

# DIFI

## Direktoratet for forvaltning og IKT

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



# Innhold

➤ Fakta om undersøkelsen.....	3
➤ Utvalg.....	4
➤ Oppsummering.....	5
➤ Resultater:.....	8
➤ Mottatt brev.....	8
➤ Lest brosjyre eller veileder.....	13
➤ Fylt ut offentlig skjema.....	18
➤ Påstander om språket.....	24
➤ Vedlegg: 1) Feilmarginer.....	30
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: 22.-29. mai 2017*
- *Kontakt i DIFI: Ingrid Stranger-Thorsen*
- *Ansvarlig i Kantar TNS: 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.
- I den forbindelse har Difi gjennomført en omnibusundersøkelse mot befolkningen. Undersøkelsen er gjennomført i uke 21, mai 2017.
- Undersøkelsen følger opp en tilsvarende undersøkelse i 2009 og denne rapporten viser utviklingen fra den gang.
- ✓ For å sikre undersøkelsens representativitet er resultatene vektet i etterkant på kjønn, alder og geografi, 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 alder. I tillegg kommenteres signifikante forskjeller på andre variabler. Det vises til vedlagte tabell for detaljert informasjon om øvrige nedbrytninger; yrkessituasjon, utdanning, sivilstatus, geografi, antall personer i husstanden, husstandens samlede brutto årsinntekt (før skatt og fradrag), samt egen personlig brutto årsinntekt (før skatt og fradrag).

# Utvalget - fordeling etter bakgrunnsvariabler i nettoutvalget og i befolkningen

	Vekta utvalg (univers)		Uvekta / svar		Avvik univers
	Antall	Prosent	Antall	Prosent	
15-29 år	242	24,2	150	15,0	-9,2
30-44 år	249	24,8	195	19,5	-5,3
45-59	245	24,5	267	26,7	2,2
60 +	264	26,3	387	38,7	12,4
Ubesvart	1	0,1	1	0,1	0,0
<b>Total</b>	<b>1001</b>	<b>100,0</b>	<b>1000</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>

	Vekta utvalg (univers)		Uvekta / svar		Avvik univers
	Antall	Prosent	Antall	Prosent	
Mann	505	50,5	514	51,4	0,9
Kvinne	496	49,5	486	48,6	-0,9
<b>Total</b>	<b>1001</b>	<b>100,0</b>	<b>1000</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>

	Vekta utvalg (univers)		Uvekta / svar		Avvik univers
	Antall	Prosent	Antall	Prosent	
Østfold	44	4,4	50	5,0	0,6
Akershus	109	10,8	122	12,2	1,4
Oslo	132	13,2	137	13,7	0,5
Hedmark	39	3,9	41	4,1	0,2
Oppland	36	3,5	31	3,1	-0,4
Buskerud	43	4,3	44	4,4	0,1
Vestfold	54	5,4	54	5,4	0,0
Telemark	49	4,9	48	4,8	-0,1
Aust-Agder	17	1,7	17	1,7	0,0
Vest-Agder	38	3,8	36	3,6	-0,2
Rogaland	96	9,6	85	8,5	-1,1
Hordaland	105	10,5	92	9,2	-1,3
Sogn og Fjordane	16	1,6	16	1,6	0,0
Møre og Romsdal	42	4,2	38	3,8	-0,4
Sør-Trøndelag	69	6,9	67	6,7	-0,2
Nord-Trøndelag	27	2,7	28	2,8	0,1
Nordland	48	4,8	55	5,5	0,7
Troms	26	2,6	28	2,8	0,2
Finnmark	10	1,0	11	1,1	0,1
<b>Total</b>	<b>1001</b>	<b>100,0</b>	<b>1000</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>

✓ 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/universitetsutdannelse være overrepresenterte. Dette skyldes del at befolkninger overvurderer egen utdannelse, dels at det er komplisert å beskrive utdanningskriteriene tilstrekkelig klart for en nøyaktig egenvurdering, og dels større frafall fra personer med lavere utdanning.

✓ Vi ser ellers at nettoutvalget (de som er intervjuet) i stor grad er representativt på kjønn og fylke.

# Hovedfunn og konklusjoner

- ✓ Viktigste funn i denne undersøkelsen er at situasjonen ikke er vesentlig annerledes enn i 2009.
  - ✓ En like stor andel av befolkningen synes det er lett å forstå innholdet i offentlige brev.
  - ✓ Om lag like stor andel av befolkningen har lest brosjyrer eller veiledere fra offentlige myndigheter siste 12 måneder.
  - ✓ Om lag like stor andel av de som har lest informasjon synes det er lett å forstå innholdet.
  - ✓ Like stor andel mener det er hhv lett eller vanskelig å fylle ut et offentlig skjema.
  - ✓ Om lag like mange (kun 3 prosentpoeng ned) svarer at det var en veiledning til å fylle ut skjemaet og at den var til hjelp.
  - ✓ Opplevelsen av det offentlige er også om lag som i 2009 når det gjelder å skrive klart og forståelig, samt å legge vekt på å skrive slik at mottakeren forstår.
  - ✓ Mens en noe mindre andel mener at offentlige skjema er enkle å fylle ut, er det flere som mener at informasjonen på offentlige nettsteder er lett å forstå.
- ✓ Andelen som oppgir å ha mottatt brev fra det offentlige er langt lavere i 2017 enn i 2009, ned fra 96 prosent («alle») til 74 prosent (3 av 4).
- ✓ Hva som kan forklare dette er naturlig nok litt usikkert, men en mulig (sannsynlig) forklaring er at presiseringer av spørsmålet er noe endret. I 2009 ble det blant annet vist til at informasjon kan være knyttet til **skattekort, ligningsattest, pensjons- og trygdeordning, studielån eller liknende**. Ligningsattest og skattekort vil automatisk «trigge» bekreftelse på at man har mottatt brev fra det offentlige.
- ✓ Selv om undersøkelsen i år ble gjennomført rett etter at selvangivelsen var lagt ut og man hadde fått informasjon om dette, i motsetning til i 2009, så ble det denne gang *ikke* vist til skattekort eller ligningsattest når intervjuer presiserte hva informasjonen kunne være i forbindelse med, men til **barnehage, skole, helse, pensjon eller liknende**.

# Oppsummering I:

- ✓ 74 prosent av befolkningen oppgir å ha mottatt brev fra en offentlig myndighet i løpet av siste året (95 prosent i 2009).
- ✓ 86 prosent synes det er lett å forstå innholdet i offentlige brev. Dette er en nøyaktig like stor prosentandel som i 2009.
- ✓ 23 prosent av de som syntes det var vanskelig å forstå brevet kontaktet avsender for å få bedre forklaring (21 prosent i 2009).
- ✓ 37 prosent av de som syntes det var vanskelig å forstå brevet hadde kontaktet familiemedlem, venn eller andre (48 prosent i 2009).
- ✓ 68 prosent av befolkningen har lest brosjyrer eller veiledere fra offentlige myndigheter siste 12 måneder (66 prosent i 2009).
- ✓ 78 prosent av de som har lest offentlige brosjyrer/veiledere synes det er lett å forstå innholdet (76 prosent i 2009).
- ✓ Av de som opplevde at veilederen/brosjyren de hadde lest var vanskelig å forstå, hadde 18 prosent tatt kontakt med avsender (22 prosent i 2009).
- ✓ Blant de som opplevde at veilederen/brosjyren de hadde lest var vanskelig å forstå, kontaktet 29 prosent familie/venner (45 prosent i 2009).
- ✓ 51 prosent har i løpet av det siste året fylt ut et offentlig skjema (på papir eller internett) i fbm søknad, klage eller lignede (55 prosent i 2009).
- ✓ Mens 23 prosent mente det var vanskelig å fylle ut et konkret skjema de tenkte på, mente 77 prosent dette var lett (likt som i 2009).

## Oppsummering II:

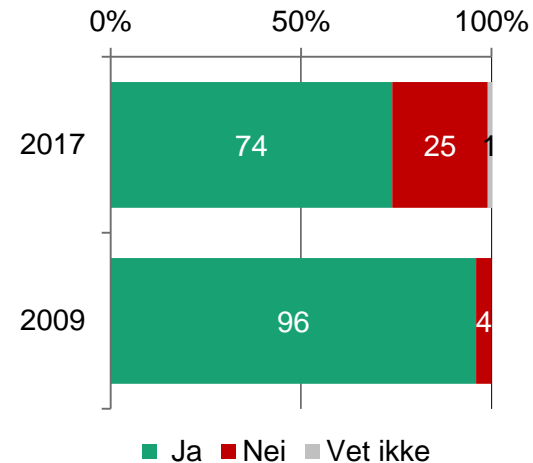
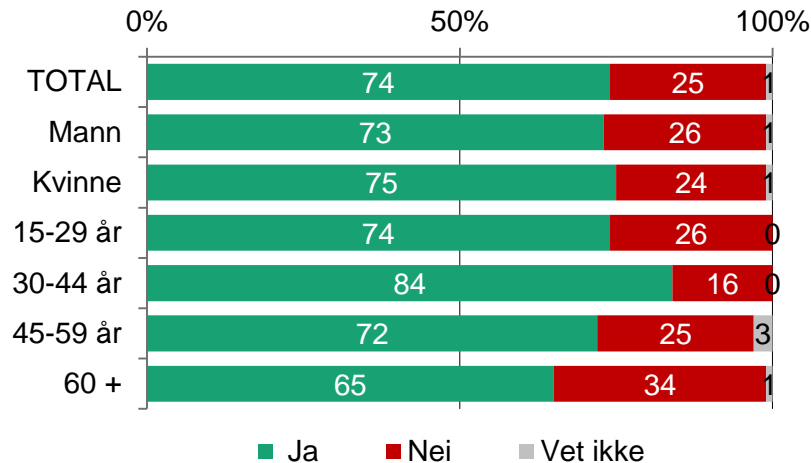
- ✓ 46 prosent svarer at det var en veiledning til å fylle ut skjemaet og at den var til hjelp (49 prosent i 2009).
- ✓ Av de som opplevde det vanskelig å fylle ut et offentlig skjema, oppgav 18 prosent at de hadde tatt kontakt med avsender for å få en forklaring (44 prosent i 2009).
- ✓ Blant de som opplevde det vanskelig å fylle ut et offentlig skjema, oppgav 30 prosent at de hadde tatt kontakt med familie/venner for å få hjelp (50 prosent i 2009).
- ✓ 63 prosent mener at det offentlige skriver klart og forståelig, 34 prosent er uenig (om lag som i 2009).
- ✓ Mens 58 prosent mener offentlige skjemaer er enkle å fylle ut (62 prosent i 2009), mener 35 prosent det motsatte.
- ✓ Mens 59 prosent mener offentlige selbetjeningsløsninger på internett er enkle å fylle ut, mener 28 prosent det motsatte (ikke målt i 2009).
- ✓ Mens 60 prosent mener offentlige myndigheter legger vekt på å skrive forståelig er 37 prosent uenig (om lag likt med 2009).
- ✓ Mens 67 prosent mener informasjon på offentlig nettsted er lett å forstå er 26 prosent uenig – en framgang fra 2009 hvor 61 prosent mente dette var lett å forstå.

# Resultater: Mottatt brev



Om lag 3 av 4 i befolkningen oppgir å ha mottatt brev fra en offentlig myndighet i løpet av siste året. Dette er klart færre enn i 2009, hvor så mange som 96 prosent oppgav dette.

Har du i løpet av siste året mottatt brev fra offentlige myndigheter. Det kan være i forbindelse med barnehage, skole, helse, pensjon eller liknende?



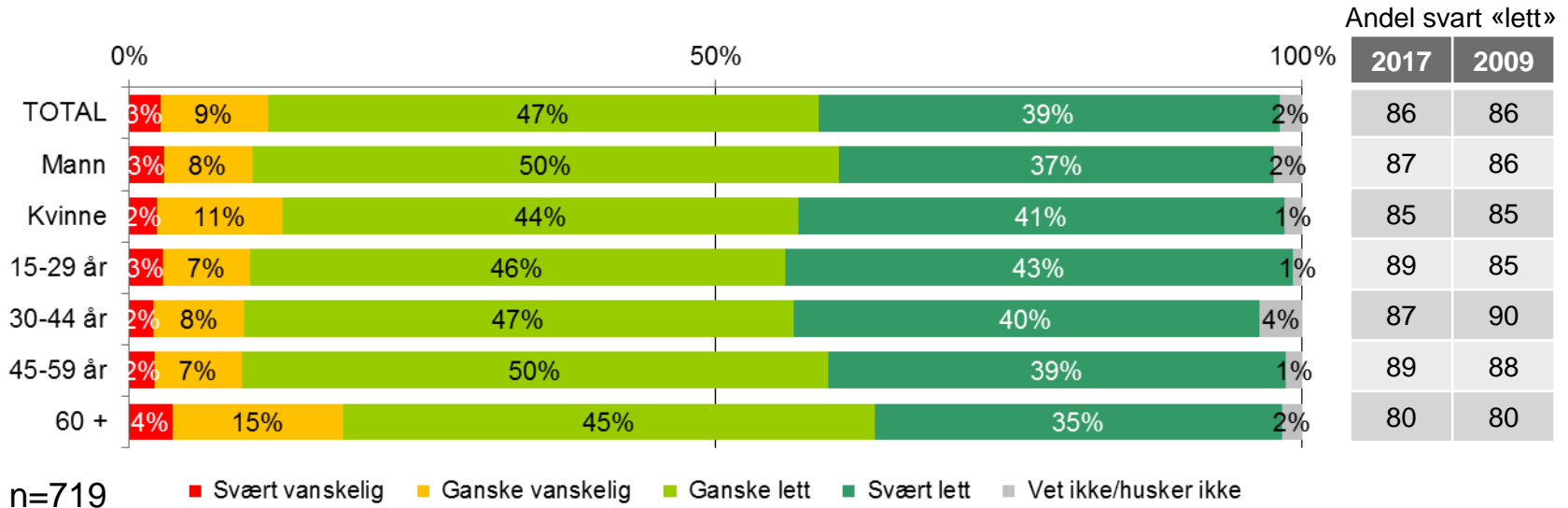
n=1000

- ✓ Klart flest oppgir å ha mottatt brev fra det offentlige blant de i aldersgruppen 30-44 år.
- ✓ Andel som oppgir å ha mottatt brev fra det offentlige øker med høyere grad av utdannelse og med økende familieinntekt.
- ✓ Vi finner ingen vesentlige forskjeller etter geografi.

- ✓ Den eldste aldersgruppen (60+), pensjonister og arbeidssøkende (merk få intervju) oppgir i mindre grad enn øvrige at de har mottatt brev fra offentlige myndigheter.
- ✓ Andelen som oppgir å ha mottatt brev fra det offentlige er langt lavere enn i 2009. Dette henger trolig sammen med at presisering av hva informasjonen kan være er endret fra 2009, beskrevet nærmere i konklusjoner på side 5.

# 86 prosent synes det er lett å forstå innholdet i offentlige brev. Dette er en nøyaktig like stor prosentandel som i 2009.

**Tenk på det siste brevet du mottok. Hvor lett eller vanskelig var det å forstå innholdet? Vil du si svært vanskelig, ganske vanskelig, ganske lett eller svært lett?**

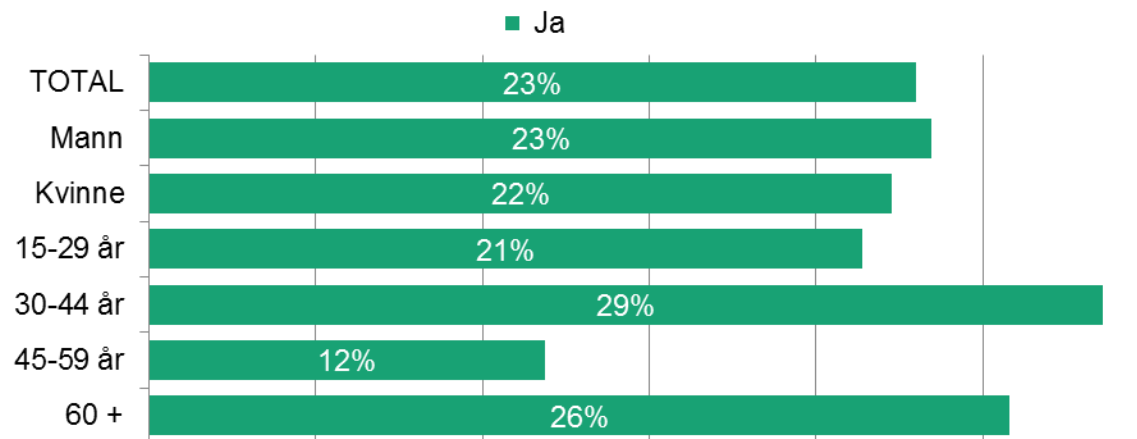


- ✓ Samlet synes 86 prosent det er lett å forstå innholdet i offentlige brev de har fått.
- ✓ 13 prosent mener dette er vanskelig.
- ✓ Det er en klart større andel blant de aller eldste som synes det er ganske vanskelig å forstå innholdet i brevet, tilsvarende færre som synes det er svært lett.

- ✓ Det er også her en tendens til at pensjonister synes det er vanskelig å forstå innholdet, mens skoleelever/studenter i større grad svarer at det er enkelt.

# 23 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?



Andel svart «Ja»

2017	2009
23	21
23	14
22	28
21	21
29	23
12	9
26	30

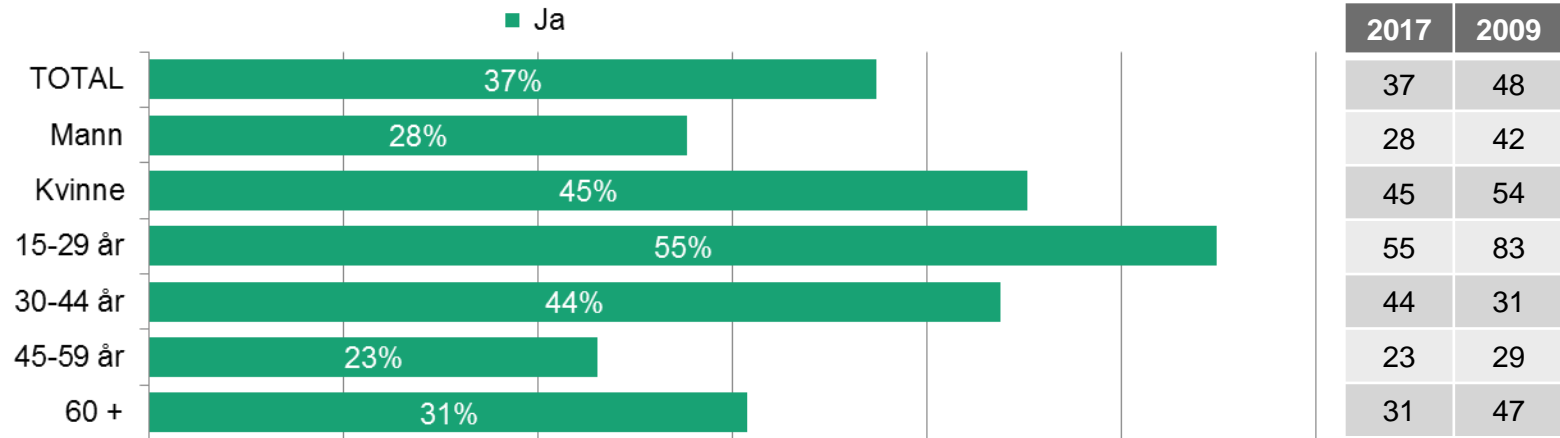
n=92

- ✓ Andelen som kontaktet avsender dersom de syntes brevet de mottok sist var vanskelig å forstå er om lag som i 2009 (om lag 2 av 10).
- ✓ Aldersgruppen 45-59 år er de som i minst grad kontakter avsender, tilsvarende i 2009.

✓ Noen flere menn oppgir å ha tatt kontakt enn i 2009, mens det er motsatt for kvinner, men antall svar er svært lavt totalt, kun 92 personer. Dermed er det relativt høye feilmarginer på dette spørsmålet og svarende må tolkes varsomt.

# 37 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=92

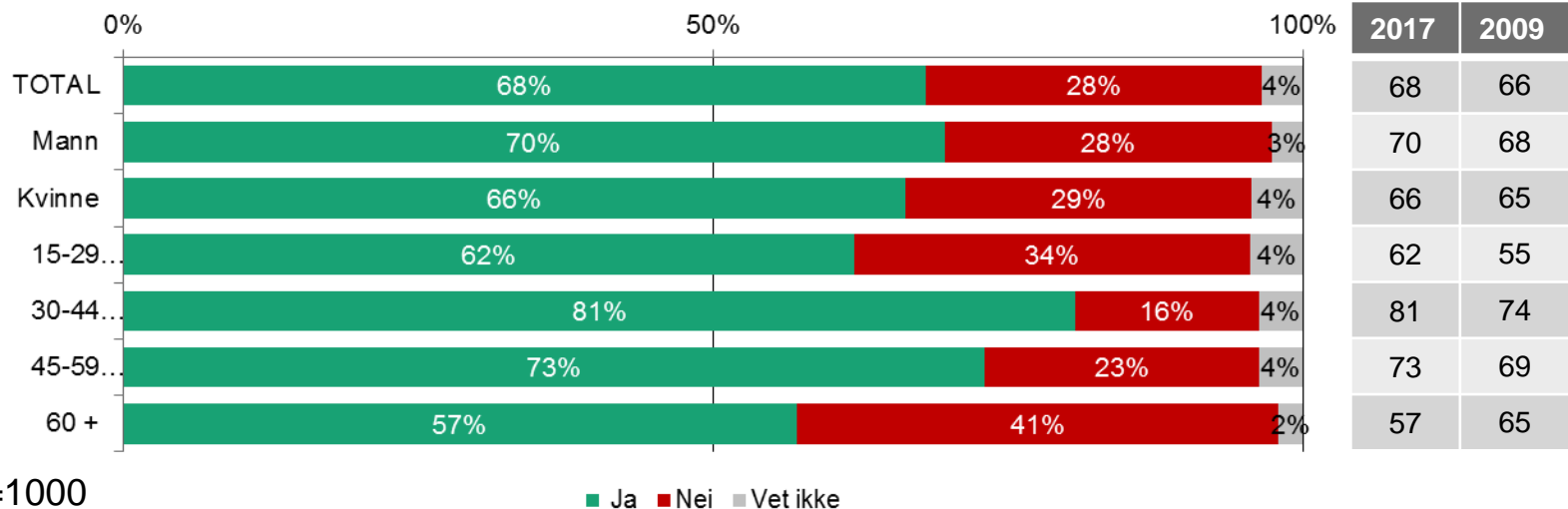
- ✓ Færre oppgir i 2017 å ha kontaktet familiemedlem enn i 2009, hhv 37 mot 48 prosent.
- ✓ Klart færre menn oppgir dette sammenlignet med 2009, 28 mot 42 prosent.
- ✓ En betydelig større andel kvinner oppgir å ha kontaktet familiemedlemmer, men også blant kvinner det færre som oppgir dette, 45 mot 54 prosent i 2009.

- ✓ Det er spesielt den yngste aldersgruppen som tar kontakt med familie, men også blant disse er andelen falt betydelig siden 2009, fra hele 83 prosent til 55 prosent.
- ✓ Det er viktig å merke seg at andel svar totalt og spesielt etter aldersgrupper er svært lavt, og at alle svar her må tolkes meget varsomt og i større grad kan påvirkes av tilfeldigheter enn øvrige spørsmål.

# Resultater: Lest brosjyrer eller veiledere

# 68 prosent av befolkningen har lest brosjyrer eller veiledere fra offentlige myndigheter siste 12 måneder (66 prosent i 2009)

Har du i løpet av siste 12 måneder lest informasjon fra offentlige myndigheter på internett (som for eksempel brosjyrer, veiledere, nettsider)?

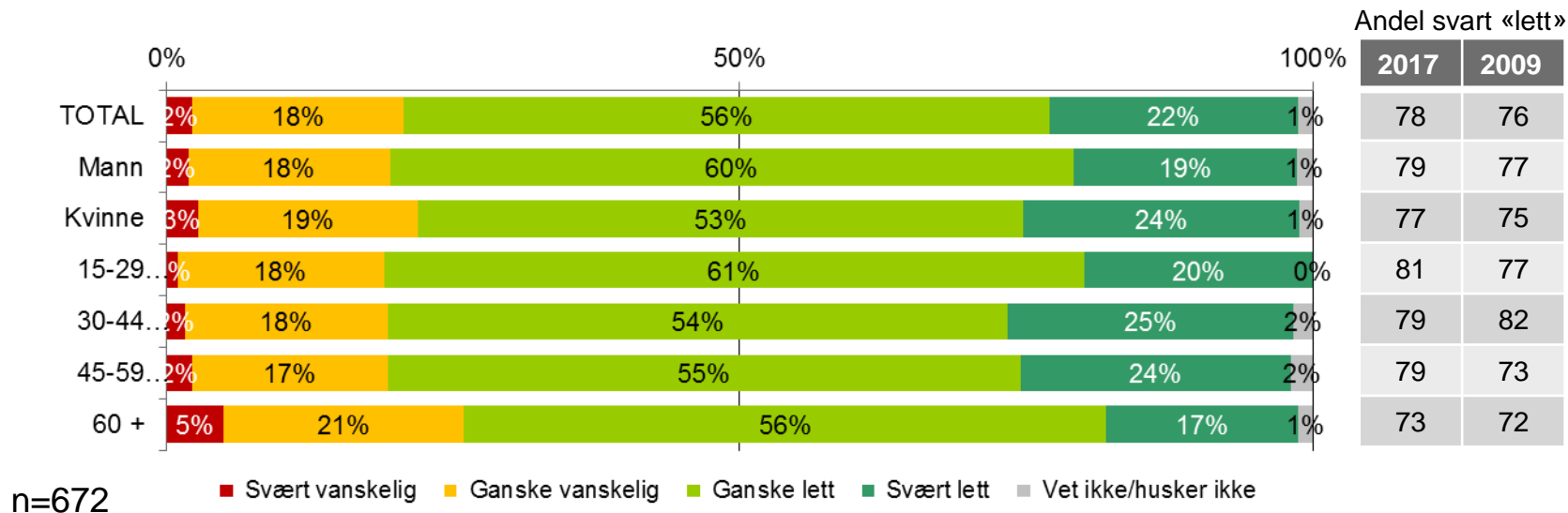


- ✓ Det er små forskjeller mellom menn og kvinner i hvilken grad de har lest offentlige brosjyrer eller veiledere siste året.
- ✓ Mens aldersgruppen 30-44 år er de som i klart størst grad har lest brosjyrer eller veileder fra offentlig myndighet, har det yngste (15-29 år) og de eldste (60+) i klart minst grad gjort dette.

- ✓ Yrkesaktive oppgir i større grad enn pensjonister å ha lest veiledere/brosjyrer.
- ✓ De med kortest utdanning oppgir i minst grad at de har lest slike publikasjoner.
- ✓ De med kortest utdanning og lavest inntekt har i mindre grad lest offentlige publikasjoner enn andre.
- ✓ Flere i Oslo/Akershus oppgir å ha lest brosjyrer/veiledere enn befolkningen ellers i landet.

# 78 prosent av de som har lest informasjon synes det er lett å forstå innholdet (76 prosent i 2009)

Tenk på den informasjonen 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 78 prosent av de som har lest offentlige brosjyrer/veiledere synes det er lett å forstå innholdet, mener 20 prosent at det er vanskelig (23 prosent i 2009).

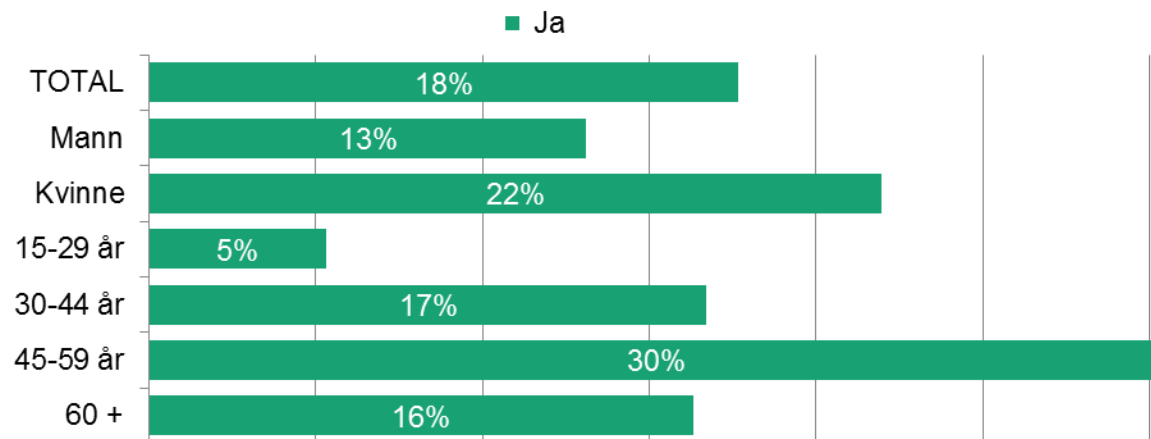
✓ På dette området er det mindre (ikke signifikante) forskjeller mellom kjønn og etter alder.

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

✓ Vi finner ellers at yrkesaktive i offentlig virksomhet i større grad enn øvrige synes det er svært lett å forstå innholdet, mens pensjonister i større grad synes det er svært vanskelig.

# Av de som opplevde at informasjonen de hadde lest var vanskelig å forstå, hadde 18 prosent tatt kontakt med avsender (det vil si 2 av 10 og om lag som i 2009)

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



Andel svart «Ja»

2017	2009
18	22
13	28
22	17
5	14
17	32
30	20
16	21

n=145

- ✓ Situasjonen synes noe annerledes enn i 2009, da færre menn enn kvinner i 2017 har tatt kontakt med avsender, mens det var motsatt i 2009.
- ✓ Mens det var aldersgruppen 30-44 år som i størst oppgav å ta kontakt med avsender i 2009, er det aldersgruppen 45-59 år som i størst grad oppgir dette nå.

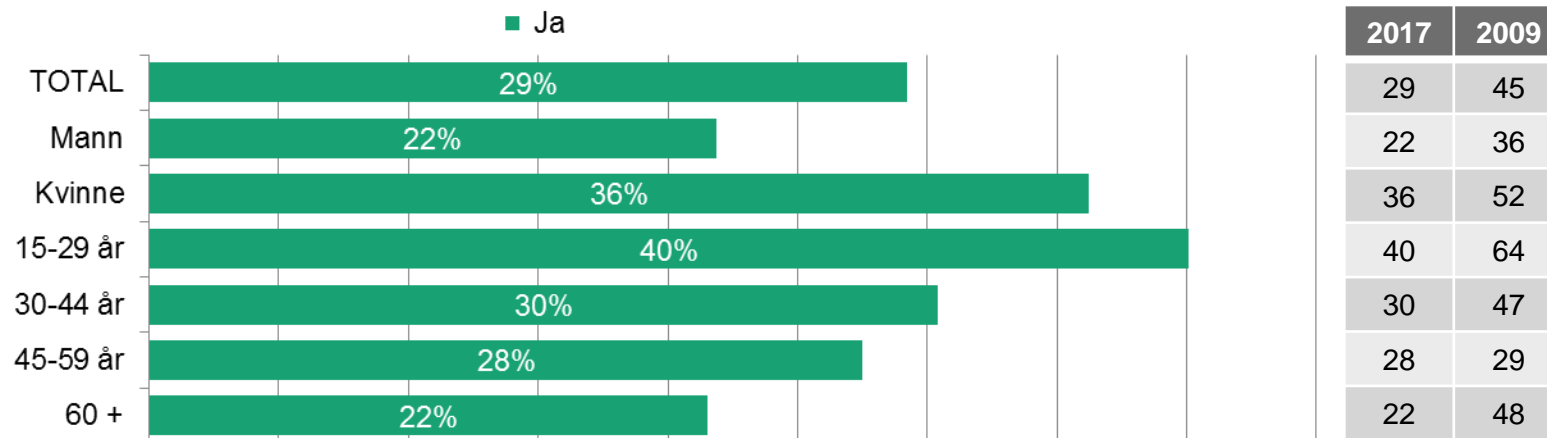
✓ I og med at det kun er 145 svar på dette spørsmålet som følge av at det er et filterspørsmål, så er det også større feilmarginer og usikkerhet knyttet til spørsmålet og tallene bør derfor tolkes med varsomhet.



# Blant de som opplevde at informasjonen de hadde lest sist var vanskelig å forstå, kontaktet 29 prosent familie/venner

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

Andel svart «Ja»



n=145

✓ Det er klart færre i 2017 enn i 2009 som oppgir å kontakte familiemedlem dersom de opplever at informasjonen de har lest har vært vanskelig å forstå.

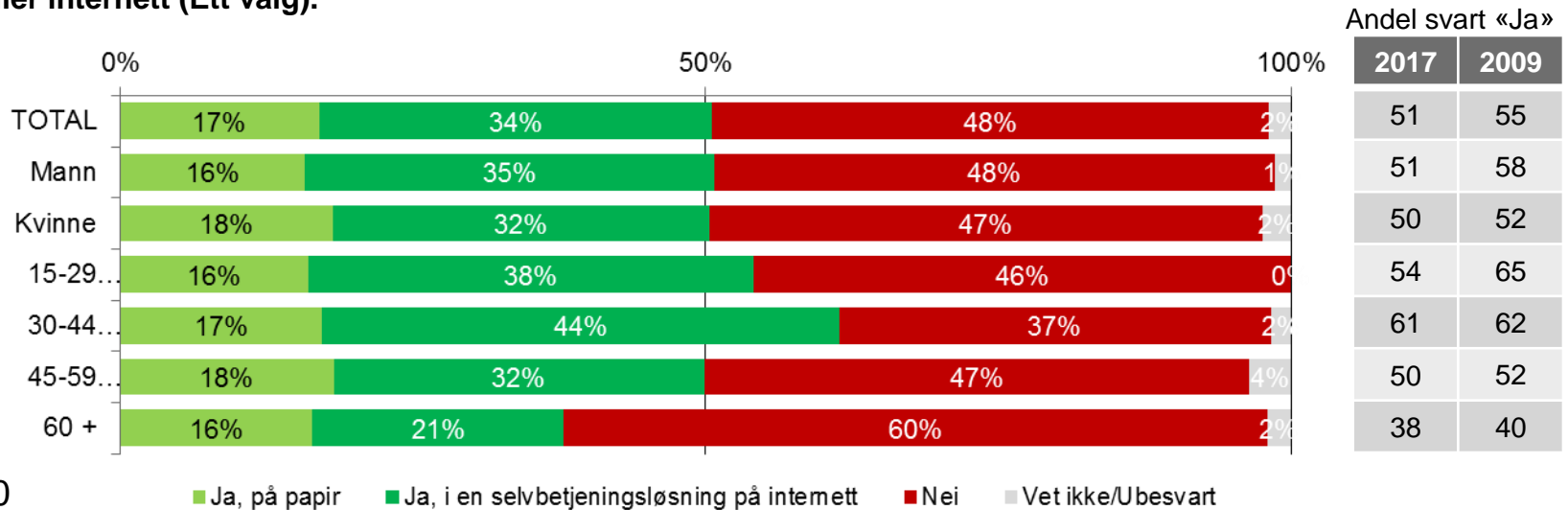
✓ Men unntak av aldersgruppen 45-59 år, som i 2009 i langt mindre grad enn øvrige oppgav å ta kontakt med familie, er det nedgang for både kvinner og menn og øvrige aldersgrupper.

✓ Som i forrige spørsmål, minnes det om at det er forholdsvis få intervju på dette spørsmålet og at svarene må tolkes med varsomhet.

# Resultater: Fylt ut offentlig skjema

# 51 prosent har i løpet av det siste året fylt ut et offentlig skjema (på papir eller internett) i fbm søknad, klage eller lignende

Har du i løpet av det siste året fylt ut et offentlig skjema, for eksempel i forbindelse med søknad, klage eller lignende til offentlige myndigheter? Hvis ja, tenk på det siste skjemaet du fylte ut, var det på papir eller internett (Ett valg).

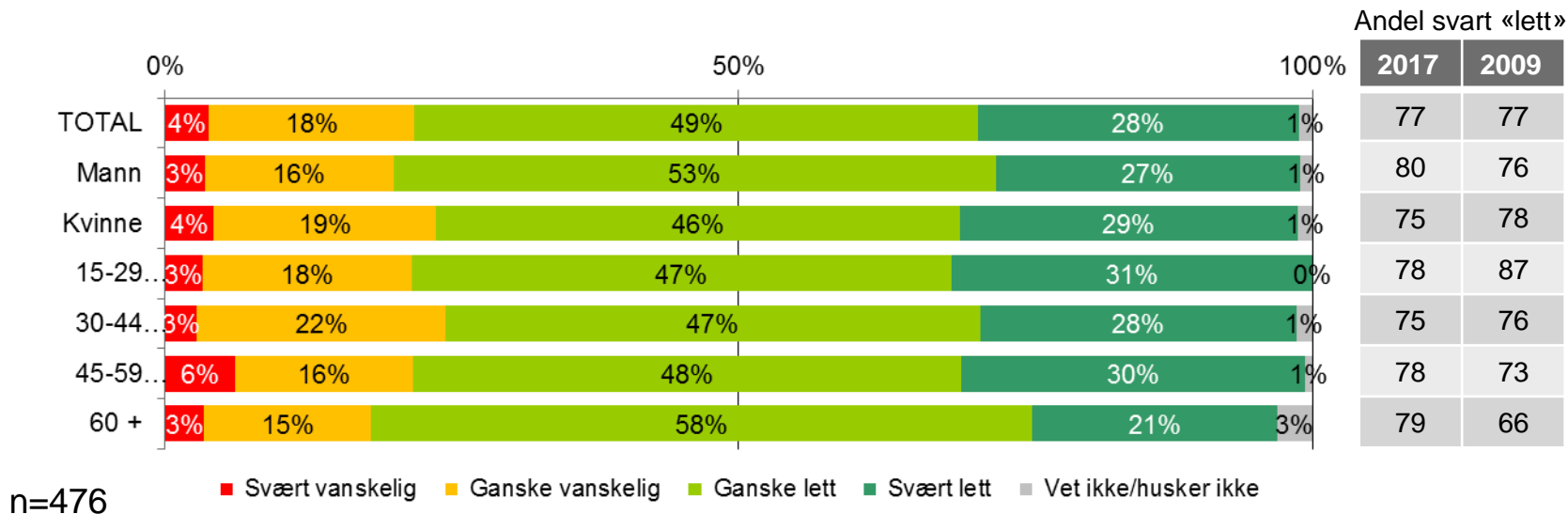


- ✓ En større andel (dobbelt så mange) har fylt ut på internett enn på papir.
- ✓ Andelen som har fylt ut et offentlig skjema er noe lavere enn i 2009 (55 prosent). Den gang svarte man på spørsmålet uten å skille mellom papirskjema og selvutfylling på internett.
- ✓ Dessuten presiserte man i 2009 at et skjema også kunne være *skatteattest*. At man ikke har presisert dette i 2017, kan være en mulig forklare på tilbakegangen? Samtidig *korrigerer* stadig færre egen selvangivelse.

- ✓ Andel som *ikke* har fylt ut offentlig skjema øker med alder når vi ser bort fra den aler yngste aldersgruppen.
- ✓ Skoleelever/studenter fyller ut skjema i langt større grad enn andre grupper, mens pensjonistene i klart minst grad fyller ut offentlige skjema, særlig gjelder dette for skjema på internett.
- ✓ Befolkningen i Trøndelag/Nord-Norge oppgir i mindre grad enn ellers i landet at de fyller ut offentlige skjema på *internett*.

# Mens 23 prosent mente det var vanskelig å fylle ut et konkret skjema de tenkte på, mente 77 prosent dette var lett (likt 2009)

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?



✓ Det er ingen vesentlige forskjell etter kjønn på dette spørsmålet.

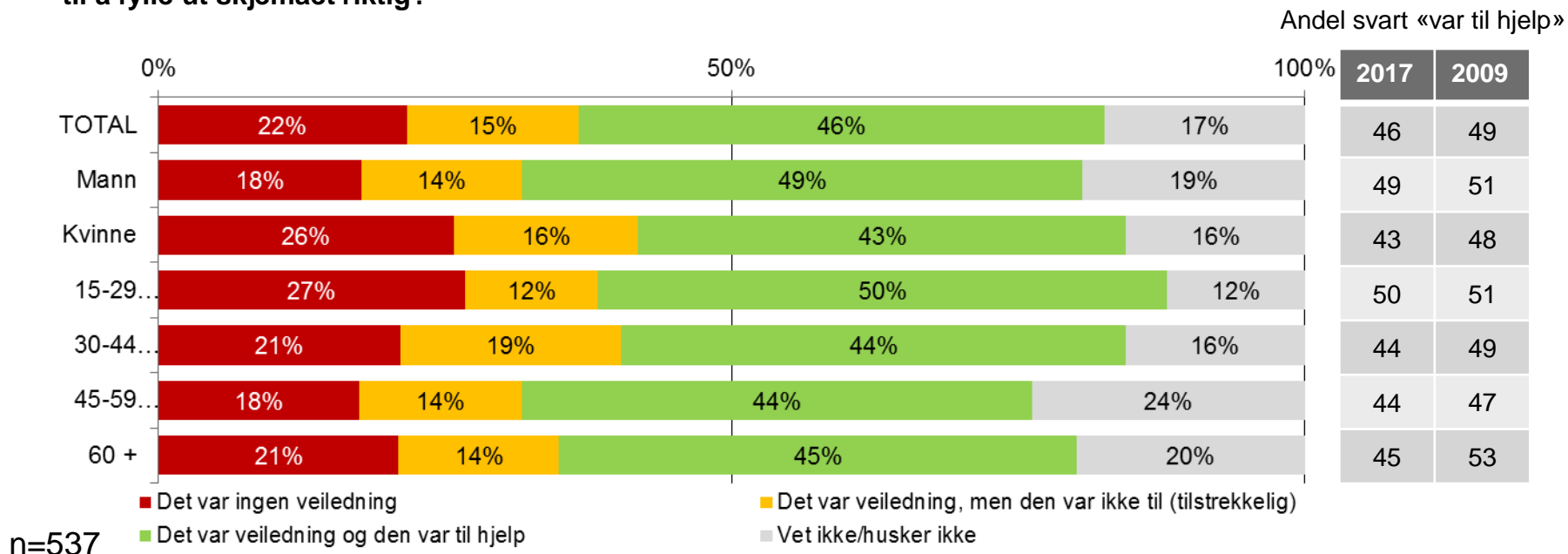
✓ Det er heller ingen vesentlig (signifikant) forskjell etter alder, men andelen som synes det er ganske lett eller svært lett har økt betydelig blant den eldste aldersgruppen fra 2009.

✓ Klart færre blant de med kortest utdanning svarer at det er svært lett å fylle ut skjema, mens klart flest med lavere universitets/høgskoleutdanning mener det er svært lett.

✓ Vi finner også her en signifikant forskjell etter geografi, at færre i Sør/Vestlandet mener det er svært lett å fylle ut det konkrete skjemaet de har fylt ut.

# 46 prosent svarer at det var en veiledning til å fylle ut skjemaet og at den var til hjelp (49 prosent i 2009)

**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?**



✓ Mens 46 prosent svarer at det var en veiledning til å fylle ut skjemaet og at den var til hjelp, svarer 15 prosent at det var en veileder, men den var ikke til hjelp (18 prosent i 2009).

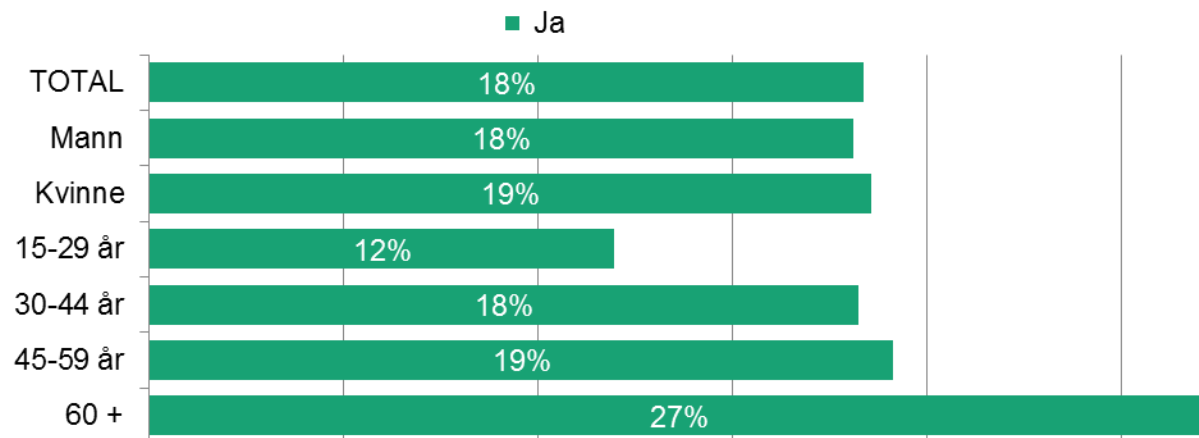
✓ 22 prosent mener at det ikke var en veileder til skjemaet (19 prosent i 2009), mens 17 prosent ikke kan huske om det var en veileder der eller ikke (13 prosent i 2009).

✓ En noe større andel kvinner enn menn mener at det ikke var en veileder tilgjengelig, og klart flere skoleelever/studenter mener dette enn øvrige.

✓ Ellers er det mindre vesentlige og systematiske forskjeller etter øvrige bakgrunnsvariabler.

Av de som opplevde det *ikke var veiledning eller at denne ikke var tilstrekkelig*, oppgav 18 prosent at de hadde tatt kontakt med avsender for å få en forklaring

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



Andel svart «Ja»

	2017	2009
TOTAL	18	44
Mann	18	41
Kvinne	19	47
15-29 år	12	35
30-44 år	18	39
45-59 år	19	55
60 +	27	41

n=166

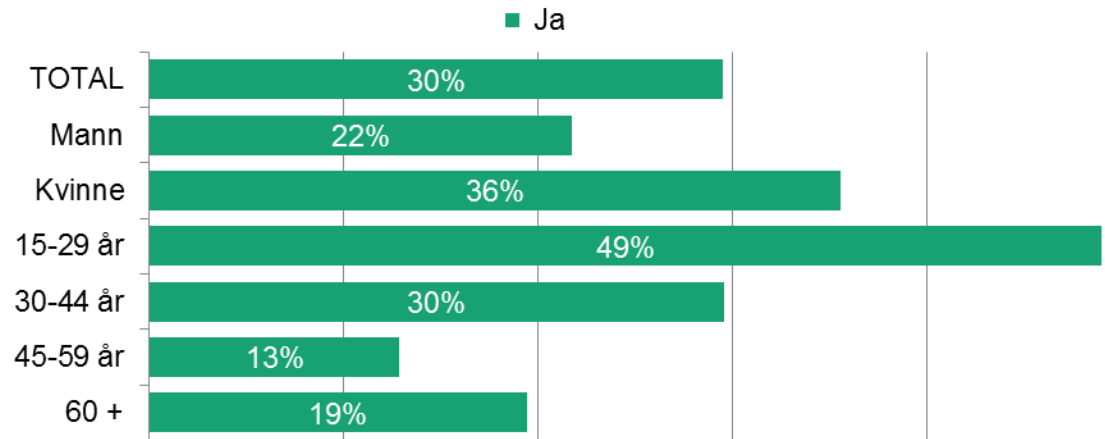
- ✓ Størst forskjell finner vi muligens som forventet, at den eldste aldersgruppen i størst grad kontakter avsender, mens de yngste i liten grad gjør dette.
- ✓ Merk at det kun er tatt 166 intervju her på grunn av at dette er et filterspørsmål, og at et derfor er store feilmarginer og dermed usikkerhet knyttet til tallene.

✓ **Forskjellen fra 2009 er vesentlig.** En forklaring på dette er nok at det ble gjort en (filter)endring i hvem som skulle svare på dette spørsmålet. De som svarte på dette spørsmålet i 2009, var de som først hadde svart at det var *svært eller ganske vanskelig å fylle ut skjemaet de hadde fylt ut*. De som svarte i 2017, var de som hadde svart *det var ingen veiledning eller det var veiledning, men den var ikke til (tilstrekkelig hjelp)* på neste spørsmål - om de kunne huske om det var en veiledning til å fylle ut skjemaet.

Blant de som opplevde at det *ikke var veiledning eller at denne ikke var tilstrekkelig*, oppgav 30 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?

Andel svart «Ja»



	2017	2009
TOTAL	30	50
Mann	22	47
Kvinne	36	55
15-29 år	49	76
30-44 år	30	55
45-59 år	13	41
60 +	19	39

n=166

✓ Nå det gjelder andel som tar kontakt med familiemedlemmer pga manglende veiledning, så er situasjonen (naturlig nok) motsatt, at det er de yngste som gjør dette i størst grad, mens de i de eldre aldersgruppene gjør det i minst grad.

✓ Kvinner oppgir i større grad enn menn å ta kontakt med familiemedlemmer.

✓ For øvrig vises det som i forre spørsmål til at det er få svar og relativt stor usikkerhet om tallene.

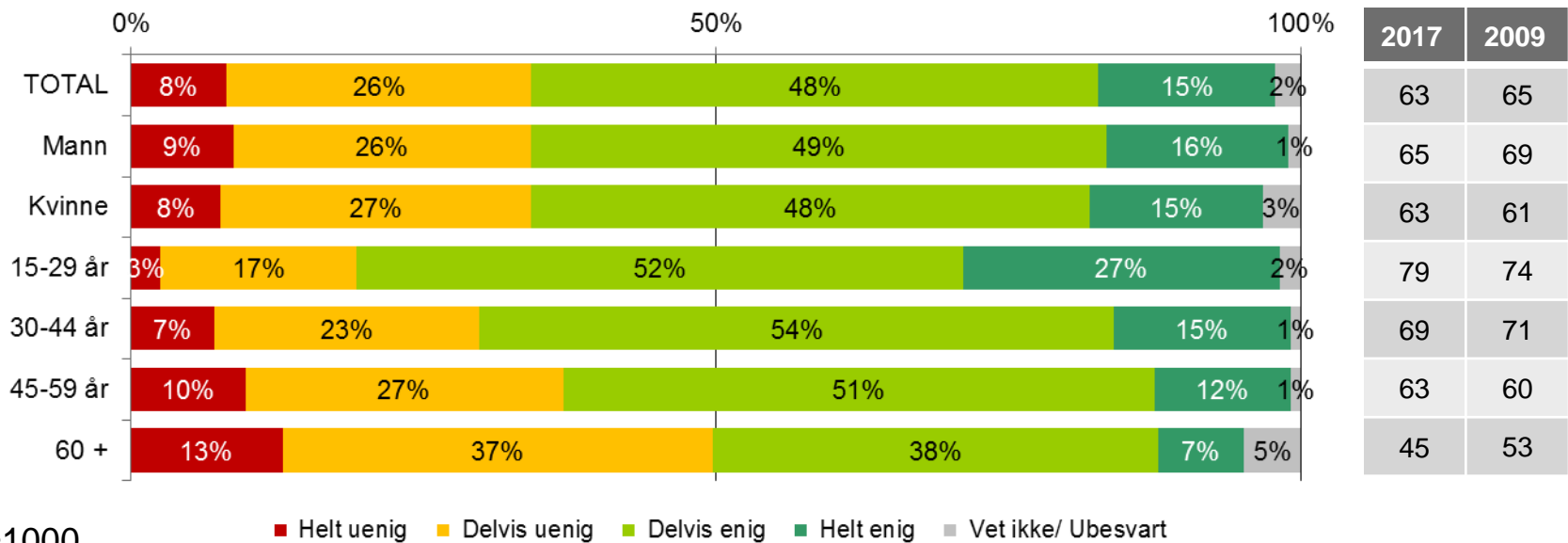
✓ Når det gjelder mulig forklaring på forskjeller mellom 2009 og 2017, vises det til kommentarer i foregående spørsmål.

# Resultater: Påstander



# 63 prosent mener at det offentlige skriver klart og forståelig, 34 prosent er uenig (om lag som i 2009)

## Påstand: Offentlige myndigheter skriver klart og forståelig



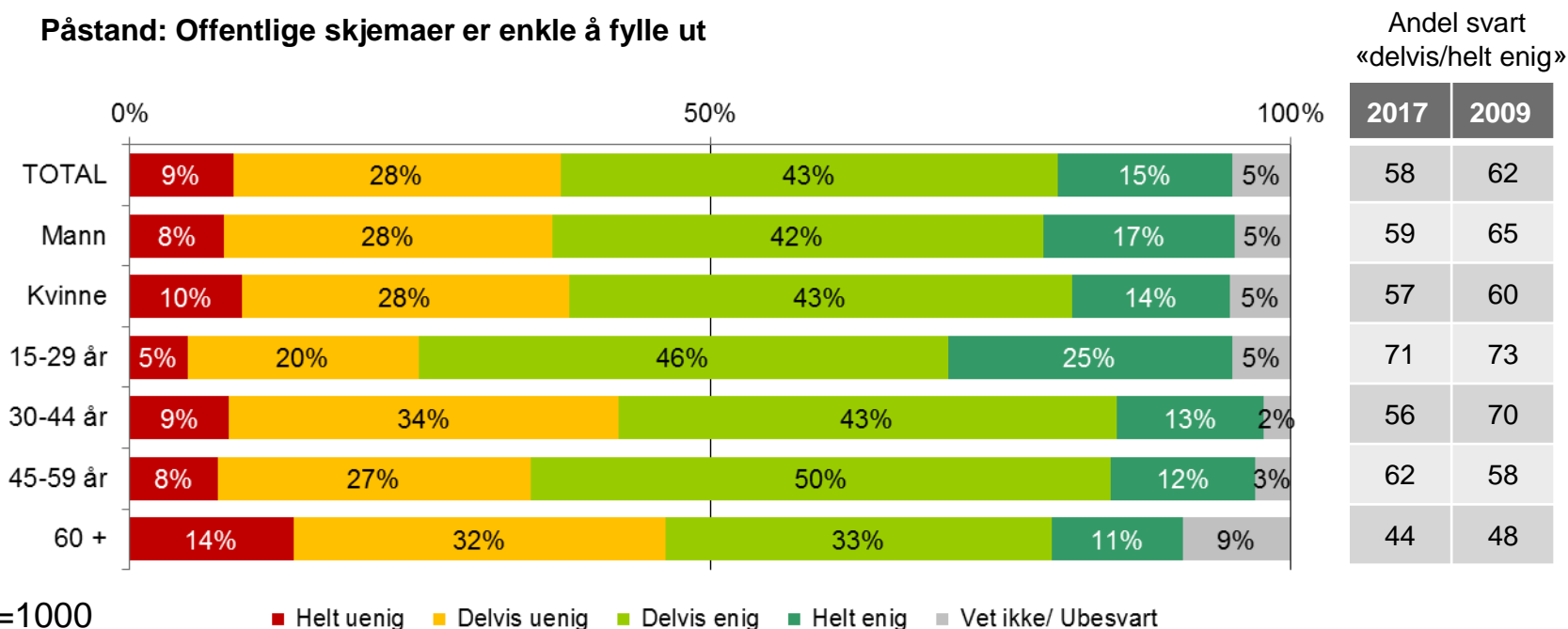
✓ Mens yngre personer (15-29 år) er i klart størst grad enig i at det offentlig skriver klart og forståelig enn øvrige, er de eldste (60+) klart minst enig i dette.

✓ Studenter/skoleelever og yrkesaktive i offentlig sektor er klart mer fornøyd med dette forholdet enn øvrige, pensjonistene er klart minst fornøyd.

✓ Andelen enig i at offentlige myndigheter skriver klart og forståelig har ellers gått noe tilbake blant de i aldersgruppen 60+, ellers er situasjonen om lag lik 2009 for øvrige grupper.

# Mens 58 prosent mener offentlige skjemaer er enkle å fylle ut, mener 35 prosent det motsatte

## Påstand: Offentlige skjemaer er enkle å fylle ut



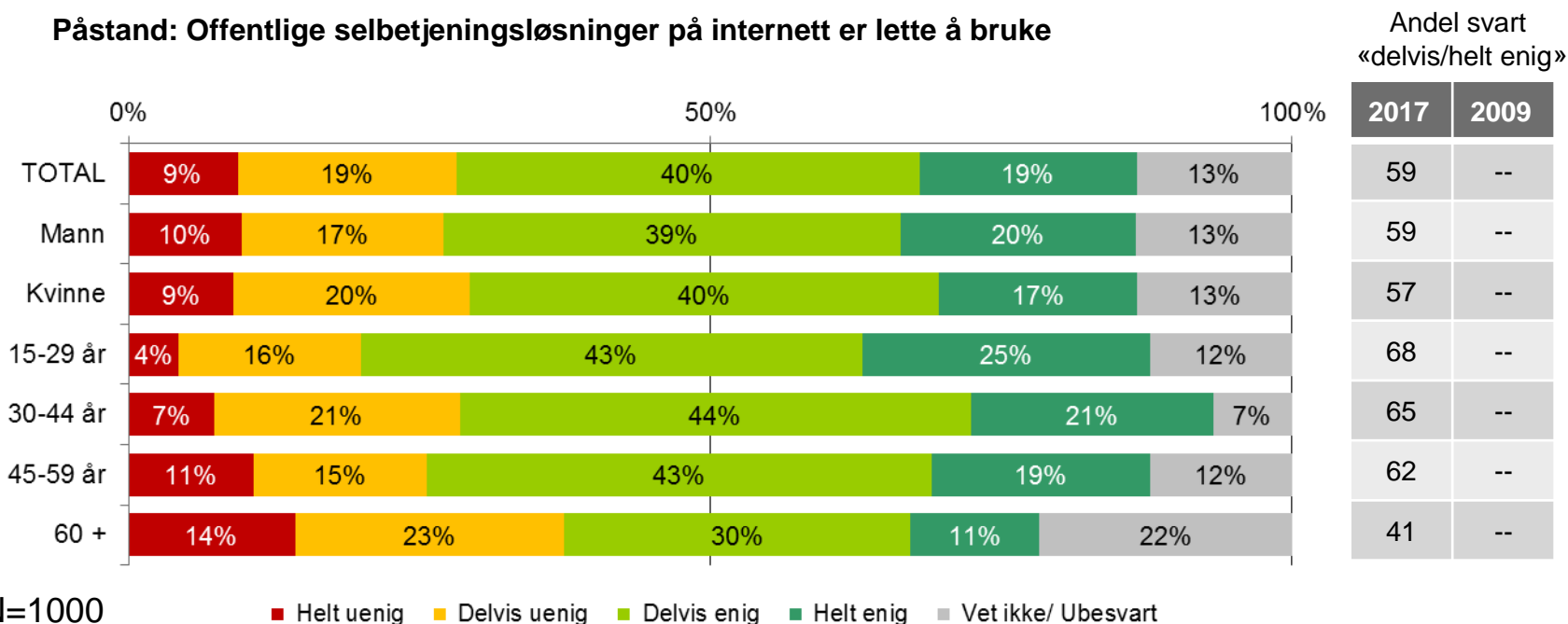
✓ Resultatet er om lag som i 2009 for de fleste grupper, men andelen som har svart enig har gått noe mer tilbake blant de i aldersgruppen 30-44 år.

✓ De yngste og skoleelever/studenter er klart mest fornøyd med dette forholdet enn øvrige.

✓ Andelen som er misfornøyd med i hvilken grad skjema er lette å fylle ut øker også med alder, mens det er ingen vesentlig forskjell mellom kvinner og menn når det gjelder dette spørsmålet (som i 2009).

# Mens 59 prosent mener offentlige selbetjeningsløsninger på internett er enkle å fylle ut, mener 28 prosent det motsatte

## Påstand: Offentlige selbetjeningsløsninger på internett er lette å bruke



✓ 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.

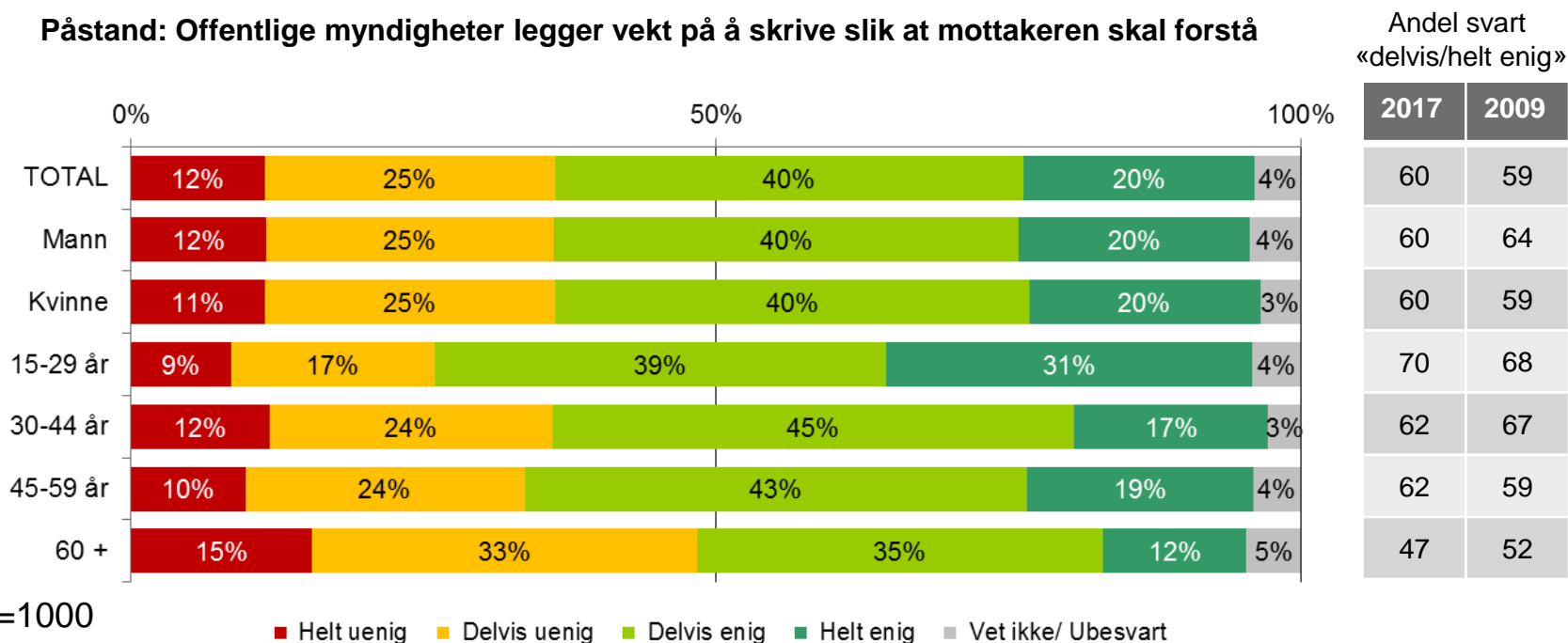
✓ Det bemerkes at andelen som har svart «Vet ikke» er spesielt høyt blant den eldste aldersgruppen.

✓ Mens yrkesaktive, både i privat og offentlig sektor, er mest fornøyd med dette forholdet sammen med elever/studenter, er pensjonistene klart minst fornøyd.

✓ Spørsmålet ble ikke stilt i 2009.

# Mens 60 prosent mener offentlige myndigheter legger vekt på å skrive forståelig er 37 prosent uenig (likt med 2009)

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



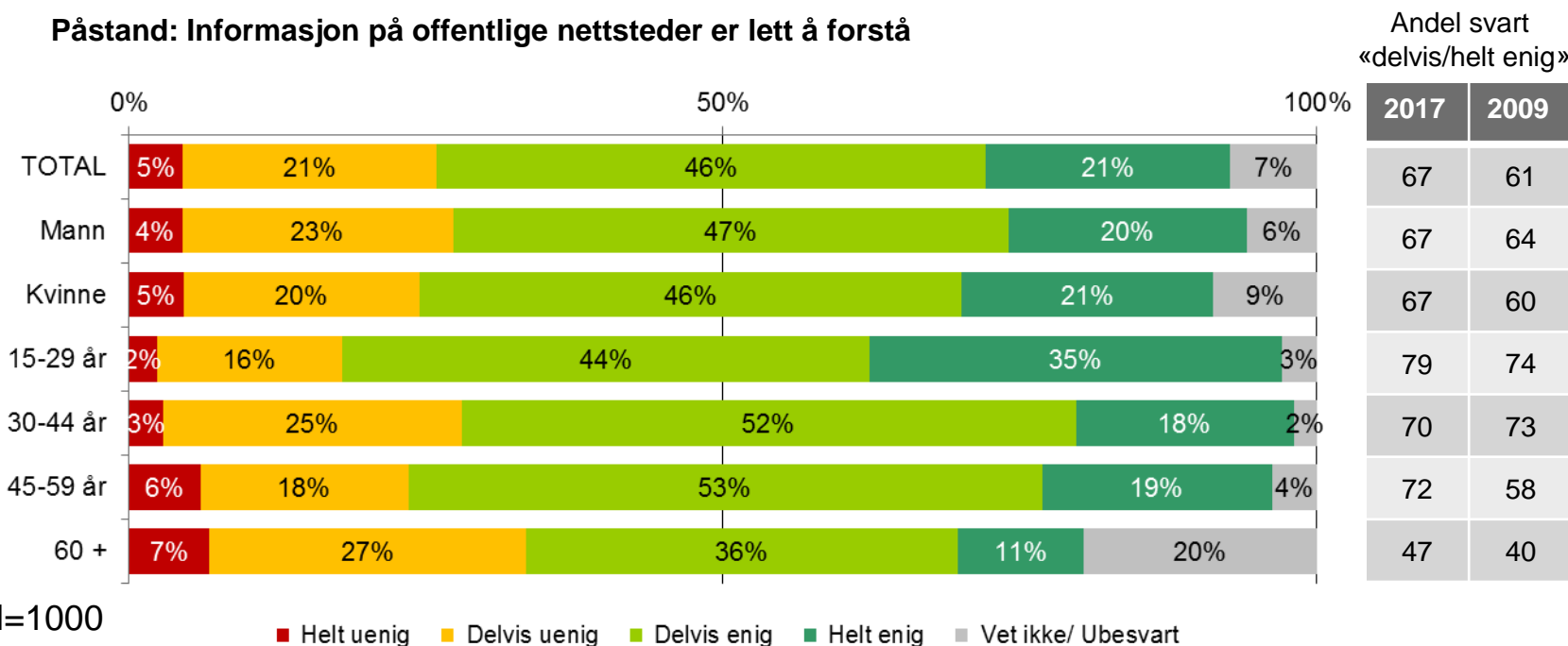
✓ Også på dette spørsmålet er det som i 2009 flere yngre enn eldre som er positive til det offentlige.

✓ Også her er det liten forskjell etter kjønn.

✓ Andelen som er enig er klart mindre blant pensjonistene enn blant øvrige, og vi ser også at det er færre blant de eldste som er enig i dette forholdet i 2017 enn i 2009.

# Mens 67 prosent mener informasjon på offentlig nettsted er lett å forstå er 26 prosent uenig – en framgang fra 2009

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



✓ Flere vurderer at informasjon på offentlige nettsider er lett å forstå, 67 prosent mot 61 prosent i 2019.

✓ Størst framgang finner vi i aldersgruppen 45-59 år, med hele 14 prosentpoeng.

✓ Andelen som er enig i påstanden er også klart høyest blant de eldste (60+), ellers er det ikke vesentlig forskjell etter kjønn.

✓ Blant de aller eldste finner vi også som i 2009 en større andel som har svart "Vet ikke".

✓ Pensjonister er (i kraft av å være de eldste) i mindre grad enige enn andre i at informasjon på offentlige nettsteder er lett å forstå.

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

## Vedlegg: Feilmarginer

# Vedlegg 1: Feilmarginer

## Feilmarginer:

Ved alle utvalgsundersøkelser er det knyttet en viss usikkerhet til resultatene. Tabellen 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: 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).

