

Klart språk i oppstart av prosjektet

Tre aktiviteter med klart språk:

- Still gode spørsmål om prosjektet
- Avklar ord og omgrep
- Skriv eit kort samandrag



Still gode spørsmål om prosjektet

Førebuingar: Legg til rette for ein open og inkluderande diskusjon i prosjektgruppa, gjerne tidleg i prosessen.

Forslag til tidsplan:

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

Sjå eksempelet under for inspirasjon til del 1.



1. Kva veit vi om behovet for tenesta?

Kven er brukarane?

Potensielt alle myndige personar i Noreg
Størsteparten godt vaksne
Stort mangfald i språkforståing

Kva situasjon står brukarane i, og kva for forventingar har dei?

Ukjend situasjon
Mange nye faktorar
Ønsker tryggleik og sikkerhet
Forventar at myndigheitene handlar rett

Kva veit vi ikkje nok om, og korleis kan vi lære meir om det?

Korleis dei opplever møtet med myndigheitene
Kva som er viktig for den enkelte
Kva moglegheiter som finst i forvaltninga

Still gode spørsmål om prosjektet

1. Kva veit vi om behovet for tenesta?

Kven er brukarane?

Kva situasjon står brukarane i, og kva for forventingar har dei?

Kva veit vi ikkje nok om, og korleis kan vi lære meir om det?

2. Kva veit vi om prosjektet?

Kva er motivasjonen og forventingane til oppdragsgivaren?

Kva er motivasjonen og forventingane til kvar prosjektdeltakar?

Korleis kan vi måle suksess undervegs og til slutt?

Avklare ord og omgrep

Førebuingar:

Lag ei liste med ord og uttrykk som er relevante for tenesta. Bruk for eksempel søkelogg, statistikk frå kundesenter, funn frå brukartest og anna brukarinnsikt.

Forslag til tidsplan:

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

Bruk eksempelet under som inspirasjon



Ordet/omgrepet	Korleis nyttar de uttrykket i prosjektet?	Kva betyr ordet for fagfolk?	Kva betyr ordet for brukarane/innbyggjarane?	Kordan kan brukarane misforstå ordet?	Kan de bruke alternative ord og uttrykk?	Kommentar
Gravferd	Gravferd er tida frå eit dødsfall og fram den avdøde er gravlagd eller kremert.	Fagfolk nyttar ordet om alt som skjer med eit lik mellom dødsfall og gravlegging.	Folk flest nyttar gravferd om sjølve seremonien rundt gravlegginga.	Dei trur at gravferd handlar om seremonien aleine.	Perioden frå eit dødsfall og fram til den døde er gravlagd eller kremert.	Omgrepet kan skape misforståingar.

Avklare ord og omgrep

Ordet/omgrepet	Korleis nyttar de uttrykket i prosjektet?	Kva betyr ordet for fagfolk?	Kva betyr ordet for brukarane/innbyggjarane?	Kordan kan brukarane misforstå ordet?	Kva for nokre alternative ord og uttrykk kan de ta i bruk?	Kommentar

Skriv eit kort samandrag av tenesta

Det er nyttig å sette av tid til å dokumentere innsikt om kva tenesta skal vere for brukarane. Aktiviteten er særleg eigna for å inkludere nye medlemar i eit designprosjekt, og hjelper gruppa til å løfte blikket og finne tilbake til målsettinga og brukarane sine behov.

Korte samandrag av status for arbeidet er nyttig både tidleg og seint i prosjektet, og kan bidra til å konkretisere gjennombrøt og oppsummere resultatane undervegs.

Bruk samandraget til å diskutere moglegheiter og avklare misforståingar internt i prosjektgruppa. Teksten kan også vere eit godt utgangspunkt for å teste ulike designkonsept, og vil gjere det enklare å designe trådkisser med ekte tekst.

Forslag til tidsplan:

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

Arbeid anten åleine eller i par.

Sjå eksempelet under til inspirasjon!



1. Skriv stikkord

Kva er tenesta? Hva gjer ho? For kven?

Eksempel frå Digital gravferdsmelding

- Digital teneste for perioden rett etter eit dødsfall
- Tenesta hjelper med å velje gravleggjing og kremasjon
- Det er som oftast næraste pårørande som treng tenesta

2. Skriv eit par korte setningar

Skriv eit kort samandrag av tenesta

Døme frå Digital gravferdsmelding

Digital gravferdsmelding skal hjelpe attlevande (etterlatte) etter eit dødsfall med å ta val knytta til gravleggjing og kremasjon. Det er særleg viktig at tenesta hjelper brukarane med å ta informerte val som respekterer både avdøde og attlevande sine ønsker.

Skriv eit kort samandrag av tenesta

1. Skriv stikkord

Kva er tenesta? Hva gjer ho? For kven?

2. Skriv eit par korte setningar

Skriv eit kort samandrag av tenesta



Klart språk for bedre samarbeid

Tre aktiviteter med klart språk:

- Skriveverkstad
- Brukarreiser
- Lag skisser med ekte tekst



Skriveverkstad – kreativ utforskning

Ta utgangspunkt i ein kort tekst, ein tittel eller ei overskrift som ikkje fungerer som planlagt. Samle kollegaene dine til ei kreativ skriveøkt, med mål om å få fram nye idéar som de kan teste med brukarane.

Førebuingar: Finn fram ein tekst som ikkje fungerer heilt etter planen. Ha teksten tilgjengelig, anten digitalt eller på papir.

Forslag til tidsplan:

- 5 minutt intro: Les det utvalde teksten høgt. Forklar kort kva problemet er
- 5-20 minutt: Alle skriv tre raske forslag til nye versjonar. Juster tida i tråd med omfanget på teksten
- 10 minutt: Alle les forslaga sine høgt, utan å forklare eller kritisere
- 15 minutt: Sett saman ein eller to felles forslag til ny tekst. Bruk diskusjon eller avstemming, avhengig av omfang og tid
- 10 minutt: Oppsummering og avslutning



1. Skriv tre raske alternativ. Hugs at det er viktigare å ha noko å redigere, enn at første versjon vert perfekt.

Forslag 1

Tittel: Oppgjør etter dødsfall

Forslag 2

Tittel: Skifte av dødsbo

Forslag 3

Tittel: Skifte av dødsboet
etter Navn Navnesen

Skriveverkstad – kreativ utforsking

1. Skriv tre raske alternativ. Hugs at det er viktigare å ha noko å redigere, enn at første versjon vert perfekt.

Forslag 1

Forslag 2

Forslag 3

Klart språk saman med brukarreiser

Kombiner visualisering med klart språk for å legge til rette for gode diskusjonar om behov, moglegheiter, utfordringar og prioriteringar. Aktiviteten kan også hjelpe til å bli einige om kva de skal lage i fellesskap, og kva som bør vere neste steg i prosjektet.

Forslag til tidsplan:

- 5 minutt introduksjon og mål for økta
- 15 minutt diskusjon om målgruppe (gult felt øvst)
 - Kven er den viktigaste målgruppa for tenesta?
 - Kva potensielle brukarar er ikkje ein del av målgruppa?
- 15 minutt diskusjon om oppgåver og behov (blått felt i midten)
 - Teikn ei enkel brukarreise, med før, under og etter
 - Kva er oppgåvene brukarane treng hjelp til på kvart steg i reisa?
 - Korleis endrar behova seg undervegs i brukarreisa?
- 15 minutt diskusjon om omfanget av prosjektet (gult felt nedst)
 - Kva for nokre situasjonar, tema eller utfordringar fell utanfor oppdraget?
 - Kva treng organisasjonen frå brukarane?
 - Kva er samanhengen mellom dei ulike tenestene som brukarane møter?
- 5 minutt avslutning



Klart språk saman med brukarreiser

1. Definer målgruppa for tenesta:

Viktigaste målgruppe

Sekundær målgruppe

Potensielle brukarar som ikkje er del av målgruppa

2. Teikn og beskriv brukarreisa i stega *før*, *under* og *etter* hendinga tenesta handlar om. Bruk enkle visualiseringer og klart språk.

Før

Under

3. Marker dei oppgåvene brukarane treng hjelp til.

Etter

4. List opp situasjonar, tema og utfordringar som er utanfor oppdraget.

5. List opp tilhøyrande tenester som brukarne kan møte i same situasjon.

Lag skisser med ekte tekst

Ved å designe skisser med ekte tekst, vert det enklare å utforske struktur og flyt i tenesta. På den måten gir samspelet mellom innhaldet i teksten og dei andre elementa på sida ei betre brukaroppleving.

Ekte tekst i designskisser gjer det lettare å diskutere om skissene treffer behova til brukarane, og gjer det enkelt å brukarteste skissene tidleg og ofte.

For å designe med ekte tekst, må innhaldsdesignar arbeide i same designverktøy som dei andre desginarane. Eksempel på slike verktøy kan vere Figma, Sketch eller Miro.

Skriv inn utkast til reelle tekstar i skissene. Skriv enkle setningar som brukarane kan ha behov for, og legg merke til kva tekstmengde, tone og stil kan ha å seie for brukaropplevinga.

Sjå også aktivitetane “Tusjtest” og “Utforsk samspelet mellom tekst, interaksjon og grafisk element”



Klart språk for betre brukarinvolvering

Fire aktivitetar med klart språk:

- Tusjtest av tekst
- Historieforteljing
- Brukartesting av skisser
- Still fleire gode spørsmål



Tusjtest

Tusjtesten hjelper til å avdekke kva for nokre ord og uttrykk som forvirrar brukarane og kvar du bør sjå ekstra nøye på språket i tenesta. Tusjtesten gir ikkje konkrete forslag til revidering av tekst, men gir viktig innsikt i kvar brukarane ramalar av undervegs.

Førebuing:

Dersom du berre vil teste teksten, og ikkje designet, kan du flytte teksten ut frå designskissene over i et enkelt tekstdokument. Bruk skriftstorleik 16 eller 18, slik at teksten vert lett å lese, også for tilfeldig forbipasserande på gata. Skriv ut på papir.

Gjennomføring:

Gi testpersonane eit ark med teksten saman med ein grøn og ein raud tusj. Oppdraget deira er å markere forståeleg tekst i grønt og vanskeleg eller forvirrande tekst i raudt. Sjå eksempel på instruksjon på neste side.



Tusjtest

Hei!

Vi treng hjelp til å sikre at den digitale tenesta vi lagar er forståeleg for alle.

Opggåva di er å lese teksten under og bruke tusjane aktivt:

- bruk grøn tusj for å markere det du forstår eller likar
- bruk raud tusj for å markere det som er vanskeleg eller uklart

Lim på eit ark med teksten eller kopier inn her før utskrift.
Hugs font i storleik 16-18 og halvanna linjeavstand, så blir
oppgåva lett å utføre.

Print ett ark til kvar deltakar.

Bruk grep frå historieforteljing

Grep frå historieforteljing viser verdien, relevansen og heilskapen i tenesta. Historier er også lettare å hugse og forstå, og kan bidra til å gjere tenestene meir tilgjengelege for brukarane.

For å strukturere korte og gode historier om tenesta som helheit, eller i tekstar som beskriv ho for brukarane, kan du til dømes bruke tre små ord:

og, men, derfor.

Dei tre orda bind saman kontekst, kontrast og konsekvens, og gir driv og retning til teksten.

Forslag til tidsplan:

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

Forslag 1

Kva er den store konteksten?

OG

Kva er den konkrete situasjonen?

MEN

Kva er problemet (kontrasten)?

DERFOR

Kva blir konsekvensane?

Når ein person dør, må arvingane gjere opp dødsboet.

Arvingane må bestemme om dei vil gjere opp dødsboet i eit privat eller eit offentleg skifte.

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

Tenesta *Skifte av dødsbo* gjer prosessen lettare for arvingane ved å samle all informasjon på ein plass.



Bruk grep frå historieforteljing

Forslag 1

Kva er den store konteksten?

Kva er den konkrete situasjonen?

Kva er problemet (kontrasten)?

Kva blir konsekvensane?

OG

MEN

DERFOR

Forslag 2

Kva er den store konteksten?

Kva er den konkrete situasjonen?

Kva er problemet (kontrasten)?

Kva blir konsekvensane?

OG

MEN

DERFOR

Brukartest av designskisser

Brukartesting gir innsikt i korleis språket gjer tenesta forståeleg og oversiktleg. Innspel frå brukarane er sentralt for å sikre at val og prioriteringar stemmer med brukarane sine behov og er tilpassa til situasjonen deira.

Gjennomfør brukartest på vanleg måte. Ein testperson som er i målgruppa får sjå, teste og utforske skissene, anten digitalt eller på papir. Testpersonen får som oftast oppgåver eller instruksjonar, og vert oppmoda om å dele tankane sine om kva hen ser og kan gjere i tenesta.

Tekstforfattar eller innhaldsdesignar har eit særleg ansvar for å observere om språket i tenesta fungerer for brukaren og om tekstane spelar på lag med designet. Hugs å dokumentere observasjonane undervegs.



Still gode spørsmål om skissene

Gode diskusjonar kan minne prosjektgruppa om brukarane sine perspektiv og avdekke uklarheiter og behov for vidare testing og innsikt.

Førebuingar:

Vel ut tre til fem av spørsmåla under, avhengig av behov, eller lag eigne spørsmål som passar ditt prosjekt:

- Treng brukaren informasjon eller rettleiing til å utføre ei handling?
- Skal brukaren ta avgjerdslar basert på tenesta?
- Er all teksten relevant for alle brukarane?
- Korleis skal brukarane sleppe å google det dei lurar på?
- Kva for nokre delar av teksten kan flyttast til hjelpetekstar?
- Kan ein tekst erstattast av eit grafisk element, eller motsett?
- Kva skjer om strukturen på tenesta heng betre saman med brukarane sine behov og forventingar?
- Kvifor fortel vi brukarane akkurat dette, akkurat no? Kan det vente?

Gjennomføring:

- 5 minutt intro
- 2 minutt refleksjon åleine til første spørsmål
- 10 minutt diskusjon i plenum
- Gjenta refleksjon og deling med dei neste spørsmåla
- 5 minutt oppsummering og avslutning

Klart språk for å forme sluttproduktet

Tre aktivitetar med klart språk:

- Utforsk samspelet mellom tekst og design
- Omsett teksten til eit anna språk
- Bruk retningslinjer for utforming av digitale tenester



Omsett teksten til eit anna språk

Det er lett å sjå seg blind på eigen tekst. Omsetting gir deg nødvendig avstand til teksten slik at du kan revidere formuleringane og presisere innhaldet.

Omsett teksten frå nynorsk til bokmål, engelsk eller eit anna språk. Les teksten din høgt for å teste flyt og struktur, og for å utfordre ordval og meningsinnhald.

Legg særleg merke til korleis omsettinga hjelper deg til å tenke ekstra nøye gjennom kva du vil seie. Gå tilbake til originalen og juster der det trengst.



Bruk klarspråk-råda for utforming av digitale tenester

Krava til universell utforming fortel kva som må til for at alle skal forstå og bruke dei digitale tenestene. Vidare kan råda om klart språk i digitale tenester, utvikla av KS, Digdir og Språkrådet gi inspirasjon og forslag til korleis ulike delar av eit digitalt skjema eller ei teneste kan sjå ut.

Tre eksempel

1. Bruk ein struktur som gir oversikt.

Ein god struktur gjer at brukaren raskt får oversikt over heilskapen i tenesta, og deretter kan lese og bruke tid på detaljane som er interessante. Gode underoverskrifter, eit luftig oppsett, konsekvent design og gode symbol gjer at brukaren forstår korleis dei relevante delane av tenesta heng saman.

2. Del opp informasjonen i mindre bitar.

Ved å presentere éin bit av gangen kan du hjelpe brukaren til å konsentrere seg om eitt og eitt element. Oppdeling er nyttig når brukaren skal utføre ei handling, og kan hjelpe deg til å vurdere kva informasjonen som er naudsynte instruksjonar, og kva brukaren kan få som hjelpetekst ved behov.

3. Bruk klart språk for enkel navigasjon

Tydelege og beskrivande titlar, instruksjonar og forklaringar gjer at brukaren finn fram til den relevante informasjonen. Klarspråk sikrar at brukaren forstår og nyttar menyar, navigasjon, knappar, hjelpetekstar og feilmeldingar.

Her er to nyttige lenker:

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

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

Utforsk samspelet mellom tekst, interaksjon og grafiske element

Bruk den varierte kompetansen i prosjektgruppa til å oppdage nye løysingar. I denne aktiviteten kan de samarbeide om å løyse eit problem frå to ulike innfallsvinklar, og så kombinere forslaga til éi felles løysing.

Førebuing:

Bruk innsikt frå brukartest til å velge eit område i skissene der brukarane ikkje forstår kva dei skal gjere.

Forslag til tidsplan:

- 5 minutt intro
- 5 minutt diskusjon om kva brukarinnsikten fortel (blått felt)
- 15 minutt arbeid åleine (gult felt)
- 15 minutt samarbeid i par
- 15 deling i plenum
- 5 minutt oppsummering



Print eitt ark til kvar deltakar.

Utforsk samspelet mellom tekst, interaksjon og grafiske element

Kva er problemet?

(Velg gjerne ein del av tenesta der brukarane ikkje forstår kva dei skal gjere.)

Her skal du skissere ei løysing på problemet, anten ved å bruke klar tekst eller grafiske element.