

EVALUERING AV KLARSPRÅKPROSJEKT

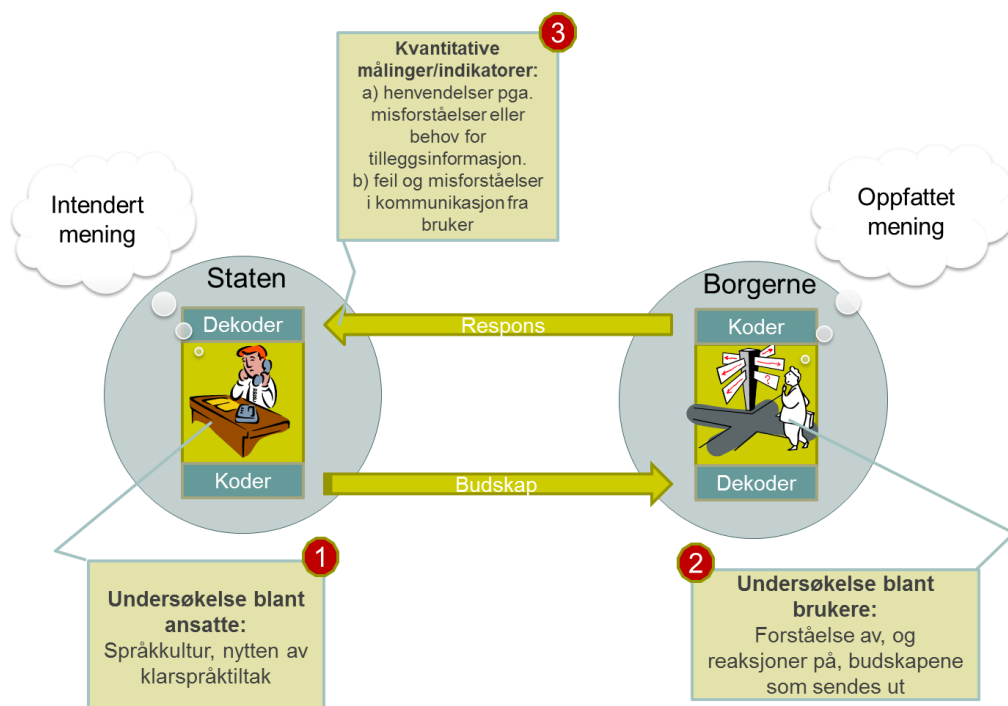
INTRODUKSJON

Å evaluere eller måle effektene av klarspråkarbeid krever en systematisk og metodisk korrekt tilnærming. I dette heftet presenteres en samling verktøy som kan benyttes til dette formålet. Verktøyene er utarbeidet i forbindelse med evalueringen av det sentrale klarspråkprosjektet gjennomført av analyseselskapet ideas2evidence på oppdrag fra Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet (FAD).

Mange statlige virksomheter planlegger å gjøre større eller mindre evalueringer av klarspråktiltak de selv har satt i verk innenfor rammene av dette prosjektet. Ved å benytte verktøyene i dette heftet vil virksomhetene sikre at dataene som samles inn i forbindelse med dette evalueringsarbeidet, er av god kvalitet og sammenlignbare med tilsvarende data samlet inn av andre virksomheter. Samtidig vil dataene kunne benyttes av det sentrale evalueringsprosjektet til å vurdere effektene av de samlede klarspråkaktivitetene og i hvor stor grad ulike aktiviteter og tilnærminger har gitt ulike resultater.

Effektene av klarspråkarbeid kan måles på ulike måter og på ulike steder. Dette er illustrert i figuren nedenfor som bygger på en enkel kommunikasjonsmodell med staten som sendere av budskap og borgerne eller brukerne som mottakere av disse budskapene. Borgerne i denne modellen kan gjerne byttes ut med andre mottakere av statlig informasjon, f.eks. næringsliv, kommuner, andre statlige virksomheter osv.

Figur 1: Ulike steder eller faser i kommunikasjonsprosessen hvor effekter av klarspråktiltak kan måles



UNDERSØKELSE BLANT DE ANSATTE: Det første stedet i prosessen hvor effektene av klarspråktiltakene kan måles, er blant de ansatte i egen virksomhet. Her vil det være naturlig å måle de ansattes holdninger til språkbruk, syn på egen språkbruk og syn på språkbruken i virksomheten generelt. Det vil også være aktuelt å sette søkelyset på hvor godt de ansatte kjenner til de klarspråktiltakene som er satt i verk og i hvor stor grad tiltakene har vært nyttige for den enkelte og for virksomheten som helhet.

UNDERSØKELSE BLANT BRUKERE: Det andre punktet i prosessen hvor effekter kan måles, er hos mottakerne av de budskapene som sendes ut. Brukerne kan fortelle hvordan et brev eller informasjonsskriv oppfattes og forstås. De kan også fortelle hva de gjør om de ikke forstår hva brevet eller informasjonsskrivet handler om. Det siste er viktig om vi ønsker å vite noe om kostnader ved uklar kommunikasjon. Om brukeren har behov for å søke hjelp hos venner og familie eller eventuelt etaten som sendte ut brevet, medfører dette ekstra kostnader både for brukeren selv og den som yter hjelpen. Om brukeren velger å ikke søke hjelp, selv om de har behov for det, har dette andre potensielle kostnader, f.eks. tap av rettigheter, behov for oppfølging og purring osv.

MÅLINGER AV BRUKERNES RESPONSER PÅ DEN INFORMASJONEN DE MOTTAR: Effekter av klarspråktiltak kan også måles ved å samle data om brukernes svar eller responser på den informasjonen som de mottar. Brukerne kan for det første henvende seg til etaten fordi de ikke forstår hele eller deler av et brev eller informasjonsskriv som de har mottatt. For det andre krever mange brev eller skriv som sendes ut, at brukeren skal gi et svar eller gjøre noe bestemt (f.eks. sende inn en søknad, et skjema, heve eller betale penger, overholde en frist e.l.). Disse svarene kan være korrekte eller relevante, eller de kan inneholde feil, komme for sent osv. Både henvendelser for å få oppklart innholdet av et skriv, eller feil reaksjon på skriv som er sendt ut, medfører ekstra kostnader både for virksomheten og brukeren. Målinger som dette vil normalt foregå med opptellinger eller loggføring i førstelinjen, ved telefonbaserte kontaktsentre eller lignende.

Dette heftet inneholder konkrete opplegg for alle disse tre formene for undersøkelser og målinger:

- 1) Et sett av spørsmål til bruk i undersøkelser til de ansatte
- 2) Et sett av spørsmål til bruk i brukerundersøkelser
- 3) Et sett av kvantitative indikatorer som måler virksomhetens ressursbruk knyttet til brukernes responser på den informasjonen de mottar

Det er vårt ønske og mål at virksomheter som gjennomfører klarspråkprosjekt, vil benytte alle eller så mange som mulig av oppleggene i verktøykassen. Oppleggene er forholdsvis generelle, og vil passe for de fleste klarspråkprosjekt. Men som det vil fremgå av de mer detaljerte beskrivelsene, kan det være nødvendig å foreta lokale tilpasninger eller valg med utgangspunkt i hvor langt virksomheten har kommet i sitt klarspråkarbeid og i innretningen på dette arbeidet. For eksempel vil virksomheten velge ut hvilke av de 12 kvantitative indikatorene i opplegg 3 som er relevante for deres prosjekt.

Oppleggene er også fleksible i den forstand at de kan bygges ut eller inngå i større undersøkelser. Om for eksempel virksomheten gjennomfører en større undersøkelse blant de ansatte hvert år, kan spørsmålsmodulen om klarspråk inngå i denne. Det er også mulig å legge til mer detaljerte spørsmål om det lokale klarspråkprosjektet dersom dette er ønskelig.

1

SPØRSMÅLSMODUL TIL BRUK I UNDERSØKELSER BLANT DE ANSATTE

Spørsmålene nedenfor kan sendes ut som en egen undersøkelse, eventuelt bygges inn i andre undersøkelser som går ut til de ansatte.

Spørsmålene er utformet slik at de vil kunne fungere overfor alle grupper av ansatte. Spørsmålsmodulen er utformet som en generell undersøkelse som går ut til alle (eller et tilfeldig utvalg av de ansatte), ikke bare personer som har deltatt i klarspråktiltak.

Dersom undersøkelsen benyttes i en virksomhet som ennå ikke har startet opp klarspråkarbeid (eller er i en svært tidlig fase av et slikt prosjekt), brukes bare spørsmålsgruppe I og II samt første spørsmål i gruppe III. I virksomheter som har gjennomført konkrete klarspråktiltak bør også de andre spørsmålene inkluderes.

For å kunne måle effekter av de klarspråktiltakene som virksomheten har utført, er det nødvendig å gjennomføre to målinger, en nullmåling før tiltakene settes i verk (eventuelt tidlig i denne prosessen) og en effektmåling etter at tiltakene har vært i virksomhet over en periode, for eksempel fra ett til to år.

I BAKGRUNNSSPØRSMÅL

Sp. 1: Hva er din nåværende stilling?

- 1) Toppleder
- 2) Mellomleder
- 3) Medarbeider

Sp. 2: Hva er din viktigste arbeidsoppgave?

(stilles bare til medarbeider)

- 1) Førstelinje (direkte brukerkontakt)
- 2) Saksbehandling/forvaltningsoppgaver
- 3) Administrative støttefunksjoner
- 4) Kommunikasjon
- 5) Analyse/utredning
- 6) Politikformulerende oppgaver

Sp. 3: Hvilke av følgende gruppe(r) kommuniserer du mest med i skriftlig form? (Med skriftlig kommunikasjon menes både brev, rundskriv, informasjonshefter, rapporter, skjema osv.)

- 1) Enkeltpersoner/brukere
- 2) Bedrifter/privat næringsliv
- 3) Andre statlige virksomheter
- 4) Kommuner og fylkeskommuner
- 5) Ansatte i etat X

Sp. 4: Om du ser bort fra mer tilfeldig skriftlig kommunikasjon per e-post o.l., hvilke av følgende typer tekster er du med på å skrive (kryss bare av for de viktigste):

- 1) Brev basert på maler og standarder utarbeidet av andre
- 2) Brev som jeg utformer selv
- 3) Nettekst
- 4) Informasjonsbrosjyrer/veiledninger
- 5) Skjema/skjemaveiledninger
- 6) Rapporter o.l.
- 7) Rundskriv
- 8) Lover/forskrifter/vedtekter
- 9) Annet

II HOLDNINGER TIL SPRÅK OG SPRÅKBRUK

Sp. 5: Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om språkbruk i statlige virksomheters kommunikasjon med brukerne?

(Vurder på en skala fra 1 til 5 der 1 = helt uenig og 5 = helt enig)

- Å skrive klart og lett forståelig er ofte uforenlig med å skrive juridisk eller saklig presist.
- Det er en demokratisk rett å motta informasjon fra statlige etater på et språk som alle har forutsetninger for å forstå.
- Det er vårt ansvar som ansatte i statlige virksomheter å skrive så klart og tydelig at ikke våre brukere går glipp av ytelser eller misforstår sine rettigheter og plikter.
- Gitt andre viktige utfordringer som statlige virksomheter står overfor, er det ikke riktig å prioritere arbeidet for et klarere og lettere forståelig språk.
- Vi kunne spart betydelige ressurser i statlige virksomheter ved å uttrykke oss enklere og klarere i vår kommunikasjon med brukerne.
- Dagens fokus på klarspråk i skriftlig kommunikasjon fra staten er overdrevet.

Sp. 6: Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om din egen språkbruk?

(Vurder på en skala fra 1 til 5 der 1 = helt uenig og 5 = helt enig)

- Jeg legger stor vekt på å skrive klart og lett forståelig i all kommunikasjon med eksterne brukere.
- Jeg har de språkferdighetene som skal til for å uttrykke meg klart og lett forståelig.
- Jeg har tilstrekkelig innsikt i hvor lett eller vanskelig det er for mine lesere å forstå hva jeg skriver.

- Jeg tester ofte ut mine tekster på kollegaer for å forsikre meg om at de er tydelige og lett forståelige.
- Jeg ønsker mer kunnskap om klarspråk og hvordan man utformer en tekst for at den skal være tydelig og lett forståelig.

Sp. 7: Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om språkbruken i etat X generelt og om følgene av denne?

(Vurder på en skala fra 1 til 5 der 1 = helt uenig og 5 = helt enig)

- Jeg opplever at vi ofte får kritikk fra våre brukere på grunn av måten vi skriver på.
- Jeg opplever at vi får for mange unødvendige henvendelser på grunn av et uklart eller for komplisert språk.
- Jeg opplever at mange feil i de svarene vi mottar fra våre brukere (f.eks. i skjema eller lignende) kunne vært unngått om vi skrev klarere.
- Etter min vurdering er etat Xs kommunikasjon med brukerne per i dag både enkel og klar.
- Etter min vurdering har etat Xs kommunikasjon med brukerne blitt betydelig enklere og klarere enn den var for noen få år siden.
- Det er lett å få språklig eksperthjelp fra andre i etat X når man trenger det.
- Jeg opplever at min overordnede prioriterer arbeidet for et klart og forståelig språk i etat X.

III KJENNSKAP TIL KLARSPRÅKPROSJEKTET/KLARSPRÅKPRINSIPPENE

Sp. 8: Hvor godt kjenner du til det sentrale prosjektet “Klart språk i staten”?

- 1) Svært godt
- 2) Kjenner til hovedlinjene
- 3) Har hørt om det, men vet ikke så mye om hva det går ut på
- 4) Har ikke hørt om det

Sp. 9: Og hvor godt kjenner du til det klarspråkprosjektet som er startet opp i etat X?

- 1) Svært godt
- 2) Kjenner til hovedlinjene
- 3) Har hørt om det, men vet ikke så mye om hva det går ut på
- 4) Har ikke hørt om det

De følgende spørsmålene handler om tiltak som konkrete statlige virksomheter gjerne gjennomfører innenfor et klarspråkprosjekt. Spørreskjemaet må her tilpasses den enkelte virksomhet. Ta bare med tiltak/elementer som til nå er blitt utført. Beskrivelsene av tiltakene bør også tilpasses det som faktisk er blitt utført i etaten.

Sp. 10: Etat X har gjennomført seminar om klarspråk.

- 1) Har vært involvert i arbeidet med disse seminarene
- 2) Har deltatt
- 3) Vil gjerne delta om det kommer nye muligheter
- 4) Tror ikke jeg vil ønske å delta

Sp. 11: Etat X har gjennomført språk- eller skrivekurs basert på klarspråkprinsippene.

- 1) Har vært involvert i arbeidet med disse kursene
- 2) Har deltatt
- 3) Vil gjerne delta om det kommer nye muligheter
- 4) Tror ikke jeg vil ønske å delta

Sp. 12: Etat X har utarbeidet en [forenklet fagterminologi/ordliste/språkprofil/språklige retningslinjer] til bruk i skriftlig kommunikasjon med brukerne.

- 1) Har vært involvert i arbeidet med utviklingen av [xxx]
- 2) Har benyttet meg av denne [xxx] i mitt arbeid
- 3) Ville nok brukt [xxx] om jeg hadde visst at den eksisterte
- 4) Tror ikke jeg ville ha nytte av å bruke en slik [xxx]

Sp. 13: Etat X har utarbeidet veiledninger, tips og råd og inspirasjonsmateriale på klarspråkområdet.

- 1) Har vært involvert i arbeidet med dette materialet
- 2) Har benyttet meg av dette materialet i mitt arbeid
- 3) Ville nok brukt dette materialet om jeg hadde visst at det eksisterte
- 4) Tror ikke jeg ville ha nytte av å bruke materiale som dette

Sp. 14: Etat X har utarbeidet nye standardbrev/brevmaler basert på klarspråkprinsipper.

- 1) Har vært involvert i arbeidet med disse standardbrevene/brevmalene
- 2) Har benyttet meg av en eller flere av disse standardbrevene/brevmalene i mitt arbeid
- 3) Ville nok brukt disse standardbrevene/brevmalene om jeg hadde visst at de eksisterte
- 4) Tror ikke jeg ville ha nytte av å bruke slike standardbrev/brevmaler

Sp. 15: Etat X har utarbeidet rutiner for kvalitetssikring av løpende tekstproduksjon.

- 1) Har vært involvert i arbeidet med disse rutinene
- 2) Har benyttet meg av disse rutinene i mitt arbeid
- 3) Ville nok brukt disse rutinene om jeg hadde visst at de eksisterte
- 4) Tror ikke jeg ville ha nytte av å bruke slike rutiner

Sp. 16: Etat x har etablert en språktjeneste.

- 1) Har vært involvert i arbeidet med etableringen av denne språktjenesten
- 2) Har benyttet meg av denne språktjenesten i mitt arbeid
- 3) Ville nok brukt denne språktjenesten om jeg hadde visst at den eksisterte
- 4) Tror ikke jeg ville ha nytte av å bruke en slik tjeneste

Sp. 17: Etat X har innført en pris/premiering for god språkbruk.

- 1) Har vært involvert i arbeidet med etableringen av denne ordningen
- 2) Har mottatt / ville satt pris på å motta slik premiering
- 3) Kjenner ikke til denne ordningen
- 4) Jeg ser ikke helt nytten av en slik ordning

Det neste spørsmålsbatteriet må også tilpasses de tiltakene som virksomheten faktisk har utført innenfor klarspråkprosjektet. I tillegg må listen av tiltak filtreres slik at bare ansatte som har svart 1 eller 2 på de foregående spørsmålene får presentert de ulike tiltakene (om dette ikke er teknisk mulig å få til i det spørreskjemasystemet som benyttes, kan det eventuelt legges til et svaralternativ "kjenner ikke til / ikke benyttet")

Sp. 18: I hvor stor grad har de ulike tiltakene under hjulpet deg til å skrive enklere og mer forståelig?

(Vurder på en skala fra 1 til 5 der 1 = I svært liten grad og 5 = I svært stor grad)

- 1) Seminar (f.eks. inspirasjonsseminar)
- 2) Språk-/skrivekurs
- 3) [Forenklet fagterminologi/ordliste/språkprofil/språklige retningslinjer]
- 4) Veiledninger, tips og råd, inspirasjonsmateriale e.l.
- 5) Reviderte tekster/tekstmaler (standardbrev, nettekst, informasjonsmateriale e.l.)
- 6) Rutiner for kvalitetssikring av løpende tekstproduksjon
- 7) Intern språktjeneste
- 8) Pris/premiering av god språkbruk

Svarskalaen på dette spørsmålet må i tillegg inneholde alternativet "Vet ikke".

IV VURDERINGER

Sp. 19: På hvilken måte har tiltakene under klarspråkprosjektet endret ditt syn på språk og hvordan du selv skriver?

(Vurder på en skala fra 1 til 5 der 1 = I svært liten grad og 5 = I svært stor grad)

- 1) Jeg er blitt mer bevisst på hvor viktig det er å skrive klart og lett forståelig
- 2) Jeg har fått større innsikt i hvordan man kan skrive klart og lett forståelig
- 3) Jeg har fått verktøy og retningslinjer som gjør det enklere for meg å skrive klart og lett forståelig
- 4) Jeg har fått verktøy og retningslinjer som gjør at skrivingen går raskere

Svarskalaen på dette spørsmålet må i tillegg inneholde alternativene "Ikke relevant" og "Vet ikke".

Sp. 20: Ut fra din vurdering, kan du antyde i hvor stor grad etat X har oppnådd følgende mål for klarspråkarbeidet så langt?

(Vurder på en skala fra 1 til 5 der 1 = I svært liten grad og 5 = I svært stor grad)

- 1) Skapt større bevissthet om å skrive klart blant de ansatte i virksomheten
- 2) Skapt større bevissthet om å skrive klart blant lederne i virksomheten
- 3) Økt de ansattes kunnskap om hvordan man skriver enkelt og klart
- 4) Skapt en mer enhetlig og standardisert skrivestil på tvers av avdelinger
- 5) Gjort vår skriftlige kommunikasjon enklere og lettere å forstå
- 6) Fått mer fornøyde brukere
- 7) Redusert tallet på henvendelser pga. uklart og vanskelig språk i informasjon vi har sendt ut
- 8) Redusert tallet på feil i svar fra våre brukere (f.eks. i skjema eller andre svar på informasjon som vi sender ut)

Svarskalaen på dette spørsmålet må i tillegg inneholde alternativene "For tidlig å si", "Ikke relevant" og "Vet ikke".

2

SPØRSMÅLSMODULER TIL BRUK I BRUKERUNDERSØKELSER

Innholdet i undersøkelser til brukere vil avhenge av om man ønsker å måle brukernes oppfatninger om

- a) et konkret brev, skjema eller lignende, eller*
- b) skriftlig kommunikasjon fra etaten i sin alminnelighet*

Nedenfor finnes spørsmålsmoduler til bruk i begge disse situasjonene.

Brukerundersøkelser som dette vil normalt gjøres per telefon, eventuelt per post eller e-post om man har tilgang til brukernes kontaktinformasjon. Dersom undersøkelsene gjennomføres per telefon til generelle befolkningsutvalg, bør man filtrere ut personer som ikke har mottatt eller benytter informasjon fra etaten.

Når formålet er å måle eventuelle effekter av en tekstrevisjon, må det alltid gjennomføres en før- og ettermåling. Normalt vil dette skje ved hjelp av målinger på to ulike tidspunkt. I situasjoner hvor for eksempel ett og samme brev blir sendt samtidig i gammel og revidert form, kan målingene foregå samtidig. Dette krever oversikt over hvilke brukere som har mottatt brevet i den ene eller andre formen. Skjemamodulene nedenfor er utformet slik at de kan brukes til både før- og etter-målinger.

Modulene kan gjerne bygges ut med flere og mer detaljerte spørsmål, men det vil alltid være en fordel å holde brukerundersøkelser som dette så korte som mulig.

A: VURDERING AV SPESIFIKKE TEKSTER – BREV

Sp. 1: Du har nylig mottatt et brev fra etat X om..[sett inn beskrivelse]. Har du sett eller lest dette brevet?

- 1) Ja
- 2) Nei → undersøkelsen avsluttes
- 3) Vet ikke / husker ikke → undersøkelsen avsluttes

Sp. 2: Hvor raskt forstod du hva dette brevet handlet om?

- 1) Med en gang jeg leste overskriften
- 2) Etter å ha lest deler av brevet
- 3) Etter å ha lest hele brevet
- 4) Etter å ha lest brevet flere ganger
- 5) Jeg er ennå ikke sikker på hva brevet handler om

Sp. 3: Hvor lett eller vanskelig syntes du at det var å forstå språket i dette brevet?

- 1) Svært lett
- 2) Lett
- 3) Verken eller
- 4) Vanskelig
- 5) Svært vanskelig
- 6) Vet ikke / husker ikke

Sp. 4: I hvilken grad syntes du at brevet inneholdt for mange vanskelige ord?

- 1) I svært liten grad
- 2) I liten grad
- 3) Verken eller
- 4) I stor grad
- 5) I svært stor grad
- 6) Vet ikke / husker ikke

Sp. 5: Fikk du den informasjonen du hadde behov for, i dette brevet?

- 1) I svært liten grad
- 2) I liten grad
- 3) Verken eller
- 4) I stor grad
- 5) I svært stor grad
- 6) Vet ikke / husker ikke

Sp. 6: Hadde eller har du behov for hjelp fra andre for å forstå innholdet i brevet?

- 1) Ja → spørsmål 7
- 2) Nei → spørsmål 8

Sp. 7: Hvem har du fått hjelp fra, eventuelt hvem planlegger du å få hjelp fra?

- 1) Har fått eller planlegger å få hjelp fra venner eller familie
- 2) Har tatt kontakt med Etat X for å få hjelp
- 3) Vil ta kontakt med Etat X for å få hjelp
- 4) Tror ikke jeg vil gjøre noe mer når det gjelder dette brevet
- 5) Vet ikke hva jeg skal gjøre

Sp. 8: Når du tenker på andre brev du har mottatt fra etat X, synes du dette brevet var lettere eller vanskeligere å forstå?

- 1) Mye lettere
- 2) Lettere
- 3) Verken eller
- 4) Vanskeligere
- 5) Mye vanskeligere
- 6) Vet ikke

B: VURDERING AV GENERELL KOMMUNIKASJON

Sp. 1: Har du mottatt eller lest informasjon fra etat X i løpet av det siste året? Det kan for eksempel gjelde informasjon om [sett inn eksempler].

- 1) Ja
- 2) Nei → undersøkelsen avsluttes
- 3) Vet ikke / husker ikke → undersøkelsen avsluttes

Sp. 2: Hva slags informasjon har du mottatt eller lest? (flere svar er mulig)

- 1) Brev → hvis nevnt, gå til sp.3
- 2) Informasjonsskriv/brosjyrer/veiledninger → hvis nevnt, gå til sp.6
- 3) Skjema som skal fylles ut → hvis nevnt gå til sp.9
- 4) Etat X sine nettsider → hvis nevnt, gå til sp. 14
- 5) Vet ikke / husker ikke → gå til sp. 18

BREV

Sp. 3: Tenk på et av de brevene du har mottatt fra Etat X det siste året – gjerne det siste. Hvor lett eller vanskelig syntes du det var å forstå språket i dette brevet?

- 1) Svært lett
- 2) Lett
- 3) Verken eller
- 4) Vanskelig
- 5) Svært vanskelig
- 6) Vet ikke / husker ikke

Sp. 4: Hadde eller har du behov for hjelp fra andre for å forstå innholdet i dette brevet?

- 1) Ja → spørsmål 5
- 2) Nei → spørsmål 6

Sp. 5: Hvem har du fått hjelp fra, eventuelt hvem planlegger du å få hjelp fra?

- 1) Har fått eller planlegger å få hjelp fra venner eller familie
- 2) Har tatt kontakt med Etat X for å få hjelp
- 3) Vil ta kontakt med Etat X for å få hjelp
- 4) Tror ikke jeg vil gjøre noe mer når det gjelder dette brevet
- 5) Vet ikke hva jeg skal gjøre

BROSJYRER, VEILEDERE, INFORMASJONSSKRIV

Sp. 6: Tenk på en av de brosjyrene eller veilederne fra Etat X som du har lest det siste året – gjerne den du leste sist. Hvor lett eller vanskelig syntes du det var å forstå språket i denne brosjyren eller veilederen?

- 1) Svært lett
- 2) Lett
- 3) Verken eller
- 4) Vanskelig

- 5) Svært vanskelig
- 6) Vet ikke / husker ikke

Sp. 7: Hadde eller har du behov for hjelp fra andre for å forstå innholdet i brosjyren eller veilederen?

- 1) Ja → spørsmål 8
- 2) Nei → spørsmål 9

Sp. 8: Hvem har du fått hjelp fra, eventuelt hvem planlegger du å få hjelp fra?

- 1) Har fått eller planlegger å få hjelp fra venner eller familie
- 2) Har tatt kontakt med Etat X for å få hjelp
- 3) Vil ta kontakt med Etat X for å få hjelp
- 4) Tror ikke jeg vil gjøre noe mer når det gjelder denne brosjyren eller veilederen
- 5) Vet ikke hva jeg skal gjøre

SKJEMA

Sp. 9: Tenk på et av de skjemaene fra Etat X som du har skullet fylle ut det siste året – gjerne det siste. Hvor lett eller vanskelig syntes du det var å forstå hvordan dette skjemaet skulle fylles ut?

- 7) Svært lett
- 8) Lett
- 9) Verken eller
- 10) Vanskelig
- 11) Svært vanskelig
- 12) Vet ikke / husker ikke

Sp. 10: Leste du veiledningen til skjemaet?

- 1) Ja → spørsmål 11
- 2) Nei → spørsmål 12
- 3) Husker ikke om jeg mottok en slik veiledning → spørsmål 12

Sp. 11: Hvor lett eller vanskelig syntes du det var å forstå språket i denne veiledningen?

- 1) Svært lett
- 2) Lett
- 3) Verken eller
- 4) Vanskelig
- 5) Svært vanskelig
- 6) Vet ikk / husker ikke

Sp. 12: Hadde eller har du behov for hjelp fra andre for å fylle ut skjemaet?

- 1) Ja → spørsmål 13
- 2) Nei → spørsmål 14

Sp. 13: Hvem har du fått hjelp fra, eventuelt hvem planlegger du å få hjelp fra?

- 1) Har fått eller planlegger å få hjelp fra venner eller familie
- 2) Har tatt kontakt med Etat X for å få hjelp
- 3) Vil ta kontakt med Etat X for å få hjelp

- 4) Tror ikke jeg vil gjøre noe mer når det gjelder dette skjemaet
- 5) Vet ikke hva jeg skal gjøre

NETTSIDER

Sp. 14: Tenk på sist gang du benyttet deg av Etat X sine nettsider. Hvor lett eller vanskelig syntes du det var å finne fram til den informasjonen du hadde behov for?

- 1) Svært lett
- 2) Lett
- 3) Verken eller
- 4) Vanskelig
- 5) Svært vanskelig
- 6) Vet ikke / husker ikke

Sp. 15: Hvor lett eller vanskelig synes du det er å forstå det språket som benyttes på disse nettsidene?

- 1) Svært lett
- 2) Lett
- 3) Verken eller
- 4) Vanskelig
- 5) Svært vanskelig
- 6) Vet ikke / husker ikke

Sp. 16: Hadde du behov for hjelp fra andre for å finne eller forstå den informasjonen du hadde behov for, på disse sidene?

- 3) Ja → spørsmål 17
- 4) Nei → spørsmål 18

Sp. 17: Hvem har du fått hjelp fra, eventuelt hvem planlegger du å få hjelp fra?

- 6) Har fått eller planlegger å få hjelp fra venner eller familie
- 7) Har tatt kontakt med Etat X for å få hjelp
- 8) Vil ta kontakt med Etat X for å få hjelp
- 9) Tror ikke jeg vil gjøre noe mer når det gjelder det informasjonsbehovet jeg hadde
- 10) Vet ikke hva jeg skal gjøre

GENERELT

Sp. 18: Når du tenker på skriftlig informasjon fra etat X i sin alminnelighet, synes du den er blitt lettere eller vanskeligere å forstå i løpet av de siste 2-3 årene?

- 1) Mye lettere
- 2) Lettere
- 3) Verken eller
- 4) Vanskeligere
- 5) Mye vanskeligere
- 6) Vet ikke

Sp. 19: Og igjen når du tenker på skriftlig informasjon fra etat X i sin alminnelighet, synes du denne er lettere eller vanskeligere å forstå enn informasjon fra andre statlige etater?

- 1) Mye lettere
- 2) Lettere
- 3) Verken eller
- 4) Vanskeligere
- 5) Mye vanskeligere
- 6) Vet ikke

BAKGRUNNSSPØRSMÅL TIL BRUK I BEGGE MODULER

Sp. 1: Hvor gammel er du?

- 1) 15–29 år
- 2) 30–44 år
- 3) 45–59 år
- 4) 60 år eller eldre

Sp.2: Er du...?

- 1) Mann
- 2) Kvinne

Sp. 3: Hva er din høyeste fullførte utdanning?

- 1) Grunnskoleutdanning
- 2) Videregående utdanning
- 3) Universitet/høgskoleutdanning

Sp. 4: Hva er din nåværende hovedbeskjeftigelse?

- 1) Ansatt i privat sektor (inkludert frivillig sektor)
- 2) Ansatt i statlig sektor
- 3) Ansatt i kommunal/fylkeskommunal sektor
- 4) Selvstendig næringsdrivende
- 5) Under utdanning
- 6) Pensjonist/trygdet
- 7) Arbeidssøkende
- 8) Hjemmeværende/husarbeid hjemme

Sp. 5: Hvor bor du?

- 1) Oslo eller Akershus
- 2) Østlandet (utenom Oslo og Akershus)
- 3) Sørlandet
- 4) Vestlandet
- 5) Trøndelag
- 6) Nord-Norge

3

EFFEKT MÅLING VED HJELP AV KVANTITATIVE INDIKATORER

Å MÅLE EFFEKTENE AV SPRÅKREVISJONER

Effektene av konkrete språkforbedringstiltak kan måles ved å studere hvordan tiltaket påvirker den videre kommunikasjonen mellom sender og mottaker. Dersom budskapet som sendes ut, er hundre prosent klart og forståelig, skal vi kunne forvente at mottakerne

- a) ikke har behov for å henvende seg til avsenderen for å få oppklart innholdet i budskapet*
- b) ikke vil handle eller gjøre feil fordi de har problemer med å forstå innholdet i budskapet*

Begge disse forventningene kan måles ved å studere hvordan mottakerne forholder seg til de budskapene de får tilsendt. Forventning a) kan testes ved å telle hvor mange henvendelser etaten får fra brukere etter at et budskap (et brev, skjema eller informasjonsskriv) er sendt ut. Forventning b) kan testes ved å studere brukernes responser på et slikt budskap, for eksempel om de faktisk gjør det budskapet ber dem om å gjøre, eller alternativt om de svarene brukerne gir, er relevante og korrekte. Det siste gjelder i situasjoner hvor budskapet inneholder et krav eller en oppfordring om at brukerne skal gi et svar, f.eks. ved å fylle ut et skjema, overholde en svarfrist eller lignende.

Nedenfor følger eksempler på indikatorer som kan benyttes for å måle effektene av konkrete språkrevisjoner. Hvilke indikatorer som er mest relevante i ulike sammenhenger, avhenger blant annet av om budskapet som sendes ut inneholder en forventning om et svar eller en reaksjon fra brukeren. Det avhenger også av hvilken type svar eller reaksjon som forventes, og på hvilke måter brukerne kan gi dette svaret.

STANDARD BREV ELLER INFORMASJONSSKRIV SOM IKKE KREVER TILBAKEMELDING

- INDIKATOR 1:** Tallet på henvendelser som skyldes at brukeren ikke har forstått hele eller deler av innholdet i et brev eller informasjonsskriv som de har mottatt (over en nærmere definert periode).
- INDIKATOR 2:** Timeverk benyttet til å behandle henvendelser som skyldes at brukeren ikke har forstått hele eller deler av innholdet i et brev eller informasjonsskriv som de har mottatt (over en nærmere definert periode).
- INDIKATOR 3:** Antall minutter brukt i gjennomsnitt per henvendelse for å hjelpe brukere som ikke har forstått hele eller deler av innholdet i et brev eller informasjonsskriv som de har mottatt (over en nærmere definert periode).

STANDARDBREV ELLER INFORMASJONSSKRIV SOM KREVER TILBAKEMELDING

Tilbakemeldingen det er snakk om, kan være å gi tilleggsinformasjon til etaten som budskapet kom fra, sende en søknad, fylle ut et skjema, møte opp på et kontor, betale eller heve penger e.l. Indikator 1–3 over er relevante å benytte også i slike situasjoner. I tillegg kan følgende indikatorer benyttes:

INDIKATOR 4: Andel av mottakerne som ikke melder tilbake innenfor den tidsfristen som er oppgitt.

INDIKATOR 5: Andel av mottakerne som aldri melder tilbake.

INDIKATOR 6: Andel av mottakerne som på en eller annen måte gir feil eller lite relevant tilbakemelding fordi de ikke har forstått det brevet eller informasjonsskrivet som de mottok.

SKJEMA (MED SKJEMAVEILEDNING) SOM SKAL FYLLES UT OG RETURNERES AV BRUKER

Skjema er normalt en krevende form for tilbakemelding eller informasjonsinnhenting fra bruker. Dette skyldes både at et skjema ofte omhandler et komplekst saksområde og at kravet til presisjon i de svarene som brukerne skal gi, er høyt. Informasjonen som sendes ut fra etaten, består vanligvis av en skjemaveiledning og selve skjemaet. Når det gjelder selve skjemaet, er vanskelighetsgraden både knyttet til det språklige og til selve skjemaets utforming og ryddighet.

Indikator 1-3 over er relevante også i slike situasjoner. Det samme gjelder Indikator 4 og 5. I tillegg kan følgende indikatorer benyttes:

INDIKATOR 7: Andel av de returnerte skjemaene som inneholder feil eller misforståelser.

INDIKATOR 8: Andel av skjemaene som sendes inn for andre gang som inneholder feil eller misforståelser.

INDIKATOR 9: Gjennomsnittlig antall feil per innsendt skjema.

INDIKATOR 10: Timeverk benyttet av saksbehandlere i etaten for å rette opp feil i innsendte skjema.

INDIKATOR 11: Antall minutter brukt i gjennomsnitt per innsendt skjema for å rette opp feil.

GENERELLE TEKSTFORBEDRINGER SOM IKKE ER KNYTTET TIL EN SPESIFIKK UTSENDING

INDIKATOR 12: Tallet på henvendelser fra etatens brukere med kritikk av måten det skrives på.

MER INFORMASJON OM GJENNOMFØRINGEN AV DENNE TYPEN KVANTITATIVE MÅLINGER

Det er klart at ikke alle problemer med å forstå og forholde seg til et budskap skyldes budskapets språk. Uansett hvor klart og tydelig et budskap er formulert, vil det alltid være noen som misforstår eller svarer på en måte som ikke er korrekt eller relevant. Dette kan skyldes en rekke ulike faktorer som den som sender budskapet ofte ikke har kontroll over, f.eks. lesevaner, manglende oppmerksomhet, budskapets kompleksitet uavhengig av form osv. Antallet henvendelser for å få oppklart et budskap eller antallet feilaktige responser på et budskap skyldes derfor summen av to sett av årsaker: 1) språket i og utformingen av budskapet, 2) alle andre faktorer som påvirker mottakernes evne til å forstå og forholde seg til budskapet. Dette er illustrert i figuren på neste side.



En etat som ønsker å måle effekten av en språkrevisjon må være i stand til å skille mellom disse to settene av årsaker. Effektene av en språkrevisjon må med andre ord kunne isoleres eller skilles fra effektene av alle de andre forholdene som påvirker mottakernes evne til å forstå og forholde seg til budskapet. Dette krever at effektmålingene gjøres på en systematisk og metodisk korrekt måte.

VIKTIGE METODISKE PRINSIPP

De to viktigste prinsippene er:

1. at målingene gjennomføres både før og etter at språket blir revidert
2. at alle andre forhold som kan påvirke mottakernes evne til å forstå og forholde seg til budskapet holdes så konstante som mulig mellom de to målingene

To målinger (før og etter revisjon) er viktig fordi vi ikke kjenner størrelsen på de ikke-språklige effektene. Vi vet med andre ord ikke hvor mange henvendelser som det er naturlig å forvente selv i situasjoner hvor språket er så klart og tydelig som det er mulig å få til. En enkelt måling (etter revisjon) har derfor begrenset verdi om vi ikke har en referanse (før revisjon) som denne målingen kan sammenlignes med. En måling som gjennomføres før et tiltak settes i verk, kalles vanligvis en **nullmåling**. Tilsvarende kalles den målingen som gjennomføres etter at tiltaket er satt i verk, en **effektmåling**. Det er forskjellene i tallet på henvendelser mellom nullmålingen og effektmålingen som kan fortelle oss om språkrevisjonen har hatt en effekt, og eventuelt hvor stor denne effekten er.

Men skal vi kunne hevde at forskjellene i tallet på henvendelser utelukkende skyldes språkrevisjonen, må vi samtidig kunne sannsynliggjøre at effektene av de ikke-språklige faktorene ikke har endret seg mellom de to målingene. Det er her det andre prinsippet over kommer inn. Alle andre forhold (enn språk) som kan påvirke mottakernes evne til å forstå og forholde seg til budskapet, må med andre ord holdes så konstante som mulig mellom nullmålingen og effektmålingen. Dette er en utfordring, både fordi vi ikke vet hva alle disse ikke-språklige faktorene er, og fordi etaten som sender ut budskapet ofte ikke har kontroll over disse faktorene. Forsøkene på å holde alle ikke-språklige faktorer konstante, handler derfor i praksis om å sørge for at de to målingene gjennomføres under så like forhold som mulig.

Forhold som det bør tas hensyn til, er bl.a.

- ◆ at ikke det går for lang tid mellom nullmåling og effektmåling (helst ikke mer enn ett år om dette handler om en årlig utsending)
- ◆ at målingene gjennomføres på samme (eller sammenlignbare) tidspunkt i løpet av året, f.eks. vil responsen på en utsending kunne være forskjellig om den ett år sendes ut like før en ferie og et annet år ikke
- ◆ at det ikke er gjort regelendringer som gjør at innholdet i budskapet blir lettere eller vanskeligere å forstå, uavhengig av hvordan det er utformet språklig
- ◆ at målgruppen for utsendingen ikke har endret seg vesentlig
- ◆ at det ikke er gjort endringer i de mulighetene (kanalene) som brukerne kan benytte for å svare på budskapet eller henvende seg til etaten (dette kan for eksempel være endringer i mulighetene for å få hjelp per telefon, overgang fra papirbaserte til nettbaserte skjema osv.)
- ◆ at måten målingen gjennomføres på, er nøyaktig lik ved de to måletidspunktene

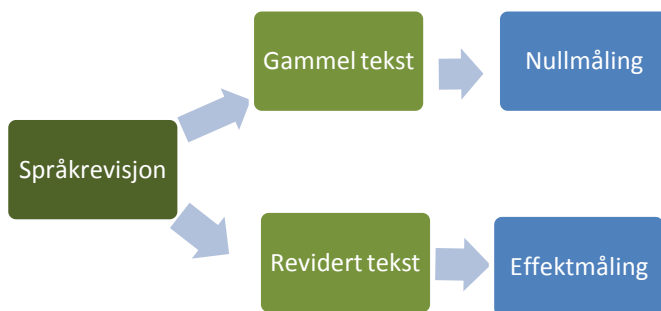
TO ALTERNATIVE EVALUERINGSOPPLEGG

Et evalueringsopplegg basert på en nullmåling og en effektmåling kan gjennomføres på to forskjellige måter. I den ene varianten gjennomføres de to målingene på ulike tidspunkt, bokstavelig talt før og etter at den aktuelle teksten er blitt revidert. I den andre varianten gjennomføres de to målingene samtidig, men på en slik måte at noen av mottakerne får teksten slik den var før revisjon (nullmåling), mens andre mottar den samme teksten i revidert form (effektmåling).

Variant 1: Målinger på to ulike tidspunkt



Variant 2: Samtidige målinger



Samtidige målinger er mer krevende å gjennomføre enn målinger på ulike tidspunkt. For det første må utsendingen organiseres på en slik måte at det er tilfeldig hvilke av de to språkversjonene den enkelte bruker mottar. Dette er den eneste måten man kan sørge for at de to gruppene av mottakere er så like som mulig (jf. kravet om å holde alle ikke-språklige faktorer konstant). For det andre må det være mulig å holde responsene fra de to gruppene adskilt når selve målingen gjennomføres. Om etaten for eksempel skal foreta en opptelling av henvendelser per telefon fra brukere som har behov for å få oppklart hva et brev handler om, må de som mottar disse henvendelsene, føre kontroll med hvilke av de to språkversjonene den som ringer har mottatt. Dette er absolutt mulig å gjennomføre, men det krever at selve målingen er godt organisert.

Fordelen med samtidige målinger er at det gjør det betydelig enklere å holde andre ikke-språklige faktorer konstant. Når målingene gjennomføres på ulike tidspunkt, for eksempel med et års mellomrom, øker sjansene for at andre forhold som kan påvirke mottakernes evne til å forstå budskapet, endrer seg.

PRAKTISK GJENNOMFØRING

I situasjoner hvor målet er å telle henvendelser, vil registreringene av disse måtte foregå ved de kontaktpunktene som brukerne normalt benytter for slike henvendelser, f.eks. i førstelinjen eller ved telefonbaserte kontaktsenter eller lignende. Dette vil variere fra etat til etat. I de aller fleste tilfeller vil det være nødvendig å filtrere de henvendelsene som kommer inn, både for å finne ut hva de handler om og for å fastslå om henvendelsene skyldes at brukerne ikke har forstått den informasjonen som de har mottatt. Erfaring har vist at språkforenklinger i noen tilfeller kan føre til en økning i henvendelser fra brukerne, ikke for å få oppklart hva

et brev handler om, men fordi flere skjønner innholdet og ønsker mer informasjon. Dette krever at de som registrerer henvendelser, også tar hensyn til innholdet i henvendelsene.

Målinger som dette trenger ikke å foregå over lang tid. Noen få dager er vanligvis nok dersom disse dagene er valgt på en slik måte at de samlet sett er representative for den perioden man kan forvente at de aktuelle henvendelsene vil komme inn. Dette betyr at registreringsperioden heller ikke trenger å være sammenhengende. Utvalgte dager fra en lengre periode er også mulig. I situasjoner hvor nullmålingen og effektmålingen utføres på to ulike tidspunkt, er det imidlertid svært viktig at dette gjøres på samme måte ved begge målinger.