**Effektmål (langtidsvirkning 3–5 år)**

**1. Klart språk fremmer demokrati og rettssikkerhet**

**En av kommunens oppgaver er å informere innbyggerne om rettigheter og plikter. Språket bør derfor være klart og lettfattelig. Tungt og uklart språk i tekster fra kommunen kan føre til at innbyggere mister muligheten til å delta i saker som angår dem.**

**2. Klart språk gir bedre kommunikasjon**

**Tungt og uklart språk forstyrrer kommunikasjonen. Klart språk bidrar til at kommunens innbyggere lettere oppfatter budskapet vårt.**

**3. Klart språk lønner seg**

**Et klart og brukertilpasset språk reduserer faren for misforståelser og ergrelser. Færre spørsmål fra innbyggerne gir kortere saksbehandlingstid. Når vi jobber med klart språk, er det også naturlig å se på arbeidsprosesser i virksomhetene. Kanskje vi kan klare oss med færre brev og kortere tekster? Kommunen sparer tid og penger hvis de ansatte skriver klart.**

**4. Klart språk skaper tillit og godt omdømme**

**Vanskelig og uklart språk kan skape avstand mellom avsender og mottaker. En innbygger som får et uforståelig brev, kan tro at kommunen skjuler noe. Klart språk reduserer avstand og skaper godt omdømme og tillit til kommunen.**

**5. Det offentlige skal være et forbilde**

**Offentlige etater skal gå foran med et godt eksempel, også språklig. Skrivefeil skjemmer teksten og gir et dårlig inntrykk. Klart og korrekt språk bør derfor være et ideal for kommunen.**

**Resultatmål (i prosjektperioden)**

1. **Språket i den skriftlige informasjonen fra kommunen er klart og forståelig og bidrar til en helhetlig profilering av tjenestene.**
2. **Innbyggerne forstår sine plikter, rettigheter og muligheter første gang de får det presentert.**
3. **Kommunen får færre henvendelser om uklare brev.**
4. **Kommunen bruker kortere tid på å behandle saker.**
5. **Innbyggerne oppfatter kommunen som åpen og brukervennlig.**
6. **Innbyggerne opplever å bli møtt med en vennlig tone og en positiv holdning.**
7. **Ansatte forstår hvilke gevinster klart språk gir.**
8. **Ansatte har nok kunnskap til å bruke klart språk, både internt og eksternt.**
9. **Ansatte bruker kortere tid på å utvikle nye tekster og skjemaer.**

**Kartlegge dagens situasjon  
I innbyggerundersøkelsen høsten 2016 skal vi spørre innbyggerne om hvordan de oppfatter språket vi bruker i skriftlig kommunikasjon. Feedback-funksjonen på kommunens nettsider gir også nyttig informasjon om hva brukerne ikke finner eller forstår.**

**Vi skal kartlegge interne holdninger: Hvordan vurderer ansatte eget språk? Hva trenger de av kompetanse eller hjelp?**

**Vi skal kartlegge hvilke virksomheter som har mye skriftlig kommunikasjon med innbyggerne, og hvor mange standardtekster og skjemaer hver virksomhet bruker. Arbeidet har startet og viser at Bygg og kart og virksomheter innenfor helse, pleie og omsorg har svært mange brevmaler og skjemaer.**

**Velge fagområder og prioritere tekster**

**Vi foreslår å starte med tekstene til Bygg og kart fordi det er et fagområde med mange regler og bestemmelser, som ofte er vanskelig tilgjengelig. Det er derfor mye å hente på å forenkle språket. Virksomheten har motiverte ansatte og nyttig grunnlagsmateriale. De kartlegger blant annet alle henvendelser til egen vakttelefon og gjennomfører løpende brukerundersøkelser.**

**Etter at vi er ferdig med Bygg og kart, foreslår vi å fortsette med Bestillerkontoret og ev. andre virksomheter innenfor samme tjenesteområde. Etter dette vil vi oppsummere og evaluere før vi går videre.**

**Bearbeide tekster – fremgangsmåte for alle fagområder**

* **etablere en arbeidsgruppe i samarbeid med virksomhetsleder – gruppen bør minimum bestå av en eller to fagpersoner, en jurist og en kommunikasjonsrådgiver**
* **gjennomgå tekstmaler, skjemaer og tekst på nettsidene for å velge ut dem vi skal bearbeide**
* **skrive om utvalgte tekster**
* **gjennomføre høringsrunder og teste hvordan de nye tekstene fungerer – benytte f.eks. interne referansegrupper, eksterne fokusgrupper og en-til-en-intervjuer**
* **justere tekstene på bakgrunn av høringsrundene**
* **gjennomføre kurs i klart språk for saksbehandlere**
* **utvikle rutiner for å lage nye tekster**

**Overføre arbeidet med klarspråk til linjen**

**Vi skal lage rutiner for hvordan virksomheten skal utvikle nye maler, skjemaer og tekster på nettet. Det blir et lederansvar å bidra til å implementere og følge opp prosjektet i etterkant.**

**Utvikle språkmanual og arrangere kurs og skriveverksteder**

**Vi skal lage retningslinjer og metoder for hvordan vi arbeider med språk og tekster, basert på erfaringene fra å skrive om tekster. Språkmanualen og metoden skal være kjent i organisasjonen.**

**Kommunikasjon og service skal også tilby kurs i klart språk.**

**Engasjere, inspirere og heve kunnskapen om klart språk**

**Vi skal lage en kommunikasjonsplan og gjennomføre følgende tiltak i løpet av prosjektet:**

* **bestemme et «slagord» for prosjektet**
* **informere og involvere løpende: egne sider og nyheter på intranettet om prosjektet, språk, språkmanual, tips og verktøy**
* **heve intern kompetanse i form av kurs, inkludert E-læringskurs**

**Kurs**

**I løpet av prosjektet vil vi arrangere kurs for saksbehandlere og andre som skriver mye i jobben. Kultur og holdninger er sentralt på et slikt kurs, i tillegg til opplæring i hvordan de ansatte kan skrive et enkelt og klart språk.**

**Kommunen har gjennomført noen kurs i klarspråk tidligere, men vi ser at vi ikke har kapasitet til å drive opplæring i hele organisasjonen. Vi ønsker derfor hjelp fra eksterne til å gjennomføre dette.**

**Vi ønsker å arrangere generelle kurs, for alle ansatte skreddersydde kurs til virksomhetene**

**Vi vil også invitere ansatte i Ski kommune når vi arrangerer generelle kurs. Når vi arrangerer kurs som er rettet mot bestemte tjenesteområder, vil vi invitere ansatte som jobber innenfor det aktuelle området.**

**Dette tiltaket bidrar til at språkarbeidet blir et fast, løpende arbeid som får varig virkning. Tiltaket fremmer også samarbeid mellom to kommuner.**

**Brukerteste tekster**

**Våren 2017 har vi med hjelp fra en ekstern leverandør brukertestet maler for virksomheten Bygg og kart. Høsten 2017 skal vi i gang med en ny virksomhet i kommunen: pleie- og omsorgssektoren. For å sikre at resultatet blir best mulig også for det fagområdet, ønsker vi igjen hjelp fra en ekstern leverandør. Etter dette er planen å gjennomføre brukertesting på egen hånd.**

**Målet er at brukertestingen blir en naturlig del av språkarbeidet. Vi skal brukerteste tekster jevnlig og systematisk, og skrivegruppene i de ulike virksomhetene skal bli selvgående også i dette arbeidet.**

**Dette tiltaket dokumenterer effekter av språkarbeidet. Tiltaket bidrar også til at språkarbeidet blir et fast, løpende arbeid som får varig virkning.**

**I tillegg gjennomførte kommunen en generell innbyggerundersøkelse ved årsskiftet. Her tok vi inn relevante spørsmål fra evalueringen av klarspråksprosjektene i staten. Resultatene fra denne undersøkelsen kommer i begynnelsen av mai og vil gi nyttig informasjon om innbyggerens opplevelse av språket i brev, skjemaer og på kommunens nettsider. Innbyggerunderundersøkelsen gjennomføres vanligvis hvert fjerde år. Det gir oss mulighet til å måle om arbeidet vi gjør nå, gir effekt.**

**Evaluere arbeidet**

**Når vi er ferdig med arbeidet innenfor Bygg og kart, Bestillerkontoret og ev. flere virksomheter innenfor samme tjenesteområde vil vi evaluere arbeidet og eventuelt justere kursen før vi går videre.**

**Når prosjektperioden er slutt, vil vi måle effekten av tiltakene sett opp mot målene i prosjektet.**

**Det vil være aktuelt å gjenta den eksterne og interne undersøkelsen som ble gjennomført før prosjektet startet. Vi planlegger også å måle nedgang i antall henvendelser på ulike områder.**