**Prinsipper for klart språk i digitale selvbetjeningsløsninger**

**Hvordan kan vi beskrive klart språk i digitale tjenester? Det har KS undersøkt i samarbeid med tekstvitere fra NTB Arkitekst og interaksjonsdesignere fra Netlife. Resultatet er prinsipper som skal hjelpe alle som strever med å finne den rette språkformen på en knappetekst eller en feilmelding.**

Når bør ledeteksten være et spørsmål, og når egner det seg bedre med en kortere formulering? Hvilken form av verbet bør stå på en knappetekst? Skal det være stor eller liten forbokstav på alternativene i avkrysningslister? Digitale tjenester består av flere elementer som i liten grad er beskrevet fra et tekstfaglig perspektiv, og det er ingen enhetlig praksis for utformingen av tekstlig innhold. Dette skaper lite forutsigbarhet for brukerne. I dette prosjektet har KS invitert tekstvitere og interaksjonsdesignere til å beskrive den beste praksisen og utvikle kriterier for klart språk i digitale tjenester.

**Tydelige prinsipper sparer tid og hever kvaliteten**

Resultatet av arbeidet er prinsipper knyttet til de ulike elementene i en selvbetjeningsløsning. Prinsippene er illustrert med eksempler og har tips til gode ressurser og videre lesning.

Prinsippene 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

Både virksomheter og leverandører kan støtte seg på kriteriene når de bestiller, utvikler og kvalitetssikrer digitale tjenester. Prinsippene skal være gratis å bruke for alle som ønsker det.

**Mer enn generelle klarspråksprinsipper**

Kompetansen fra klarspråksarbeid i tradisjonelle teksttyper er i stor grad overførbar til tekster i digitale tjenester. En god brukeropplevelse er likevel helt avhengig av de tekstelementene vi ikke finner i trykte tekster: teksten på interaksjonselementene. Ved hjelp av disse tekstene kan brukerne navigere i løsningen, velge rette alternativer, fylle inn og laste opp korrekt informasjon og fullføre den oppgaven de skal gjøre. I dette prosjektet beskriver vi prinsipper for klart språk i disse elementene:

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

I tillegg beskriver vi noen vanlige sider i en selvbetjeningsløsning:

* + startsider
  + oppsummeringssider
  + slutt- og kvitteringssider

Selv om det finnes ulike ressurser for generelle klarspråksprinsipper allerede, har vi etter ønske fra målgruppen inkludert de viktigste klarspråksprisnippene med vekt på det som er spesielt viktig for tekst på digitale flater. Målgruppen for prinsippene er ikke nødvendigvis kjent med klarspråksprinsippene fra før, og det gir verdi å samle alle relevante prinsipper på ett sted.

**Klart språk + digitalisering = sant**

Språket spiller en avgjørende rolle i gode selvbetjeningsløsninger, og vi trekker fram to aspekter vi har merket oss spesielt:

* **Jo mer avansert løsningen er, desto viktigere er språket**

Én trend innenfor design går i retning av minst mulig tekst i selvbetjeningsløsninger. Vår konklusjon er likevel at avanserte digitale løsninger ofte trenger mye tekst for å gjøre brukerne selvbetjente. Jo mer avansert fagfeltet og regelverket er, desto mer veiledningstekst må til for at brukerne skal kunne gjøre rett på første forsøk. Tekstene må være klare, spissede, tilpasset brukeren og være tilgjengelig på rett sted til rett tid for å fungere etter hensikten.

* **Klart språk forutsetter brukerinvolvering**Klarspråksdefinisjonen slår fast at en tekst er i klarspråk når målgruppen finner informasjonen de trenger, forstår den og kan bruke den. Det innebærer at vi alltid må involvere målgruppen i tekstarbeidet. Testing av språket på ulike nivåer er avgjørende for å finne ut om en selvbetjeningsløsning fungerer etter hensikten: Vi må teste at brukerne finner den relevante informasjonen, forstår ord og begreper de møter, og klarer å løse oppgaven på bakgrunn av det. I tillegg gir språket teksten en stil og tone, og vi må alltid teste hvordan målgruppen opplever tonen i teksten: Føler de seg respektert? Inkludert? Får teksten dem til å føle seg dumme? Opplever de veieledningen som løsningsorientert? Klarspråk må ikke reduseres til et spørsmål om effektiv kommunikasjon der korte tekster og få ord trumfer målgruppens behov for å bli møtt på en imøtekommende måte. Dette er et viktig perspektiv å ta med i testing når selvbetjening skal erstatte stadig flere menneskemøter.

**Hvordan har vi jobbet?**

Vi har samlet, analysert og beskrevet god praksis fra et språklig perspektiv: Hvilke etablerte konvensjoner bør vi følge for å gjøre tjenestene enkle, forutsigbare og effektive for brukeren? Hva kjennetegner språk og innhold i gode selvbetjeningsløsninger? Prinsippene tar i tillegg opp i seg føringer for innhold i selvbetjeningsløsninger som allerede finnes, blant annet krav til universell utforming, Elmer 3 og KS´ veileder for klarspråk.

Målgruppen har vært involvert gjennom arbeidsmøter, eksempelbidrag, oppgavebasert testing og høringsrunder.