



GEVINSTER AV KLART SPRÅK I NORSKE KOMMUNER

Simen Pedersen

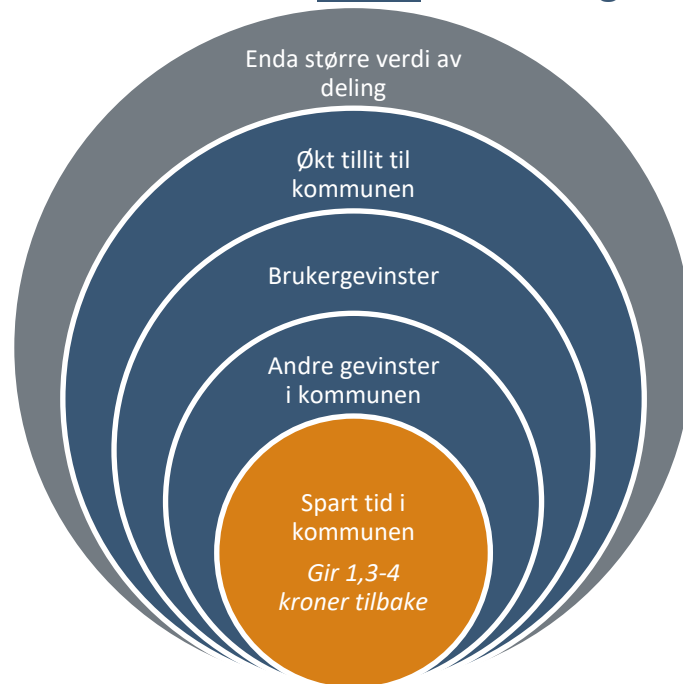
10. Februar 2023

Klart språk i kommunene kan sammenlignes med en lykkebøtte med gull

En liten investering...



...med en stor sikker avkastning



Vi har lykket med å kvantifisere gevinster av klart språk!

- Basert på omskrivninger av to kommunale tekster finner vi at klart språk utløser gevinster.
- Gevinstene vi har identifisert er sikre og gir høy avkastning.
 - 1 krone investert gir minst en avkastning på 1,3-4 kroner
 - Gevinstene vi har tallfestet i hver case utgjør én av flere gevinster
 - Avkastningen er betydelig høyere enn vi har funnet grunnlag for å tallfeste
- Verdien av klart språk er størst hvis omskrevne tekster kan gjenbrukes på nye tjenesteområder og i andre kommuner.



RAPPORT
GEVINSTER AV KLART SPRÅK I NORSKE
KOMMUNER

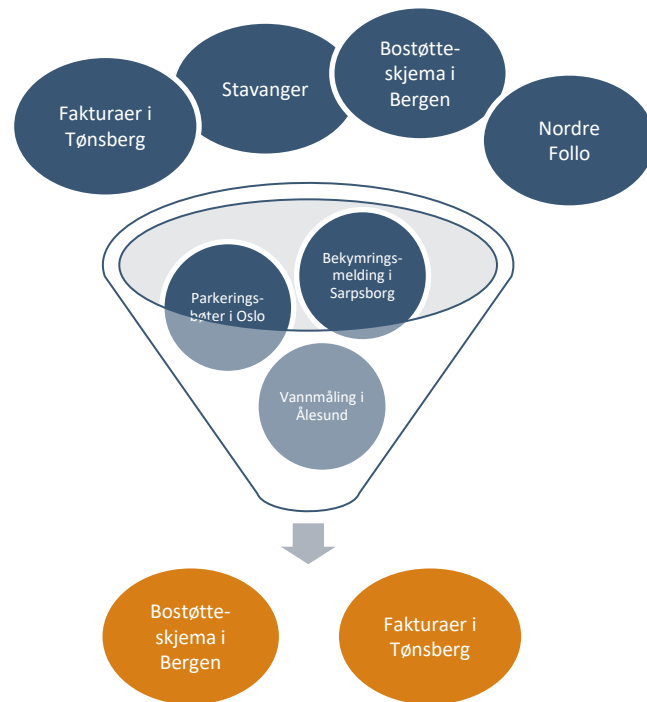


MENON-PUBLIKASJON NR. 75/2022
Av Simen Pedersen, Maja Olderskog Albertsen, Bjørn Ingeberg Feische og Iselin Kjølås

Vi har lagt vekt på grundig metodikk

Proessen med å kvantifisere effekter har bestått av fire steg:

1. Identifisere eksempler på tekster som er egnet for omskriving til klart språk og der effekten av dette kan måles.
2. Designe et opplegg som sikrer tilgang til nødvendige data for å måle effekt av omskriving til klart språk.
3. Skrive om tekstene til klart språk.
4. Måle effekten av omskrivingen til klart språk ved hjelp av anerkjente statistiske metoder.



Tre metoder kan anvendes til effektmåling av klart språk

- Randomiserte kontrollstudier
 - Empirisk gullstandard
 - Helt tilfeldig hvem som møter den omskrevne teksten og hvem som møter den gamle teksten (kontrollgruppen)
- Regresjon med kontrollvariabler
 - Implementere omskrevne tekster til alle som møter teksten samtidig
 - Bør kontrollere for alle forhold som kan påvirke misforståelser (alder, erfaring med teksten ol.)
- A/B-testing
 - Implementere omskrevne tekster til alle som møter teksten samtidig
 - Måle kostnader før og etter omskriving



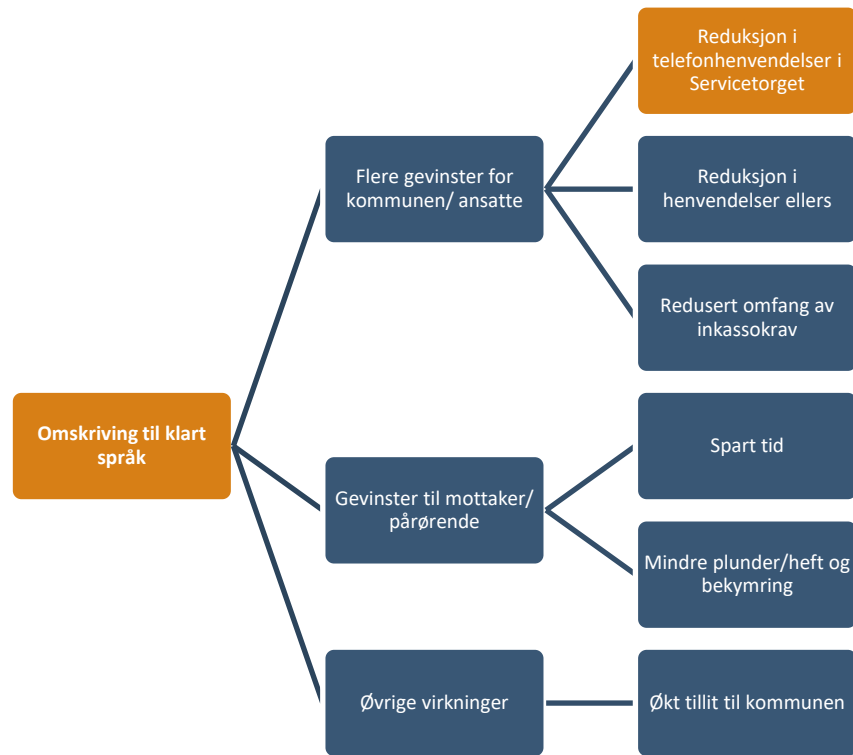
Gevinsten av å omskrive helse- og omsorgsfakturaene i Tønsberg er estimert til 35 000 kroner per år

- Omskrivingen av fakturaer innen helse og omsorg i Tønsberg kommune resulterer anslagsvis i 2,5 færre telefonhenvendelser til sentralbordet om faktura og inkasso per arbeidsdag.
- 2,5 færre telefonhenvendelser per dag tilsvarer 550 i løpet av et år.
- Metoden er A/B-testing.
- Vi har kontrollert for variasjon i utsendte fakturaer.
- I spart tid for kommunen tilsvarer det 35 000 kroner per år.



1 krone investert gir minst en avkastning på 4 kroner i Tønsberg

- **Den estimerte gevinsten på 35 000 kroner vil påløpe i flere år.**
 - Kostnad: Tre ukesverk
 - Nytte: 35 000 kroner i fem år
 - Én krone investert gir fire kroner tilbake
- **Den omskrevne fakturen kan anvendes på flere områder i kommunen.**
 - Kostnad: Tre ukesverk
 - Nytte: samme effekt for alle fakturaer i Tønsberg 210 000
 - Én krone investert gir fem kroner tilbake

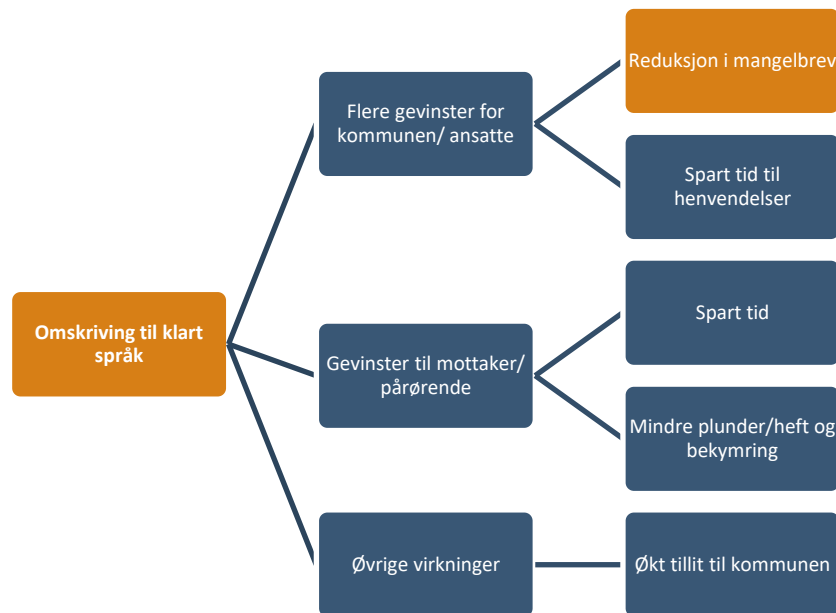


Gevinsten av å omskrive bostøtteskjema i Bergen er estimert til 12 000 kroner per år

- Omskrivingen av det elektroniske bostøtteskjemaet i Bergen kommune til klart språk reduserer sannsynligheten for at søknaden er mangelfull med 4 prosentpoeng.
- Metoden er regresjon med kontrollvariabler, der vi har kontrollert for:
 - Alder på søker.
 - Om søker har flyktningbakgrunn.
 - Om søker har søkt tidligere.
- For et eksempelår (2021) ville dette tilsvare 194 færre mangelfulle søknader, som følge av omskriving.
- Vi anslår 10 minutter spart per søknad, det gir 32 timer spart i året.
- Årlig verdi av å redusere tidsbruk på en unødvendig oppgave blir da 12 000 kroner.

1 krone investert gir minst en avkastning på 1,3 kroner i Bergen

- **Den estimerte gevinsten på 12 000 kroner vil påløpe i flere år.**
 - Kostnad: Tre ukesverk
 - Nytte: 12 000 kroner i fem år
 - 1 krone investert gir 1,3 kroner tilbake
- **Det omskrevne skjemaet kan anvendes på flere områder i kommunen.**
 - Kostnad: To ukesverk per skjema for 50 skjema
 - Nytte: Samme effekt for 50 skjema i fem år
 - Én krone investert gir 2 kroner tilbake



1 krone investert gir minst en avkastning på 1,3-4 kroner

- Vår effektmåling viser at avkastningen i form av spart tid er veldig høy.
- Effektmåling er et nyttig verktøy for å vise gevinstene av klart språk.
- Effektmåling kan være avgjørende for gevinstrealisering i:
 - rendyrkede klarspråksatsinger.
 - digitaliseringsprosjekter.

Det mest lønnsomme er at tekstene skrives klart første gang og deles!



RAPPORT
GEVINSTER AV KLART SPRÅK I NORSKE
KOMMUNER



MENON-PUBLIKASJON NR. 75/2022
Av Simen Pedersen, Maja Olderskog Albertsen, Bjørn Ingeberg Feische og Iselin Kjølås

Arbeid som er gjennomført etter ferdigstilt rapport

- Menon gjennomførte i 2022/2023 ytterligere vurderinger av gevinster og kostnader av klart språk, som en videreføring av prosjektet for KS. Dette ble gjort i forbindelse med publiseringen av rapporten «Gevinster av klart språk i norske kommuner» og KS' nettseminar om klart språk 10. februar 2023.
- Menon fikk innspill fra KS, Bergen kommune og Tønsberg kommune på medgått og forventet ressursbruk til å skrive om tekster til klart språk. I tillegg utdypet kommunene hvilke gevinster de opplever at klart språk gir, både for brukerne, kommunen og samfunnet for øvrig.
- KS innhentet også fakturaer fra et utvalg kommuner basert på en liste over tilfeldig trukne kommuner. Fakturaene ga indikasjoner på at omskriving av fakturaer til klart språk kunne gi tilsvarende gevinster for andre kommuner som for Tønsberg.

Beregningsforutsetninger (Tønsberg)

- Omskriving av faktura til klart språk krever anslagsvis tre ukesverk. Med en kostnad per time på 375 kroner og 37,5 timer per arbeidsuke, utgjør det om lag 42 000 kroner.
- Gevinstene av omskrivingen er tidligere beregnet til 35 000 kroner per år. Antar vi årlige gevinster i fem år, og en diskonteringsrente på 4 prosent, er netto nåverdi av gevinstene om lag 162 000 kroner.
- Med en investering på 42 000 kroner, kan man altså forvente å få tilbake 162 000 kroner. Sagt på en annen måte får man om lag 4 kroner igjen for 1 krone investert.
- Som dokumentert i rapporten, kan besparelsene for Tønsberg ved å benytte omskrevet faktura også på andre områder enn helse og omsorg være på 210 000 kroner per år. Gitt en kostnad på 42 000 kroner, vil man allerede første år få om lag 5 kroner igjen per krone investert. Over en periode på fem år utgjør gevinstene 972 000 kroner, eller 23 kroner igjen per krone investert.

Beregningsforutsetninger (Bergen)

- Omskriving av bostøtteskjema til klart språk krever anslagsvis tre ukesverk. Med en kostnad per time på 375 kroner og 37,5 timer per arbeidsuke, utgjør det om lag 42 000 kroner.
- Gevinstene av omskrivingen er tidligere beregnet til 12 000 kroner per år. Antar vi årlige gevinster i fem år, og en diskonteringsrente på 4 prosent, er netto nåverdi av gevinstene om lag 56 000 kroner.
- Med en investering på 42 000 kroner, kan man altså forvente å få tilbake 56 000 kroner. Sagt på en annen måte får man om lag 1,3 kroner igjen for 1 krone investert.
- Representanter fra Bergen kommune anslår at kommunen har 200 skjemaer, hvor om lag 50 skjemaer har samme gevinstpotensial som bostøtteskjemaet. Dersom vi antar at årlig gevinst er 12 000 kroner per skjema for 50 omskrevne skjemaer, utgjør total årlig gevinst 600 000 kroner. Over fem år er netto nåverdi av gevinstene om lag 2,8 mill. kroner. Dersom vi videre antar at det krever to ukesverk å skrive om hvert av skjemaene, blir kostnaden om lag 1,4 mill. kroner. Per krone investert får man dermed om lag 2 kroner tilbake.