



Klart språk

Råd for mennesker med nedsatt funksjonsevne
- eller «funksjonsvariasjon»?

20. mars 2019

Kommunikasjonsrådgiver Elisabeth Løvseth



Asker
kommune

Én av tre sliter med å forstå oss

Jan Tore Sanner, juli 2017:

– **Klart språk handler om å vise respekt for folk.**

VG SPORTEN VG LIVE TV-GUIDE VG+ TIPS OSS

NYHETER Innenriks Utenriks Meninger VG Direkte

KJØP VG+ LOGG INN

ANNONSE

AKTIVFRITID vossetasser PARKDRESS Sport Outlet

FRA TORSDAG 18. - 20. OKT 15.000 mm vossetasjer Str. 90-120 cm (2-7 år) 575,- Flere produkter

ANNONSE

hp instant ink Finn ut mer

LAV FORSTÅELSE: Kommunal- og moderniseringsminister Jan Tore Sanner (H) har ikke lyktes med å få offentlig sektor til å skrive brev so... Les hele

En av tre forstår ikke hva som står i offentlige brev



Status for klarspråkarbeidet

- > Strategien er fortsatt små skritt, ikke noe sentralt prosjekt
- > Rådgiver holder kurs og gir skrivestøtte på «bestilling»
- > Kommunikasjonsenheten søkte om og fikk 400 000 kroner av Fylkesmannen i Oslo og Akershus til undersøkelser i 2018
- > Vi jobber med nye nettsider for nye Asker
- > Vi slår sammen språkprofilene til Asker og Røyken for nye Asker



Nettsidene

- > Systematisk gjennomgang av alle innspill via «Fant du det du lette etter?» – 2 500 tilbakemeldinger (ja og nei) i 2017!

Brev

- > Telefonintervju av 15+15+15 innbyggere om
 - Tre brev fra plan og bygg
 - Tre brev fra brukertorget
 - Tre brev fra kommunalteknisk avdeling
- > Dybdeintervju med 10 innbyggere om to brev fra oppvekst

Saksfremlegg

- > Dybdeintervjuer med 7 innbyggere
- > Digital spørreundersøkelse blant 47 folkevalgte



Asker
kommune

Vi brukte ny verktøykasse fra KS



KS > Forskning og utvikling > Digitalisering > Klart språk > Klarspråk – involver brukerne og mål effekten

Klarspråk – involver brukerne og mål effekten

Forstår brukerne det (fylkes)kommunen skriver? Klart språk lønner seg for både kommunen og brukerne. Her finner dere verktøy for å kartlegge forbedringspotensialet i kommunens tekster, få innspill fra brukerne og måle effekten av klarspråksarbeidet.

			
Kartlegge status og forbedringspotensial	Involvere brukerne i tekstarbeidet	Måle effekter av klarspråksarbeidet	Informasjon om verktøykassen





Mal for brukerundersøkelse - brev

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

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

Dersom brevet oppfordrer til en bestemt handling/respons fra brukeren (for eksempel gi et svar innen en frist), stiller dere spørsmål 2a.

Spørsmål 2a: Hvor raskt oppfattet du hva kommunen ba deg om å gjøre i dette brevet? Velg ett alternativ.

- 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 jeg skal gjøre

Dersom brevet ikke oppfordrer til en bestemt handling/respons fra brukeren (f.eks. gi et svar innen en frist), stiller dere spørsmål 2b.

Spørsmål 2b: Hvor raskt forstod du hva dette brevet handlet om? Velg ett alternativ.

- 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

Skjema med kriterier og terningkast

Gi dine karakterer til teksten ved å sette ring rundt terningene.

1. Jeg skjønner hvorfor kommunen har skrevet denne teksten.
2. Teksten får fram hva jeg kan eller må gjøre etter å ha lest den.
3. Teksten gir meg et godt inntrykk av kommunen.
4. Det var lett å finne den informasjonen som er viktigst for meg.
5. Det er lett å få oversikt over innholdet i teksten.
6. Hovedoverskriften eller emnefeltet forteller meg hva teksten handler om.
7. Teksten inneholder informative mellomtitler.
8. Det er lett å lese setningene i teksten.
9. Teksten er formulert slik jeg selv snakker og skriver.
10. Teksten henvender seg direkte til meg som innbygger.
11. Jeg forstår alle ordene som er brukt i teksten.
12. Teksten gir et profesjonelt inntrykk.



- > Kvalitative metoder gir mest innsikt
- > Kvalitative metoder er veldig ressurskrevende
- > Det er lett å engasjere ressurssterke innbyggere, men ikke de som sliter
- > Brev fra det offentlige, særlig de som handler om barn, betyr **VELDIG** mye for mottakerne
- > Vi bruker veldig mye fagspråk og forkortelser folk ikke forstår
- > Respondentene hadde ikke noe forhold til saksfremlegg eller hvilken funksjon saksfremleggene har
- > Respondentene forventer dårlig språk fra kommunen



Undersøkelsene bekreftet vår egen hypotese om at:

Vi skriver ofte grammatikalsk riktig, men

- > med utgangspunkt i oss selv
- > tungt og byråkratisk
- > uprioritert og ustrukturert
- > med lange, kompliserte og passive setninger
- > med fremmedord, fagbegreper og forkortelser



Asker
kommune

Nettsider og digitale løsninger



Difi Universell utforming

Tilsyn for universell
utforming av ikt

English | Kontakt oss

Søk



[Kva er universell utforming?](#)

[Krav og regelverk](#)

[Tilsyn](#)

[Om oss](#)

[Hjem](#) | [Om oss](#) | [Blogg](#) | [Ikke glem innholdet!](#) →

Ikke glem innholdet!

Når forskriften om universell utforming av IKT nå (endelig) er vedtatt, er det en viktig merkedag. Den presiserer den lovfestede retten til at alle, uansett funksjonsevner, skal ha lik tilgang til IKT-løsninger, både offentlige og private. Kravene for nettsider handler om navigasjon, kontraster, tekstalternativer osv., men i liten grad om innhold og forståelighet.

Det holder ikke at kanalen er universelt utformet hvis innholdet er uforståelig.



Pedagogisk tjeneste (PPT)

Oppdatert: 29.01.2019

KORT FORTALT

- PPT undersøker om barn og unge kan ha behov for ekstra hjelp i barnehage og skole. Du som er forelder, kan ta kontakt med skolen eller barnehagen hvis du er bekymret.
- PPT gir hjelp til voksne som ønsker utredning. Ring 51 50 74 01 (evt. 414 80 719) hvis det gjelder deg.
- PPT tilbyr opplæring til ansatte i barnehager og skoler.

↓ Hva gjør PPT?

↓ Hvem kan få hjelp?

↓ Slik søker du om hjelp

↓ Slik søker du om hjelp

↓ Nyttige lenker

↓ Kontaktinformasjon

Hva gjør PPT?

- Vi undersøker om barn kan ha behov for ekstra hjelp, gjennom observasjon, kartlegging og tester.

KORT FORTALT

- PPT undersøker om barn og unge kan ha behov for ekstra hjelp i barnehage og skole. Du som er forelder, kan ta kontakt med skolen eller barnehagen hvis du er bekymret.
- PPT gir hjelp til voksne som ønsker utredning. Ring 51 50 74 01 (evt. 414 80 719) hvis det gjelder deg.
- PPT tilbyr opplæring til ansatte i barnehager og skoler.



Språkprofil for Asker kommune

Søk i språkprofilen



Slik skriver vi i Asker kommune

Rådmannen: Bruk klart språk!

"Vi skal skrive forståelige og nyttige tekster. Språkprofilen gjelder for alle tekstene vi skriver, til alle målgrupper."

Skriveråd for ulike sjangre

Dette bør du tenke på når du skriver brev, e-poster, politiske saker, strategier, planer og nettsider.

Ti råd for klart og forståelig språk

Slik sikrer vi at leserne av våre tekster finner det de trenger, forstår det de finner og kan bruke det de finner til å gjøre det de skal.

Sjekk teksten din

Bruk denne sjekklisten for å kvalitetssikre tekstene dine. Skriv ut listen og heng den opp ved pulten!

Slik skriver vi korrekt

De fleste av disse retningslinjene er offisiell norsk rettskriving, og noen er valg Asker kommune har tatt.

Viktige begreper i språkprofilen

Hva betyr egentlig klarspråk, kansellistil, aktive og passive verb og substantivering?

Ta e-læringskurset "Den gyldne pennen"

Få en innføring i de viktigste klarspråkteknikkene. Gjennom oppgaver og eksempler trener du på hvordan du kan skrive så mottakerne forstår. Opprett en bruker på læringsplattformen til Direktoratet for forvaltning og IKT og logg deg på.

→ [Ta klarspråkkurset](#)

→ [Gode hjelpemidler når du skriver](#)

→ [Søk i Kansellisten etter ord og uttrykk som kan byttes ut](#)

→ [Finn gode tekster fra andre kommuner](#)

→ [Søk i Bokmålsordboka](#)

Om språkprofilen

Kommunikasjonsenheten i Asker kommune er ansvarlig for denne språkprofilen. Vi har lånt innhold fra språkprofilene til Stavanger kommune, Trondheim kommune, Plan- og bygningsetaten i Oslo kommune og Akershus fylkeskommune.

Få råd og veiledning

Ønsker du råd om klarspråk og tekstarbeid, ta kontakt med kommunikasjonsenheten på e-post kommunikasjon@asker.kommune.no