KOMMUNESEKTORENS ORGANISASJON
The Norwegian Association of Local and Regional Authorities

Mottakere etter liste

Vår referanse:	20/02231-1
Arkivkode:	0
Saksbehandler:	Ellen Dehli
Deres referanse:	
Dato:	18.09.2020

Tilbudsforespørsel FoU-prosjekt nr. 204004: Kvantitative effekter av klart språk

KS ønsker tilbud på et FoU-prosjekt som skal måle kvantitative effekter av arbeidet med klart språk i kommunesektoren. Prosjektet skal synliggjøre hvilke gevinster kommunene kan oppnå ved en gitt innsats i språkarbeid.

Bakgrunn

KS har i perioden 2015 til 2020 hatt et program for klart språk i kommunesektoren. Gjennom programarbeidet har vi vært i kontakt med hundrevis av kommuner, og felles for de fleste er at de ønsker at KS kan vise til kommunale eksempler på hva kommunene kan tjene på å investere i språkarbeid. For enkeltkommuner har det vært ressurskrevende å gjennomføre målinger. Vi har flere gode eksempler på kvalitative målinger og brukertesting som viser at innbyggerne foretrekker tekster som følger klarspråksprinsippene, men få eksempler på effektmåling som viser gevinsten av språkarbeid i kroner og øre.

For å rettferdiggjøre klarspråkssatsingen og motivere til videre klarspråksarbeid lokalt er det viktig å synliggjøre gevinster. Både Språkrådet og Digitaliseringsdirektoratet har erfaringer fra effektmålinger av klarspråk i staten. De har også over flere år etterlyst flere og bedre gevinstberegninger av språkarbeid.

Mer om prosjektet

Prosjektet skal bidra til å øke bevisstheten og synliggjøre hvilke gevinster vi kan oppnå ved en gitt innsats i språkarbeid. Det gjelder både reelle og potensielle gevinster av klarspråksarbeid. Prosjektet skal foreta effektmålinger i enkeltkommuner for å få tall som kan brukes og overføres til andre kommuner. KS kan sette tilbyder i kontakt med to–tre aktuelle kommuner. Vi vil også kunne bidra med å kvalitetssikre det språklige arbeidet som skal måles i prosjektet.

Effektmåling av et avgrenset klarspråksarbeid

Prosjektet skal gjennomføre en effektmåling av et avgrenset klarspråksarbeid, for eksempel effekten av å skrive om en til to tekster.

En effektmåling kan ta utgangspunkt i en tjeneste som kommunen leverer til innbyggerne. Vi er på jakt etter oppgaver som brukerne sliter med å løse – det kan for eksempel være skjemaer som ofte fylles ut feil, eller brev som krever en handling av mottakeren.

For å finne tekster som egner seg for måling, ser vi for oss å be kommunene vi samarbeider med, om å svare på noen spørsmål:

- Hvilke tekster eller skjemaer har dere som krever en respons fra innbyggerne?
  - Hva finnes av statistikk i saksbehandlingssystemet som sier noe om responsen på de aktuelle tekstene/skjemaene?
  - Hvor store volum er det på utsendelsen? Sendes de ut samtidig til alle, eller er det en løpende utsendelse?

Et tenkt eksempel på en mulig måling

1. I saksbehandlingssystemet hos plan- og bygningsmyndighetene i en kommune kan vi se antall mangelbrev som sendes ut i forbindelse med seksjoneringssøknader. Vi ser at det sendes ut mangelbrev i 90 prosent av sakene – altså at 90 prosent av brukerne har fylt ut søknaden feil. Her har vi et nullpunkt for målingen.
2. Kommunen gjør en enkel kartlegging av brukerreisen og reviderer alle tekster brukeren møter i forbindelse med søkeprosessen. Det kan for eksempel være tekstene om seksjonering som ligger på nettsiden, en veileder til søknaden og selve søknadsskjemaet. De nye tekstene tas i bruk samtidig.
3. Etter en bestemt tid (når vi kan være sikre på at søknadene som behandles, er fylt ut av brukere som leser de reviderte tekstene) vil vi se på antall mangelbrev som sendes ut, om tekstrevisjonen har hatt ønsket effekt.
4. Ved å estimere tiden det tar å behandle en mangelfull søknad, kan vi også regne ut hvor mye tid og penger kommunen sparer på klarspråksarbeidet.

Estimat av potensielle gevinster

Prosjektet skal estimere potensielle gevinster av klarspråksarbeid, i tillegg til å gjennomføre en eller flere effektmålinger som er beskrevet over. Når kommunene gjør store digitale investeringer, lener de seg ofte på muligheten for gevinster, i tillegg til innbyggernes forventninger om gode digitale kommunale tjenester.

En kommune har for eksempel anslått hvor mye penger de kan spare ved å forenkle språket i sine ca.1000 brev og fakturaer som sendes ut hver dag. Hvis forenklingen fører til en nedgang på 10 % i telefonhenvendelser fra mottakere som ikke har forstått innholdet, kan kommunen spare 1,5 millioner kroner i året.

Gjennomføring

Flere miljøer må gjerne samarbeide for å løse oppdraget, også for å sikre nødvendig bredde i fagkompetansen. For prosjekter der det er to eller flere leverandører inne på tilbudssiden, skal én av aktørene være prosjektleder og fagansvarlig.

Oppdragstaker må synliggjøre oppdatert kunnskap på feltet og redegjøre for metodevalg. Tid for de ulike aktivitetene i prosjektet angis i en framdriftsplan, og totalkostnadene for prosjektet spesifiseres, inkludert mva.

Vi ønsker referanser til tidligere gjennomførte oppdrag som har relevans for dette oppdraget, og som dokumenterer oppdragstaker kompetanse på temaområdet. CV for alle deltakere i prosjektet skal legges ved tilbudet. KS' standardkontrakt for oppdragsforskning (vedlagt) vil bli lagt til grunn for prosjektet.

Leveranse

Resultatet av FoU-prosjektet skal være praktisk, relevant og enkelt å bruke. Resultatet skal presenteres i en Powerpoint-fremstillling og en kort dokumentasjonsrapport, slik at metoden som er brukt kan etterprøves. Effektmålingen skal presenteres digitalt og ligge på ks.no.

Rammer for oppdraget

Økonomiske rammer for oppdraget vil være kr 500 000,- inkl. mva. Tilbudet må inkludere alle kostnader som er nødvendige for å gjennomføre prosjektet. Prosjektet vil ha oppstart i oktober 2020, og skal være ferdig innen 1. mars 2021.

Vi ber om tilbud på prosjektet innen onsdag 21. oktober 2020 kl. 15.00 på e-post til fagansvarlig Anna Holm Vågsland (ahv@ks.no) og Ellen Dehli (ellen.dehli@ks.no) med kopi til ks@ks.no.

NB! Ved innsending av tilbud, sjekk at dere får bekreftelse fra KS om at tilbudet er mottatt. Ta kontakt med FoU-ansvarlig på e-post dersom dere ikke får bekreftelsen.

Adressater:

Agenda Kaupang
De regionale forskningsinstituttene
Deloitte
Ideas2evidence
Implement
Menon
Norce
NTNU Samfunnsforskning AS
NyAnalyse
Oslo Economics
Oxford Research
PWC
Proba Samfunnsanalyse
Rambøll Management