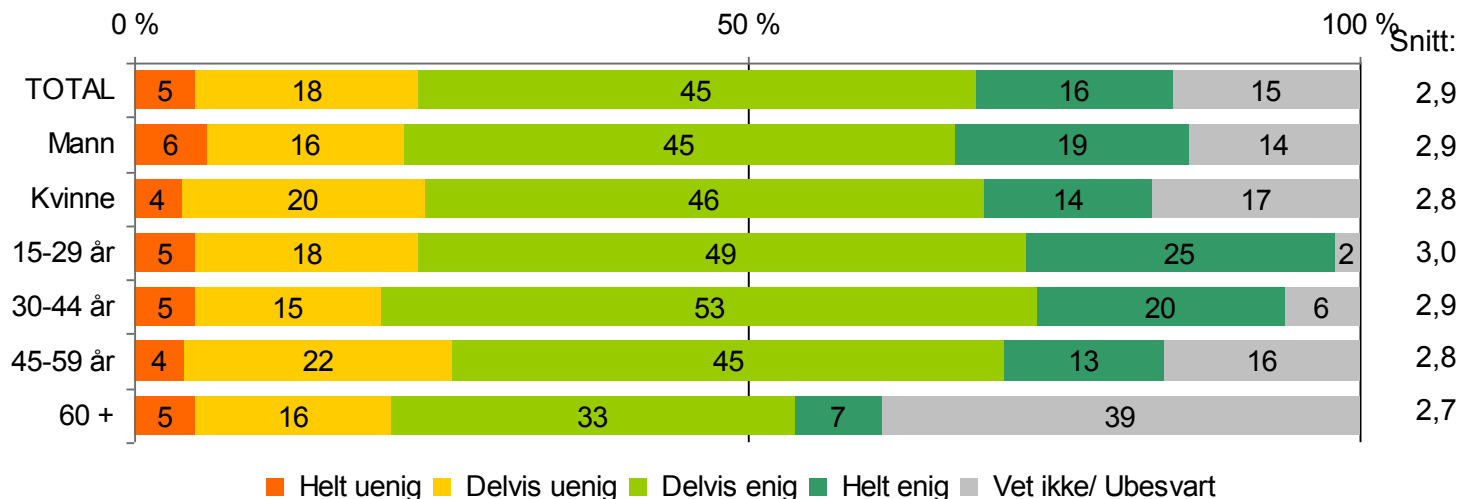
✓ Også på dette spørsmålet er det flere yngre enn eldre som er positive til det offentlige.

✓ Også her er det liten forskjell etter kjønn.

✓ Vi finner her små forskjeller etter utdanning, familieinntekt og geografisk bosted i landet.

# Mens 61 prosent mener informasjon på offentlig nettsted er lett å forstå er 23 prosent uenig

## Påstand: Informasjon på offentlige nettsteder er lett å forstå



N=1001

- ✓ Mens 61 prosent mener informasjon på offentlig nettsted er lett å forstå er 23 prosent uenig.
- ✓ Andelen som er enig i påstanden øker gradvis med alder, men det også her ikke er vesentlig forskjell etter kjønn
- ✓ Blant de aller eldste finner vi en større andel som har svart "Vet ikke", og dette er klart den største "vet ikke andelen" i hele undersøkelsen.

- ✓ Det er også her små forskjeller etter geografi, inntekt og utdanning.
- ✓ Pensjonister er imidlertid i mindre grad enige enn andre i at informasjon på offentlige nettsteder er lett å forstå.

## Vedlegg: Feilmarginer

# Vedlegg 1: Feilmarginer

## Feilmarginer:

Ved alle utvalgsundersøkelser er det knyttet en viss usikkerhet til resultatene. Tabellen (tabell 3) under viser at utvalg på 1000 er beheftet med feilmarginer på mellom +/-1,4 og +/-3,1 prosentpoeng. Mer spesifikt betyr dette at dersom en andel på 20 prosent slutter opp om en påstand vil den sanne verdien for befolkningen med en sannsynlighet på 95 prosent ligge mellom 17,6 og 22,4 prosent (+/- 2,4). For nedbrytningene vil feilmarginene være større.

Tabell 3: Feilmarginer i uendelighetsunivers etter utvalgsstørrelse og andel

Utvalgsstørrelse	95(5)	90(10)	85(15)	80(20)	75(25)	70(30)	60(40)	50(50)
100	4,3	5,9	7,0	7,6	8,5	9,0	9,6	9,8
200	3,0	4,2	4,9	5,4	6,0	6,4	6,8	6,9
300	2,5	3,4	4,0	4,4	4,9	5,2	5,5	5,7
400	2,1	2,9	3,5	3,8	4,2	4,5	4,8	4,9
500	1,9	2,6	3,1	3,4	3,8	4,0	4,3	4,4
600	1,7	2,4	2,9	3,1	3,5	3,7	3,9	4,0
700	1,6	2,2	2,6	2,9	3,2	3,4	3,6	3,7
800	1,5	2,1	2,5	2,7	3,0	3,2	3,4	3,5
900	1,4	2,0	2,3	2,5	2,8	3,0	3,2	3,3
1000	1,4	1,9	2,2	2,4	2,7	2,8	3,0	3,1
1500	1,1	1,5	1,8	2,0	2,2	2,3	2,5	2,5
2000	1,0	1,3	1,6	1,7	1,9	2,0	2,1	2,2
2500	0,9	1,2	1,4	1,5	1,7	1,8	1,9	2,0
3000	0,8	1,1	1,3	1,4	1,5	1,6	1,8	1,8

Tabellen viser feilmarginer i såkalte uendelighetsunivers, det vil si når populasjonen er minst 10 ganger større enn nettoutvalget (antall intervjuer).