



Prosjektplan for

Klarspråk for PPT, kulturkontoret og organisasjonsavdelingen – 2018/2019

Innholdsfortegnelse

Innhold

Innholdsfortegnelse	2
Bakgrunn	3
Formål.....	3
Resultatmål.....	3
Tiltak i klarspråkprosjektet.....	3
Risikofaktorer	4
Organisering og forankring.....	4
Referansepersoner.....	7
Samarbeidspartnere.....	7
Interessentanalyse	8
Framdrift og prosess.....	9
Kommunikasjonsplan	10
Kostnader og finansiering	10
Evaluering.....	11

Bakgrunn

Rådmannens ledergruppe besluttet våren 2016 at hele organisasjonen skal bli lært opp og ta i bruk klarspråk. Det ble samtidig bestemt at dette skal skje etappevis ved å ta virksomhet for virksomhet. Dette for å unngå å gjøre prosjektet for omfattende, samt at kommunen skal ha tid til å evaluere og mulighet for å justere prosjektet underveis.

Høsten 2016 ble det første klarspråkprosjektet etablert i avdelingen Plan og kommunalteknikk. Følgende virksomheter har gjennomført klarspråk i Meløy kommune:

- Plan og kommunalteknikk, prosjektperiode september 2016 til juni 2017
- Helse og omsorg, prosjektperiode september 2017 – juni 2018

Fra høsten 2018 og fram til sommeren 2019 skal ansatte i PPT, kulturkontoret og organisasjonsavdelingen bli opplært i klarspråk og revidere tekster på samme måte som avdelingen Plan og kommunalteknikk og Helse og omsorg har gjort tidligere.

Klarspråk er et utviklingsprosjekt som skal bidra til økt kvalitet på tjenesten som ytes fra de tre virksomhetene. I hovedsak skal dette skje gjennom forenkling av brevmaler, saksfremlegg, web-innhold og andre tekster.

Formål

Klarspråkprosjektet i PPT, kulturkontoret og organisasjonsavdelingen skal bidra til økt kvalitet på deres tjenester gjennom klar og tydelig kommunikasjon med brukere og andre.

Resultatmål

PPT, kulturkontoret og organisasjonsavdelingen skal bidra til å økt kvalitet på tjenestene ved å:

- ta i bruk et klart og tydelig språk i alle tekster
- kvalitetssikre forståelsen i tekstene gjennom brukertesting
- forenkle informasjon om krav og forventninger
- ta i bruk kommunens språkprofil

Prosjektet skal gjennomføres i perioden september 2018 – juni 2019.

Tiltak i klarspråkprosjektet

Klarspråkprosjektet har flere tiltak som skal gjennomføres i prosjektperioden. Det første tiltaket er forankring av prosjektet i PPT, kulturkontoret og organisasjonsavdelingen. Det vil skje på et dagskurs i klarspråk med ekstern kursholder.

Etter kurset vil deltakerne bli delt inn i ulike grupper og starte opp sitt arbeid. Hver gruppe skal selv bestemmer framdriften av prosjektet innenfor tidsrommet september 2018 – juni 2019. Slik vil også prosjektplanen få sin endelige utforming. Kommunens språkprofil og kurset i klarspråk skal danne grunnlag for arbeidet i gruppene.

Arbeidsgruppenes oppgaver er å revidere informasjon på hjemmesiden, Ansattportalen, Risk Manager og tekster i brevmaler, skjema og andre tekster.

Risikofaktorer

Meløy kommune har en relativt tradisjonell hierarkisk organisasjonsstruktur. Denne strukturen er ikke godt egnet til å ivareta utviklingsoppgaver på tvers av fag/avdelinger. Selve prosjektorganiseringen innebærer at prosjektdeltakerne kan ha flere roller (og sjefer) samtidig, noe som stiller store krav til kommunikasjon og samarbeid for å unngå konflikter og uklare ansvarsforhold underveis.

Klarspråk betinger at en hel virksomhet, med både nye og gamle medarbeidere, må «lære seg å skrive» på nytt. Dette innebærer både kunnskapsendring og holdningsendring med tanke på hvordan vi mener kommunalt ansatte skal formulere seg skriftlig. Vi må alle innse at mye av det vi har gjort de siste årene kunne vært gjort på en bedre måte. Og dette er ikke enkelt. De psykologiske variablene vil derfor være svært viktige.

For å få alle med på gjennomføringen er det av avgjørende betydning at administrativ ledelse innser behovet for og fordelene med prosjektet. Her vil tydelig og god informasjon som motiverer alle involverte og berørte parter være av avgjørende betydning. Mister vi nødvendige støttespillere på et tidlig stadium kan det få konsekvenser for gjennomføringen av prosjektet.

Organisering og forankring

Klarspråkprosjektet innebærer en ny måte å tenke og samhandle med publikum på. Klarspråk vil innebære å bygge ny kultur, avlære tradisjonelle tenke- og skrivemåter, og bygge opp nye måter å kommunisere med innbyggere på. Det skal bli lagt stor vekt på prosesser som sikrer at ansatte får medvirkning og forankring. Prosjektet er godt forankret hos rådmannen og dennes strategiske ledergruppe.

Prosjektet er organisert på følgende måte:

Rådmannen er prosjekteier, mens rådmannens strategiske ledergruppe er styringsgruppe for prosjektet. Prosjektgruppen består av én prosjektdeltaker, tillitsvalgtrepresentant og

kommunikasjonsrådgiver. Referansegruppen kan bestå av fem-seks personer som representerer brukergruppene til PPT, kulturkontoret og organisasjonsavdelingen. Det kan være aktuelt å etablere flere referansegrupper hvis dette viser seg å være hensiktsmessig.

NTB Arkitekt AS er engasjert til å holde dagskurset i klarspråk for de ansatte. På en samling to dager etter kurset vil arbeidsgruppene bli etablert. Disse skal arbeide med tiltakene som skal gjennomføres i prosjektet. Gjennom forankrings- og medvirkningsprosesser kan denne organiseringen bli endret. Organiseringen skal derfor være fleksibel og kunne tilpasses nye behov og tiltak.

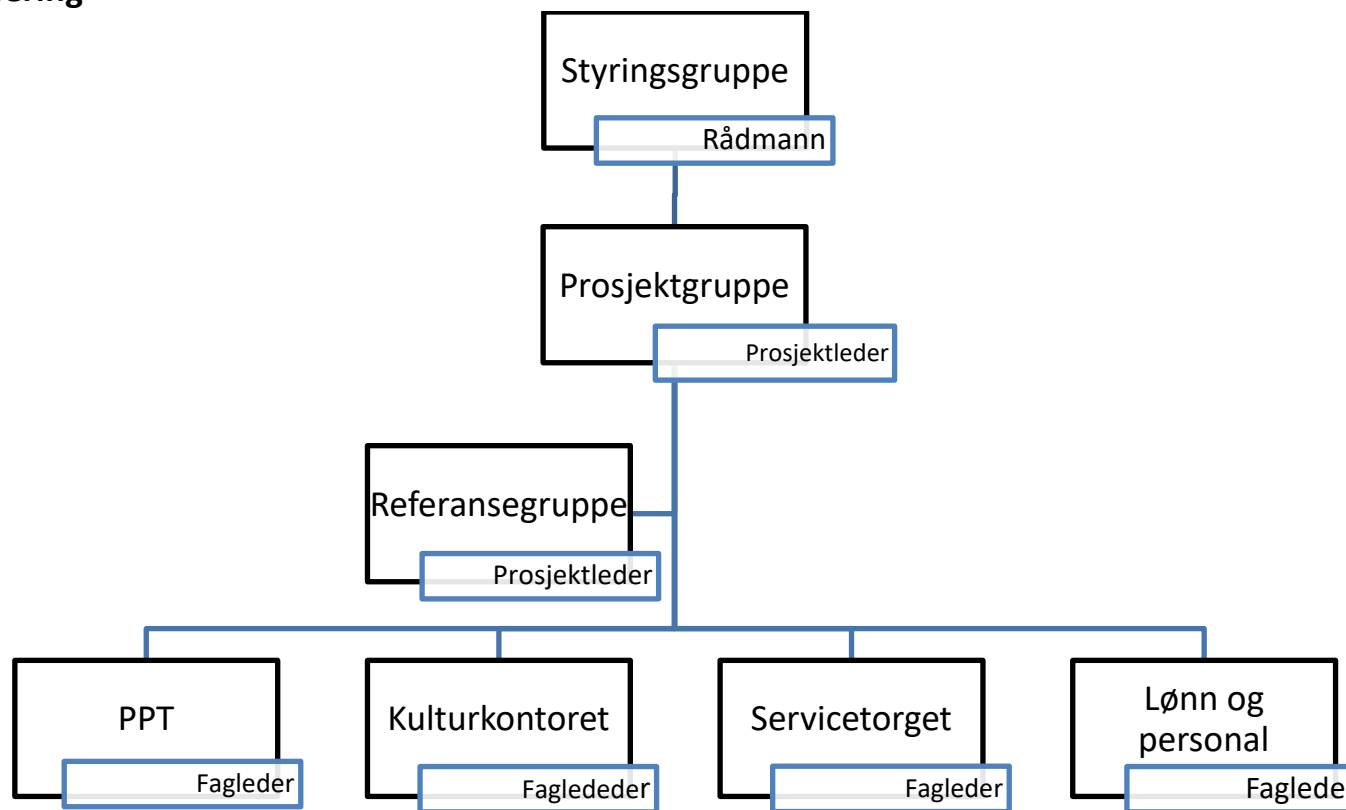
Prosjektgruppen består av:

- kommunikasjonsrådgiver Connie Slettan Olsen(prosjektleder)
- tittel, navn (prosjektdeltaker)
- tittel, navn (tillitsvalgt)

Styringsgruppen består av:

- rådmann (leder)
- strategisk ledergruppe (prosjektmedarbeidere)

Figur: organisering



IT og arkivet skal delta på dagskurset, men ikke jobbe i egne grupper da disse har få tekster å revidere.

Referansegruppe

Formålet med prosjektet er å gi informasjon på en måte som er enkel for mottakeren å forstå, enten det dreier seg om veiledninger på nett eller brev til den enkelte. Brev blir ofte satt opp med utgangspunkt i maler og standardtekster. Felles for begge kommunikasjonsmetodene er at informasjonen skal ut til mange. For å sikre at vi når målet om tydelighet, vil innspill fra målgruppene underveis være av stor betydning.

Referansegruppen kan eksempelvis bestå av:

- representanter for ansatte
- representant fra skole
- representant fra barnehage
- representanter fra politikken

I tillegg til å gi oss verdifulle innspill, vil en referansegruppe kunne bidra til at arbeidet med klarspråk blir kjent, noe som i seg selv kan gi positiv effekt.

Samarbeidspartnere

Kommunenes Sentralforbund (KS) vedtok i juni 2015 programmet klarspråk i kommunesektoren. Programmet varer frem til 2020, og i perioden kan interesserte kommuner søke økonomisk støtte til klarspråkarbeid. KS er også tilgjengelig som veileder og kontaktkoordinator, og er en viktig samarbeidspartner i prosjektet.

Både ved revidering av ulike tekster og når bruken av disse tekstene skal innføres, vil mange av våre kolleger bli involvert i prosjektet. Web-redaktører og mal-ansvarlige vil være nøkkelpersoner i den videre prosessen:

- ansatte PPT, kulturkontoret og organisasjonsavdelingen
- kommunens web-redaktører og mal-ansvarlige
- referansegrupper og øvrige innbyggere
- KS
- NTB Arkitekt AS

Interessentanalyse

God kommunikasjon og aktiv medvirkning er helt nødvendig for å oppnå formålet med prosjektet. Hvis sentrale aktører blir oversett i prosessen, vil resultatet kunne bli betraktelig dårligere enn om prosjektgruppen på forhånd har tenkt igjennom hvem som skal trekkes inn i prosessen, hvordan og når. Det er derfor gjennomført en interessentanalyse i planleggingen av prosjektet for å se hvem som kan bli berørt.

Grad av påvirkning:	Interessenter:
Sterkt påvirket	<ul style="list-style-type: none">- brukere av PPT, kulturkontorets og organisasjonsavdelingens tjenester- ansatte- rådmann- ledere- ESA-ansvarlige- saksbehandlere- servicetorget- web-ansvarlige
Lite påvirket	<ul style="list-style-type: none">- KS- politikere

Framdrift og prosess

Denne vil bli utarbeidet av hver enkelt arbeidsgruppe på oppfølgingsdagen etter heldagskurset i klarspråk.

Kommunikasjonsplan

Hovedmålet med kommunikasjonsplanen er å nå ut med informasjon til og kommunikasjon med alle berørte interessenter av prosjektet Klarspråk, samt spre kunnskap og sikre god involvering med interne og eksterne interessenter. Her er forslag til kommunikasjonsplan:

Tiltak:	Målgruppe	Ansvar	Frist innen	Resultatmål	Kanal
Status-oppdatering	Ansatte PPT, kulturkontoret og organisasjonsavdelingen	Fagledere, organisasjons sjef	En gang i måneden	Fremdrift, kunnskaps- og infodeling	Personal-møter
Info	Styrings-gruppe	Prosjekt-leder	Oktober, juni	Forankring	Møter
Status-oppdatering	Prosjekt-gruppe	Prosjekt-leder	Ved behov	Sikre framdrift, koordinering, avklaringer	Møter, mail
Brukertest	Referanse-gruppe	Prosjekt-leder	April 2019	Tekst-gjennomgang, innspill til forbedring, forankring	Møter, mail
Info internt om prosjektet	Ansatte	Prosjekt-leder	September, januar, april, juni	Gjøre prosjektet kjent	Ansatt-portalen
Endringer fagsystem	Ansvarlige for fagsystemene	Fagansvarlige	Når tekster er ferdig reviderte	Endring av maler i fagsystemene	Møte, mail
Presentere prosjektet/ vise resultater	Ansatte	Prosjekt-leder	November og juni	Gjøre prosjektet og resultatene kjent, omdømme-bygging	Ansatt-portalen
Informasjon tillitsvalgte	Medlemmer	Tillitsvalgte i prosjekt-gruppen	4 gang i året	Informere, forankre og involvere.	Møter

Kostnader og finansiering

Gjennomføringen av prosjektet vil i all hovedsak kreve at det blir satt av tilstrekkelig med arbeidstimer til klarspråkarbeidet og milepælene som skal gjennomføres. Det samme gjelder for prosjektleder.

Arbeidet i arbeidsgruppene vil kreve en god del arbeidstimer. Forankrings- og medvirkningsprosesser, prosjektadministrasjon, gjennomføring av møter og prosjektmøter, kurs, skriveverksted og evaluering vil også kreve en betydelig mengde arbeidstimer.

Tabell over søknadsmidler og egenandel:

	Søknad midler klarspråk	Egenandel kommunen
Totalt		

Evaluering

Når prosjektperioden går mot slutten og milepælene i prosjektet er gjennomført, skal det bli satt av tid til evaluering av prosjektgjennomføringen. Vi skal evaluere hva som gikk bra og hva som ikke gikk bra. Lyktes vi med å nå våre mål, eller måtte disse justeres underveis? Hva vil vi gjøre annerledes?

Evalueringen skal bli gjennomført sammen med alle deltakende enheter. Erfaringene oppsummeres i en egen rapport som vil bli presentert for styringsgruppen. Rapporten og erfaringene vil deretter bli lagt til grunn for den videre implementeringen av klarspråkprosjektet i resten av kommunen. Evalueringen kan også være en kunnskapsbase for deling med andre kommuner som eventuelt planlegger et klarspråkprosjekt. Ansvarlig for gjennomføring av evaluering vil være prosjektgruppen.