

---

## Hjelpetekster [4.2]

### Fire nivåer for hjelp

ELMER presenterer hjelp til utfylleren på tre forskjellige detaljeringsnivåer med tre grader av tilgjengelighet:

- **Framskutt hjelpetekst**  
som presenteres uoppfordret i selve utfyllingsområdet.
- **Selvvalgt hjelpetekst**  
som utfylleren kan hente fram til informasjonsområdet etter eget ønske ved klikk på standardisert hjelpsymbol.
- **Fordypningsside**  
som er tilgjengelig fra lenke i selvvalgt hjelpetekst, med grundigere redegjørelse for emnet.

Alle disse teknikkene skal støtte opp om *ledeteksten*, Selve «spørsmålet» som skal besvares eller den primære beskrivelsen av hva som skal oppgis i et svarfelt.

### Framskutt og selvvalgt

**4.2.1** ELMER krever at hjelpetekster som antas å være *nødvendig* for en stor del av utfyllerne, skal presenteres framskutt i selve utfyllingsområdet. Men den skal være kortfattet. Hvis det er behov for mer informasjon, skal mer detaljert selvvalgt hjelpetekst være tilgjengelig som supplement. Da brukes hjelpeteksten i informasjonsområdet til fordypning av informasjon som ganske mange har bruk for og helst skulle få sett uoppfordret. En slags nødløsning, men bedre enn å pøse på med tekst i selve utfyllingsområdet. ELMER sier ikke hvor hjelpsymbolet skal plasseres når teksten utdyper en framskutt hjelpetekst. Antakelig vil det være lettest å forstå sammenhengen hvis det plasseres *bak* den framskutte teksten, på samme måte som ledetekst til feltgrupper.

**4.2.2** Selvvalgt hjelpetekst, som selvstendig virkemiddel og ikke bare til fordypning av framskutt informasjon, skal finnes for alle felter som brukerne pleier ha problemer med. Men hjelpetekst som ikke tilfører merinformasjon skal unngås. Hvorfor lede noen til å klikke på et hjelpsymbol for å lese «Skriv organisasjonsnummer her» når feltet heter **Organisasjonsnummer**?

Å se skjemaets problemstillinger fra *brukerens* ståsted og bruke ord og uttrykk som *brukeren* er fortrolig med, er grunnleggende for å fornemme hvor det kan oppstå tvil og misforståelser.

Fornemmelser skal ikke undervurderes men kunnskap er bedre. I store organisasjoner kan det være langt fra skjemakonstruktøren til saksbehandleren. Men et eller annet sted i omgivelsene dine sitter det folk som *vet* hva folk pleier å ringe om, hva spørsmål på e-post oftest handler om og hvilke felter det er mest vanlig å måtte rette opp i mottatte skjemaer. Finn dem og snakk med dem. Det er *de* som vet hvilke felter som trenger forklaring. Og så vurderer *du* om du skal lage en selvvalgt hjelpetekst eller en framskutt. Eller om du ganske enkelt kan løse problemet med en bedre formulering av selve spørsmålet.

## Selvforklarende er best

Det er kanskje lurt å minne om at tilleggsinformasjon via klikk ikke er den beste løsningen på pedagogiske problemer i et nettskjema. Idealet må være at skjermbildet er selvforklarende slik det framstår. Selvvalgt hjelpetekst er først og fremst en teknikk for å kunne informere nybegynneren uten å kjede ekspertene, og til nød for å hindre overlessing av utfyllingsområdet. Den hjelpen som «ligger dypest», fordypningssiden, skal angå de *færreste*. Og de *fleste* skal altså klare seg uten ekstra klikk i det hele tatt.

Kravet om selvvalgt hjelpetekst til alle felt som «erfaringsmessig gir forespørsler fra brukerne» er altså litt uheldig formulert. Første trekk for å avhjelpe brukerproblemer bør være å forbedre de *synlige* skjemaelementene. Så lager du selvvalgt hjelpetekst hvis dette ikke er tilstrekkelig. Kan vi unngå ekstra klikk og lange forklaringer ved å erstatte fagtermer med dagligspråk i selve ledeteksten, er det utvilsomt den beste løsningen. En kort ekstra melding til alle, som *framskutt* hjelpetekst, vil heller ikke være noe dårlig alternativ til et ekstra klikk.

## Ikke skuff brukeren

### 4.2.2

Vi vet at folk ikke så ofte oppsøker selvstendige hjelpområder eller -dokumenter på nettet og noen mener at de gjør det mindre og mindre. De kan ha lært at hjelpen ikke hjelper. Innebygd hjelp, altså hjelp som tydelig handler om brukerens utfordring akkurat *nå* og er tilgjengelig *nær* utfordringen, blir mer brukt, ser det ut til. Men du har en jobb å gjøre for å gi brukerne tillit til at den teksten de kan klikke fram virkelig vil være til hjelp. Når ELMER gjør det til et eget poeng å unngå hjelpetekster som ikke sier noe nytt av interesse, tar retningslinjene i praksis opp kampen mot hjelpfunksjonenes dårlige rykte. Hele ideen bak selvvalgt hjelp står i fare hvis brukerne ikke stoler på at det er noen vits i å klikke.

Du skal ikke lage mange tekster som i Figur 1 før brukeren slutter å bry seg om hjelpsymbolene:

The screenshot shows a web form with two main sections. The top section is titled 'Arbeidsgiveravgiftsgrunnlag, forskuddstrekk og beregningsmåte'. It contains a dropdown menu for 'Beregningsmåte' set to 'Hovedregel - generelle næringer' and a text input for 'Fribeløp/rest fribeløp fra forrige terminoppgave' set to '0'. The bottom section is titled 'Arbeidsgiveravgiftsgrunnlag og forskuddstrekk spesifisert kommunevis'. It features a table with columns for 'Kom.nr.', 'Kommunenavn', 'Sone', 'Avgiftsgrunnlag arbeidstakere under 62 år', 'Avgiftsgrunnlag arbeidstakere over 62 år', and 'Forskuddstrekk'. The first row is filled with '0301', 'OSLO', '1', and empty fields. To the right of the table is a 'Hjelpetekst' panel with a 'Følleliste' tab. The help text contains three numbered annotations: 1. 'Avgiftsgrunnlag og forskuddstrekk skal oppgis per kommune.' 2. 'Avgiftsgrunnlaget skal splittes på de under og over 62 år.' 3. 'Ved å skrive inn kommunenr. vil navn og sone automatisk fylles ut. Alternativt kan du velge navn fra nedtrekksmenyen, da vil kommunenr. og sone automatisk fylles ut.'

Figur 1 Unødvendige hjelpetekster

Denne hjelpeteksten til overskriften over en tabell har tre budskap, som markert på figuren. Budskap nr. 1 framgår tydelig allerede av selve overskriften og av at det er avsatt én linje pr. kommune i tabellen. Budskap nr. 2 kan man ikke unngå å forstå

hvis man leser kolonneoverskriftene. Nr. 3 beskriver to ulike teknikker for å oppgi kommune (tast inn nummer eller velg i menyen). Den kan komme godt med slik skjemaet fungerer, men passer bedre under kolonnen **Kommunenavn**. Og kanskje er det bare forvirrende å utstyre seg med to teknikker? Valgfrihet er også kompliserende. Med én teknikk, og da meny-teknikken siden folk flest ikke kjenner forvaltningens nummerering, kunne vi slippe det siste poenget også.

Den virkelige uklarheten er ikke berørt i hjelpeteksten, nemlig hvorvidt det er arbeidstakerens *bostedskommune* eller *arbeidsstedskommune* som er utslagsgivende. Men dette er så viktig (og kan forklares såpass kort) at det burde vært presentert som *framskutt* hjelpetekst.

### Noen vil vite hvorfor

Hva vil brukeren lure aller mest på når han ser tabellen i Figur 1? Antakelig heller *hvorfor* den skal fylles ut enn *hvordan*. En passende hjelptekst for å forklare hvorfor beløp som myndighetene allerede kjenner, må fordeles «kommunevis», kunne være denne:

Forskuddstrekket betales inn som ett beløp, men det er ikke sikkert at alle lønsmottakerne skal betale skatt til en og samme kommune. Derfor må du fortelle hvilken del av det samlede beløpet som tilhører hvilken kommune.

Det samme gjelder for arbeidsgiveravgiften.

ELMER snakker ikke om å begrunne, bare om å forklare. Men noen vil gjerne vite hvorfor et spørsmål skal besvares, selv om andre bare vil bli ferdig med hele greia og gir blaffen i formål og gode hensikter.

Store bedrifter og offentlige instanser, med sine kompliserte regler, kan ofte framstå som kantete og byråkratiske. Hvis de attpåtil ber folk om å gjøre et krevende arbeid uten å forklare hvorfor, er veien kort til å virke arrogant. Det blir det ikke mye motivasjon ut av. Ett av de vanligste ankepunktene mot mange skjemaer at det ikke blir sagt nok om hvorfor de er nødvendige. Du kan vinne mye velvilje med en god begrunnelse. Spørsmål du ikke klarer å begrunne, skal du nok ikke stille heller.

Å angi formål for behandlingen av identifiserbare data om privatpersoner er et krav etter personopplysningsloven. Formålet handler om *hva* opplysningene skal brukes til, men noen vil altså vite *hvorfor*. Jo mer krevende det er å besvare et skjema eller et bestemt spørsmål, jo viktigere blir det at du forklarer hvorfor akkurat dette er så viktig. Samtidig skal du unngå å plage leseren med det helt innlysende. Alle skjønner at selvangivelsen skal sikre riktig utregning av skatt, men mange vil sette pris på å få vite hvorfor tidspunkt for aksjekjøp skal angis med klokkeslett.

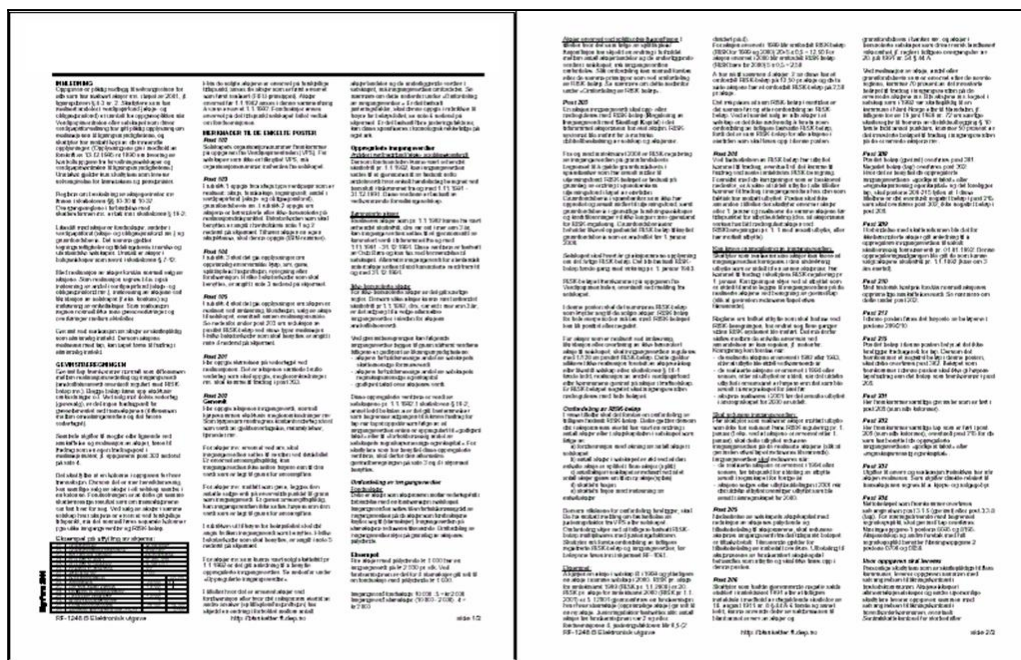
Det er slett ikke sikkert at den nytten du kan vise til virker betydningsfullt i brukerenes verden. Men det er alminnelig høflighet at den som krever et arbeid av en annen, forklarer hva det er godt for. Nyten av ulike skjemaopplysninger er mindre selvsagt for folk flest når de skal brukes til statistikk og samfunnsplanlegging enn i bestillingsskjemaer, søknadsskjemaer og skatteskjemaer.

Også gode begrunnelser tar plass, og du bør spare den som bare vil komme igjennom skjemaet mest mulig uforstyrret for uoppfordret selvskryt om dine foretrefelige motiver. ELMER sier ikke at begrunnelser må med i skjemaet, men det ligger i kortene at generelt «innsalg» av skjemautfyllingen hører hjemme under Om skjemaet i hjelpoversikten [1.3.2], mens trøst på veien gjennom et slitsomt enkeltfelt eller en feltgruppe kan legges inn i en selvvalgt hjelpetekst.

### Fra vedlegg til innebygd hjelp

### Tilpasset nettet

Figur 2 viser, kledelig «anonymisert», den skriftlige veiledningen som legges ved et forholdsvis lite papirskjema for offentlig rapportering. Når du skal lage et ELMER-skjema som allerede finnes i en papirversjon, er det særlig informasjon fra slike separate veiledningsdokumenter som bør reproduseres som selvvalgt hjelpetekst. Bygd inn i selve skjemaet, delt opp i biter ett klikk unna det relevante svarfeltet, vil den være mer tilgjengelig enn da den var forvist til et eget dokument.



Figur 2 Veiledning til mellomstort papirskjema

#### 4.2.3

Når ELMER krever at den selvvalgte hjelpeteksten skal tilpasses «de minst skolerte utfyllerne», vil teksten i Figur 2 sannsynligvis bli mye mer ordrik i en nettversjon. Som den står, gir den ganske fortattede forklaringer som ulike avgivere kan ha god bruk for på et rettsområde med hovedregler, unntak fra hovedreglene og unntak fra unntakene for ulike situasjoner og aktører. Ingen pedagogisk vri kan snakke seg bort fra denne kompleksiteten, og en ledig, forklarende språkføring tar mer plass enn komprimert jus.

#### 4.2.8

Da kan ELMER-kravet om at hjelpetekster for elektroniske medier generelt skal være kortere, bli litt av en utfordring. Det hjelper selvsagt at den også skal være mer strukturert og oppdelt i mindre biter. Men man slipper neppe unna å følge

anbefalingen (som kommer i tillegg til det absolutte kravet) om å «legge betydelig arbeid» i å skreddersy informasjonen for elektroniske medier.

Å bruke typografiske virkemidler for å øke lesbarheten, er også bare en anbefaling, men overskrifter, kulepunkter og utheving er til god hjelp for å oppfylle «skal-kravene» om tilpasning til uskolerte og om strukturering av tekst.

### Fristende småbiter til riktig tid

Under diskusjonene i ELMER-prosjektet har noen vært veldig opptatt av at alle utfyllere uoppfordret skal få opp på skjermen den samme informasjonen i forbindelse med utfyllingen. Men det er nok litt naivt å tro at alle *får med seg* det samme, selv om de får det samme *presentert*. Vi vet at brukerne ikke er så trofaste mot tekstforfatteren at de pliktskyldigst ville lest hver eneste tekstlinje i Figur 2. Og vi vet at leseinteressen er mindre på nett, antakelig aller minst i et skjema som brukerne har et lite positivt forhold til.

ELMER antar at folk i større grad vil studere tekst de selv har bestilt ved å klikke på et hjelpsymbol, enn setninger som står ferdig oppsatt i nettsiden allerede når den dukker opp på skjermen. Mange og lange tekster frastøter. Kanskje et hjelpsymbol frister til å avdekke det usette. Ikke så forlokkende som lukene i julekalenderen men tross alt på riktig tidspunkt, på eget initiativ og med en overkommelig bit om gangen.

#### 4.2.7

Hjelpsymbolen med tilhørende selvvalgt hjelpetekst er knyttet til et felt, et svaralternativ eller en feltgruppe. Informasjon som gjelder skjemaet generelt skal presenteres i en egen hjelpeside. Den skal være tilgjengelig fra en lenke øverst til høyre på alle ordinære skjemasider [1.3.2].

ELMER-prosjektet diskuterte å la hjelpetekstene komme automatisk fram i informasjonsområdet for det svarfeltet markøren står i til enhver tid (feltet med «fokus»). Det er flere grunner til at dette ble avvist. Den viktigste er at selvvalgt hjelpetekst nettopp skal gi et *valg* som den usikre kan støtte seg til og ekspertene ignorere. Noen fyller ut skjemaer for hundrevis av klienter og blir etter hvert ganske utlært. Dessuten blir det et helt ulogisk prinsipp for valgfelter, siden radioknappen ikke får fokus før den er valgt. Brukeren måtte altså valgt før han fikk forklaring på hva valget innebærer. En tredje grunn til å forkaste fokusstyrt hjelp, er at det skaper uventede forstyrrelser i bildet. Når brukeren selv *rekvirerer* hjelp ved å klikke, *venter* han en reaksjon.

### Fordypningssiden

#### 4.2.4

Under kravgruppe 1.2 behandler ELMER *plasseringen* av den selvvalgte hjelpeteksten, både at den skal presenteres i informasjonsområdet [1.2.2] og at den *skal* være synlig samtidig med svarfeltet og *bør* starte på linje med feltet [1.2.5]. Nå kommer en anbefaling i tillegg; Hjelpeteksten bør ikke overskride høyden på ett skjermbilde (med skjermopløsning 1024 x 768 piksler). Det gir ikke veldig mye plass. Informasjonsområdet er vanligvis ganske smalt.

#### 4.2.5

Løsningen ligger i anbefalingen om å presentere lange hjelpetekster i to lag, slik at den overordnede beskrivelsen peker til en egen fordypningstekst. Denne skal i så fall presenteres på en egen fordypningsside, som ikke behøver å følge standard sideutforming.

Fordypningssider kan brukes til å gå i dybden om det temaet som beskrives i selve hjelpeteksten eller den kan ta for seg unntaksregler for spesielle grupper. Det er ingen ting i veien for å lage flere fordypningssider til samme hjelpetekst. Du kan for eksempel presentere unntak for ulike grupper eller situasjoner på hver sin side, bak hver sin lenke, bare det framgår av lenketeksten i den overordnede hjelpeteksten hvem den enkelte siden er relevant for.

Fordypningssiden skal ha en egen navigasjonsknapp, «**Fortsett**», som leder tilbake til den skjemasiden brukeren kom fra eller til naturlig neste trinn i prosessen [1.3.6]. Det er vel naturlig at den tilhørende (overordnede) hjelpeteksten fortsatt står på skjemasiden hvis brukeren sendes tilbake dit.

### Referanse via lenker

#### 4.2.6

Det letteste for brukeren er ofte at du *sender* ham til aktuell side eller felt og ikke bare henviser til et sted i skjemaet skriftlig. ELMER anbefaler lenker i hjelpetekster «der det er nyttig for brukeren». Her, som ved all annen Internett-lenking, skal du altså vurdere grundig hvilken nytte det vil ha å besøke det omtalte stedet. Trenger brukeren bare at du kort forteller hvor en forhåndsutfylt feltverdi stammer fra eller hvilken etat som står bak en ordning, bør du ikke lokke ham med på en ekstra tur.

Hvis brukeren selv vil ha behov for informasjon som finnes på det omtalte stedet, eller det krever uforholdsmessig mye tekst å gi tilstrekkelig omtale, kan lenker være nyttige både i framskutt og selvvalgt hjelpetekst.

### Snakk som folk

#### 4.2.3

ELMERs krav om at forklaringer skal tilpasses de minst skolerte brukerne, handler spesielt om selvvalgte hjelpetekster. Det er særlig disse tekstene som skal hjelpe den som står fast. Men det hindrer ikke at enkelt språk er viktig også ellers i skjemaet.

### Skjemaer for folk flest

I skjemaer som skal forstås av alle og fungere på tvers av fag- og yrkesgrupper, er det bedre jo mer du kan nærme deg dagligtalen uten å miste viktige nyanser. Antakelig har du minst én kollega som vil synes det ser barnslig ut. De du *egentlig* henvender deg til, vil sette pris på det, og du får bedre svar på spørsmålene dine.

Mange har en vegring mot å se seg selv som ekspert, men det kan lette kommunikasjonen om du er oppmerksom på dine egne faglige fortrinn. Den som har lang erfaring på et bestemt arbeidsfelt, besitter gjerne en spesialisert kunnskap og bruker en særegen terminologi innen fagmiljøet. Den som er seg *bevisst* at han kan noe spesielt, vil lettere enn andre være på vakt mot interne ord og uttrykk og mot spørsmål som krever faglig fordypning i samtalen med folk utenfor.

Samtidig føler jurister, økonomer og andre skjemafagfolk selvsagt et ansvar for å sikre et korrekt datagrunnlag og forklaringstekst som ikke underslår det kompliserte. En redelig dragkamp mellom det begripelige og det korrekte, med respekt for begge hensyn, kan være et utmerket grunnlag for god kommunikasjon.

## Bedriftsledere er også mennesker

Det er ganske vanlig å tro at bedrifter forstår mer av jus og byråkrati enn privatpersoner gjør. Men det gjelder bare de få av dem som lever av jus. Det er *snekring* snekkeren er ekspert på, og skobutikken vet det meste om såler og skinnkvalitet.

I omkring 80–90 prosent av alle norske bedrifter jobber det 1–5 høyst alminnelige mennesker. Dessuten er bedriftsledere som folk flest. Ikke blir de klokere, og ikke reagerer de veldig annerledes på skjemaer, i lederrollen enn når de opptrer som mødre, kunder, pasienter eller i andre private sammenhenger hvor samfunnet er mye flinkere til å gjøre seg forstått.

## Ekspertskjemaet

Seg imellom kan selvsagt leger bruke latinske termer så mye de vil. I likhet med arkitekter, jurister og IT-folk har de utviklet presise begreper på sitt fagfelt som det krever lange utlegninger å erstatte med dagligdagse ord og uttrykk, om det i det hele tatt er mulig. Lager du et skjema spesielt og utelukkende for advokater eller bankfolk, er det *deres* terminologi og erfaringsunivers som skal styre språkbruken.

Dette blir et problem i nærings skjemaer for økonomi og regnskap. Ofte fylles de ut av betalte hjelpere med ekspertkompetanse, og det er fristende å ty til de presise faguttrykkene som styrker kommunikasjonen med akkurat dem. Men ingen har plikt til å leie seg skjemahjelp, så «de minst skolerte utfyllerne» vil være avhengig av enkelt språk og gode forklaringer.

Hele poenget er at det ikke er *din* legning og kompetanse som skal være styrende for hvordan du ordlegger deg, men det begrepsapparatet som kan tenkes å være et slags minste felles vokabular for utfyllerne. Særlig i de selvvalgte hjelpetekstene men også i resten av skjemaet.