



Hvernig á að skrifa fyrir fólk?

Birta Svavarsdóttir
Reykjavíkurborg





Hæ!

Ég heiti Birta.

Ég er textasmiður hjá Reykjavíkurborg.





Ég geri ýmislegt og allskonar

- Skrifa texta frá grunni
- Endurskrifa texta frá öðrum
- Texti í notendaviðmót
- Texti á vef
- Texti fyrir kynningarefni
- Ritstjórn
- Efnisstjórn
- Hugmyndavinna
- Og bara svona hitt og þetta tengt því að skrifa!





Börn og
unglingar

Umhverfi og
samgöngur

Menning og
tómstundir



Velferð og
stuðningur

Framkvæmdir
og skipulag

Þjónusta og
nýsköpun





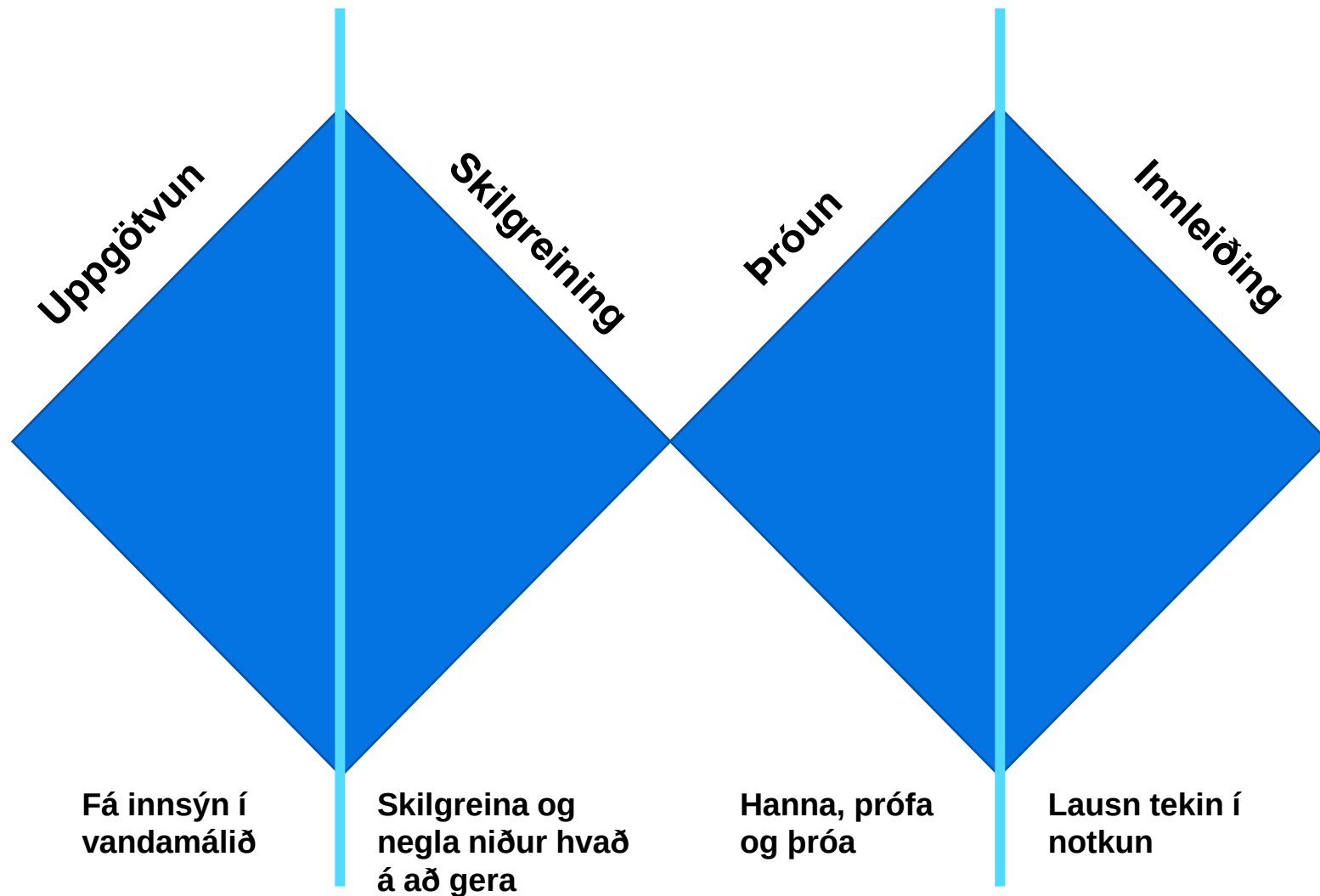
Þjónustuumbreyting?





Endurhanna þjónustu út frá þörfum notenda
Flókið og hægt → Einfalt og lipurt
Pappír → Stafrænt







Tæknin er bara eins og hún er.
Í grunninn snýst þetta alltaf um fólk.





Þó að ferli sé flókið innan kerfisins þá ætti
upplifun íbúans ekki að vera það.





Hvernig á að
skrifa fyrir fólk?





Ritun opinbers texta í stafrænum lausnum





Rödd Reykjavíkur

Þjónusta Reykjavíkurborgar er umfangsmikil og mikilvægt að gæta samræmis í því hvernig er talað við notendur.

Traust – en ekki stofnanaleg

Vingjarnleg – en laus við smjaður

Auðskiljanleg – en ekki væmin





Rödd Reykjavíkur

Traust

Reykjavíkurborg veitir fjölbreytta og mikilvæga þjónustu. Það er nauðsynlegt að geta treyst þeim upplýsingum sem koma frá borginni. Við erum formleg en forðumst flókin fagheiti og gætum þess að málfar verði ekki stofnanalegt og torskilið.





Rödd Reykjavíkur

Vingjarnleg

Allt sem við segjum og gerum í nafni borgarinnar er samtál sem við erum að eiga við íbúa hennar. Við erum jákvæð og lausnamiðuð, sýnum þolinmæði og útskýrum hlutina á mannamáli án þess að nota gildishlaðin orð eða virka smjaðursleg eða yfirlætisfull.





Rödd Reykjavíkur

Auðskiljanleg

Reykjavíkurborg þjónustar fjölbreyttan hóp ólíkra einstaklinga úr ýmsum áttum. Við höfum ávallt í huga að við erum að tala við almennan notanda en ekki sérfræðing og að öll geti sótt sér aðgengilegar upplýsingar við hæfi. Við gerum aldrei ráð fyrir að fólk viti allt og kappkostum að hafa textana okkar skiljanlega öllum.





Hvað gerum við?

Styttum og einföldum

Klippum burt óþarfa orð og málalengingar.

Setningar mest 25-30 orð.
Málsgreinar mest 5-7 setningar.

Hugsum um notendur

Hvað þarf notandinn nauðsynlega að vita? Allt annað er aukaatriði.

Skiptum efninu upp

Aðalatriðin fremst, aukaatriðin aftar. Brjótum textann upp með millifyrirsögnum.

Íðorð og sérfræðimál

Forðumst íðorð og tæknileg hugtök. Útskýrum á einfaldan hátt með algengum orðum.

Lög og reglugerðir

Vitnum ekki í lög og reglugerðir í meginmáli. Það brýtur upp taktinn í lestri og er ruglandi. Vísum frekar í itarefni í lokin.





Smáa lettrið

Notendaviðmót og örtextar (e. microcopy)





Texti í notendaviðmóti

- Hnappar, leiðbeiningar, eyðublöð, villuskilaboð o.s.frv.
- Tengist beint því sem notandinn **gerir**.
- **Hvatning** áður en notandinn gerir eitthvað.
- **Leiðbeiningar** á meðan notandinn gerir eitthvað.
- **Endurgjöf** eftir að notandinn gerir eitthvað.



Microcopy: the definition

The words or phrases in the user interface that are **directly** related to the actions a user takes:

- The motivation **before** the action
- Instructions that **accompany** the action
- The feedback **after** the user has taken the action



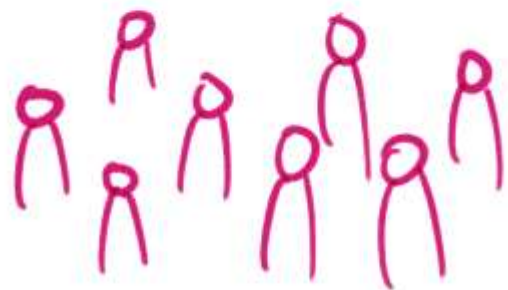
Það skiptir ekki máli hversu flott lausnin er.
Ef fólk skilur ekki hvernig hún virkar,
þá er hún gagnslaus.







UX Writing

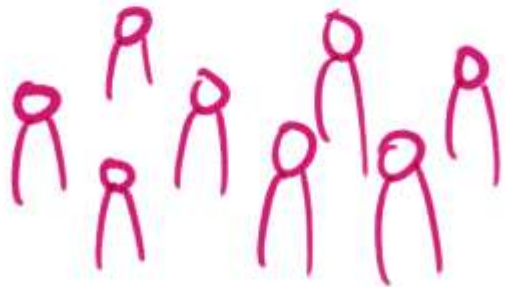


Copywriting





UX Writing



Notum einföld orð til að útskýra eitthvað.

Copywriting

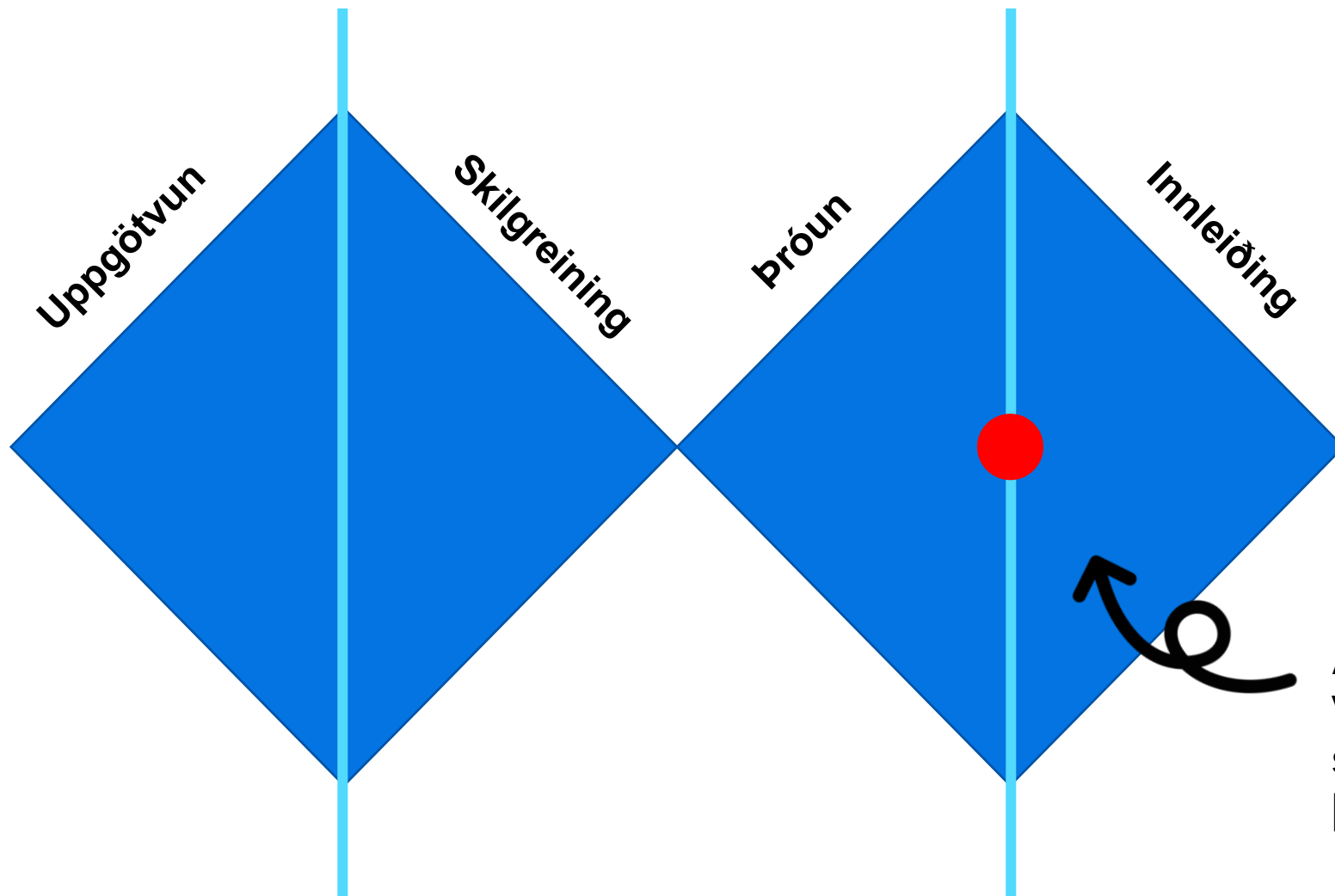


Notum hrífandi orð til að selja eitthvað.



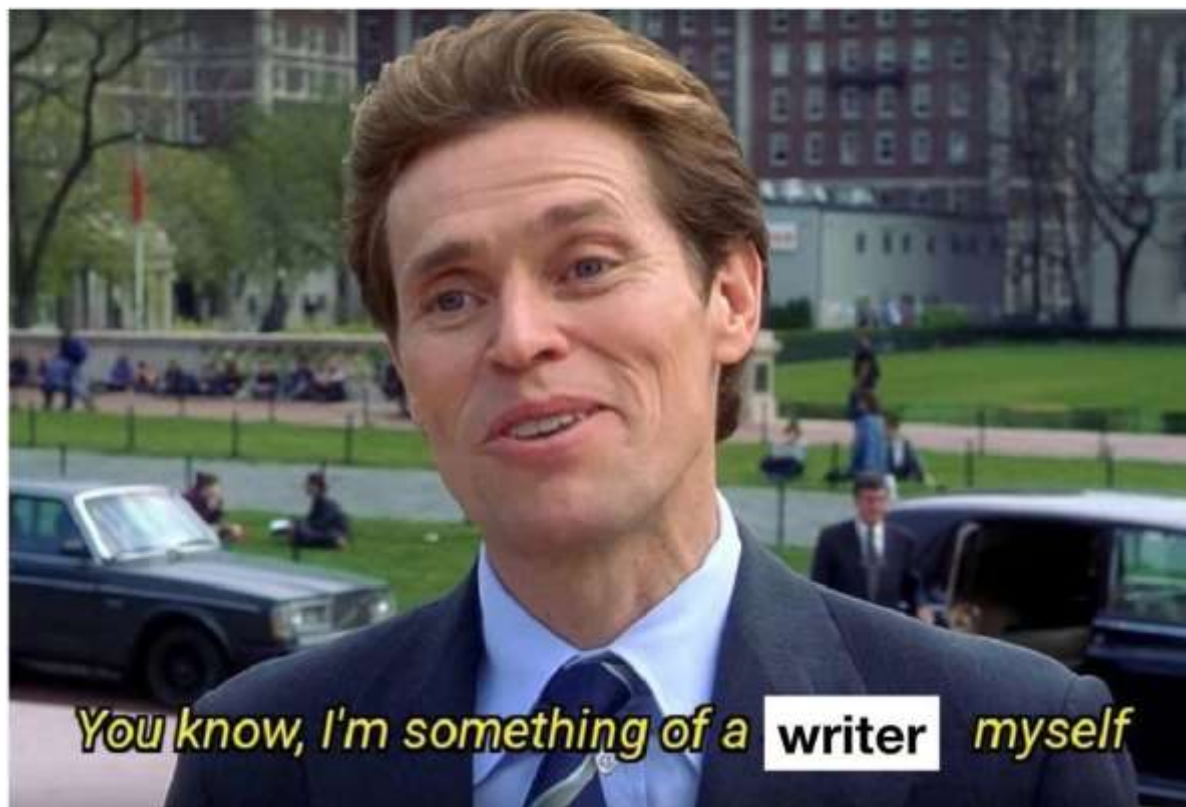
Textahönnuður

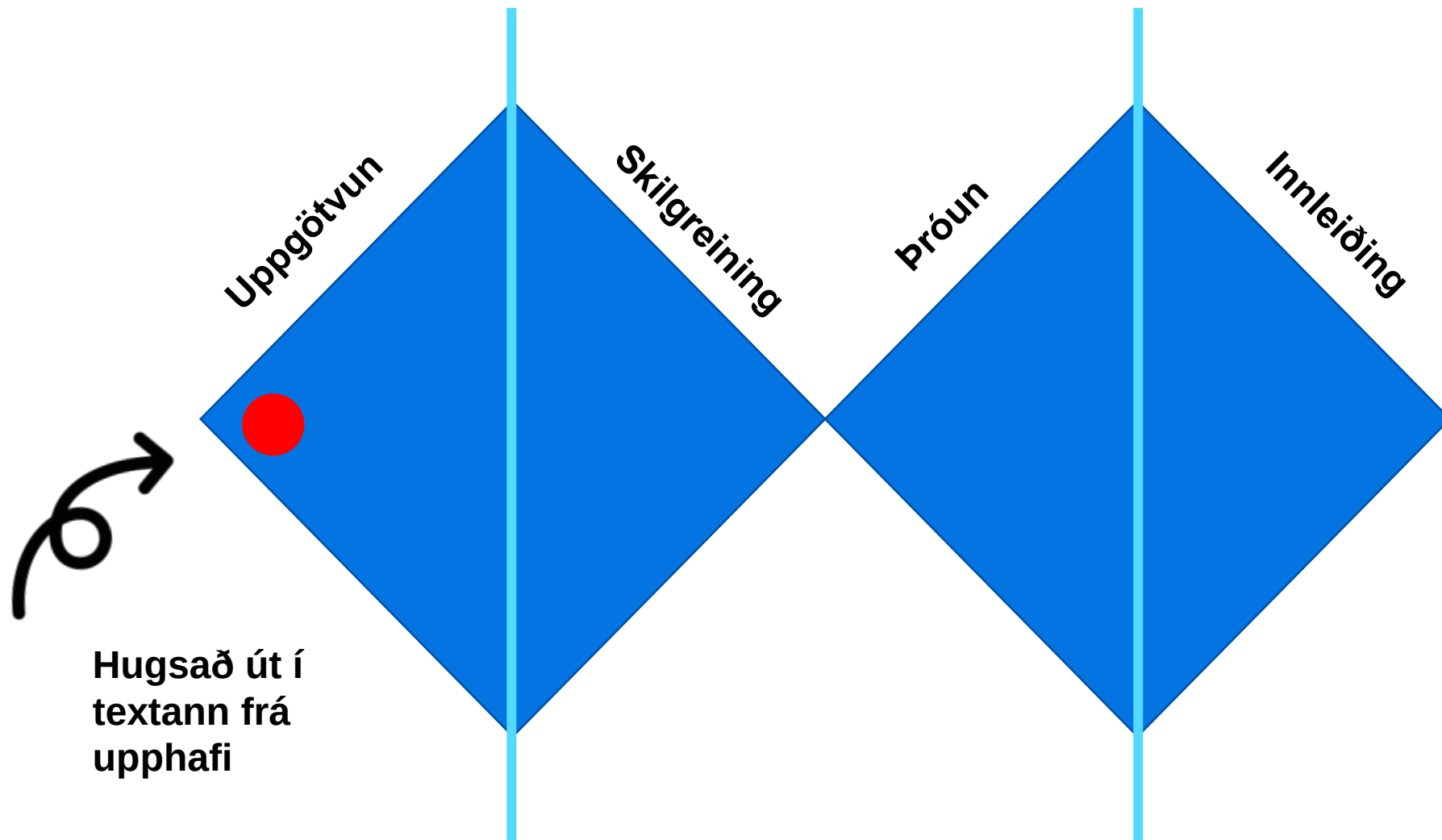






People in your company who should absolutely never be touching a single word of copy:







✧ Samvinna ✧

- Ekki láta bara einhvern sjá um textann.
 - Textasmiður er skilgreint hlutverk sem er partur af teyminu. Þetta er ekki aukabolti sem einhver í teyminu ætti að þurfa að djöggla.
 - Þú myndir ekki láta hvern sem er forrita fyrir þig, það sama gildir um textann.
- Byrjaðu að spá í textanum snemma í ferlinu.
 - Ef þið eruð byrjuð að forrita þá eruð þið of sein. Textasmiður kemur með mikilvæga innsýn í hugmynda- og hönnunarferlinu.
- Hleyptu textasmiðnum að og treystu þeim
 - Bjóddu þeim á fundi og gefðu þeim aðgang að hönnunarskjölum.
- Ekki láta hönnunina berið efnið ofurliði.
 - Texti er ekki plástur sem hægt er að skella ofan á brotið ferli. Ef það er ekki hægt að útskýra á einfaldan hátt þarf að endurhugsa frá grunni.
- Talaðu við notendur.
 - Ef þú værir að leita að þessu, hvaða orð myndir þú nota?





Hver er notandinn?

- Lítill eða stór markhópur? Sundlaugar eða byggingarleyfi?
- Hvað eiga notendur sameiginlegt?
 - Vilja fá skjóta og góða þjónustu.
 - Vilja ekki fylla út mörg mismunandi eyðublöð.
 - Vilja ekki fara á marga staði.
 - Vilja klára frá A-Ö í síma eða tölvu.
 - Vilja vita hvar þau eru stödd í ferlinu.





Af hverju skiptir þetta máli?

Við eyðum sífellt meiri tíma fyrir framan skjá.

Ef við viljum að stafrænu lausnirnar okkar séu mannlegar og notendavænar, þá verðum við að spá í því hvernig við tölum við notendur.





Af hverju skiptir þetta máli?





Af hverju skiptir þetta máli?

- Kemur í veg fyrir misskilning.
- Jákvæðari og aðgengilegri notendaupplifun.
- Tryggir jafnt aðgengi að allri þjónustu.
- Brúar bilið milli þess mennska og þess vélræna.
- Auðveldar fólki að nota lausnina.
- Auðveldar starfsfólki að veita þjónustuna.
- Sparar tíma og fjármagn.





Hvernig borðar maður fíl?

Sagan endalaus.

15 þúsund undirsíður á vefnum reykjavik.is.

6 milljón orð.

200+ sjálfstæðir vefir.

100+ rafrænar umsóknir á Mínum síðum.

Atvinnuauglýsingar.

Ársskýrslur.

Samfélagsmiðlar.

Eyðublöð.

Og fleira og fleira og fleira og fleira.....





Hvernig borðar maður fíl?

Sagan endalaus.

15 þúsund undirsíður á vefnum reykjavik.is.

6 milljón orð.

200+ sjálfstæðir vefir.

100+ rafrænar umsóknir á Mínum síðum.

Atvinnuauglýsingar.

Ársskýrslur.

Samfélagsmiðlar.

Eyðublöð.

Og fleira og fleira og fleira og fleira.....

Þú tekur einn bita í einu.





Afsláttur af fasteignagjöldum

Upprunalegi textinn

Afsláttur lífeyrispega af fasteignagjöldum

Samkvæmt 4. mgr. 5. gr. laga nr. 4/1995 um tekjustofna sveitarfélaga er sveitarfélögum heimilt að lækka eða fella niður fasteignaskatt sem tekjulitlum elli- og örorkulífeyrispegum er gert að greiða. Er sveitarfélögum skylt að setja sér reglur um beitingu heimildarinnar.

Einfaldaði textinn

Afsláttur lífeyrispega af fasteignagjöldum

Reykjavíkurborg er heimilt að lækka eða fella niður fasteignagjöld hjá tekjulitlum elli- og örorkulífeyrispegum. Þá veitir Reykjavíkurborg einnig afslátt af fráveitugjaldi sem greitt er til Orkuveitu Reykjavíkur.





Umsókn um byggingarleyfi

Mótt. Nr. umsóknar Afgr.

Afgreiðsla byggingarfulltrúa

Umsókn um byggingarleyfi

1. Umsækjandi

Nafn umsækjanda / eiganda	Kennitala	Heimilisfang	Netfang

2. Greiðandi

Nafn greiðanda	Kennitala	Heimilisfang	Netfang

3. Aðalhönnuður og hönnunarstjóri

Nafn aðalhönnuðar og hönnunarstjóra	Kennitala	Heimilisfang	Netfang

4. Staðsetning

Götuheiti / lóðarheiti	Nr.	Landnúmer

5. Framkvæmd sem sótt er um

Lýsing

6. Tegund byggingar / framkvæmdar

☐ Einbýlishús ☐ Parhús ☐ Raðhús ☐ Fjölbýlishús ☐ Atvinnuhúsnæði ☐ Skóli

☐ Annað, hvað?

7. Framkvæmd / aðalbyggingarefni burðavirkis

☐ Ný framkvæmd / nýbygging ☐ Viðbygging ☐ Breyting inni ☐ Breyting úti ☐ Annað, hvað:

☐ Steinsteypa ☐ Timbur ☐ Stál ☐ Gler ☐ Annað, hvað:

8. Meðfylgjandi hönnunargögn, upplýsingar og fylgiskjal

☐ Uppdráttarblöð / tvíriti ☐ Samþykki eiganda ☐ Umsögn Minjastofnunar Íslands / Minjasafns Rvk ☐ Gjöflisti ☐ Samþykki meðlgs. / -löðahafa ☐ Bréf umsækj. / hönnuða ☐ Skráningartafla ☐ Samþykki nágretta ☐ Votun byggingareininga ☐ Meðlitað / Hæðarbláð ☐ Brunahönnunarskýrsla ☐ Ástandsskýrsla

☐ Umsókn Minjastofnunar Íslands / Minjasafns Rvk ☐ Bréf umsækj. / hönnuða ☐ Votun byggingareininga ☐ Ástandsskýrsla

9. Undirritun

Við byggingarframkvæmdir sem sótt er um verður farið eftir ákvæðum byggingarlaga, byggingarreglugerðar og annarra laga og reglugerða sem við eiga.

Í fullu umboði umsækjanda, staður: dagsetning:

Nafn	Kennitala	Heimilisfang	Netfang

EBB-101-2

Umsókn um byggingaleyfi verður ekki tekin til meðferðar nema að lágmarksgjald hafi verið greitt.

Mótt, dags. Afgr.

Beiðni um skráningu á byggingarstjóra

Ég undirritaður löðahafi/eigandi húseignar nr. _____ við (götuheiti) _____

Óska hér með eftir að _____ kt. _____

taki að sér stjórn byggingarframkvæmda skv. ákv. mannvirkjalaga nr. 160/2010 og byggingaregl. nr. 112/2012 sem byggingarstjóri, vegna byggingarleyfis nr. BN _____

☐ Húsnæðameistari ☐ Múrarmeistari ☐ Pipulagningarmeistari ☐ Blíkksmíðameistari ☐ Rafvirkjameistari ☐ Byggingaröfnræðingur ☐ Arkitekt ☐ Verfræðingur ☐ Tæknifræðingur ☐ Byggingarfræðingur ☐ Fyrirtæki ☐ Stofnun

Ef fyrirtæki eða stofnun ber ábyrgð byggingarstjóra skal tilgreina nafn þess starfsmanns sem annast umsjón með mannvirkjagerðinni sbr. gr. 4.7.6 í byggingarreglugerð nr. 112/2012, með síðari breytingum.

nafn kt. heimilisfang netfang

Reykjavík

Underskrift, kt.

Netfang

Um byggingarstjóra í byggingarreglugerð nr. 112 / 2012 með síðari breytingum

- Við stjórn byggingarframkvæmda hvers leyfisskylds mannvirkis skal á hverjum tíma vera einn byggingarstjóri, sem eigandi byggingarframkvæmdar ræður og gerir við verk- eða ráðningarsamning.
- Byggingarstjóri er faglegur fulltrúi eiganda við mannvirkjagerð og starfar í umboði eigandans. Hann skal gæta réttmætra hagsmuna eigandans gagnvart byggingaryfirvöldum, hönnuðum, öðrum hönnuðum, hönnuðum, hönnuðum og öðrum sem að framkvæmdinni koma.
- Byggingarstjóri annast enna eftirlit eiganda við mannvirkjagerð frá útgáfu byggingarleyfis og þar til lokaúttekt hefur farið fram.
- Byggingarstjóri skal hafa fengið starfsleyfi Mannvirkjastofnunar og hafa gilda starfsábyrgðartryggingu vegna þess verks sem hann tekur að sér. Falli starfsleyfi eða starfsábyrgðartrygging úr gildi ber byggingarstjóra að segja sig af verki með tilkynningu til byggingarfulltrúa. Ber eiganda þá að stöðva framkvæmdina uns nýr byggingarstjóri hefur verið ráðinn og hann staðfest ábyrgð sína á verkinu hjá byggingarfulltrúa.

Náner sjá kafla 4.7 í byggingarreglugerð nr. 112/2012 með síðari breytingum.

Beiðni skal skilað til byggingarfulltrúa sem gefur nánari upplýsingar: Byggingarfulltrúi

Borgartúni 12 • 14, sími 411 1111, fax 411 3075, netfang: byggingarfulltrui@reykjavik.is

EBL-120/3



Skráning byggingarstjóra

Reykjavík

Skráning byggingarstjóra

1 Mannviki

2 Byggingarstjóri

3 Fyrirspáin

4 Væði

5 Skjal til undirbúnar

Hæ Birta

Hér getur þú skráð byggingarstjóra. Byggingarstjóri er faglegur fulltrúi eiganda mannvirkis. Viðkomandi annast innra eftirlit frá því að byggingarleyfi er gefið út og þar til lokaúttekt hefur farið fram. Ef þú hefur fengið samþykkaða byggingarleyfisumsókn hjá Reykjavíkurborg verður þú að ráða byggingarstjóra. Til að fá útgefið byggingarleyfi er nauðsynlegt að ljúka við þessa skráningu.

Áður en þú skráir byggingarstjóra þætt þú að hafa eltirfarandi við höndina:

- Staðfestingu frá tryggingarfélagi
- Byggingarleyfisnúmer ¹
- Upplýsingar um byggingarstjóra

Hér getur þú lesið meira um hlutverk byggingarstjóra.

¹ Kynntu þér nánar hvernig við vinnum með upplýsingarnar þínar

Vantar þig aðstoð?
Haltu samband við þjónustuver í síma
411 1111

English | Polski

Byrja

EN | PL

Vista og loka X

Reykjavík

Skráning byggingarstjóra

1 Mannviki

2 Byggingarstjóri

3 Fyrirspáin

4 Væði

5 Skjal til undirbúnar

Hver er byggingarstjóri?

Hver er byggingarstjóri í þessari framkvæmd? Þú getur annað hvort skráð byggingarstjóra sem einstakling eða sem starfskraft hjá fyrirtæki.

☒ Skrá einstakling

☐ Skrá fyrirtæki

Skráðu þann byggingarstjóra sem mun stjórna framkvæmdinni.

Kennitala

Nafn

Símanúmer

Netfang

Til baka

Áfram

Vantar þig aðstoð?
Haltu samband við þjónustuver í síma
411 1111



Umsókn í nýjan grunnskóla



Umsókn í nýjan grunnskóla

- Upphafskjör
- Börn og foreldrar
- Grunnskóli
- Aðstandendur
- Skólameiðni
- Öðrar þætti
- Viðt og staðfesting



Hæ, Birta, þá hefst ferlið!

Þú ert að fara að sækja um í nýjum grunnskóla fyrir barn sem hefur nú þegar hæð skólagöngu sína. Barnið þitt hefur forgang í sinn hverfaskóla en það má líka sækja um skólavist fyrir það í skóla utan hverfis.

Kynntu þér nánar hvemig við vinnum með upplýsingarnar þínar

English | Polski

Byrja

Menntun fyrir öll

Umsókn í sérdeild

Í grunnskólum Reykjavíkur mætum við börnum á þeirra forsendum, bæði í leik og starfi. Nemendum skendur til boða margvísleg aðstoð, svo sem vegna sérþækra námsæfðileika, tilfinningalegra eða félagslegra erfiðleika og/eða fátúmar.

Vertu þig aðstoð!

Hafðu samband við þjónustuver í síma

411 1111



Umsókn í nýjan grunnskóla
Salka Árnadóttir

- Upphafskjör
- Börn og foreldrar
- Grunnskóli
- Aðstandendur
- Skólameiðni
- Öðrar þætti
- Viðt og staðfesting

Upplýsingar um skóla

Núverandi skóli

- ☒ Barn er í skóla í Reykjavík
- ☐ Barn er í skóla annars staðar en í Reykjavík

Núverandi skóli barns í Reykjavík:

*Velðu hverfi

Árbær

*Velðu skóla

Ártúnsskóli

Sækja um í nýjum skóla

Smelltu hér til að skoða lista yfir alla grunnskóla Reykjavíkurborgar.

Hvar viltu sækja um skólavist?

*Velðu hverfi

Breiðholt

*Velðu skóla

Breiðholtsskóli

*Hvenær viltu að barnið byrji í nýja skólanum?

- ☒ Byrja á næsta skólaári
2021-24
- ☐ Byrja á þessu skólaári
2022-23



Umsókn í nýjan grunnskóla
Salka Árnadóttir

- Upphafskjör
- Börn og foreldrar
- Grunnskóli
- Aðstandendur
- Skólameiðni
- Öðrar þætti
- Viðt og staðfesting

Grunnskóli í Reykjavík

Þú hefur valið að sækja um í Breiðholtsskóla.



Breiðholtsskóli

1.-10. bekkur

Upplýsingar um skólann

Bakkasöl er frístundaheimilið fyrir 1.-4. bekk í Breiðholtsskóla.

Þegar skólavist hefur verið staðfest getur þú sótt um á frístundaheimili.

Vertu þig aðstoð!

Hafðu samband við þjónustuver í síma

411 1111

← Til baka

Áfram



Skilur 8 ára barn þetta?

Beiðni um samþætta þjónustu fyrir börn.

Markmið: að 8 ára barn geti lesið sig í gegnum textann.

Fjölbreyttur notendahópur – aðgengileg þjónusta.

The image shows two pages of a form titled "BEIÐNI UM SAMÞÆTTA ÞJÓNUSTU" (Request for Integrated Service). The form is in Icelandic and contains various sections for personal information, contact details, and a request for integrated services. It includes checkboxes for different types of services and a section for the child's name and age. The form is designed to be filled out by a parent or guardian on behalf of an 8-year-old child.



Reykjavík