



Hvernig á að skrifa fyrir fólk?

Birta Svavarsdóttir

Textasmiður – ÞON





Notendamiðuð textagerð

Hvað er það og af hverju skiptir þetta máli?

- Snýst í grunninn um að einfalda og samræma málfar þvert á þjónustu borgarinnar.
- Skrifa texta með notendur þjónustu í huga.
- Tryggja jafnt aðgengi að allri þjónustu.



Markmið

Að allur texti sem kemur frá Reykjavíkurborg sé einfaldur, aðgengilegur og auðlæsilegur.





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





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





Höfum í huga

- Við erum að tala við fólk.
 - Tölum á mannamáli, ekki sérfræðimál.
- Aðgengi skiptir máli.
 - Hnitmiðað, skýrt, almennt og aðgengilegt.
Vel skrifaður texti vélþýðist betur.
- Tími fólks er dýrmætur.
 - Fólk vill fá úrlausn sinna mála hratt og örugglega.
- Við getum öll skrifað.
 - Áhersla á fræðslu og ráðgjöf til samstarfsfólks.





Hvað gerum við?

Styttum mál okkar

Setningar ættu að vera max 25-30 orð.

Málgreinar ættu að vera max 5-7 setningar.

Lög og reglugerðir

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

Samheiti

Þösum að sama orðið komi ekki fyrir mörgum sinnum í sömu málsgrein (nástaða).

Íðorð og sérfræðimál

Forðumst íðorð og tæknileg hugtök. Útskýrum á einfaldan hátt með algengum orðum. Hvað þarf notandinn nauðsynlega að vita?

Klárur hugsunina

Tökum út eða endurskrifum hálfkláraðar hugmyndir.

Skiptum efninu upp

Aðalatriðin fremst, aukaatriðin aftar.

Brjótum upp með millifyrirsögnum.





Dæmi um einfaldaðan texta

Upprunalegi textinn

Afsláttur lífeyrisþega 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 örorkulífeyrisþegum er gert að greiða. Er sveitarfélögum skylt að setja sér reglur um beitingu heimildarinnar.

Einfaldaði textinn

Afsláttur lífeyrisþega af fasteignagjöldum

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



Dæmi um einfaldaðan texta

Reykjavík

Íbúar Stjórnsýsla Atvinnulíf

EN Mírar síður Leita

Íbúar Framkvæmdir og skipulag Fasteignagjöld Afsláttur tekjufella eili- og örorkulífeyrisþega af fasteignagjöldum

Afsláttur lífeyrisþega af fasteignagjöldum

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

Hvað eru fasteignagjöld?

Fasteignagjöld eru árlega lögð á allar fasteignir, nema þær séu undanþegnar með lögum, og ber eigandi ábyrgð á greiðslu þeirra. Fasteignagjöld skiptast í fasteignaskatt, lóðarleigu, sorphirðugjald og gjald vegna endurvinnslustöðva.

— Sjá meira um fasteignagjöld



Hvernig virkar afslátturinn?

Sveitarfélögin ákveða hvaða reglur gilda um niðurfellingu fasteignagjalda. Fjármála- og áhættustýringarsvið sér svo um að afgreiða afslátt af fasteignaskatti og fráveitugjaldi eftir yfirferð á skattframtölum eili- og örorkulífeyrisþega.

Hef ég rétt á afslætti?

Til að hafa rétt á afslættinum þarf að uppfylla eftirfarandi skilyrði:

- Vera eili- eða örorkulífeyrisþegi.
- Vera með skráð lögheimili í eigninni.
- Vera búsett/ur í eigninni.
- Vera þinglýstur eigandi eignarinnar.
- Vera með rétt á vaxtabótum vegna eignarinnar.

Hver eru tekjumörkin?

Tekjumörk vegna lækkunar fasteignaskatts og fráveitugjalds á árinu 2022 eru:

— Réttur til 100% lækkunar

Einstaklingur með tekjur allt að 4.550.000 kr.
Samskattaðir einstaklingar með tekjur allt að 6.350.000 kr.

— Réttur til 80% lækkunar

Einstaklingur með tekjur á bilinu 4.550.001 til 5.210.000 kr.
Samskattaðir einstaklingar með tekjur á bilinu 6.350.001 til 7.040.000 kr.

— Réttur til 50% lækkunar

Einstaklingur með tekjur á bilinu 5.210.001 til 6.060.000 kr.
Samskattaðir einstaklingar með tekjur á bilinu 7.040.001 til 8.410.000 kr.

Við álagningu fasteignagjalda í janúar 2022 er hlutfall afsláttur eili- og örorkulífeyrisþega til bráðabirgða það sama og það var í árslok 2021. Álagning vegna tekna ársins 2021 liggur fyrir í júní 2022, stuttu síðar hefst vinna við útreikning afsláttar og verða allar breytingar tilkynntar þreflega í lok október 2022.

Þarf ég að gera eitthvað?

Það þarf ekki að sækja sérstaklega um afslátt vegna þessara gjalda. Fjármála- og áhættustýringarsvið sér um að framkvæma breytingar á fasteignaskatti og fráveitugjaldi eftir yfirferð á skattframtölum eili- og örorkulífeyrisþega.

Afsláttarþegar sem eiga von á endurgreiðslu geta skráð upplýsingar um bankareikning á Mínum síðum. Einnig er hægt að óska eftir skráningu upplýsinga um bankareikninga í síma 411 1111 og í netfanginu upplýsingar@reykjavik.is.

Hægt er að senda inn erindi vegna fasteignagjalda í gegnum Mírar síður.

— Sendu inn erindi vegna fasteignagjalda

Hvaða lög og reglugerðir gilda um afsláttinn?

Sveitarfélögum er heimilt að lækka eða fella niður fasteignaskatt sem tekjulitlum eili- og örorkulífeyrisþegum er gert að greiða samkvæmt 4. mgr. 5. gr. laga nr. 4/1995 um tekjustofna sveitarfélaga. Sveitarfélögum er skytt að setja sér reglur um beiðingu heimildarinnar. Reykjavíkurborg veitir einnig afslátt af fráveitugjaldi sem greitt er til Orkuveitu Reykjavíkur á grundvelli 4. mgr. 4. gr. laga nr. 9/2009 um uppbyggingu og rekstur fráveitna. Lækkun á fasteignaskatti og fráveitugjaldi er byggð á reglum sem borgarstjórn setur, sbr. 4. mgr. 5. gr. laga nr. 4/1995 um tekjustofna sveitarfélaga. Reglur um vaxtabætur vegna eignar stöðjast við B-lið 68. gr. laga nr. 90/2003 um tekju- og eignaskatt. Ákvarðanir vegna þessara reglna eru kærarlegar til innanríkisráðuneytisins innan þriggja mánaða frá ákvörðuninni á grundvelli 111. gr. sveitarstjórnarlaga nr. 138/2011.

Fyrirspurnir

Þjónustuver veitir upplýsingar um álagningu fasteignagjalda og breytingar á þeim í síma 411 1111, í gegnum netspjall og netfangið upplýsingar@reykjavik.is.

Einfaldað málfar

Aðalatriðin fremst

Kafla-skipting

Flæði – samtal – spurningar

Lögin aftast

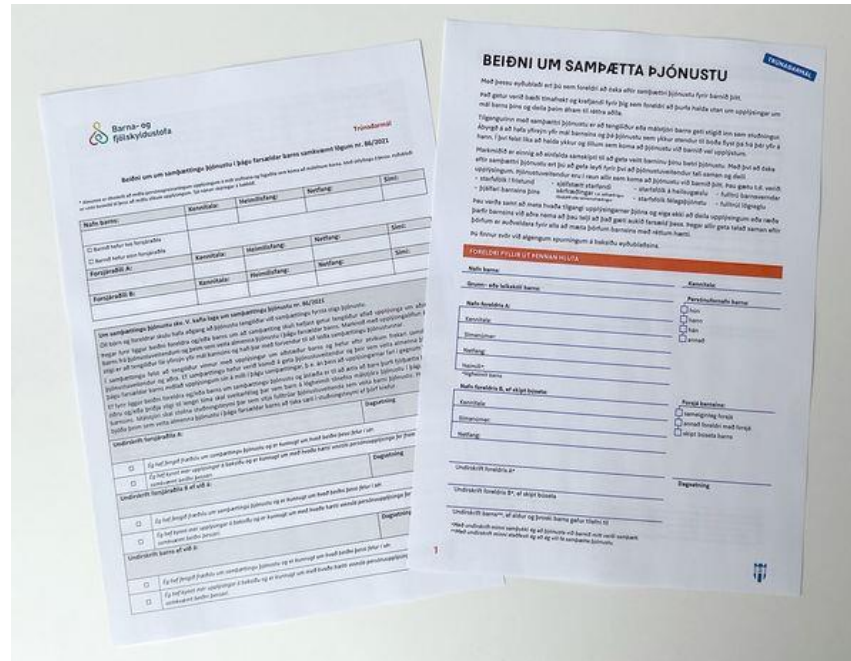


Dæmi um einfaldaðan texta

Einfölduð eyðublöð fyrir samþætta þjónustu.

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

Fjölbreyttur notendahópur – aðgengileg þjónusta.





Örtextar

Microcopy, UX writing eða UX copy





UX Writing



Copywriting





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



Af hverju skiptir þetta máli?

Við eyðum sífelld 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?

Vandaðir örtextar:

- Tryggja jákvæðari og aðgengilegri notendaupplifun.
- Brúa bilið milli þess mennska og þess vélræna.
- Auðvelda fólki að nota lausnina.
- Auðvelda starfsfólki að veita þjónustuna.
- Spara tíma og fjármagn.





Hvernig hljómar textinn?

Textinn þarf ekki að vera persónuleikalaus þó að hann sé stuttur.

Rödd Reykjavíkurborgar

Traust – Skýrar leiðbeiningar sem þú getur treyst.

Vingjarnleg – Samtal við notendur.

Auðskiljanleg – Einfalt mál og aðgengi alla leið.





En hver er notandinn?

- En hvað ef markhópurinn er risastór, til dæmis „allir íbúar og gestir Reykjavíkurborgar“?
- Hvað gerum við þá?
- Skoðum hvað hópurinn á **sameiginlegt**?
 - Notendur eiga það sameiginlegt að vilja...
 - ...fá skjóta og góða þjónustu.
 - ...ekki þurfa að fylla út mörg mismunandi eyðublöð eða fara á marga staði.
 - ...að ferlið sé skýrt frá upphafi til enda.
- Einblínum á aðgengi og einfaldleika. Svo er hægt að gæða textann meira lífi eftir því sem þjónustan er sértækari.





Verkefnin í gangi / nýlega lokið

- Byggingarfulltrúi – ný ferli og upplýsingagjöf
- Leikskólainnritun – ný ferli og upplýsingagjöf
- Stílbók – samræmdar reglur fyrir textagerð, viðauki við Hönnu.
- Hverfið mitt – einföldun á málfari á vef
- Bílastæðasjóður – einföldun á málfari á vef
- Afsláttur af fasteignagjöldum – einföldun á málfari á vef





Reykjavík