

Hva kjennetegner klart språk for digitale flater?

Heidi Bunæs Eklund

Klarspråksdefinisjonen

«Klarspråk er kommunikasjon med så tydelig ordlyd, struktur og visuell utforming at leserne i målgruppa finner informasjonen de trenger, forstår den og kan bruke den.»

internasjonal definisjon,
oversatt til norsk i 2016

Forutsetter
involvering av
målgruppen



Fire steg for å sikre klart språk



1. Skaff innsikt, rydd og planlegg

2. Følg konvensjoner for tekst på interaksjons-elementer

3. Gjør innholdet mulig å finne, forstå og bruke for alle i målgruppen (universelt utformet)


4. Test om målgruppen finner informasjonen, forstår den og kan bruke den

1 Skaff innsikt, rydd og planlegg

- Hvem skal bruke teksten, og hva skal den gjøre for dem?
- Hva trenger brukerne å forholde seg til, og hva kan skje i kulissene?
- Hvordan kan vi utnytte tekniske muligheter og gjenbruke data?
- Hvilke virkemidler løser oppgaven best?
- Hvordan kan vi utnytte innsikt vi allerede har, eller skaffe ny?

Språk-
kompetanse
må med fra
start

Fra klarspråks-
arbeidet vet vi
mye om hvordan
tekster bør være
for å gjøre
jobben sin

A photograph of three business professionals sitting around a white table in a meeting. On the left, a man with a beard and a white shirt is looking towards the center. In the middle, a woman with short blonde hair and glasses is looking towards the right. On the right, a woman with dark hair is seen from the side, looking towards the center. There are laptops and papers on the table. Three orange speech bubbles are overlaid on the image, containing text in Norwegian. The background is a bright, out-of-focus office setting.

Kan vi bruke et spørsmål som ledetekst, eller er ikke det så bra?

Bør det stå «Bestilling», «Bestille» eller «Bestill» på knappen?

Skal det være stor eller liten forbokstav på alternativene i avkrysningslistene?

2 Følg konvensjoner for tekst på interaksjonselementer

- Hvilke etablerte konvensjoner bør vi følge for å gjøre tjenestene enkle, forutsigbare og effektive for brukeren?
- Hva kjennetegner språk og innhold i gode selvbetjeningsløsninger?

NTB Arkitektst og Netlife er i sluttspurten av et FoU-prosjekt på oppdrag fra KS og Difi.



Hvorfor definerte retningslinjer?

Retningslinjene skal bidra til at

- selvbetjeningsløsninger får godt, klart og forutsigbart innhold som gjør det enkelt å bruke tjenesten og øker sjansen for at innbyggerne faktisk blir selvbetjente
- kommuner, statlige virksomheter og leverandører kan jobbe mer effektivt
- det blir enklere for kommuner og statlige virksomheter å kvalitetssikre leveranser



Bestepraksis for de ulike delene av digitale tekster

Tekster på interaksjonselementer

- avkrysningsbokser og radioknapper
- feilmeldinger
- hjelpetekster
- knapper
- ledetekster (labels, spørsmålstekst)
- lenketekster
- nedtrekksmenyer
- åpne- og lukke-elementer

Vanlige sider i en selvbetjeningsløsning

- startsider
- oppsummeringssider
- slutt- og kvitteringssider

Språk og tekst

- klare ord og setninger
- titler og mellomtitler
- inngresser
- punktlister



Foreldrepen gesøknaden

Din situasjon



Velg det som gjelder for deg

Fødsel

Adopsjon

Overta foreldreansvar

Hva søker du som?

Mor

Medmor

FORTSETT

[Avbryt og slett søknad](#)



Foreldrepengesøknaden

[← Tilbake](#)

Den andre forelderen



Hva heter den andre forelderen?

Fornavn:

Etternavn:

Jeg kan ikke oppgi navnet til den andre forelderen

[Avbryt og slett søknad](#)



Hvilken formulering egner seg best?

- *Kjønn, navn, sivilstatus, yrke osv.* fungerer fint – dette er kjente kategorier med definerte alternativer.
- Andre ganger bør vi vurdere en fullstendig setning, ofte et spørsmål.

Eksempler

- Type søknad
 - Hva søker du om?
- Omfang
 - Hvor mange timer i uken trenger du hjelp?
 - Hvilke dager i uken ønsker du middag levert hjem?



DiBK

Skal du bygge i nærheten av offentlig vei?

Ja

Nei



Hva har vi erfart underveis?

- Mye av språkkompetansen er direkte overførbart til digitale løsninger.
- Én trend går i retning av minst mulig tekst, men de fleste digitale løsninger trenger mye tekst for å gjøre brukerne selvbetjente – god tekst kan gjøre det enklere å gjøre rett på første forsøk.
- Språket blir i stor grad bærer av det «menneskelige», imøtekommenheten, dialogen, anerkjennelsen, respekten.



3 Gjør innholdet mulig å finne, forstå og bruke for alle i målgruppen (eller universelt utformet, om du vil)

Følg de vanlige klarspråksprinsippene.

Tilpass spesielt til

- lesing i ulike situasjoner
- små skjermer
- målgrupper som består av personer med ulikt utgangspunkt for lesing

Gjør innholdet tilgjengelig for flest mulig

For eksempel:

- Sette punktum oftere enn vi er vant med.
- Finn løsninger for å unngå lange ord.
- Unngå nektende setninger hvis det er mulig.
- Være bevisst på bruken av metaforer.

KS

Klarspråk for alle

– slik skriver vi på kommunens nettsider for at enda flere skal forstå

KLART SPRÅK
I KOMMUNSEKTØREN

KOMMUNSEKTØRENS ORGANISASJON
The Norwegian Association of Local and Regional Authorities

<http://www.ks.no/klartsprak-uu>

NTB

Brukere med leseutfordringer er ikke en egen målgruppe

Brukere med leseutfordringer inngår i mange ulike målgrupper – dvs. de er *brukere* av ulike type tekster og tjenester.

Ulike behov, men også de samme behovene som andre i målgruppene våre: De skal kjøpe månedskort til bussen eller søke om lån.

4. Test om målgruppen finner informasjonen, forstår den og kan bruke den



The screenshot shows a web page from KS (Kommunespeilet) with a navigation bar at the top containing 'Fagområder', 'Statistikk og analyse', 'Regioner', 'Kommunespeilet', 'Kalender', 'Om KS', and a search icon. Below the navigation bar, there are links for 'KS mener', 'Prosjekter og verktøy', and 'Hovedtariffavtalen'. The main content area has a breadcrumb trail: 'Hjem | Utviklingsprosjekter | Klarspråk – involver brukerne og mål effekten'. The title of the page is 'Klarspråk – involver brukerne og mål effekten'. Below the title is a short paragraph: 'Forstår innbyggerne det (fylkes)kommunen skriver? Her finner du verktøy for å kartlegge forbedringspotensialet i tekster, få innspill fra brukerne og måle effekten av språkarbeidet.' Below this paragraph are three columns of content, each with a title and a list of bullet points.

Klarspråk – involver brukerne og mål effekten

Forstår innbyggerne det (fylkes)kommunen skriver? Her finner du verktøy for å kartlegge forbedringspotensialet i tekster, få innspill fra brukerne og måle effekten av språkarbeidet.

Kartlegge status og forbedringspotensial

- Få innspill i sosiale medier
- Kartlegg brukereisen
- Analyser nettrafikk
- Analyser henvendelser på e-post, chat og telefon
- La brukerne gi karakter til teksten
- Registrer brukerhenvendelser
- Telle feil i brukerrespons
- Undersøk brukernes vurdering av brev og skjema
- Undersøk brukernes vurdering av nettekster
- Undersøk kommunens språkkultur

Involvere brukerne i tekstarbeidet

- Send tekstene på høring
- Teste i gruppe (gruppeintervju)
- Teste hele teksten grundig
- Teste oppgavebasert i kommunens lokaler
- Teste kjøpt ute blant brukere (geriljatestning)

Måle effekter av klarspråkarbeidet

- Undersøk kommunens språkkultur
- Kartlegg nettrafikk
- Undersøk brukernes vurdering av brev og skjema
- Analyser henvendelser på e-post, chat og telefon
- Registrer brukerhenvendelser
- Telle feil i brukerrespons
- La brukerne gi karakter til teksten

Fire steg for å sikre klart språk



1. Skaff innsikt, rydd og planlegg

2. Følg konvensjoner for tekst på interaksjons-elementer

3. Gjør innholdet mulig å finne, forstå og bruke for alle i målgruppen (universelt utformet)

4. Test om målgruppen finner informasjonen, forstår den og kan bruke den



Heidi Bunæs Eklund
heidi@arkitekst.no

