

Klart språk i oppstart av prosjektet

Tre aktiviteter med klart språk:

- Still gode spørsmål om prosjektet
- Avklar ord og begreper
- Skriv et kort sammendrag



Still gode spørsmål om prosjektet

Forberedelser: Legg til rette for en åpen og inkluderende diskusjon i prosjektgruppa, gjerne tidlig i prosessen.

Forslag til tidsplan:

- 5 minutter intro
- 10 minutter arbeid med del 1 (gul)
- 10 minutter deling i plenum
- 10 minutter arbeid med del 2 (blå)
- 10 minutter deling i plenum
- 5 minutter oppsummering

Se eksempelet under for inspirasjon til del 1.



1. Hva vet vi om behovet for tjenesten?

Hvem er brukerne?

Potensielt alle myndige personer i Norge
Størsteparten godt voksne
Stort mangfold i språkforståelse

Hvilken situasjon står brukerne i, og hvilke forventninger har de?

Ukjent situasjon
Mange nye faktorer
Ønsker trygghet og sikkerhet
Forventer at myndighetene handler rett

Hva vet vi ikke nok om, og hvordan kan vi lære mer om det?

Hvordan de opplever møtet med myndighetene
Hva som er viktig for den enkelte
Hvilke muligheter som finnes i forvaltningen

Still gode spørsmål om prosjektet

1. Hva vet vi om behovet for tjenesten?

Hvem er brukerne?

Hvilken situasjon står brukerne i, og hvilke forventninger har de?

Hva vet vi ikke nok om, og hvordan kan vi lære mer om det?

2. Hva vet vi om prosjektet?

Hva er motivasjonen og forventningene til oppdragsgiveren?

Hva er motivasjonen og forventningene til hver prosjektdeltaker?

Hvordan kan vi måle suksess underveis og til slutt?

Avklare ord og begreper

Forberedelser:

Lag en liste med ord og uttrykk som er relevante for tjenesten. Bruk for eksempel søkelogg, statistikk fra kundesenter, funn fra brukertest og annen brukerinnsikt.

Forslag til tidsplan:

- 5 minutter intro
- 5 minutter felles diskusjon med å velge ut fem relevante begreper
- 15 minutter arbeid i par (bruk arket på neste side)
- 20 minutter deling og diskusjon i plenum
- 15 minutter oppsummering

Bruk eksempelet under som inspirasjon



Ordet/begrepet	Hvordan bruker dere uttrykket i prosjektet?	Hva betyr ordet for fagfolk?	Hva betyr ordet for brukerne/innbyggerne?	Hvordan kan brukerne misforstå ordet?	Kan dere bruke alternative ord og uttrykk?	Kommentar
Gravferd	Gravferd er tiden fra et dødsfall og fram til den avdøde er gravlagt eller kremert.	Fagfolk bruker ordet om alt som skjer med et lik mellom dødsfall og gravlegging.	Folk flest bruker gravferd om selve seremonien rundt gravleggingen.	De tror at gravferd handler om seremonien aleine.	Perioden fra et dødsfall og fram til den døde er gravlagt eller kremert.	Begrepet kan skape misforståelser.

Avklare ord og begreper

Ordet/begrepet	Hvordan bruker dere uttrykket i prosjektet?	Hva betyr ordet for fagfolk?	Hva betyr ordet for brukerne/innbyggerne?	Hvordan kan brukerne misforstå ordet?	Hvilke alternative ord og uttrykk kan de ta i bruk?	Kommentar

Skriv et kort sammendrag av tjenesten

Det er nyttig å sette av tid til å dokumentere innsikt om hva tjenesten skal være for brukerne. Aktiviteten er særlig egnet for å inkludere nye medlemmer i et designprosjekt, og hjelper gruppa til å løfte blikket og finne tilbake til målsettingen og brukernes behov.

Korte sammendrag av status for arbeidet er nyttig både tidlig og sent i prosjektet, og kan bidra til å konkretisere gjennombrudd og oppsummere resultatene underveis.

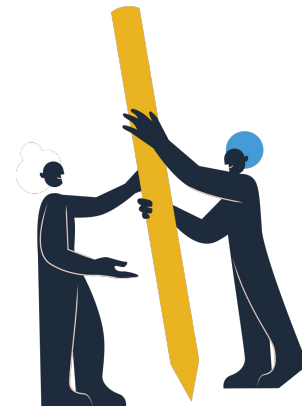
Bruk sammendraget til å diskutere muligheter og avklare misforståelser internt i prosjektgruppa. Teksten kan også være et godt utgangspunkt for å teste ulike designkonsepter, og vil gjøre det enklere å designe trådskeer med ekte tekst.

Forslag til tidsplan:

- 5 minutter intro
- 10 minutter arbeid med del 1 (gul)
- 10 minutter deling i plenum
- 15 minutter arbeid med del 2 (blå)
- 10 minutter deling i plenum
- 10 minutter oppsummering

Arbeid enten alene eller i par.

Se eksempelet under til inspirasjon!



1. Skriv stikkord

Hva er tjenesten? Hva gjør den? For hvem?

Eksempel fra Digital gravferdsmelding

- Digital tjeneste for perioden rett etter et dødsfall
- Tjenesten hjelper med å velge gravlegging og kremasjon
- Det er som oftest nærmeste pårørende som trenger tjenesten

2. Skriv et par korte setninger

Skriv et kort sammendrag av tjenesten

Eksempler fra Digital gravferdsmelding

Digital gravferdsmelding skal hjelpe gjenlevende (etterlatte) etter et dødsfall med å ta valg knyttet til gravlegging og kremasjon. Det er særlig viktig at tjenesten hjelper brukerne med å ta informerte valg som respekterer både avdødes og gjenlevendes ønsker.

Skriv et kort sammendrag av tjenesten

1. Skriv stikkord

Hva er tjenesten? Hva gjør den? For hvem?

2. Skriv et par korte setninger

Skriv et kort sammendrag av tjenesten



Klart språk for bedre samarbeid

Tre aktiviteter med klart språk:

- Skriveverksted
- Brukerreiser
- Lag skisser med ekte tekst



Skriveverksted – kreativ utforskning

Ta utgangspunkt i en kort tekst, en tittel eller en overskrift som ikke fungerer som planlagt. Samle kollegaene dine til en kreativ skriveøkt, med mål om å få fram nye idéer som dere kan teste med brukerne.

Forberedelser: Finn fram en tekst som ikke fungerer helt etter planen. Ha teksten tilgjengelig, enten digitalt eller på papir.

Forslag til tidsplan:

- 5 minutter intro: Les den utvalgte teksten høyt. Forklar kort hva problemet er
- 5-20 minutter: Alle skriver tre raske forslag til nye versjoner. Juster tiden i tråd med omfanget på teksten
- 10 minutter: Alle leser forslagene sine høyt, utan å forklare eller kritisere
- 15 minutter: Sett sammen en eller to felles forslag til ny tekst. Bruk diskusjon eller avstemning, avhengig av omfang og tid
- 10 minutter: Oppsummering og avslutning



1. Skriv tre raske alternativer. Husk at det er viktigere å ha noe å redigere, enn at første versjon blir perfekt.

Forslag 1

Tittel: Oppgjør etter dødsfall

Forslag 2

Tittel: Skifte av dødsbo

Forslag 3

Tittel: Skifte av dødsboet
etter Navn Navnesen

Skriveverksted – kreativ utforsking

1. Skriv tre raske alternativer. Husk at det er viktigere å ha noe å redigere, enn at første versjon blir perfekt.

Forslag 1

Forslag 2

Forslag 3

Klart språk sammen med brukerreiser

Kombiner visualisering med klart språk for å legge til rette for gode diskusjoner om behov, muligheter, utfordringer og prioriteringer. Aktiviteten kan også hjelpe til å bli enige om hva dere skal lage i fellesskap, og hva som bør være neste steg i prosjektet.

Forslag til tidsplan:

- 5 minutter introduksjon og mål for økten
- 15 minutter diskusjon om målgruppe (gult felt øverst)
 - Hvem er den viktigste målgruppa for tjenesten?
 - Hvilke potensielle brukere er ikke en del av målgruppa?
- 15 minutter diskusjon om oppgaver og behov (blått felt i midten)
 - Tegn en enkel brukerreise, med før, under og etter
 - Hva er oppgavene brukerne trenger hjelp til på hvert trinn i reisen?
 - Hvordan endrer behovene seg underveis i brukerreisen?
- 15 minutter diskusjon om omfanget av prosjektet (gult felt nederst)
 - Hvilke situasjoner, temaer eller utfordringer faller utenfor oppdraget?
 - Hva trenger organisasjonen fra brukerne?
 - Hva er sammenhengen mellom de ulike tjenestene som brukerne møter?
- 5 minutter avslutning



Klart språk sammen med brukerreiser

1. Definer målgruppa for tjenesten:

Viktigste målgruppe

Sekundær målgruppe

Potensielle bruker som ikke er del av målgruppa

2. Tegn og beskriv brukerreisen i trinnene *før*, *under* og *etter* hendelsen tjenesten handler om. Bruk enkle visualiseringer og klart språk.

Før

Under

3. Marker de oppgavene brukerne trenger hjelp til.

Etter

4. List opp situasjoner, temaer og utfordringer som er utenfor oppdraget.

5. List opp tilhørende tjenester som brukerne kan møte i samme situasjon.

Lag skisser med ekte tekst

Ved å designe skisser med ekte tekst, blir det enklere å utforske struktur og flyt i tjenesten. På den måten gir samspillet mellom innholdet i teksten og de andre elementene på siden en bedre brukeropplevelse.

Ekte tekst i designskisser gjør det lettere å diskutere om skissene treffer behovene til brukerne, og gjør det enkelt å brukerteste skissene tidlig og ofte.

For å designe med ekte tekst, må innholdsdesigner arbeide i samme designverktøy som de andre designerne. Eksempel på slike verktøy kan være Figma, Sketch eller Miro.

Skriv inn utkast til reelle tekster i skissene. Skriv enkle setninger som brukerne kan ha behov for, og legg merke til hva tekstmengde, tone og stil kan ha å si for brukeropplevelsen.

Se også aktivitetene "Tusjtest" og "Utforsk samspillet mellom tekst, interaksjon og grafisk element"



Klart språk for bedre brukerinvolvering

Fire aktiviteter med klart språk:

- Tusjtest av tekst
- Historiefortelling
- Brukertesting av skisser
- Still flere gode spørsmål



Tusjtest

Tusjtesten hjelper til å avdekke hvilke ord og uttrykk som forvirrer brukerne og hvor du bør se ekstra nøye på språket i tjenesten. Tusjtesten gir ikke konkrete forslag til revidering av tekst, men gir viktig innsikt i hvor brukerne ramler av underveis.

Forberedelse:

Hvis du bare vil teste teksten, og ikke designet, kan du flytte teksten ut fra designskissene over i et enkelt tekstdokument. Bruk skriftstørrelse 16 eller 18, slik at teksten blir lett å lese, også for tilfeldig forbigående på gata. Skriv ut på papir.

Gjennomføring:

Gi testpersonene et ark med teksten sammen med en grønn og en rød tusj. Oppdraget deres er å markere forståelig tekst i grønt og vanskelig eller forvirrende tekst i rødt. Se eksempel på instruksjon på neste side.



Tusjtest

Hei!

Vi trenger hjelp til å sikre at den digitale tjenesten vi lager er forståelig for alle.

Opgaven din er å lese teksten under og bruke tusjene aktivt:

- bruk grønn tusj for å markere det du forstår eller liker
- bruk rød tusj for å markere det som er vanskelig eller uklart

Lim på et ark med teksten eller kopier inn her før utskrift.
Husk font i størrelse 16-18 og halvannen linjeavstand, så
blir oppgaven lett å utføre.

Print ett ark til hver deltaker.

Bruk grep fra historiefortelling

Grep fra historiefortelling viser verdien, relevansen og helheten i tjenesten. Historier er også lettere å huske og forstå, og kan bidra til å gjøre tjenestene mer tilgjengelige for brukerne.

For å strukturere korte og gode historier om tjenesten som helhet, eller i tekster som beskriver den for brukerne, kan du for eksempel bruke tre små ord:

og, men, derfor.

De tre ordene binder sammen kontekst, kontrast og konsekvens, og gir driv og retning til teksten.

Forslag til tidsplan:

- 5 minutter intro
- 10 minutter arbeid med del 1 (gult felt)
- 10 minutter deling i plenum
- 10 minutter arbeid med del 2 (blått felt)
- 10 minutter deling i plenum
- 5 minutter oppsummering

Forslag 1

Hva er den store konteksten?

Når en person dør, må arvingene gjøre opp dødsboet.

OG

Hva er den konkrete situasjonen?

Arvingene må bestemme om de vil gjøre opp dødsboet i et privat eller et offentlig skifte.

MEN

Hva er problemet (kontrasten)?

Mange arvinger opplever at det er svært mye arbeid å få oversikt over testament, formue og gjeld i dødsboet.

DERFOR

Hva blir konsekvensene?

Tjenesten *Skifte av dødsbo* gjør prosessen lettere for arvingene ved å samle all informasjon på en plass.



Bruk grep fra historiefortelling

Forslag 1

Hva er den store konteksten?

Hva er den konkrete situasjonen?

Hva er problemet (kontrasten)?

Hva blir konsekvensene?

OG

MEN

DERFOR

Forslag 2

Hva er den store konteksten?

Hva er den konkrete situasjonen?

Hva er problemet (kontrasten)?

Hva blir konsekvensene?

OG

MEN

DERFOR

Brukertest av designskisser

Brukertesting gir innsikt i hvordan språket gjør tjenesten forståelig og oversiktlig. Innspill fra brukerne er sentralt for å sikre at valg og prioriteringer stemmer med brukernes behov og er tilpasset deres situasjon.

Gjennomfør brukertest på vanlig måte. En testperson som er i målgruppa får se, teste og utforske skissene, enten digitalt eller på papir. Testpersonen får som oftest oppgaver eller instruksjoner, og blir oppfordret om å dele tankene sine om hva hen ser og kan gjøre i tjenesten.

Tekstforfatter eller innholdsdesigner har et særlig ansvar for å observere om språket i tjenesten fungerer for brukeren og om tekstene spiller på lag med designet. Husk å dokumentere observasjonene underveis.



Still gode spørsmål om skissene

Gode diskusjoner kan minne prosjektgruppa om brukernes perspektiv og avdekke uklarheter og behov for videre testing og innsikt.

Forberedelser:

Velg ut tre til fem av spørsmålene under, avhengig av behov, eller lag egne spørsmål som passer ditt prosjekt:

- Trenger brukeren informasjon eller veiledning til å utføre en handling?
- Skal brukeren ta avgjørelser basert på tjenesten?
- Er all teksten relevant for alle brukerne?
- Hvordan skal brukerne slippe å google det de lurer på?
- Hvilke deler av teksten kan flyttes til hjelpetekster?
- Kan en tekst erstattes av et grafisk element, eller motsatt?
- Hva skjer om strukturen på tjenesten henger bedre sammen med brukernes behov og forventninger?
- Hvorfor forteller vi brukerne akkurat dette, akkurat nå? Kan det vente?

Gjennomføring:

- 5 minutter intro
- 2 minutter refleksjon alene til første spørsmål
- 10 minutter diskusjon i plenum
- Gjenta refleksjon og deling med de neste spørsmålene
- 5 minutter oppsummering og avslutning

Klart språk for å forme sluttproduktet

Tre aktiviteter med klart språk:

- Utforsk samspillet mellom tekst og design
- Oversett teksten til et annet språk
- Bruk klarspråk-rådene for utforming av digitale tenester



Oversett teksten til et annet språk

Det er lett å se seg blind på egen tekst. Oversettelse gir deg nødvendig avstand til teksten slik at du kan revidere formuleringene og presisere innholdet.

Oversett teksten fra nynorsk til bokmål, engelsk eller et annet språk. Les teksten din høyt for å teste flyt og struktur, og for å utfordre ordvalg og meningsinnhold.

Legg særlig merke til hvordan oversettelsen hjelper deg til å tenke ekstra nøye gjennom hva du vil si. Gå tilbake til originalen og juster der det trengs..



Bruk klarspråk-rådene for utforming av digitale tjenester

Kravene til universell utforming forteller hva som må til for at alle skal forstå og bruke de digitale tjenestene. Videre kan rådene om klart språk i digitale tjenester, utviklet av KS, Digdir og Språkrådet, gi inspirasjon og forslag til hvordan ulike deler av et digitalt skjema eller en tjeneste kan se ut.

Tre eksempler

1. Bruk en struktur som gir oversikt.

En god struktur gjør at brukeren raskt får oversikt over helheten i tjenesten, og deretter kan lese og bruke tid på detaljene som er interessante. Gode underoverskrifter, et luftig oppsett, konsekvent design og gode symboler gjør at brukeren forstår hvordan de relevante delene av tjenesten henger sammen.

2. Del opp informasjonen i mindre biter.

Ved å presentere én bit av gangen kan du hjelpe brukeren til å konsentrere seg om ett og ett element. Oppdeling er nyttig når brukeren skal utføre en handling, og kan hjelpe deg til å vurdere hvilken informasjonen som er nødvendige instruksjoner, og hva brukeren kan få som hjelpetekst ved behov.

3. Bruk klart språk for enkel navigasjon

Tydelige og beskrivende titler, instruksjoner og forklaringer gjør at brukeren finner fram til den relevante informasjonen. Klarspråk sikrer at brukeren forstår og bruker menyer, navigasjon, knapper, hjelpetekster og feilmeldinger.

Her er to nyttige lenker:

[Klarspråk.no - Språk i digitale tenester](https://klarsprak.no)

[KS - Klart språk i digitale løsninger](#)

Utforsk samspillet mellom tekst, interaksjon og grafiske elementer

Bruk den varierte kompetansen i prosjektgruppa til å oppdage nye løsninger. I denne aktiviteten kan dere samarbeide om å løse et problem fra to ulike innfallsvinkler, og så kombinere forslagene til én felles løsning.

Forberedelse:

Bruk innsikt fra brukertest til å velge et område i skissene der brukerne ikke forstår hva de skal gjøre.

Forslag til tidsplan:

- 5 minutter intro
- 5 minutter diskusjon om hva brukerinnsikten forteller (blått felt)
- 15 minutter arbeid aleine (gult felt)
- 15 minutter samarbeid i par
- 15 minutter deling i plenum
- 5 minutter oppsummering



Print ett ark til hver deltaker.

Utforsk samspillet mellom tekst, interaksjon og grafiske elementer

Hva er problemet?

(Velg gjerne en del av tjenesten der brukerne ikke forstår hva de skal gjøre.)

Her skal du skissere en løsning på problemet, enten ved å bruke klar tekst eller grafiske elementer.