

Att mäta klarspråk smäller högt

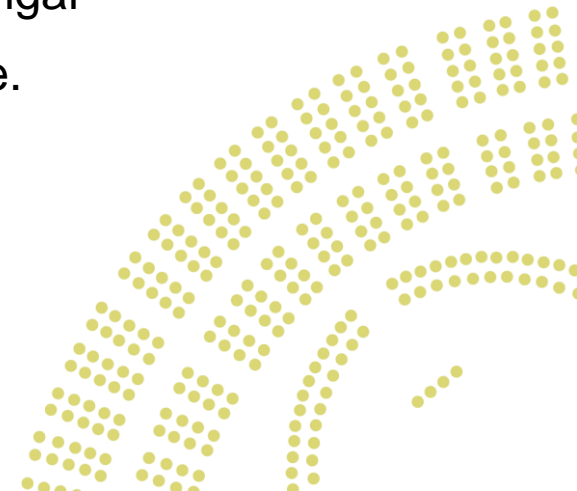
Anneli Hagman
Riksdagsförvaltningen

13 oktober 2017



Riksdagsförvaltningens uppdrag

Riksdagsförvaltningen ska skapa bästa möjliga förutsättningar för riksdagens och ledamöternas arbete genom att

- svara för väl fungerande stöd till arbetet i kammare och utskott
 - svara för väl fungerande stöd och service till ledamöter och partikanslier
 - främja kunskapen om riksdagen och dess arbete
 - vårda och bevara riksdagens byggnader och samlingar
 - vara en väl fungerande myndighet och arbetsgivare.
- 

85 olika yrkeskategorier

snickare

säkerhetsvakter

telefonister

utredare

protokollsnotarier

guider

textgranskare

arkitekter

informationssäkerhetsexperter

föredragande

nätverkstekniker

lokalvårdare

översättare

grafiska formgivare

systemutvecklare

bibliotekarier

lönesekreterare

upphandlingsspecialister

förskollärare

reseadministratörer

lokalplanerare

chaufförer

printeroperatörer

fastighetsförvaltare

arkivarier

personalhandläggare

budgetsamordnare



Effektmål 1 – kunskaper och attityder

Kunskaperna om klarspråk har ökat och attityderna är positiva.
Minst 75 procent av de anställda i Riksdagsförvaltningen

- vet vad klarspråk är
- känner till språklagen och att den innebär att Riksdagsförvaltningens anställda är skyldiga att använda klarspråk
- känner till vinsterna med att använda klarspråk.



Effektmål 2 – bättre skrivsituation

Skribenterna i Riksdagsförvaltningen upplever att det går lättare att skriva genom att de

- har bättre metoder
- har bättre verktyg
- har ett bättre samarbete med andra om texterna
- får ett bättre stöd från chefer och textgranskare
- känner sig säkrare på hur de ska skriva.



Effektmål 3 – bättre texter

Texterna är bättre på så sätt att

- språket i texterna är mer vårdat, enkelt och begripligt
- läsningen går bättre
- texterna ger en bättre effekt genom att läsarna sparar tid, förstår innehållet och gör det de ska göra bättre när de har läst
- läsarna får en mer positiv känsla av texterna, inklusive ett högre förtroende för riksdagen och Riksdagsförvaltningen.



Klarspråk smäller högt

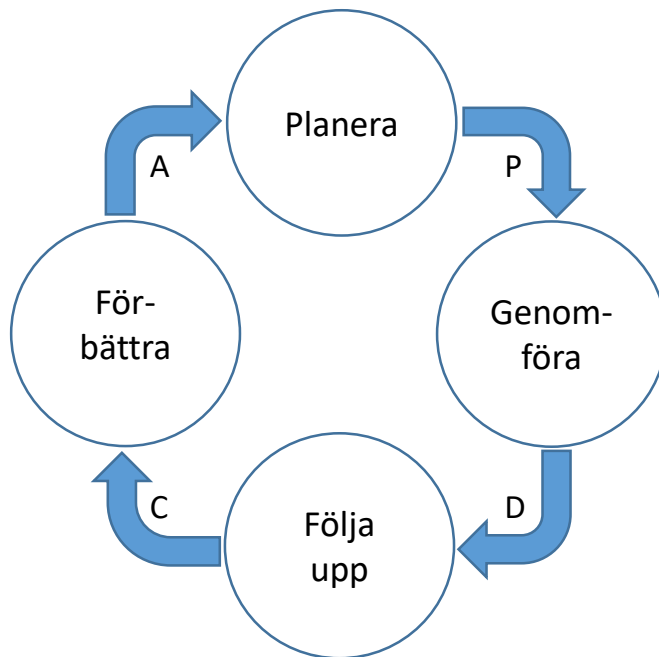
Som ett färgsprakande fyrverkeri. Eller som en nysådd gräsmatta som växer sig allt tätare och starkare. Så kan man beskriva Riksdagsförvaltningens klarspråksatsning. Fyrverkeriet illustrerar effekten vi vill uppnå med det klarspråksprojekt vi startar nu i vår. Det ska hända mycket, det ska hända snabbt och man ska längta efter mer. Gräsmattan är det systematiska klarspråksarbete som projektet ska lägga grunden till.



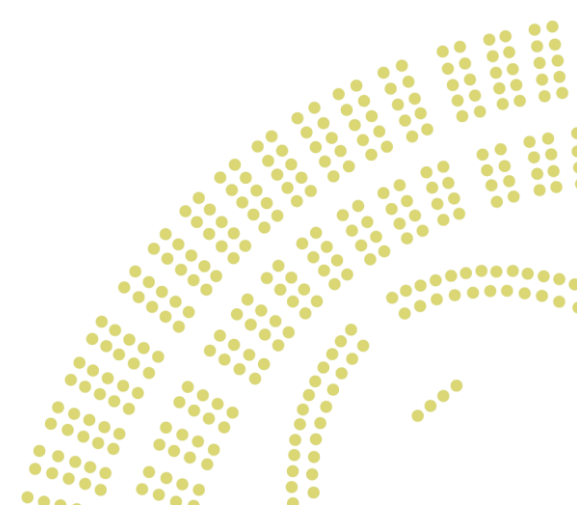
Foto: Melker Dahlstrand



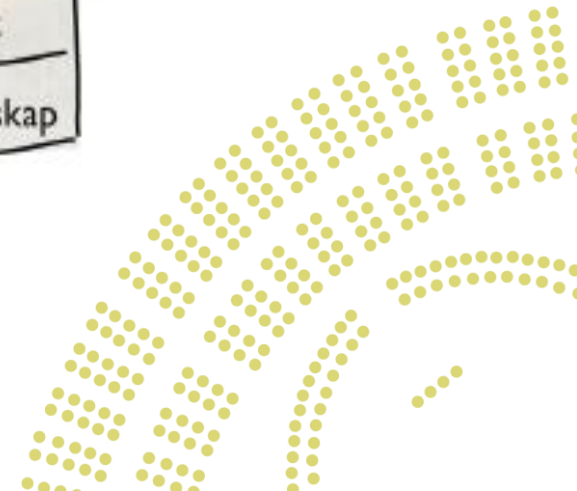
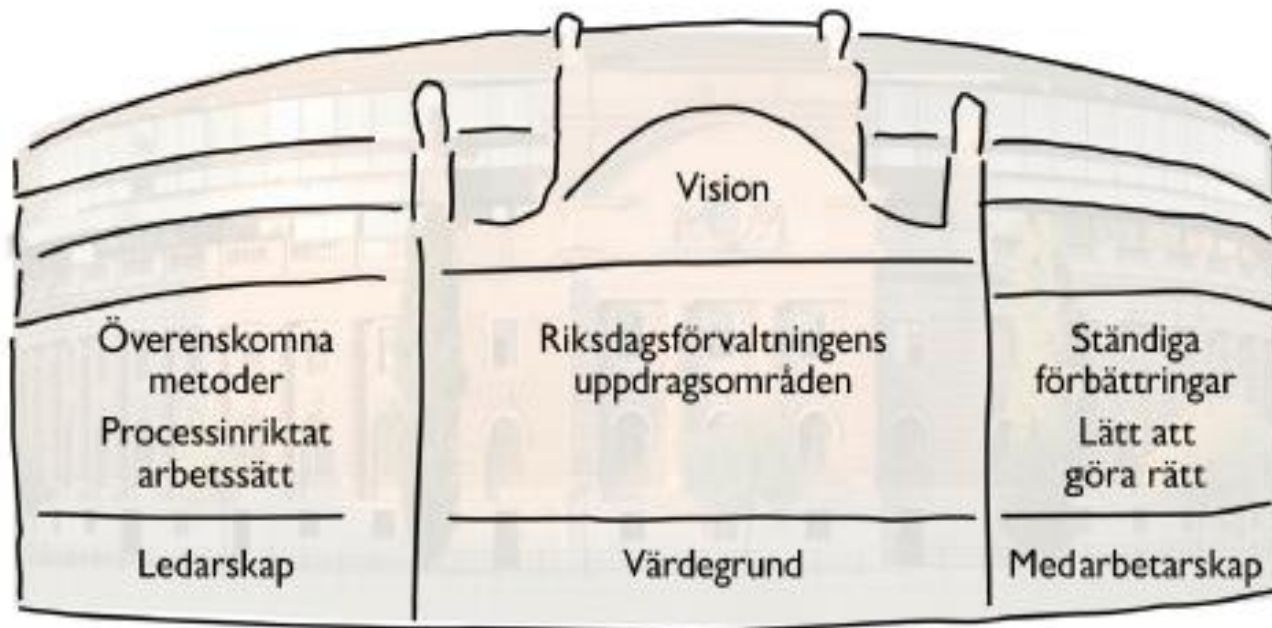
PDCA-modellen



- P – plan
- D – do
- C – check
- A – act



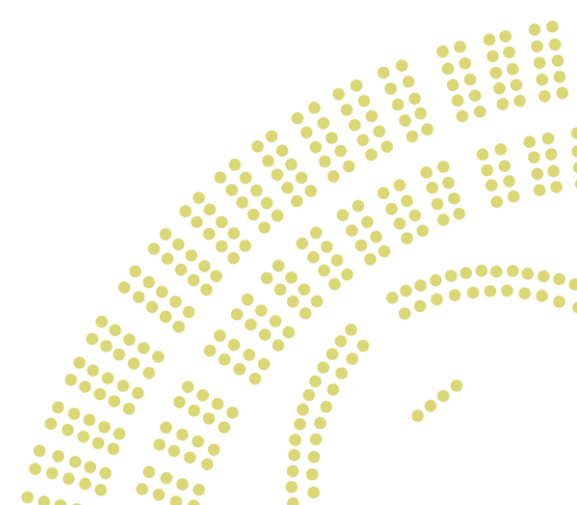
Riksdagsförvaltningens hus



Klarspråk sparar tid

Hur mycket tid tror du att du skulle spara om texterna du läser i arbetet var mer tydliga och begripliga?

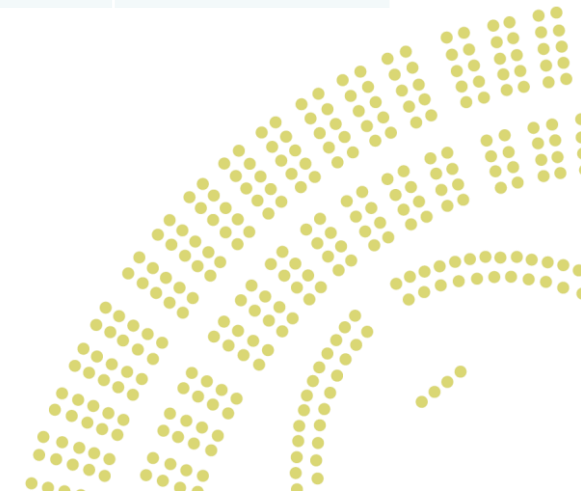
20 000 timmar om året



Bättre kunskaper

År	2013	2017		2013	2017	
Svarsalternativ	1–2 Antal svar i procent		Utveckling 2013 ->2017 procentenheter	5–6 Antal svar i procent		Utveckling 2013 ->2017 procentenheter
22. Jag känner till vad klarspråk är och principerna som klarspråk bygger på.	11,8	5,7	-6,1	42,8	58	+15,2

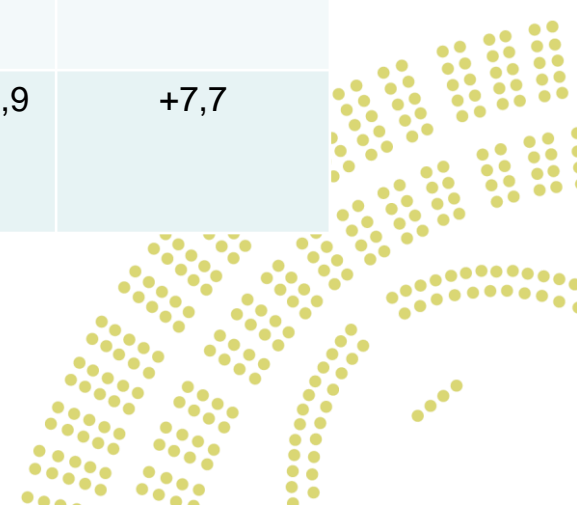
Svarsalternativen 1 och 2 innebär att medarbetarna inte instämmer med påståendet.
Svarsalternativen 5 och 6 innebär att de i hög grad instämmer med påståendet.



Säkrare och tryggare skribenter

År	2013	2017		2013	2017	
Svarsalternativ	1–2 Antal svar i procent		Utveckling 2013 ->2017 procent- enheter	5–6 Antal svar i procent		Utveckling 2013 ->2017 procent- enheter
15. Skrivandet känns bra. Det är en lätt uppgift för mig.	4,6	2,0	-2,6	61,0	68,7	+7,7
16. Jag känner mig oftast säker på hur jag ska skriva.	6,4	4,7	-1,7	56,2	63,9	+7,7

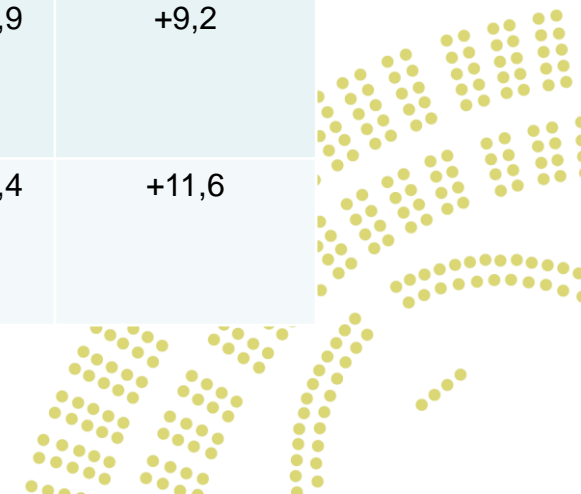
Svarsalternativen 1 och 2 innebär att medarbetarna inte instämmer med påståendet.
Svarsalternativen 5 och 6 innebär att de i hög grad instämmer med påståendet.



Skribenterna tar sig tid

År	2013	2017		2013	2017	
Svarsalternativ	1–2 Antal svar i procent		Utveckling 2013 ->2017 procentenheter	5–6 Antal svar i procent		Utveckling 2013 ->2017 procentenheter
17. Jag har tillräckligt med tid att skriva texter som jag blir nöjd med.	14,4	5,3	-9,1	37,9	52,2	+14,3
18. Jag ägnar mycket tid och energi åt att skriva tydligt och begripligt.	9,0	5,0	-4,0	46,7	55,9	+9,2
20. Jag har oftast en tydlig bild av vilka mina läsare är och vad de behöver.	5,1	1,1	-4,0	60,8	72,4	+11,6

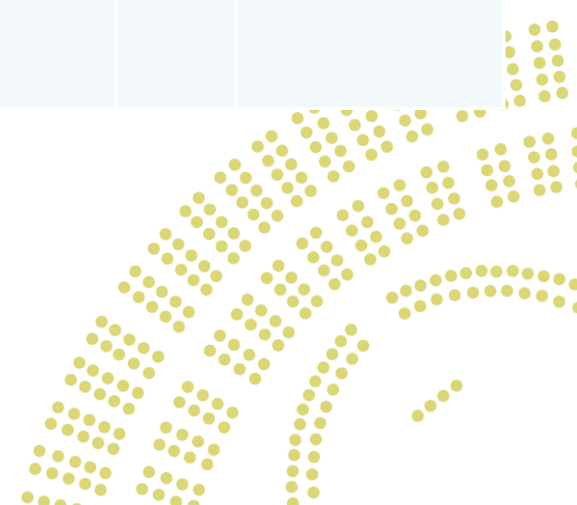
Svarsalternativen 1 och 2 innebär att medarbetarna inte instämmer med påståendet. Svarsalternativen 5 och 6 innebär att de i hög grad instämmer med påståendet.



Bättre texter

	1–2 Antal svar i procent		Utveckling 2013 ->2017 procent- enheter	5–6 Antal svar i procent		Utveckling 2013 ->2017 procent- enheter
	2013	2017		2013	2017	
Följande texter är tydliga och begripliga						
5. Texter från min närmaste chef	4,4	2,6	-1,8	69,2	74,1	+4,9
6. Texter från mina närmsta kollegor, till exempel e-post och utkast till texter	2,1	1,1	-1,1	67,4	73,0	+5,6
7. Texter från andra enheter än min egen, till exempel texter om säkerhet, ekonomi eller personalfrågor	8,5	3,5	-5,0	39,0	49,5	+10,5

Svarsalternativen 1 och 2 innebär att medarbetarna inte instämmer med påståendet.
Svarsalternativen 5 och 6 innebär att de i hög grad instämmer med påståendet.




”Länge leve klarspråk!”

”Förstår inte rörmokaren i Piteå eller ekonomen i Höör eller journalisten i Göteborg eller läraren i Strömstad vad det är vi har skrivit så är det inte de som är dumma i huvudet utan då är det vi som har misslyckats. Det är en demokratisk fråga och superviktigt.”

”Ett otydligt språk kan leda till missförstånd och i vissa fall till helt onödiga samarbetssvårigheter.”

”Jag tycker att Riksdagsförvaltningen ska vara ledande när det gäller att utveckla det svenska förvaltningsspråket. Vi har ett stort ansvar. Många ser våra texter som normerande.”



Uppföljning av avslutade projekts nytta och effekter, ledningsgruppen den 12 juni 2017

Projektnamn, datum för avslut och ansvarig	Mål	Mätetal för effekter	Första mätning och datum	Målnivå och datum	Nuläge och datum	Status	Kommentar, avvikelseanalys, åtgärd
Klarspråk December 2014 Charlotte Rydell	Ökade kunskaper om klarspråk och positivare attityder	Andel som vet vad klarspråk är, känner till språklagen och vinsterna med att använda klarspråk	65 % hösten 2013 (fråga i enkät)	75% i början av 2017	83 % våren 2017 (enkät)		Sedan första mätningen har 485 personer deltagit i grundkursen i klarspråk. Vid ett par sektioner där medarbetarna skriver lite har en kortversion av kursen hållits. Alla nyanställda får information om klarspråk under sin introduktion.
	Skribenterna upplever att det går lättare att skriva	Andel som tycker att samarbetet kring skrivandet <u>inte</u> är bra	38 % hösten 2013		23 % våren 2017		Enkäten visar att betydligt fler medarbetare tycker att de har tillräcklig med tid för att skriva bra texter. Workshopen om skrivprocess och textrespons bör marknadsföras bättre som en metod att nå längre med det här delmålet. Även de nya metoder vi testat (se nedan) kan få positiv effekt på samarbetet.
		Andel anser att de <u>inte</u> har bra metoder	23 % hösten 2013		16 % våren 2017		En ny metod att arbeta fram texter gemensamt har testats under våren (i projektet Digital EU-handledning), och har fungerat bra. I höst planerar vi att testa ytterligare en metod i arbetet med den nya miljöhandboken.
		Andel anser att de <u>inte</u> har bra verktyg	33 % hösten 2013		22 % våren 2017		Projektet Riksdagens skrivråd pågår fram till oktober 2017. Det bör i förlängningen leda till en fortsatt förbättring av det här delmålet.
	Texterna ska förbättras	Andel som anser att RDF:s interna texter är otydliga och svårbegripliga	31 % hösten 2013 (korr 29 %)		14 % våren 2017		En glädjande siffra som dock motsägs av textanalysen (se nedan). Nyanställda är mer positivt inställda. Bedömningen är att man skulle kunna spara ca 40 min/medarbetare och vecka om texterna var lättare att ta till sig. Om vi räknar med att denna bedömning gäller för alla medarbetare så skulle över 20 000 timmar per år vara onödigt arbete orsakat av svårbegripliga texter.
	Textanalys som visar i vilken utsträckning interna texter uppfyller klarspråkskriterierna	Vissa brister hösten 2013		Vissa brister våren 2017		Förväntat resultat eftersom klarspråksarbetet får genomslag i texterna sist, efter ökade kunskaper och bättre skrivsituation. Dessutom är analysen gjord på ett så litet urval texter att det är svårt att dra några säkra slutsatser. Åtgärdsförslag: att göra en egen utökad analys och följa upp den om ytterligare något år.	

Vad som värmer en trädgårdsmästare

- Projektet var lyckat!
- Arbetsmiljön har blivit bättre!
- Vi har allt att vinna på att fortsätta!



Tack!



anneli.hagman@riksdagen.se

” Det är en rättighet att förstå.

Vi har en skyldighet att göra det förståeligt.

