

Jordbruksverkets klarspråksår 2013

Vi ska skriva klart och tydligt och med ett språk som är anpassat för mottagaren. Ingen ska behöva lägga onödigt mycket tid på att förstå vår information.



Text: Jessica Alaniessa Karlsson, Eva Enochsson, Anna Holmgren och klarspråkskontakterna på varje avdelning.

Foto: Eva Enochsson och Camilla Bäckström

Innehåll

Sammanfattning	5
Varför ett klarspråksår?.....	6
Målen för klarspråksåret	7
Budget för 2013	11
Personer som har lett arbetet.....	12
Prioriterade texter och grupper under klarspråksåret.....	13
Arbetsättet.....	14
Aktiviteter för att öka intresset och kunskapen	16
Aktiviteter på avdelningarna och för utvalda grupper.....	18
Övriga aktiviteter och händelser under året	23
Erfarenheter och upplevelser	24
Hur ska vi fortsätta att arbeta med klarspråk?	25
Bilaga 1 Resultat från klarspråkstester	
Bilaga 2 Kampanjbilder för att öka intresset för klarspråk	
Bilaga 3 Inventering av texter	



Sammanfattning

Begreppet klarspråk står enligt Språkrådet för myndighetstexter skrivna på ett vårdat, enkelt och begripligt språk. Jordbruksverket har arbetat länge med klarspråk i arbetet med information om gårdsstöd och andra stöd till jordbruket och landsbygden. Nu när stora reformer av EU-politiken på nytt är nära genomför Jordbruksverket projektet Klarspråksåret. Under 2013 har vi genomfört flera aktiviteter för att förbättra myndighetens texter. Denna rapport beskriver vårt arbetssätt och vilka aktiviteter vi genomfört.

Rapporten om klarspråk har vi skrivit för att dokumentera vårt arbete inom myndigheten. Men vi delar gärna med oss av våra erfarenheter genom att publicera den på vår webbplats.

Mål och resultat

Våra två övergripande mål för klarspråksåret var:

- Anställda skulle gå webbutbildningen ”Att skriva bättre”.
- Prioriterade texter inom myndigheten skulle bli begripligare.

Resultatet blev:

- Drygt 900 personer gick utbildningen ”Att skriva bättre”, vilket motsvarar drygt 75 % av alla anställda på myndigheten.
- Våra prioriterade texter förbättrades. Framförallt har tonen och tilltalet blivit bättre.

Framgångsfaktorer och erfarenheter

De främsta framgångsfaktorerna har varit

- ledningens engagemang och delaktighet
- klarspråkskontakter på varje avdelning
- de många olika utbildningarna och tillgången till en språkkonsult
- en central samordning av informationsenheten och en utpekad ”klarspråksgeneral”
- att vi har arbetat brett med många olika typer av aktiviteter
- att vi har följt en plan men har inte varit låsta till den utan kunnat anpassa aktiviteterna utifrån de behov som har uppkommit och de olika avdelningarnas mognad och intresse.

Våra reflektioner efter klarspråksåret är att

- det tar tid att ändra sitt sätt att skriva
- klarspråksarbetet är inget projekt utan ett förhållningsätt
- klarspråksåret 2013 har gett extra kraft till vårt fortsatta klarspråksarbete
- vi har tagit fram arbetssätt som vi kan fortsätta att använda.

Varför ett klarspråksår?

Vi ska skriva klart och tydligt och med ett språk som är anpassat för mottagaren. Ingen ska behöva lägga onödigt mycket tid på att förstå vår information.

Klarspråk handlar bland annat om att vi som arbetar på en myndighet ska skriva så att medborgarna förstår vad vi skriver. I språklagen står det att språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt. Det är till och med så att det skrivna språket ska ligga nära talspråket.

Hela Jordbruksverket ska skriva klarspråk. Naturligtvis kan vi alla skriva redan nu, men att skriva klarspråk kräver att vi tänker till extra noga på hur och vad vi skriver. Jordbruksverkets generaldirektör utnämnde 2013 till klarspråksår. Vi vill att vi på Jordbruksverket ska bli betydligt bättre på klarspråk och att våra kunder ska märka skillnaden.

Jordbruksverkets generaldirektör Leif Denneberg säger:

”Dels handlar det om att ha respekt för läsarens tid, dels om att många har svårt att läsa. Inom vårt område, jordbruks- landsbygds- och fiskepolitik, är många texter svåra. Vi måste också omvandla det ofta krångliga EU-språket till ett mer begripligt språk. Många skumläser texter och det måste vi förhålla oss till. Ingen ska behöva läsa våra texter flera gånger för att förstå dem.”



Leif Denneberg

Målen för klarspråksåret

Kvantitativt mål

100 % av Jordbruksverkets anställda, även Distriktsveterinärorganisationen, skulle gå den webbaserade utbildningen "Att skriva bättre". Utbildningen finns på Språkrådets webbplats och tar ungefär en timme att genomföra. När man genomfört utbildningen skulle man fylla i en enkät där man fick registrera sig och svara på frågor för att visa att man genomfört utbildningen.

Kvalitativt mål

Vi skulle mäta kvalitén på de prioriterade texterna vid två tillfällen, i början av året och i slutet av året. Kvalitén skulle mätas genom att texterna analyserades med hjälp av Språkrådets klarspråkstest. Resultaten vid testerna skulle jämföras. Målet var att texterna skulle ha förbättrats.

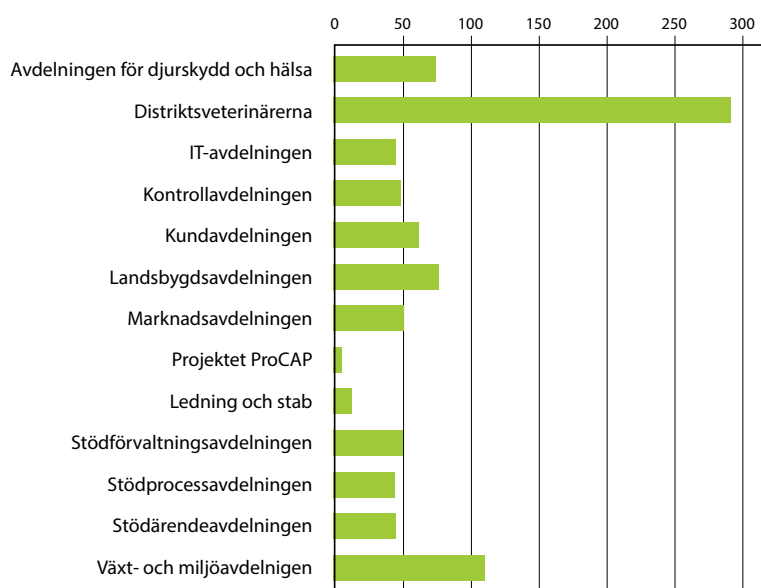
Utvärdering av om vi har nått målen

Kvantitativa målet: Webbutbildning i att skriva bättre

Målet att alla Jordbruksverkets 1 200 anställda ska ha gått en klarspråksutbildning nådde vi med drygt 75 procent.

Sammanlagt har drygt 900 personer genomfört utbildningen. Av dessa är knappt 300 personer, det vill säga cirka 30 procent anställda inom distriktsveterinärerna.

Tabell 1. Fördelningen av genomförda klarspråksutbildningar mellan avdelningarna



Tabellen visar antalet anställda som genomfört klarspråksutbildning 2013 fördelat på avdelning eller projekt inom myndigheten.

Kvalitativa målet: Klarspråkstester

Vi har uppnått målet att verksamheternas prioriterade texter ska bli begripligare. Vi har mätt begripligheten vid två tillfällen under året med hjälp av ett modifierat klarspråkstest. Resultatet visar att texterna i klarspråkstest nummer 2 är bättre än i klarspråkstest nummer 1. Enligt bedömningskalan är den genomsnittliga förbättringen 2,58 poäng. Den största förbättringen har skett i texternas ton.

Vi har genomfört testen på lite olika sätt i omgång 1 och 2. Skillnaderna är att:

- Testarna testade sina egna texter i klarspråkstest 1 och andras texter i klarspråkstest 2.
- I klarspråkstest 2 hade testarna riktlinjer för hur de skulle bedöma frågorna.

Vi kan konstatera att texterna har förbättrats enligt vår poängmodell, trots att klarspråkstest 2 har varit mer objektivt och haft riktlinjer för bedömningen. Det innebär att texterna troligen har förbättrats mer än vad testresultaten visar.

Så här har vi använt klarspråkstestet

Språkrådet har ett interaktivt test för att ta reda på hur begriplig en text är. Det liknar en textanalys, där testaren går igenom såväl innehåll och disposition, som meningar och ord. Klarspråkstestet är ett verktyg att använda både för att testa en befintlig text och för att ha som ett stöd under skrivprocessen.

Testet är uppbyggt i åtta delar med ett antal frågor under varje del. De olika delarna är: tonen i texten, innehållet, dispositionen, rubrikerna, textens olika delar, styckena och sambanden, meningarna samt orden och fraserna. Totalt har testet 31 frågor som kan besvaras med ja, tveksamt eller nej. Frågorna kräver att den som testar texten granskar den noggrant. Efter att alla frågor är besvarade får testaren ett resultat för varje del: mindre bra, bra eller mycket bra. Resultatet ger också specifika omdömen för varje fråga med tips på hur skribenten kan bearbeta texten för att göra den mer begriplig.

Skribenterna har utfört testerna i samarbete med en språkkonsult. Testet är pedagogiskt och förklarar innebörden av klarspråk. Skribenten får på så sätt ett tillfälle till utbildning samtidigt som det mäter kvalitén på texten.

Kriterier för hur vi har bedömt texterna

För att vi skulle få ett mått på begripligheten i texterna som går att utvärdera har vi valt att sätta poäng på resultaten.

- Mindre bra har fått 1 poäng.
- Bra har fått 2 poäng.
- Mycket bra har fått 3 poäng.

Testet har 8 delar, den lägsta poängen en text kan få är alltså 8 och det högsta är 24 poäng. För att få ett samlat betyg för alla texter har vi också räknat ut medelpoängen per del, där 1 är den lägsta och den högsta 3 medelpoängen för varje del.

Klarspråkstest nummer 1

Den första omgången av klarspråkstestet var tänkt som en hjälp att introducera klarspråk och som ett eget lärande för testarna. Totalt deltog 10 avdelningar, 18 enheter och 56 personer i det första klarspråkstestet av 35 olika texter. Alla testade egna texter eller texter från sin enhet. Det innebar att testarna var förtrogna med fackuttryck och innehåll i stor utsträckning.

Delar i testet	Medelvärde test 1
Tonen	1,67
Innehållet	2,85
Dispositionen	2,50
Rubrikerna	2,12
Textens olika delar	2,09
Styckena och sambanden	2,15
Meningarna	1,85
Orden och fraserna	2,03
Totalt (max 24)	17,24

Trots att texterna kom från olika avdelningar och enheter var resultaten relativt lika, även om det fanns några undantag. Testerna visade att Jordbruksverkets texter håller en hög kvalitet när det gäller innehållet – det som läsarna behöver veta finns alltså med i texterna. Utöver det fick texterna också godkänt på dispositionen. Det handlar i viss utsträckning om de mallar som ligger till grund för hur texterna är utformade.

Fremst var det tonen i texten som behövde förbättras. Att skriva du till mottagaren och vi om Jordbruksverket förbättrar tonen i texten och minskar avståndet mellan sändaren och mottagaren. Dessutom innehöll texterna många passiva verb vilket också påverkar både textens ton och begriplighet till det sämre.

Testerna visade också att meningarna kan förbättras. Här handlar det i stor utsträckning om meningslängd och meningsbyggnad. Texterna innehöll många långa meningar, upp emot 40-50 ord var inte ovanligt. Det beror i sin tur på tillkrånglad meningsbyggnad, vilket förlänger meningarna. Att hålla meningslängden mellan 10 och 25 ord, och att skriva rak ordföljd gör texterna mer begripliga.

På ordnivå var det framför allt verb som gjorts om till substantiv (substantivering) och fackord som tyngde texterna.

Klarspråkstest nummer 2

I det uppföljande klarspråkstestet deltog 7 avdelningar, 12 enheter och 27 personer i testandet av 25 olika texter. Den här gången genomförde vi testet på ett annat sätt. Vi samlade flera testare åt gången och alla hade med sig en text som låg nära den text som testades i den första omgången. Testarna fick sedan byta text med varandra. Att testa en annans text innebär ofta att testaren granskar mer kritiskt då de kan vara objektiva för texten. De har inte samma bakgrundskunskaper som skribenten, vilket innebär att de till exempel lättare kan upptäcka facktermer som inte är förklarade. Vi tog också fram riktlinjer för att bedöma vissa frågor i klarspråkstestet. Testarna har fått förhålla sig till strikta krav på konsekvens i att skriva "du" och "vi", till exempel. Testomgång 2 har alltså inneburit både en högre grad av objektivitet och kritiskt förhållningssätt till texterna, och dessutom högre krav på hur testarna skulle bedöma texterna.

Resultat blev bättre i test nummer 2

Trots att kraven i testomgång 2 var hårdare än i testomgång 1 visar resultatet av klarspråkstest 2 att Jordbruksverkets texter har blivit mer begripliga.

Delar i testet	Medelvärde test 1	Medelvärde test 2	Skillnad
Tonen	1,67	2,25	0,58
Innehållet	2,85	2,92	0,07
Dispositionen	2,5	2,83	0,33
Rubrikerna	2,12	2,58	0,46
Textens olika delar	2,09	2,5	0,41
Styckena och sambanden	2,15	2,13	-0,02
Meningarna	1,85	2,25	0,40
Orden och fraserna	2,03	2,21	0,18
Totalt (max 24)	17,24	19,67	2,43

Den största förändringen har skett i tonen i texterna, där det nya resultatet är hela 0,58 poäng bättre än det första testet. Även meningarna har blivit bättre, där skillnaden mellan test 1 och test 2 är 0,40 poäng.

I jämförelse med det första testresultatet har texterna fått ett bättre resultat i alla kategorier utom en.

Budget för 2013

Klarspråksåret har haft en budget på 400 000 kronor samt kostnaden för en halvårsresurs i linjen. Pengarna har främst använts till externa konsulter såsom språkkonsulter samt en IT-konsult för att bygga elektroniska mallar. En mindre del har avsatts för grafisk formgivning, att ta fram en symbol i form av en klarspråksko, material till klarspråksträffen för chefer samt interna tävlingar.

Utöver detta har personalenheten finansierat utbildningar med 220 000 kronor samt 150 000 kronor från centrala TA-medel, det vill säga totalt 370 000 kronor.

Personer som har lett arbetet

För att kunna genomföra de aktiviteter som har krävts för att uppnå målen har informationsenheten arbetat med en beslutsgrupp samt klarspråkskontakter. Även en språkkonsult har varit anställd under delar av året.

Informationsenheten har hållit samman arbetet

Informationsenheten har hållit samman arbetet under klarspråksåret. De har tagit initiativ till och ordnat flera av aktiviteterna. De har också fungerat som stöd till övriga som arbetar med klarspråk på Jordbruksverket. Eva Enochsson har arbetat halvtid med att ha det sammanhållna ansvaret för klarspråksåret. Informationschef Jessica Alaniessa Karlsson har ansvarat för klarspråksårets genomförande och budget.



Eva Enochsson



Jessica Alaniessa Karlsson

Beslutsgruppen har prioriterat

Beslutsgruppen har beslutat om de prioriteringar vi har varit tvungna att göra när det gäller vilka texter och grupper vi ska prioritera under året. I beslutsgruppen har informationschef Jessica Alaniessa Karlsson, projektledare Eva Enochsson, divisionsdirektör Birgitta Ek, avdelningschef Anders Elfström och enhetschef Märta North ingått.

Klarspråkskontakter på varje avdelning

Varje avdelning har en eller flera klarspråkskontakter. Klarspråkskontakterna har haft en aktiv roll i klarspråksarbetet. De ansvarade för att inventera de texter som respektive avdelning skriver. De har följt upp hur många som har gått webbutbildningen och motiverar fler till att gå den. De har också skött kontakterna med de personer som ska vara med på klarspråkstesterna. Klarspråkskontakterna har också planerat klarspråksaktiviteter på avdelningarna. För att förstärka klarspråkskontakternas kompetens har de fått en tvådagarsutbildning i klarspråk, både i att skriva själva och i att granska andras texter.



Klarspråkskontakterna

Språkkonsult för utifrånperspektiv och expertkunskap

Under året har Anna Holmgren, utbildad språkkonsult, arbetat på Jordbruksverket ungefär 60 dagar. Anna har främst arbetat med klarspråkstester samt besökt de regionala kontoren.



Anna Holmgren

Prioriterade texter och grupper under klarspråksåret

Inventering av texter

För att få en tydlig bild av vilka texter som skrivs på Jordbruksverket har klarspråkskontakterna inventerat varje avdelnings texter. I inventeringen visas bland annat vilken typ av texter som skrivs, vilka som skriver dem, målgrupp, målgruppens storlek och frekvens. Inventeringen har sedan legat till grund för prioriteringen och uppföljningen under året. Se bilaga 3.

Prioriterade texter

Utifrån inventeringen har vi valt de texter som har en stor målgrupp samt är möjliga att förändra i ett kort perspektiv. Följande texter prioriterades under klarspråksåret:

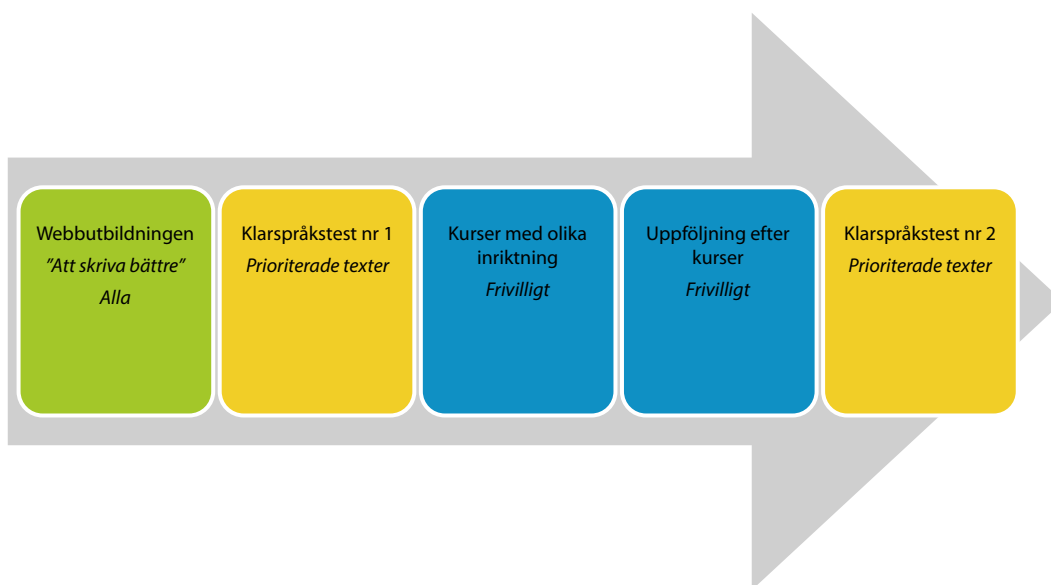
- Beslut
- Kommunikeringsbrev inför beslut
- Förelägganden
- Fakturor
- Kontrolluppgifter
- Avtal

Prioriterade personer

Alla anställda på Jordbruksverket ska skriva tydliga texter men under året har vi prioriterat vissa anställda. De personer som vi har satsat extra på är de som skriver prioriterade texter. Den här gruppen har deltagit både i utbildningar och i klarspråkstester. Vi har också satsat på Jordbruksverkets klarspråkskontakter och till viss del även på avdelningsjuristerna. Klarspråkskontakterna har fått utbildning för att känna sig trygga i sin roll som klarspråkskontakt. Vi har besökt avdelningsjuristernas möten flera gånger och flera av dem har varit med på både utbildningar och klarspråkstester. Avdelningsjuristerna är en grupp som har stor påverkan på avdelningarnas språk eftersom de ofta granskar och lämnar synpunkter på den typ av texter som var prioriterade under klarspråksåret.

Arbetsättet

Under året har vi arbetat i olika steg. Först arbetade vi med att öka intresset för klarspråk och uppmuntrade till att ändra sitt sätt att skriva. Efter det har vi arbetat med olika utbildningar. Webbutbildningen "Att skriva bättre" har varit obligatorisk för alla anställa. Övriga utbildningar har skett på frivillig basis. Vi har arbetat för att alla som skriver prioriterade texter både ska vara med på två klarspråkstester och en heldagsutbildning. Dessutom har alla som gått en heldagsutbildning blivit erbjudna en personlig uppföljning av en språkkonsult.



Utbildningar och uppföljning

Företaget Språkkonsulterna har hållit endagsutbildningar i klarspråk med inriktning på olika texttyper. Alla deltagare har även erbjudits en uppföljning efter kursen av språkkonsulten Anna Holmgren. Utvärderingen efter kurserna har visat att deltagarna tycker att kurserna har varit bra och att de kommer ha nytta av det de lärt sig.

Ort	Inriktning på kursen	Antal deltagare	Målgrupp
Jönköping	Skriva klarspråk	17	Klarspråkskontakter
Jönköping	Granska andras texter	19	Klarspråkskontakter
Jönköping	Beslut	20	Utbetalningsfunktionerna
Jönköping	Beslut	17	Utbetalningsfunktionerna
Jönköping	Föreskrifter	13	Blandat, mest jurister
Jönköping	Beslut	15	Blandat
Jönköping	Föreskrifter	20	ProCap samt blandat
Jönköping	Instruktioner och meddelanden	21	Blandat
Jönköping	Granska andras texter	17	Blandat
Jönköping	Skriva klarspråk	17	Blandat
Söderhamn	Skriva klarspråk	19	Anställda på kontoret i Söderhamn
Stockholm	Beslut	6	Anställda på kontoren i Stockholm och Uppsala
Helsingborg	Beslut	11	Anställda på kontoren i Alnarp, Helsingborg och Svalöv
Linköping	Nyhetsbrev och meddelanden	9	Anställda på kontoret i Linköping samt blandat
Jönköping	Beslut	16	Avdelningen för djurskydd och hälsa
Jönköping	Skriva klarspråk	13	Blandat
		250	

Av de som har gått en kurs är det cirka 100 personer som deltagit på en personlig uppföljning. På uppföljningen har de träffat språkkonsulten Anna Holmgren, antingen enskilt eller i grupp. De som har valt att träffas som grupp har haft gemensamma texter som de arbetar med. Under uppföljningen har deltagarna fått personlig återkoppling på sin text. Varje tillfälle har varit 1-1,5 timma.

Aktiviteter för att öka intresset och kunskapen

Att skriva klarspråk ska vara lustfyllt. Vi har därför arbetat brett med flera olika typer av aktiviteter. Nedan kan du läsa om några av dem.

Skyltar med klarspråksrim

För att väcka intresset för klarspråk samt visa på huvudbudskapen satte informationsenheten upp en serie med klarspråksskyltar på rim på insidan av toalettdörrarna. Se bilaga 2.

Uppskattning och uppmuntran

För att uppmuntra anställda till att gå den webbaserade utbildningen samt för att få anledning till att skriva om klarspråk på intranätet har vi uppmärksammat var 100de person som har gått utbildningen. Vi har också uppmärksammat de enheter som var först med att alla hade gått utbildningen. Vi har uppmärksammat dem genom att överraska dem med tårta och glam i oväntade situationer.



Kossan Klara

Kossan Klara har blivit en symbol för klarspråk på Jordbruksverket. Klara är ett vandningspris som delades ut första gången på Chefsforum 2013. Klara har också varit med på många av de aktiviteter som har ordnats under året.



Blogg



Bloggen I Klaras hage har uppdaterats en gång per vecka med inlägg om klarspråk. I första hand har det varit klarspråkskontakterna som har skrivit men även andra anställda som har visat intresse har skrivit inlägg.

Klarspråksverkstäder

Varannan fredag har två personer funnits tillgängliga för att prata texter i en klarspråksverkstad. Alla har varit välkomna att komma förbi med sin text för att diskutera hur den kan bli mer begriplig. Bemanningen har bestått av två personer varje gång, en person från informationsenheten samt en klarspråkskontakt.



Carina Ross Carlsson och Janina Zeipel

Kobingo

För att motivera anställda på Distriktsveterinärerna att gå webbutbildningen "Att skriva bättre" har de olika regionerna tävlat mot varandra i ett kobingo. Varje mottagning där varje anställd har gått kursen har fått en "Klara" på bingobrickan. De mottagningar som först var klara i varje regionen har fått pris och även den region som först fått full bricka har uppmärksammas. Resultatet har löpande visats på Distriktsveterinärernas intranät, DV-Magasinet.

B	I	N	G	O
Västra, Ferianda	Nede	Hackås, Grönås		Östervand
Arvidsjaur	Öllången		Krona, Pajala	
Jäkknåck	Kafu, Överkalu	Pitå		Ålvbyen
	Ovskötsbruk		Vilhelmina	Skellefteå, Bortåsen
Ånhuset		Lycksele	Sundsvall, Frimata	Sollefteå

Tävlingar

För att uppmuntra de anställda som sitter regionalt att vara delaktiga i klarspråksåret har vi haft tävlingen Regionkontorskampen. Bland de kontor där alla gått webbutbildningen samt skickat in bilder på att de satt upp klarspråkskyltarna drogs en vinnare.

Klarspråksbibliotek

Vi har köpt in böcker om språk och klarspråk som vem som helst kan komma och låna.

Ny beslutsmall för bättre beslut

En förutsättning för att få tydliga beslut är att beslutsmallen stödjer användandet av ett begripligt språk. Under året har vi tagit fram en ny vägledning med beslutsmall. Beslutsmallen finns också elektronisk och har då stödtexter som hjälper skribenten att skriva tydliga beslut.

Aktiviteter på avdelningarna och för utvalda grupper

Förutom de aktiviteter som har varit övergripande för hela Jordbruksverket har det varit anpassade aktiviteter för de olika avdelningarna och för särskilda grupper. Här nedan finns ett urval av aktiviteterna beskrivna.

Chefer

Intresserade och insatta chefer är en förutsättning för att få ett bra genomslag på enheterna. På Chefsforum, en träff för alla chefer, fick cheferna öva på att förenkla en text. Den grupp som lyckades bäst vann vandringspriset Klara.



Avdelningsjurister

Avdelningsjuristerna har stor påverkan på hur besluten utformas på avdelningarna. Vid flera juristmöten har vi diskuterat klarspråk och juristerna har fått information om att även domstolarna har ambitionen att skriva klarspråk. Minst en jurist från varje division har också ingått i den arbetsgrupp som har tagit fram den nya beslutsmallen.

Regionala kontor

För att engagera regionkontoren utlyste vi tävlingen regionalkontorskampen där vi uppmanade kontoren att sätta upp klarspråksaffischerna och att gå webbutbildningen. De kontor som visade att de satt upp affischerna och gått utbildningen var med i dragningen av en klarspråkstårta. Kontoren i Söderhamn vann priset.

Fyra klarspråkskurser har varit utanför Jönköping. Språkkonsulten Anna Holmgren har också besökt kontoren och haft uppföljningar för de som har gått utbildningar och lett klarspråkstester. Anna har besökt följande lokalkontor under hösten:

- Helsingborg
- Uppsala
- Söderhamn
- Göteborg
- Alnarp
- Skara

Sammanställning från avdelningarnas klarspråksrapporter

Avdelningen för djurskydd och hälsa

Utbildningar och aktiviteter

På årets avdelningsdag ägnade vi halva dagen åt klarspråk vilket var en fortsättning på webbkursen "Att skriva bättre". Vi gick igenom olika exempel på texter och visade att man alltid kan förbättra en text. Vi har under året haft flera medarbetare som gått på de klarspråkskurser som anordnats. Och vi hade även en kurs bara för vår avdelning med inriktning på att skriva bättre beslut där vi också arbetade med den nya beslutsmallen. I den framtagna marknadsföringsplanen för beslutsmallen har vi tagit fram planer på att avdelningens jurister och klarspråkskontakt ska öppna upp en egen klarspråksverkstad för medarbetarna.

Texter som vi har förbättrat

Under året har vi fokuserat på att de informationsbrev som vi skickar ut till våra kunder ska få ett ännu mer vårdat, enkelt och begripligt språk. Generellt har också klarspråksåret gjort att många texter som avdelningen producerat fått en klarspråksgranskning.

Distriktsveterinärerna

Utbildningar och aktiviteter

När det stod klart att alla inom Distriktsveterinärerna skulle göra utbildningen "Att skriva bättre" så ställdes vi inför en stor utmaning. Hur skulle vi kunna göra klarspråk både roligt och intressant för våra drygt 400 medarbetare? Vi bestämde oss för att anordna en tävling, en regionkamp i kobingo. Våra fyra regioner, syd, mellansyd, mellannord och nord fick utmana varandra i Klaras kobingo. Varje region fick en bricka som var uppdelad i rutor, en för varje mottagning. När alla på en mottagning hade gjort utbildningen, Att skriva bättre, så fick de en Klarakossa i mottagningens ruta på bingobrickan. De tre första mottagningarna i varje region har premierats lite extra med diplom och en liten Klarakossa att pryda lunchrummet eller väntrummet med. Drygt hälften av våra medarbetare i fält har gjort utbildningen, det är vi riktigt glada för. Utbildningen finns fortfarande tillgänglig på Distriktsveterinärernas intranät, Dv-Magasinet, och vi kommer fortsätta rekommendera medarbetare och alla nyanställda att göra den.

Texter som vi har förbättrat

I samband med klarspråksutbildningen ställde vi frågan om vilka av våra texter som vi borde se över. Önskemålet på prioriterade texter från medarbetarna var bland annat djurägarråd, hemgångsråd, journaler och intyg. Djurägarråden kändes självklart att börja med då de kommer att finnas i vårt nya journalsystem (LINK). Verksamhetsgruppen för Link, representanter från Distriktsveterinärernas huvudkontor och Anna Holmgren satte sig ner

för att diskutera djurägarråden i LINK och resultatet, i form av en checklista, blev riktigt bra. Djurägarråden visas på det behandlingsbevis djurägaren får vid besöket. Vi har också jobbat med våra webbtexter.

Överlag är alla mycket positiva. Och vi kan nog säga att intresset, för att jobba med sina texter ur ett klarspråksperspektiv, definitivt finns! Arbetet med klarspråk fortsätter!

IT-avdelningen

IT-avdelningen har arbetat med att få fram tydligare driftmeddelanden.

Kontrollavdelningen

Utbildningar och aktiviteter

I stort sett har alla på avdelningen genomfört webbutbildningen samt gått grundkursen i klarspråk. Därtill har flera medarbetare också gått andra kurser i hur man skriver föreskrifter, beslut och andra texter på klarspråk. Klarspråksrepresentanterna har också gått extra utbildningar som verket anordnat. Klarspråksrepresentanterna har sedan informerat om projektet på avdelningsmöten.

Texter som vi har förbättrat

Under året har vi på avdelningen jobbat en del med att uppdatera mallar så att de är skrivna på klarspråk. Det handlar om både beslut och andra utskick som avdelningen gör. Klarspråksrepresentanterna har också hjälpt sina medarbetare på avdelningen när de kommit med lite mer specifika texter som de har velat få klarspråksprövade. Vad gäller mallar så är detta ett pågående projekt som vi kommer att fortsätta med under 2014.

Kundavdelningen

Kundavdelningen har satsat på att många på avdelningen ska gå endagsutbildningen i klarspråk. Vi har sett det som viktigt att många på avdelningen ska kunna skriva klarspråk och att vi ska föregå med gott exempel.

Landsbygdsavdelningen

Utbildningar och aktiviteter

Vi började med att utreda med hjälp av enhetscheferna vilka på avdelningen som skriver olika typer av texter. De personerna fick senare sitta i mindre grupper tillsammans med språkkonsulten Anna Holmberg och gå igenom exempel på texter som de skrivit och testa att klarspråksgranska dem.

Landsbygdsavdelning hade våren 2013 klarspråk som tema på avdelningsdagen. Där fick de anställda en introduktion i klarspråk och även möjlighet att öva på att förbättra texter. Efter sommaren delade vi ut priser ut till de som lyckats förbättra olika texter på bästa sätt. Priserna bestod av böckerna Corporate Bullshit, om språket mitt i city av Lars Melin. Fint språk, språket som förhöjer, förför och förargar av Lars Melin och Martin Melin samt Lagom finns bara i Sverige, och andra myter om språk av Mikael Parkvall.

Vi har även arbetat med att klarspråksgranska bland annat texter till webben, rutinen för kontroll av upphandling av bredbandsprojekt vid handläggning av landsbygdsstöden samt texter till resultatredovisningen.

Vi har i flera år mätt kvalitén på de stödmeddelanden som vi skickar till länsstyrelsen. Det arbetet fortsätter vi med.

Marknadsavdelningen

Under våren gjordes en inventering av texter, vi gick kurser, det var diskussioner på enheterna och avdelningsmöten. Innan sommaren skrev avdelningens klarspråkskontakter ett blogginlägg med titeln "Lärdomar av ett klarspråkstest". Avdelningen informerades skriftligen och muntligen den 27 augusti vad som skulle prioriteras i klarspråksarbetet för hösten 2013. Följande saker skulle prioriteras:

- Rapporter och marknadsöversikter (utredningsenheten, handel & marknad och statistikenheten),
- Nyhetsbrevet På tal om jordbruk samt presentationsmaterial, t.ex. marknadsråd (handel & marknad),
- Beslut (utsädesenheten).

Klarspråkssatsningen innebar att författaren skulle avsätta tid för att göra ett klarspråkstest och förändra texten på det sätt som resultatet av testet visar. Under året har en handfull rapporter klarspråkstestats av författaren tillsammans med avdelningens klarspråksgrupp. Några kortare PM (På tal om jordbruk) och statistiska meddelanden har också klarspråksgranskats. Ett antal medarbetare på utsädesenheten har gått en särskild klarspråkskurs för beslut.

Utbetalningsfunktionen

Utbildningar och aktiviteter

Vi startade upp året med att träffa ledningsgruppen för utbetalningsfunktionen för att informera om klarspråksåret. På det sättet kunde vi förankra våra planerade aktiviteter hos cheferna.

Vi vet att många som skriver beslut, instruktioner, rutiner, meddelanden till länsstyrelsen och andra texter har gått på de kurser som Språkkonsulterna ordnade.

I maj hade utbetalningsfunktionens kick-off och där var klarspråk ett av flera olika teman. Alla fick en kort information om vad klarspråk är och varför vi ska skriva klarspråk. Sen fick alla öva på att skriva om en krånglig text till klarspråk tillsammans i grupper. Under hösten följde vi upp kick-offen med besök på alla 10 enheter tillsammans med Anna Holmgren.

Tillsammans med avdelningsjuristerna har vi ordnat särskilda kurser för alla som skriver beslut på utbetalningsfunktionen. Vi har också haft uppföljning på kurserna i smågrupper. Vi har ordnat egna utbildningar i klarspråk för de som skriver meddelanden till länsstyrelsen och för de som är med i projektet med att skriva rutinerna för det nya landsbygds- och fiskeriprogrammet.

I övrigt har vi också uppmärksammat klarspråksåret för länsstyrelsen på extranätet Ladan.

Roliga konsekvenser av klarspråksåret

Vi har märkt att fler är intresserade av att få sina texter granskade och att många ser när en text behöver bearbetas. Vi hör mycket positivt om klarspråksåret i korridorerna. Vi är också väldigt stolta över att våra kollegor på företagsstödsenheten var den första enheten på hela Jordbruksverket där alla genomfört webbutbildningen Att skriva bättre texter.

Växt- och miljöavdelningen

Utbildningar och aktiviteter

Växt- och miljöavdelningen gjorde en rivstart på klarspråksåret. Efter att ha inventerat alla våra texter gjorde vi en gemensam introduktion av klarspråksåret på ett avdelningsmöte. Alla enheter antog utmaningen att bli första enhet på verket som mangrant hade klarat språkrådets klarspråkskurs på nätet. Deltagandet blev väldigt bra även om vi blev slagna på mållinjen. Det var tydligt att chefernas tävlingsvilja även sporrade medarbetarna. Vi jobbade sedan vidare med att klarspråkstesta alla typbeslut vi hade på avdelningen i språkrådets klarspråkstest. Respektive handläggare var själv med och testade sitt beslut. De handläggarna fick också chansen att gå fördjupande klarspråkskurs för att kunna arbeta vidare med att förbättra texterna.

Flera medarbetare har under året utnyttjat möjligheten att diskutera texter i klarspråksverkstaden eller med klarspråkskontakten.

Texter som vi har förbättrat

Typbesluten var våra prioriterade texter. När vi testade om motsvarande typbeslut ett halvår senare var resultatet glädjande nog mycket bättre. En bättre beslutsmall har underlättat arbetet. På avdelningen skriver vi även många nyhetsbrev. Vi tog chansen att göra en specifik kurs om nyhetsbrev och de specifika möjligheter och utmaningar som följer med att använda webbaserad text. Därefter har klarspråk blivit ett givet inslag i diskussionerna kring hur våra nyhetsbrev kan bli som bäst. Generellt är den höjda språkmedvetenheten i förhållande till alla våra texter en stor vinst med klarspråksåret för avdelningen.

Växtavdelningen har också arbetat mycket med sina beslut och föreskrifter.

Övriga aktiviteter och händelser under året

- Eva Enochsson från informationsenheten har medverkat på ett seminarium på kulturdepartementet. På seminariet uppmärksammade man att språklagen funnits i fyra år och man ville visa exempel på hur myndigheter arbetar med klarspråk. Seminariet TV-sändes.
- Jordbruksverket har fått utmärkelsen Språk 10. Utmärkelsen delades ut av företaget Språkkonsulterna och juryn bestod av Språkkonsulterna, föreningen Samspråk och tidningen Språk. Jordbruksverket fick priset för ett långsiktigt och aktivt klarspråksarbete.
- Klarspråkssäkring som en del i kommunikationsplaneringen
- Klarspråk som en del i introduktionsutbildningen

Jordbruksverkets klarspråksarbete har också uppmärksammats på dessa sätt:

- Artikel i språkrådets bulletin, Klarspråk 2013/2.
- Artikel i Jönköpingsposten januari 2013.
- Artikel i Språkrådets nyhetsbrev till alla myndigheter i Sverige november 2013.
- Ett av de områden som Jordbruksverket lyfte fram i nomineringen till Sveriges Modernaste myndighet 19-21 november 2013.
- Studiebesök från myndigheter.
- Frågor via mejl från flera myndigheter och kommuner som vill ta del av vårt arbetssätt
- Carl-Johan Helgesson och Eva Enochsson har föreläst om klarspråk på Högskolan för lärande och kommunikation i Jönköping.
- Eva Enochsson blev invald i Samspråk, ett samarbetsorgan för språkvårdare inom offentlig sektor.



Urban Wigert, Jessica Alaniessa Karlsson och Eva Enochsson

Erfarenheter och upplevelser

Våra upplevelser av klarspråksåret är att det har varit lyckat. Det har blivit ett ökat intresse och mycket större fokus på texter och begriplighet. Det är flera komponenter som har bidragit till resultatet. Ledningens engagemang och samordningen från informationsenheten har varit viktiga. De engagerade och kunniga klarspråkskontakterna på varje avdelning har varit en annan framgångsfaktor.

Det rika utbudet av utbildningar och att det varit utspridda under året har varit en stor fördel. Vissa personer ville gå utbildningen i början av året, medan andra ”vaknade sent” och blev intresserade först i slutet av året. Det har också varit uppskattat att flera av utbildningarna förlagts regionalt.

En av framgångsfaktorerna har varit den externa språkkonsulten. För att få en djupare och varaktig kunskap i att skriva begripliga texter behövs upprepade tillfällen till utbildning och personlig återkoppling. Det har språkkonsulten kunnat bidra med.

De som har besökt klarspråksverkstäderna har uppskattat dem. Det har däremot varit förhållandevis få som har besökt dem. En av anledningarna kan vara att den har varit på fredagar. Flera har nämnt att det hade varit till mer nytta om den varit förlagd till en tidigare veckodag. En annan anledning kan vara att det enbart har varit varannan vecka. Vi har fått många förfrågningar om textdiskussion mellan verkstäderna eftersom skribenterna inte har kunnat vänta in nästa verkstad.

Det tar tid att förändra sitt sätt att skriva. Många har fått upp ögonen för klarspråk först i slutet av året. Det är därför viktigt att klarspråksarbetet fortsätter även efter klarspråksåret.

Hur ska vi fortsätta att arbeta med klarspråk?

Klarspråksåret 2013 är över men vårt arbete med klarspråk fortsätter. Vi vill att alla anställda ska tänka och skriva klarspråk från början. Klarspråk är inget språk som man ska översätta redan färdiga texter till.

Vi har hittat ett arbetssätt som vi tycker fungerar bra. Vi kommer därför att fortsätta att arbeta på samma sätt. För år 2014 har vi nya mål samt nya texter och grupper som vi ska prioritera i vårt arbete. Vi ska i första hand prioritera texter som har en stor målgrupp. Vi ska också prioritera texter till landsbygdsföretagare, lantbrukare och sällskapsdjursägare.

Prioriteringsnivå	Texter	Bakgrund
1	Beslut, fakturor och kommuniseringsbrev	Rest från klarspråksåret 2013
1	Texter som tas fram inom ProCAP, projektet för att införa den nya jordbruks-, landsbygds- och fiskeripolitiken från 2014.	Många nya texter skrivs inom projektet.
2	Kontrollrapporter och information om besök	Förenklingsresan
2	Blanketter	Länstyrelsens brukarenkät från 2012
3	Texter som avdelningarna prioriterar utöver de som är prioriterade som nummer 1 och 2	Avdelningarna vet själva vilka texter de behöver satsa på utöver de som har prioriterats myndighetsgemensamt.

Målgrupper som vi ska prioritera internt:

- De som skriver prioriterade texter
- Avdelningsjurister

Våra mål för 2014:

- Kvantitativt: Alla som inte ännu har gått kursen "Att skriva bättre" ska gå den, även nyanställda
- Kvalitativt: De prioriterade texterna ska ha blivit bättre. Här ska vi sätta ett mätbart mål, dvs. en förutbestämd nivå som vi ska uppnå.

Så här ska vi utvärdera 2014:

- Vi använder klarspråkstestet. Vi jämför resultatet med de värden vi har från testet 2013. Vi ska sätta kriterier och en bestämd nivå som vi ska nå upp till. Vi ska också visa vilka resultat de olika enheterna får när de klarspråkstestar sina texter.
- Vi vill mäta kundernas syn på våra texter. Vi arbetar med att ta fram en bra mätmetod för det.

Bilaga 1. Resultat av klarspråkstest 1 och 2

Tabell 1. Tabellen visar poängen för alla texter i test 1

Text	Ton	Innehåll	Disposition	Rubriker	Textens olika delar	Stycken och samband	Meningar	Ord och fraser	Totalt
1	2	3	2	2	2	2	1	2	16
2	2	3	3	2	2	2	1	1	17
3	1	2	2	1	2	1	2	2	13
4	2	2	2	1	2	3	2	2	16
5	1	3	2	1	2	2	1	2	14
6	2	3	3	2	2	2	2	2	18
7	2	3	3	2	2	2	1	2	17
8	1	3	3	2	2	2	2	2	17
9	2	3	3	2	2	2	2	2	18
10	1	3	3	3	3	2	3	3	21
11	1	3	2	3	2	2	2	2	15
12	2	3	3	2	1	2	2	2	17
13	1	3	3	3	2	2	2	2	18
14	3	3	3	3	2	2	2	2	20
15	3	3	3	3	2	2	2	3	21
16	1	3	1	2	2	2	2	2	15
17	1	3	3	2	2	3	2	2	18
18	1	3	3	2	3	2	2	2	18
19	3	3	3	2	3	3	3	2	22
20	1	3	1	2	2	2	2	2	15
21	1	3	3	2	2	2	2	2	17
22	2	3	3	3	2	2	1	2	18
23	1	3	3	3	3	3	2	2	20
24	2	3	3	3	2	3	2	2	20
25	2	3	3	2	2	2	2	2	18
26	1	3	3	2	2	2	1	2	16
27	2	2	2	1	2	3	2	2	16
28	3	3	3	2	2	2	2	2	19
29	2	3	3	2	2	2	1	2	17
30	2	3	1	2	2	2	2	2	16
31	1	2	1	2	2	2	2	2	14
32	2	3	2	2	2	2	3	2	18
33	1	2	1	2	2	2	2	2	14
34	2	3	3	2	2	2	1	2	17

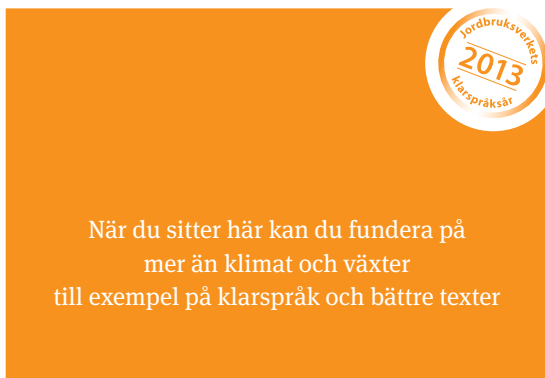
I tabellen ovan kan du läsa vad respektive text har fått för poäng i de olika delarna i testomgång 1. Poängen kan som lägst vara 1 och som högst 3. Den totala poängen kan som lägst vara 8 och som högst 24. Den text med lägst totalpoäng har fått 13 poäng, medan den text med högst har fått 22 poäng. Cirka 35 % (12 stycken) av de 34 texterna har fått 16 eller lägre i totalpoäng, och 73,5 procent av texterna (25 stycken) har fått den lägsta poängen i minst en del i testet. Tabellen visar också att bara drygt 17 procent (6 stycken) av de 34 texterna har fått 20 eller mer i totalpoäng.

Tabell 2. Tabellen visar poängen för att texter i test 2

Text	Ton	Innehåll	Disposition	Rubriker	Textens olika delar	Stycken och samband	Meningar	Ord och fraser	Totalt
1	2	3	3	3	3	2	3	3	22
2	2	3	3	3	3	2	2	2	20
3	2	3	3	2	2	2	2	3	19
4	2	3	3	3	2	2	3	2	20
5	2	3	3	3	2	3	3	3	22
6	3	3	2	3	3	2	2	3	21
7	3	3	3	3	3	3	2	2	22
8	3	3	3	2	3	2	2	2	20
9	2	3	1	2	2	2	2	3	17
10	2	2	3	3	2	2	1	1	16
11	2	3	3	3	3	2	3	2	21
12	3	3	3	2	2	2	2	2	19
13	3	3	3	2	2	2	3	2	20
14	2	3	3	2	2	2	2	2	18
15	2	3	3	3	2	2	2	2	19
16	2	3	3	2	3	2	3	2	20
17	2	3	3	3	2	2	2	2	19
18	3	3	3	3	3	2	2	3	22
19	2	2	3	2	2	2	2	2	17
20	2	3	3	3	3	3	2	2	21
21	2	3	3	3	3	2	2	1	19
22	2	3	3	2	3	2	3	2	20
23	2	3	3	3	2	2	2	3	20
24	2	3	2	2	3	2	2	2	18
25	2	3	3	3	2	2	2	2	19

I tabellen ovan kan du läsa vad respektive text har fått för poäng i de olika delarna i testomgång 2. Poängen kan som lägst vara 1 och som högst 3. Den totala poängen kan som lägst vara 8 och som högst 24. Den text som har fått lägst totalpoäng har fått 16 poäng, medan den test som har fått högst har fått 22 poäng. Av de 25 texterna har 1 text fått 16 eller lägre i totalpoäng, medan drygt 58 % (14 stycken) av texterna har en totalpoäng på 20 eller mer. Tabellen visar också att bara 12 % (3 stycken) av de 25 texterna fått den lägsta poängen i någon del i testet.

Bilaga 2. Kampanjbilder för att öka intresset för klarspråk

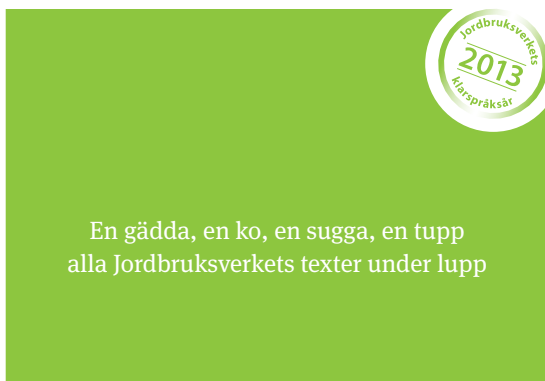


När du sitter här kan du fundera på mer än klimat och växter till exempel på klarspråk och bättre texter



Att kalla läsaren för du det bestämde Rexed* redan 1967

*Dåvarande generalk Direktören för Medicinalstyrelsen, Bror Rexed, var den som gick i bräsch för du-reformen 1967



En gädda, en ko, en sugga, en tupp alla Jordbruksverkets texter under lupp



Förutom att din text ska vara rätt måste den gå att läsa lätt



Om du vill släcka läsarens törst då ska du skriva det viktiga först



Tänk på ditt ordbruk när du skriver om jordbruk



Att ha läsarens perspektiv i tanken är lika viktigt som att inte droppa på toakanten

Bilaga 3. Inventering av texter

Text	Skribenter	Målgrupp	Frekvens	Livslängd	Övrigt	Bilaga	
Texter som vi skriver på avdelningen?	Vilka personer är det som skriver den sortens texter? Namn eller grupp	Skriver andra avdelningar liknande texter? Vilka i sådana fall.	Variken är målgruppen för texterna?	Hur stor är målgruppen?	Hur ofta får målgruppen ta del av texten?	Hur länge kommer ni att använda den här sortens texter?	Kommentar
Beslut om märkning och registrering av djur	Regelgruppen på registerenheten	Djurhållare	50	1-2 gånger	Tillsvidare	6	
Dispensbeslut	Regelgruppen på registerenheten	Sökande (ofta djurhållare)	100	1 gång	Tillsvidare	7	
Beslut om vite	Registerenheten	Slakterier/Djurhållare	ca 30	1-2 gånger	Tillsvidare	8	
Webbtexter	Registerenheten	Främst djurhållare	Ca 50 000 (inkl hundägare ca 600 000)	Texter blir uppdaterade kontinuerligt	Tillsvidare	9	
Beslut om godkännande	Registerenheten	Tillverkare	3-10	1 gång	Tillsvidare	10	
Konseksutredningar	Regelgruppen på registerenheten	Remissinstanser Internt	10-30	1-4 gånger per år	Tillsvidare	11	
Föreskrifter	Regelgruppen på registerenheten	Djurhållare m.fl.		1-4 gånger per år	Tillsvidare	12	
Broschyrer om märkning och registrering	Registerenheten	Främst djurhållare	Ca 50 000	Beror på område och målgruppens behov	Tillsvidare	13	
Anvisningar på blanketter	Registerenheten	Främst djurhållare	Ca 50 000	Beror på område och målgruppens behov	Tillsvidare	14	
Yttrande	Regelgruppen på registerenheten	Departement	5-15 st	Vid behov	Tillsvidare	15	
Broschyrer - hund	Verksamhetsansvariga för hundregistret på CDB-enheten	Hundägare	560 000	Vid behov	Tillsvidare	16	
Brevmallar	Verksamhetsansvariga för hundregistret på CDB-enheten	Hundägare	560 000	Vid feirapportering av hundägaren	Tillsvidare	17	Vid ofullständig/felaktig registrering på blankett
Brevmallar	Verksamhetsansvarig för CDB på CDB-enheten	Djurhållare av nötkreatur	23 000	Vid feirapportering av djurägaren	Tillsvidare	18	Vid ofullständig/felaktig rapportering på blankett
Informations-/instruktionsbrev	Verksamhetsansvarig för CDB på CDB-enheten	Djurhållare av nötkreatur	1 500 st var sjätte vecka	När de får en rapporteringspåminnelse	Tillsvidare	19	De som vi tror glömt att rapportera.
Information	Verksamhetsansvarig för CDB på CDB-enheten	Djurhållare av nötkreatur	23 000	En gång	En gång under detta år	20	Information om varför det är viktigt att rapportera i tid till CDB
Brevmallar	Verksamhetsansvarig för fullmakterna på enheten	Fullmaktsgivare för e-tjänster	7 000/år	Alla får en bekräftelse.	Tillsvidare	21	Bekräftelse eller uppgifter saknas
Brevmallar	Verksamhetsansvarig för djursjukdata på CDB-enheten	Privata veterinärer		Vid feirapportering av veterinären	Tillsvidare	22	Vid ofullständig/felaktig rapportering på blankett
Beslut	samtliga inspektörer	Oftast företag	Årligen ca 10 000 beslut.	Efter varje inspektion	Tillsvidare	23	

Jordbruksverket • 551 82 Jönköping • Tfn 036-15 50 00 (vx)
E-post: jordbruksverket@jordbruksverket.se
www.jordbruksverket.se
OVR 309