

Skriveguide for nettedaktører

I forbindelse med etablering av nye nettsider, er det ønskelig/behov for en felles standard for tekstutvikling. I første omgang er denne beregnet på saker som ligger på nettet. I en videre sammenheng, blant annet i forlengelsen av tilgjengelighetserklæringen, vil det også være behov for dette med tanke på måten vi lager saksdokumenter, utredninger, planer og så videre. Til slutt er det angitt en del verktøy og hjelpemidler for å sikre ensartet, godt og klart språk.

Innhold

Vi er bevisste på hvem vi skriver for.....	2
Det viktigste skal stå først.....	2
Vi skriver norsk	2
Vi omtaler normalt kommunen i 3. person	3
Vi prøver å være inkluderende	3
Vi tilstreber et aktivt språk.....	3
Vi unngår forkortelser	3
Vi unngår «stammespråk».....	4
Vi er forsiktige med «STORE BOKSTAVER».....	4
Vi lag gode spesifikke titler	4
Vi formatterer riktig (Universell utforming).....	5
Titler og mellomtitler.....	5
Ingress.....	5
Lenker.....	5
Tabeller.....	5
Alternativ tekst til bilder.....	5
Andre faste formater.....	5
Vi lager gode punktlistes.....	6
Vi bruker metadata (stikkord).....	6
Eksempler og konkretiseringer	6

Vi er bevisste på hvem vi skriver for

Det er det aller viktigste språkrådet: Ta utgangspunkt i mottakeren, den du vil skal lese – og forstå – det du har skrevet. De andre råda vil i hovedsak støtte opp under dette. Hvis vi er flinke til å sette oss i mottakerens sted, vil mye av det andre komme på plass av seg selv. Ting som er avgjør mottakers forutsetninger for å forstå og nyttiggjøre seg det vi skriver, kan være:

- Alder
- Digital kompetanse
- Yrke
- Utdanning og annen kompetanse
- Sosial posisjon

Noen har lært å skrive så «bestemora» eller en ungdom på 14 år forstår – da vil de fleste andre også kunne få det med seg.

Når vi tenker på mottakeren, dreier det seg ikke bare om ordvalg, men like mye om lengden på og oppdeling av teksten, grafiske hjelpemidler (f.eks. punktlister) og illustrasjoner.

Og ikke minst: Det er viktig å ha hensikten med teksten langt framme i bevisstheten: Skal teksten bare gi «kjekt å ha»-informasjon? Eller skal den informere leseren om hvilke rettigheter eller plikter hen har?

Det viktigste skal stå først

Et gammelt journalistråd lyder: Struktur teksten etter viktighet – det viktigste først. Dette er nå styrende prinsipp for klart språk i forvaltningen. Paradokset er at mange journalister har gått bort fra rådet for å gjøre teksten klikkvennlig (få mange til å klikke på lenke). Ofte opplever mange av oss frustrasjon med å måtte lese langt ned i teksten for å finne ut hva saken egentlig dreier seg om. Slik vil det være for mottakerne av vår informasjon også, hvis vi ikke sørger for å presentere det viktigste – konklusjonen - først.

I brev vil det viktigste typisk være rettigheter eller plikter som henvendelsen utløser, «ja» eller «nei» til en søknad, hva hen får av tjenester, hvordan hen må gå fram for å få det og så videre. I en nettsak er prinsippet det samme: På hvilken måte temaet har betydning for den som leser den, bør komme tidlig og tydelig til uttrykk. Grunnlag for konklusjonen kan komme seinere, og aller sist kan vi legge inn lovanvendelse eller annen forankring.

Vi skriver norsk

Vi kan velge mellom nynorsk eller bokmål. Men det betyr ikke at vi kan blande. Det betyr også at vi kan velge en radikal eller mer konservativ språkform (gjelder særlig bokmål). Men vi bør være konsekvente holde oss til en form. Eksempler på radikal eller konservativ språkform er gjengitt til slutt i dokumentet.

Å skrive norsk betyr også at vi prøver å erstatte engelske ord når det finnes greie tilsvarende på norsk: I stedet for mail skriver vi e-post og i stedet for link skriver vi lenke og så videre.

Det er lov å bruke ordbok, for eksempel <https://ordbokene.no/> hvor du kan søke både på bokmål og nynorsk. Mer skrivehjelp til slutt i dokumentet.

Er det ord du ikke er helt sikker på betydningen av, så velg andre.

Vi omtaler normalt kommunen i 3. person

På nettsida unngår vi å skrive «vi» om kommunen. Det er som regel bedre å omtale i tredje person: Karmøy kommune... eller Kommundirektøren... eller bare kommunen...

Det finnes unntak når det er viktig at leseren vet hvilken del av organisasjonen det dreier seg om, for eksempel hvis det skal henvende seg for å få tilgang til tjenester. Da kan det være greit å knytte teksten til en etat, sektor eller virksomhet, ved å gjøre den om til et intervju hvor vi legger budskapet i munnen på en navngitt person, ..., sier etatsjef for oppvekst og kultur Bjørn Andersen eller ... sier virksomhetsleder på Veia sykehjem Åshild M. Koch.

Det er også unntak for sosiale medier, særlig Facebook. Men det må gjøres med omhu, slik at det ikke oppstår forvirring om hvem som er avsender av et budskap.

Det er en fordel å oppgi en eller flere kontaktpersoner for de sakene vi publiserer på nettet, slik at leserne vet hvem de skal henvende seg til.

Vi prøver å være inkluderende

Det er viktig for kommunen at brukerne våre føler seg sett og ivaretatt. Det er ikke lett å gi eksempler på hvordan vi sørger for det gjennom måten vi skriver på. Men det er likevel viktig å ha det i bakhodet. Det gjelder å vise at vi forstår hvilken situasjon leseren kan være i, at vi signaliserer empati og felleskap.

Det som sjelden oppfattes inkluderende, er en refsende pekefinger. Det gir ofte heller ikke ønsket resultat. Det er ofte bedre å rose de som gjør slik vi ønsker enn å klage på de som gjør slik vi ikke vil.

Vi skal være høflige. Men det krever slett ikke at vi tiltaler folk med «De». Det brukes i dag nesten bare ved tiltale av kongelige og skaper snarere avstand enn nærhet for de fleste.

Vi tilstreber et aktivt språk

Vi skiller gjerne mellom aktivt og passivt språk. Det kan eksemplifiseres med setningen «det skrives». Det er unektelig riktig iaktatt. Men det sier lite om hvem som skriver, og for den saks skyld også hva det skrives om. I forvaltningen er det mer vanlig enn andre steder å gjemme realitetene bak et passivt språk, selv om det ikke er det vi ønsker. Det er viktig for oss i kommunen at folk oppfatter hvilke rettigheter og plikter de har. Det kan fort bli tilslørt av formuleringer som «svarfristen er 1. februar». Det blir tydeligere om vi skriver «Du må svare før 1. februar».

Aktivt språk kjennetegnes av at setningene inneholder både substantiv (hvem) og verb (hva vedkommende utfører).

Les flere eksempler på aktivt og passivt språk til slutt i dokumentet.

Vi unngår forkortelser

Det er lett å tenke seg at forkortelser gjør teksten mer effektiv – mer tekst på mindre plass. Men faktum er det motsatte. Forkortelser, selv helt vanlige, senker lesehastigheten og dermed gjør teksten mindre effektiv.

Men det er bare ett argument for å unngå forkortelser. Langt viktigere er det at mange ikke forstår innholdet i dem. Det gjelder særlig såkalte TBKer som særlig forsvaret er så glad i. Det står for «tre-bokstavsforkortelser». Altså at begreper forkortes slik at det er umulig å gjette innholdet hvis en ikke kjenner til temaet.

Dersom vi er i tvil om at forkortelsen er kjent blant folk flest, kan vi skrive en forklaring første gang vi bruker den i en tekst, og deretter bare forkortelsen.

Vi unngår «stammespråk»

Dette tipset er nært knyttet til anbefalingen om å unngå forkortelser og flere av de andre tipsa: Det gjelder å skrive så de som skal forstå det, gjør det. Det dreier seg ikke bare om faguttrykk. Det gjelder også begreper som har fått leve videre i forvaltningen, men som har gått ut av bruk blant folk flest.

Å skrive på en måte som mottakeren ikke forstår, er en form for maktmisbruk. Det kan føre til at innbyggere ikke får rettighetene sine eller utfører pliktene sine.

Husk på et emoji også for en del grupper kan framstå som en form for stammespråk. Grupper som ikke er vant til å bruke dem, kan misforstå innholdet, og noen kan til og med føle seg fremmedgjort eller ekskludert ved at det kommuniseres på en måte de ikke har innsikt i.

Vi er forsiktige med «STORE BOKSTAVER»

Det vi til daglig kaller store bokstaver, heter på typografisk fagspråk versaler eller majuskler. Det er grunn til å advare mot dem, fordi det forstyrrer leserens tilegnelse av teksten. Før PCene kom, var det å skrive med store bokstaver nesten den eneste måten å utheve tekst på, for eksempel i overskrifter. Hensikten var å gjøre det være lettere å registrere det aller viktigste. I dag virker de nesten motsatt. Bruker vi store bokstaver i overskrifter i dag, gjør det bare at teksten tar større plass og dermed blir vanskeligere å lese. På trykt materiell er det langt bedre å bruke en større skriftgrad eller en annen skrifttype eller å skille ut skriften med **utheving** (fet) eller *kursiv* (skråskrift).

Kommunale enheter/virksomheter, politiske organ og stillingstitler skrives med liten forbokstav.

I sosiale medier vil store bokstaver lett kunne bli oppfattet som at vi skriker til leserne, og det ønsker vi vel ikke?

Vi lager gode spesifikke titler

Gode titler er viktig for å hjelpe leseren til å finne fram og ikke minst med tanke på søk.

Det er viktig å være konkret og beskrivende. Tittelen skal beskrive innholdet og skille det fra andre sider.

Statiske sider skal gjerne ha en generell tittel som fungerer over tid. Tittelen i slike sider/dokumenter skal derfor sikre at det er lett å søk å se hva som er riktig element.

Dynamiske sider («nyheter») kan også være nyttige over tid, men skal i større grad svare på hva som er situasjonen nå – hva som er nytt, hva som er endret. Da blir «verbet» i tittelen langt viktigere. Hva skjer?

Bruk tid på å lage en god tittel. En god arbeidsmetodikk kan være først å formulere en tittel før en begynner på teksten, slik at en har angitt ei ramme. Og så etterpå se om tittelen bør justeres for å være i tråd med innholdet.

Det er viktig at en god tittel er kort. Fjern alle unødvendige ord. Det er ikke krav til fullstendige setninger, bare det blir klart, forståelig og utvetydig.

Vi formatterer riktig (Universell utforming)

Det er flere grunner til at nettsider må formatteres riktig. Universell utforming er en av dem. Og her tenker vi nok først og fremst på personer som har synsutfordringer. Kravet er at en skal kunne orientere seg på sidene våre med annet utstyr enn skjerm (for eksempel apparat som leser opp teksten) og at en skal kunne navigere uten mus (tastaturet). Da må teksten organiseres etter spesielle regler. Mye av det gjør vi med formatteringen.

Titler og mellomtitler. At tittelen har et eget format kommer av seg selv. Å dele opp teksten med mellomtitler er ikke nyttig bare for de som har problemer med å lese. Det vil komme alle til gode. Men skal en kunne flytte rundt i teksten med piltaster eller tabulator, er det viktig at mellomtitlene er formattert som det og ikke bare uthevet med fet eller kursiv tekst.

Ingress. Den innledende teksten på ei side kaller vi gjerne ingressen. Det er den som skal fortelle leseren så kort som mulig hva sida handler om. Her kan vi gjerne gjengi konklusjonen eller summere opp hele sida, slik at det er lett å vite om det er noe poeng å lese videre.

Lenker. Det er viktig for alle brukere at det er lett å se hva som er en lenke. Det markerer vi normalt med både halvfet tekst og understreking, ofte også i en annen farge. Hvis vi skriver lenkeadressen, vil «www.» avsløre at det er en lenke. Men ofte blir teksten lettere å lese hvis vi skjuler lenkeadressen bak en beskrivende tekst. En måte å tydeliggjøre lenken på, kan være å utheve en del av en setning som forteller hva lenken fører til. For eksempel: Les [mer om hvordan lenker kan brukes](#) på en effektiv måte.

Tabeller. Ikke sjelden ser vi at tabeller er gjengitt som et bilde i stedet for et tekst-element. Da blir det helt umulig å få tilgang til innholdet i tabellen for en som ikke kan se. Det blir også umulig å tabulere eller pile seg rundt i tabellen for å finne den informasjonen en søker. Derfor er det viktig at tabellen settes opp i riktig format.

Alternativ tekst til bilder. Vi kan ikke forvente at en blind person skal få fullt utbytte av et bilde. Men i kan hjelpe vedkommende til å vurdere om innholdet i bildet er av betydning. Det gjør vi med «alternativ tekst» som da kan leses opp. Alle illustrasjoner som ikke er ren pynt skal ha alternativ tekst i henhold til krav for universell utforming.

Andre faste formater

Datoer skrives fortrinnsvis med månedsnavn i stedet for månedstall. For mange krever det bare ekstra innsats å regne seg fram til hvilken måned det er snakk om.

Skal årstallet være med blir det for eksempel 11. februar 2023 (eller med bare tall: 11.02.23). Unngå å bruke ukenummer, bruk datoer i stedet.

Klokkeslett gjengis slik: 09:45.

Tall. Verdiene 1-12 skrives med bokstaver, verdier over 12 med tall. Vi bruker ordmellomrom som 1000-skilletegn (altså 10 000 og ikke 10.000).

Kronebeløp kan gjengis slik: kr 27,50 eller kr 27,- hvis det er akkurat. Hvis det er løpende tekst, blir det bedre å skrive 27 kroner enn kr. 27,-.

Telefonnummer: Mobilnummer skrives i 3-2-3 siffer: 907 57 454.

Se flere [faste formater i kommunens språkveileder](#).

Vi lager gode punktlistor

Punktlistor i steden for oppramsingar med komma, gjør innholdet lettere tilgjengelig og oversiktlig. Men det er viktig at punktlistene konstrueres riktig.

Prøv å sørge for at elementene i punktlista har samme språklige funksjon (ikke blant substantiver, verb og adjektiver). Spesielt må vi passe på formen når punktene skal være en fortsettelse av en innledende frase, som for eksempel «Vi ønsker at den som ansettes skal...». Då må hvert punkt i lista kunne leses som en fortsettelse av denne frasen.

Vi bruker metadata (stikkord)

Metadata er informasjon på ei nettside som leseren ikke ser, men som bidrar til å gjøre at sida oppfører seg slik det er tenkt. Spesielt viktig er det å legge inn metadata som gjør sida lettere søkbar. I WordPress heter det «stikkord», i andre verktøy kan det hete noe annet. Det er en fordel dersom stikkord brukes slik at de skiller ulike saker fra hverandre. Hvis alle sider utstyres med de samme stikkorda, vil alle sakene komme opp ved søk etter ett av disse.

Eksempler og konkretiseringer

Radikal eller konservativ bokmål?

Radikalt bokmål	Konservativt bokmål	Kommentar
Fram	Frem	Nye eller gamle former av enkeltord
Snø	Sne	
Sola	Solen	-a eller -en-endelse i bestemt form entall i hunkjønn.
Tida	Tiden	
Husa	Husene	-a eller -ene-endelse i bestemt form flertall i intetkjønn
Ryddda	Ryddet	-a eller -et endelse i verb (fortid)

Innenfor hver av disse kategoriene bør en være så konsekvent som mulig, enten det ene eller det andre. Det er mulig å skrive «solen» selv om en skriver «snø». Det er også mulig å skrive «husene» selv om en bruker mer radikale former av enkeltord. Hvordan de ulike kategoriene kan blandes med hverandre avhenger av språkfølelse. I hovedsak er en mest på den sikre sida om en holder seg til enten radikalt eller konservativt bokmål.

Nynorske former

Forskjellen mellom radikalt bokmål og nynorsk er ikke stor. Det er en del nynorske former som ikke anbefales brukt i bokmål. Det gjelder særlig konstruksjonen av eieform: På nynorsk heter det «gutten sin sykkel». På bokmål er den anbefalte formen «guttens sykkel». Den engelske «guttens sykkel» brukes ikke på norsk, med ett unntak: Det gjelder når den som eier slutter på s eller z. Da skriver vi «Jens' sykkel», men det er greit både på bokmål og nynorsk å skrive «sykkelen til Jens».

Ved å slå opp i ordbøkene.no eller sprakradet.no vil en kunne få hjelp med slike ting.

Aktivt og passivt språk

Aktivt språk	Passivt språk
Infograppa skriver tekst	Det produseres tekst
Du må søke før 1. juli	Det må søkes innen 1. juli
Du må svare på dette brevet	Brevet må besvares
Du må betale gebyr	Det ilegges gebyr
Kommunestyret har vedtatt	Det er bestemt

Lenker

Anbefalt lenke	Ikke anbefalt lenke
Les mer om reglene for tilskudd	Les mer om reglene for tilskudd
	Les mer om reglene for tilskudd her
Nye regler	Nye regler
	Klikk her

Punktliste

Korrekt	Ikke anbefalt
Stillingen innebærer <ul style="list-style-type: none">• Kjøring av brukere• Saksbehandling• Praktisk hjelp	Stillingen innebærer <ul style="list-style-type: none">• Kjøring av brukere• Du må kunne saksbehandling• At brukerne får praktisk hjelp
Vi forventer at du som søker <ul style="list-style-type: none">• uttrykker deg godt på norsk• har høyere utdanning innen økonomi• kan bruke moderne IT-hjelpemidler• har gode lederegenskaper	Vi forventer at du som søker <ul style="list-style-type: none">• Uttrykker deg godt på norsk• Økonomiutdanning• IT-kompetanse• Gode lederegenskaper•