

Innhold

Takk	5
Innledning	11
Kapittel 1	
Hva innholdsdesign kan være	14
Et brev fra Nav	15
Ringvirkningene av å velge det rette ordet	16
Innholdsdesign kombinerer tjenstedesign og klarspråk	18
To typer tekst: for prosess og brukeropplevelse	23
En definisjon som gir kraft og retning	25
En breddfull verktøykasse	28
Kapittel 2	
Å verbe – når du vil vise hva som skjer	32
Lag samsvar mellom problem og løsning	33
Finn ut hva brukerne egentlig skal gjøre	36
Beskriv hvem eller hva noe er	38
Formuler innsikt så arbeidet skifter kurs	39
Skriv en konklusjon som skyter fart	41
Bruk tre spørsmål for strategisk planlegging	43
Oppsummering: Verb som superkraft	46

Kapittel 3

Å sortere – når du vil skape orden og prioritere	47
Velg kategorier som er på samme nivå	49
Veksle mellom å forme og å finne systemet	51
Bruk fire geometriske snarveier	52
Vis vei gjennom visuelle kart.....	56
Bruk tematisk analyse av dybdeintervjuer	56
Formuler brukerbehov som «Jeg trenger»-setninger	61
Finn overlapp mellom brukerbehov og forretningsmål	66
Oppsummering: Språket former det vi ser	67

Kapittel 4

Å fasilitere – når du vil lede uten å ta plass	68
Velg pronomen som inkluderer	69
Bruk tid på å etablere trygge rammer	69
Skriv alene, sammen	75
Støtt andres skriveprosess.....	79
Oppsummering: Vi står sammen om tekstarbeidet	81

Kapittel 5

Å fortelle – når du vil engasjere og overbevise	83
Gi plass til fortellinger	84
Lag mikrohistorier med <i>og, men, derfor</i>	87
Bruk sladdepoesi for å avdekke nye tolkninger	90
Sett brukerens behov i sentrum med oppgavehistorier	92
Løft blikket for å samle trådene.....	93
Oppsummering: Eventyrstund i praksis	95

Kapittel 6

Å skrive – når du vil kommunisere klart og tydelig 96

Unngå å produsere og revidere samtidig 98

Start med struktur og rekkefølge 99

Bruk skilting for å hjelpe leseren med å finne frem 100

Skriv en dialog for å planlegge brukeropplevelsen 101

Ta en tustjtest for å teste en ting om gangen 103

Gi opp i tide: Kanskje trengs det ikke en tekst? 105

Skap bilder med enkle setninger 106

Legg ekstra vekt på første og siste ord 108

Gjør det abstrakte til noe konkret 109

Unngå misforståelser fra upresise pronomen 110

Bytt språk for å tenke gjennom en gang til 111

Les høyt for å høre dine egne setninger på nytt 111

Oppsummering: Verdien av skrivetrening 112

Avslutning 114

Referanser 119

Stikkord 121