

Morten Nilsen & Ingrid Trømborg

Klarere språk i Fredrikstad og Sarpsborg

Kommunene Fredrikstad og Sarpsborg har jobbet med språket i brev som sendes ut fra oppvekstseksjonene i de to kommunene. Resultatet er fornøyde brukergrupper og færre henvendelser fra forvirrede mottakere. Denne suksessen skyldes godt samarbeid, bred forankring og at fag- og språkeksperter ble kombinert på en god måte i skrivearbeidet.

Klarspråksarbeidet

De to nabokommunene deltok begge i KS' pilotprosjekt Klart språk i kommunesektoren i 2014 og 2015, og de fant det naturlig å samarbeide for å forbedre språket i ulike tekster fra oppvekstseksjonene. Tekstene fra Fredrikstad kommune handlet om tildeling av særskilt språkopplæring, mens tekstene fra Sarpsborg handlet om tildeling av barnehageplass, automatiske svar på e-post om barnehageplass og søknad om permisjon fra undervisning.

Arbeidet foregikk i grupper i hver kommune og samlet. Arbeidsgruppene tok for seg tekstene ord for ord, diskuterte, redigerte, la vekk og tok dem fram igjen. Det var viktig å tenke prosessen som en helhet selv om det ble jobbet med deler av den.

Dette er trinnene i arbeidsprosessen vår:

- Definere målgruppen
Hvem er budskapet ment for?
- Analysere innholdet
Hva er budskapet? Hvordan er språket?

- Sortere innholdet
Hva er viktigst? Hva skal stå først eller sist?
- Vurdere det man vil ta bort
Hva bør tas bort, og hva bør skrives om? Hva *må* stå i teksten for at budskapet skal formidles?
- Lesbarhet – avsnitt, luft, punktlistor
Er teksten lett å lese? Kommer det viktigste først?
- Forenkle språket
Hvilke ord og begreper kjenner mottakeren til? Hvor folkelig kan språket være før det blir banalt enkelt?
- Blanke ark – hva *må* være med?
Bør man starte med blanke ark for ikke å la seg «rive med» av gamle formuleringer?
- Forenkle saksgangen
Er det noe vi kan gjøre for å forenkle saksgangen for brukeren?
- Minimumskrav til innhold, juridisk
Hva *må* være med for at et vedtak skal være juridisk holdbart?

Mottakerperspektivet

Det er viktig å huske at mottakeren av brevet har et annet perspektiv enn fagperson som skriver det. Derfor har gruppene også jobbet med å forestille seg mottakerene. I hvilken sinnsstemning er de når de mottar brevene? Hvilken språkkompetanse har de? Hva er det de egentlig vil vite?

Stort forbedringspotensial og klare forbedringer

Når kommunen skriver en tekst som mottakeren ikke forstår, må mottakeren bruke tid på å henvende seg til kommunen. Ofte er det de ansatte på kommunens «servicetorg» som først får henvendelsen, og de forsøker å hjelpe. De kan sette henvendelsen over til én eller flere saksbehandlere. Men den aktuelle fagpersonen som kan svare, er gjerne opptatt i et møte. I sum fører dette til frustrasjon og unødvendig arbeid. Det blir tidstyver både for mottakeren, servicetorgene og fagpersonen som har skrevet den aktuelle teksten.

Tekstene som skulle bearbeides, valgte vi derfor på grunnlag av to kriterier: om de blir sendt ut til et høyt antall mottakere, og om servicetorgene får mange spørsmål om dem.

Det ble raskt klart at det var et stort behov for å forbedre de utvalgte tekstene. Kommuneledelsene besluttet å satse på klart språk og satte ned prosjektgrupper. Gruppene bestod av representanter fra kommunikasjonsavdelingene, servicetorgene, arkivene og aktuelle fagpersoner. I tillegg konfererte gruppene med jurister.

Begge kommunene testet originaltekster og forbedrede versjoner på utvalgte målgrupper. Det ble gjort ved hjelp av enkle spørreundersøkelser. Resultatene ga tydelige svar på hva mottakerne ville vite, og hva som måtte forbedres. I møtet med mottakerne av brevene kom det gode og viktige aha-opplevelser. Det var nyttig å være i dialog med mottakerne og få førstehåndstilbakemeldinger om hvordan de opplevde innholdet, og hva de forstod. Det vil også si hva de ikke forstod, og hvilke ord og uttrykk de syntes var vanskelige eller uforståelige. Dette ga alle i arbeidsgruppene en viktig erkjennelse av at mange mottakere syntes innholdet i de opprinnelige brevene var vanskelig å forstå. Noen ganger må man oppleve nettopp det. Samtidig ga det at målgruppen er vesentlig mer fornøyd med de bearbejdede brevene enn med originalteksten, en god bekreftelse på at språkarbeidet var vellykket.

Spørreundersøkelsene viser at mottakerne er vesentlig mer fornøyd med de forbedrede versjonene av tekstene. Det samme viser antallet henvendelser til service-torgene, som umiddelbart gikk drastisk ned. Sarpsborg kommune fikk flere hundre henvendelser til servicetorget og sine fagpersoner på grunn av sin upresise tekst i det automatiske e-postsvaret om tildeling av barnehageplass. Etter forbedringen av teksten mottok kommunen knapt noen henvendelser.

Samarbeid er viktig

Både Sarpsborg og Fredrikstad kommune har hatt stor nytte av å samarbeide med hverandre og anbefaler derfor også andre kommuner å jobbe sammen om språkarbeid. At det er kort avstand mellom Fredrikstad og Sarpsborg, har gjort at vi ikke har hatt noen problemer med å møtes fysisk. Det har vært en stor fordel. Man kan gå i fellen og «se seg blind» på egne arbeidsmåter og rutiner, og det har derfor vært viktig å få innspill fra hverandres kommuner. Vi har vært hverandres døråpnere internt i kommunene ved å kunne si at «i Sarpsborg gjør de slik» og «i Fredrikstad gjør de slik». Vi har vist engasjement og vært pådrivere for hverandre. Det gode samarbeidet bidro til at vi hele tiden delte samme arbeidsmetode og erfaringer. Arbeidet gikk raskt, og begge kommunene har fått klare forbedringer i sine tekster, til glede for både mottakere og ansatte. Samtidig har vi jobbet internt i kommunene mellom fellesmøtene, noe som har spart oss for tid siden vi har kunnet forberede tekstene til møtene. Kostnadene har vært minimale - vi har kun hatt utgifter til arbeidstid, og vi har hatt kort reisetid til fellesmøtene.

Suksessfaktorer

Alle har knapt med tid og ledige ressurser i hverdagens gjøremål. Det gjør at språkarbeid raskt kan få stempelet «hvis og når vi har tid», hvis det ikke prioriteres skikkelig. Det er derfor viktig med en forankring hos kommuneledelsen, mellomledere og fagpersoner. Dette er rett og slett en suksessfaktor. Kombinasjonen av fagekspertise

og språkekspertise har også vist seg å være viktig. Alle har bidratt med innspill i tekstarbeidet, og det har vært avgjørende for sluttresultatene. Deltakerne har hatt lyst til å være med, og de har vært gode ambassadører for pilotprosjektet overfor sine nærmeste kolleger.

Mange av formuleringene vi har brukt, kan også gjenbrukes i mange andre brev som omhandler enkeltvedtak. Det gjelder blant annet avsnitt om klageadgang og henvisninger til lovtekster. At vi kunne gjenbruke tekstbolker, bidro til at tekstarbeidet ble lettere med brev nummer to og tre enn med det første

Sarpsborg kommune har et intranett basert på modell av sosiale medier med fildeling for alle ansatte. Der har prosjektleder ved noen anledninger blogget om pilotprosjektet, og fått gode tilbakemeldinger fra ansatte, også fra seksjoner som ikke er med i pilotprosjektet. Takket være bloggen har kommunikasjonsavdelingen også fått noen spørsmål om å hjelpe til i arbeidet med språk i brev og andre tekster.

I Fredrikstad har vi parallelt med pilotprosjektet jobbet med en revisjon av språkprofilen vår. Vi har også hatt en egen språkspalte med tips og råd om godt språk i rådmannens nyhetsbrev som kommer ut hver 14. dag. Vi har fått tilbakemeldinger fra flere avdelinger som selv har jobbet med klarspråk, eller har ønske om å begynne med det, så interessen for språkarbeid er absolutt til stede.

Resultater og veien videre

Vi vil kalle språkarbeidet vårt for en suksesshistorie. Tallet på henvendelser med utgangspunkt i språkproblemer har gått ned, og mottakerne våre er vesentlig mer fornøyde. I et større arbeid vil det være interessant å følge en eller flere tjenester og ta for seg tekster knyttet til hele tjenesteleveransen, fra A til Å. Det ville gitt en helhetlig forbedring av tjenesten, men som vi har sett, er nytteverdien stor også når man bare jobber med separate brev.

Summary

The municipalities of Fredrikstad and Sarpsborg have improved the wording of letters in the field of childhood and youth services. As a result, citizens are less confused, ask fewer questions and are happier with the municipalities' services. This success is due to good co-operation, well-designed working groups combining both subject-matter and language experts, and the fact that the plain language work has a good foundation across the whole organisation.

Bibliografiske opplysninger

Nilsen, Morten & Trømborg, Ingrid, 2016: Klarere språk i Fredrikstad og Sarpsborg. I: *Fra myndig maktspråk til klar kommunikasjon · Rapport fra Nordisk klarspråkskonferanse Oslo 28.–29. mai 2015*, 71–75.

<http://ojs.statsbiblioteket.dk/index.php/ksn>

© Författarna och Nätverket för språknämnderna i Norden
