

PROSJEKTBEKRIVELSE OG MANDAT

Prosjektnavn:	«På rett vei» – delprosjekt av klarspråkprosjektet «Fra store ambisjoner til god praksis»
Varighet:	Prosjektstart: 03. mai 2018 Prosjektslutt: 30. august 2018
Bakgrunn:	<p>Klarspråkprosjektet «Fra store ambisjoner til god praksis» er på vei inn i fase 3, dette delprosjektet tilhører fase 2.</p> <p>Prosjektet startes opp fordi det:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Er behov for å få på plass en pilot på helhetlig klarspråkarbeid, som tar for seg en større del av et tjenesteområde i kommunen. I piloten ønsker vi å teste verktøy for kartlegging av nåværende situasjon, samarbeidsform mellom etat og stab på klarspråkarbeid, samt effektmåling av klarspråkarbeidet som gjøres.2. Er mange unødvendige henvendelser fra publikum angående vei og veiforhold på telefon og e-post. <ul style="list-style-type: none">• Kommunikasjonsbyrået Retorika skal bistå med rådgivning underveis, tekstanalyse og brukertesting i etterkant av nye tekster, samt kurs/fremlegging på enhetsledermøte.• Kommunalteknisk avdeling, enhet for vei, eier tekstene som skal testes og er ansvarlige for informasjon og kommunikasjon i sin enhet.• Kommunikasjonstemaet ved service- og kommunikasjonsavdelingen har ansvar for kommunens overordnede kommunikasjonsstrategi, og skal tilrettelegge for at enhetene (og kommunen i sin helhet) praktiserer informasjons- og kommunikasjonsarbeidet i mål med nasjonale føringer og lovverk.
Avgrensninger:	<p>Det vil være behov for å gjøre avgrensninger med tanke på hvilket innhold vi skal jobbe med i denne fasen, og hvilket omfang brukertesting skal ha.</p> <ul style="list-style-type: none">• Se Leveranser – Tekster som skal testes og forbedres.• Prosjektet er avgrenset til tekster på www.as.kommune.no
Mål:	<p>Effektmål:</p> <p>Effekten av prosjektet er at vi jobber med våre nett-tekster (herunder veinormen) om vei i et brukerperspektiv, slik at brukere finner det de trenger, forstår det de finner og kan bruke det til å gjøre det de skal.</p> <p>Innbyggere som har spørsmål eller henvendelser om vei finner god og nyttig informasjon om vei på kommunens nettside, og får klar. Dette gir en effekt hvor både vi og brukeren sparer tid og penger og Ås kommune oppleves som mer etterrettelig og tillitsvekkende.</p>

Resultatmål:

- En plan for prosjektoppfølgning
- Definert test-område
- Kartlegging av nå-situasjon
- Utarbeidet test til brukerpanel
- Personer til digitalt brukerpanel
- Nye tekster på www.as.kommune.no
- Pilotgruppe for klarspråkarbeid med brukerperspektiv

Leveranser:**Tekster som skal testes og forbedres**

- Veinorm
- Tekster på Ås kommunes hjemmeside om vei:
 - <http://www.as.kommune.no/veiarbeid-og-vedlikehold.406299.no.html>
 - <http://www.as.kommune.no/vaarrenjoeingfeing.463804.no.html>
 - <http://www.as.kommune.no/broeing-og-stroeing.463805.no.html>
- Og teksten i portalen for rapportering av feil om mangler her:
 - <http://www.as.kommune.no/gata-mi.352073.no.html>
- Bilder og illustrasjoner

Kartlegging

- Antall henvendelser på telefon
- Antall henvendelser på e-post
- Type henvendelser
- Finne kommunikasjonsbehovet (hva ønsker vi å informere om, hva vil vi at interessenter skal vite og gjøre som en effekt av dette)

Brukertesting

- Rekrutteringskampanje deltakere
- Base med brukere som kan kontaktes
- Målbare testresultater

Nye tekster**Rapporter og dokumentasjon**

- Prosjektbeskrivelse
- Prosjektrapport
- Arkivering i egen sak i p360
- Framlegg i enhetsledermøte eller frokostmøte

Bemanning:

Styringsgruppe:

- Anne Eid (service- og kommunikasjonssjef)
- Nils Erik Pedersen (etatssjef teknikk og miljø)

	<p>Prosjektleder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ellen Margrete Ceeberg (kommunikasjonsrådgiver) <p>Prosjektdeltakere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Olaug Talleraas (leder kommunalteknisk avdeling) • Ivar Ola Opheim (webredaktør/kommunikasjonsrådgiver) • Arnt Martin Kvæstad (konsulent kommunalteknisk avdeling) • Margit Dahl (konsulent kommunalteknisk avdeling) • Anne Bergvad og Christine Lien Lütcherath (Retorika) <p>Referansepersoner:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dag Svenning (ingeniør kommunalteknisk avdeling) • Linda Beate Øye (ingeniør kommunalteknisk avdeling) • Sentralbord/servicetorg • Tone Marit Stensrud (juridisk rådgiver, teknikk og miljø)
<p>Forankring:</p>	<p>Kommunens kommunikasjonsstrategi med handlingsplan er behandlet i administrasjonsutvalget, formannskapet, arbeidsmiljøutvalget og kommunestyret våren 2015. Strategien fastslår at vi skal bruke klart språk for å sikre at informasjonen vi går ut med er lett tilgjengelig for alle, og at vi skal prioritere å gi innbyggere et digitalt førstevalg.</p> <p>Delprosjektet er en del av klarspråkprosjektet i Ås kommune.</p>
<p>Budsjett:</p>	<p>Tilskudd på 30.000,- i prosjektmidler fra KS, i tillegg til intern tid for de ansatte i Ås kommune.</p> <p>Gaver/påskjønnelse til test-deltakere?</p>
<p>Milepæler:</p>	<p>MP1: Prosjektet har en plan for prosjektoppfølgning MP2: Materiale for testing er klart MP3: Kartlegging av nå-situasjon er gjennomført MP4: Brukerpanel er etablert MP5: Test er gjennomført MP6: Nye tekster og bilder/illustrasjoner er publisert på www.as.kommune.no MP7: Etter-test er gjennomført MP8: Dokumentasjon og presentasjon er ferdig og tilgjengelig</p>
<p>Vedlegg:</p>	<p>Tidsplan med milepæler</p>
<p>Signering:</p>	<p>03. mai 2018, Ellen Margrete Ceeberg</p>