מדריך אפיון השפה הממשלתית



אפיון שפה הוא כלי עבודה לכותבים ולכותבות לחוויית משתמש במוצרים דיגיטליים,
ויכול לשמש גם לכתיבה של טקסטים אחרים מטעם הממשלה.

כתיבה לפי אפיון השפה תעזור למשתמשים שלנו, האזרחים והאזרחיות,
לבצע את המשימות שלהם ביתר קלות, תניע אותם לפעולה ותחזיר את האמון במטרות המשותפות שלנו,
באנושיות וברצון הטוב.

למי מיועד המדריך?

לכל מי שכותב או כותבת למגזר הציבורי, במיוחד - צוותי תוכן, מעצבי ומעצבות UX, מנהלי מוצר,
אגפי שירות, דוברות, מנמ"ריות וצוותי פיתוח.

איך המדריך עוזר?

1. כלים שימושיים לכתיבת מיקרו-קופי מקצועי שעוזר למשתמשים לבצע פעולות ומקדם את המטרות שלנו.
2. אחידות ועקביות לרוחב כל שירותי הממשלה והמגזר הציבורי.
3. חיסכון בזמן ובהתלבטויות.

מסקרן?

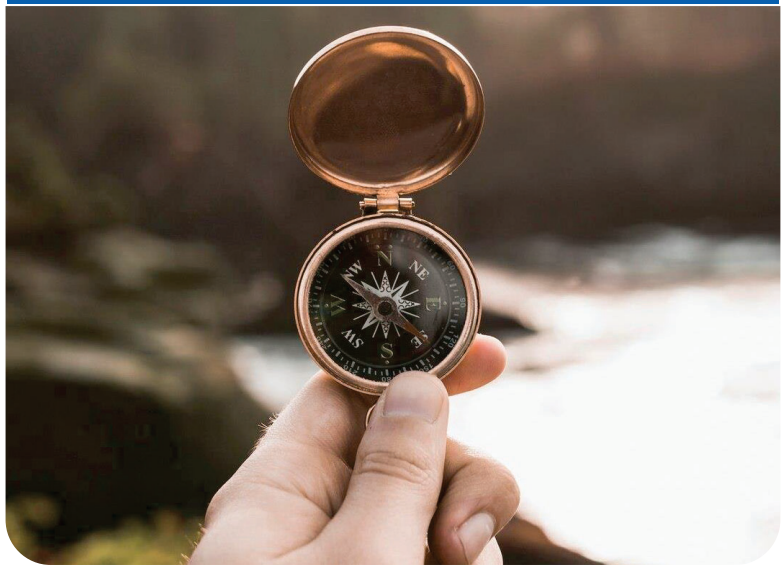
גללו מטה ובואו נתחיל.

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

מדריך אפיון השפה הממשלתית



ביצד מנווטים כאן?

המדריך מחולק לשלושה חלקים בצבעים שונים:

- **6 עקרונות יסוד לכתיבה**
- **הנחיות לכתיבה לפי עקרונות**
- **תהליך כתיבה מומלץ**

כל חלק מורכב מהסבר תאורטי לצד כלים פרקטיים ליישום ודוגמאות מהשטח. המדריך הינו אינטראקטיבי.

לחיצה על הכפתורים הרלוונטיים מעבירה בין חלקיו:

יסייעו לכם לעבור לשקופית הבאה / קודמת	יחזיר אתכם לעמוד הבית	סרגל תחתון/... יעביר אתכם בין השקופיות באותו נושא	**דוגמה** מילה מודגשת תעביר אתכם לדוגמה או הסבר בחלון נפרד

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

6 עקרונות יסוד לכתיבה

לכל עיקרון יש רציונל, כללים ליישום ודוגמאות ממוצרים אמיתיים של הממשלה.
קוראים לעומק ומיישמים בכל דבר שנכתוב.
לחצו על כל רכיב בכדי ללמוד עליו



1.1
הבי פשוט שיש

1.2
מנקודת מבטם של המשתמשים (האדם במרכז)

1.3
אנושיות ורצון טוב

1.4
חיזוק האמון

1.5
תהליך אחד מקצה לקצה

1.6
חשיבה יוזמת

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות



1.1 הכי פשוט שיש

קצר, בהיר, מינימלי, יעיל, נקי מרעשים, כולם יכולים להבין, כולם יכולים להתחבר.

כשאין פשטות > יש נטישה, ייאוש ותסכול
כשאין פשטות, המשתמשים לא מבינים מה עליהם לעשות, חשים תסכול ובסופו של דבר נוטשים את השירות ופונים לשירות טלפוני או פרונטלי.

כשיש פשטות > משתמשים מצליחים וחווים מסוגלות
כשיש פשטות, המשתמשים, מכל התרבויות, מבינים במהירות ובקלות מה עליהם לעשות וחווים תחושת מסוגלות והצלחה.

פשטות מקדמת גם היבטים חשובים של החזון שלנו >

- צמצום פערים – פערים של שפה, תרבות, ידע, רמת האוריינות הדיגיטלית וגיל
- נגישות – נגישות לכבדי ראייה ולאנשים עם מגבלה קוגניטיבית
- התייעלות ארגונית – פחות פניות למוקדים ולנקודות שירות

כללים לכתיבה לפי העקרון

לחצו על כל רכיב בכדי ללמוד עליו

1.1.1 לא להשאיר עומס של טקסט – אף פעם

1.1.2 להיות מדויקים, להוריד מילים, להוריד עוד.

1.1.3 לבחור את המילה הכי שימושית

1.1.4 קצר ופשוט עדיף על נחמד

1.1.5 להנגיש שפה מקצועית ופנימית

1.1.6 שפה פשוטה – גם במערכות מקצועיות

1.1.7 לא לתת מידע לא הכרחי

1.1.8 אם צריך להסביר את הממשק, צריך לשנות

1.1.9 לפעמים, להפוך הנחיות לשאלות

1.1.10 לכתוב להכלה של מגוון תרבויות ותפיסות

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

1.1.1 לא להשאיר טקסט עמוס. אף פעם

מהו טקסט עמוס?
טקסט שהפסקאות שלו כל-כך ארוכות שבדי להבין את הכתוב בהן,
צריך לקרוא אותו שורה אחר שורה לפי הסדר.
הדוגמאות בהמשך.

מה הבעיה בזה?
מחקרים מראים שעומס של טקסט גורם למשתמש לנטוש את האתר.

אז מה עושים?

מפרקים את הטקסט לחלקים קצרים

1. נחלק משפטים ארוכים לכמה משפטים קצרים.
2. ניתן לכל פסקה כותרת אינפורמטיבית, רצוי שאלה שמעידה על מה שיש בה.
3. נוסיף שורת רווח בין שורות ובין פסקאות.
4. נפזר הדגשות קטנות כדי לשבור את המונוטוניות ואת העומס.
5. נפרק כל מה שאפשר לשלבים ברשימה. כשהסדר חשוב, נעדיף למספר את השלבים.
6. נשתמש ב- Expand-Collapse ובדרכים עיצוביות אחרות.

בכל מקרה, לא נשאיר לציבור הרחב להתמודד עם טקסט עמוס.

1.1.1 לא להשאיר טקסט עמוס. אף פעם - דוגמה

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

לפני

טופס אריכות ימים
במידה ויש לכם חשבונות עם שותפים

מטרתו של סעיף אריכות ימים בחשבון בנק הינה למנוע מצב של הקפאת החשבון לאחר פטירה של אחד מהשותפים בו. מצב זה רלוונטי לזוגות, שותפים, הורים וילדים וכו. חשוב לדעת- בן הזוג שנותר בחיים יכול למשוך כספים מהחשבון רק כדי לבצע פעילות שגרתית ושוטפת בחשבון (לא פעילות בניירות ערך ובחסכונות), זאת עד להוצאת צו ירושה או צו קיום צוואה.

אחרי

טופס אריכות ימים
במידה ויש לכם חשבונות עם שותפים

למי זה מתאים
למי שמנהלים חשבון בנק משותף.
למשל זוגות, שותפים עסקיים, הורים וילדים ועוד.

המטרה של טופס אריכות ימים
שלא יקפיאו את חשבון הבנק אם אחד השותפים נפטר.

השותף שיישאר יוכל למשוך ולהפקיד כסף לחשבון כרגיל.
הוא לא יוכל לעשות פעולות בניירות ערך ובחסכונות עד להוצאת צו ירושה או צו קיום צוואה.

- חילקנו את הפסקה לשלושה חלקים מופרדים בשורת רווח
- נתנו כותרות ביניים שממסגרות ומכוונות למה שהכי חשוב להבין
- הפרדנו בשורה את המידע המורכב יותר, שהוא חשוב אבל לא הכרחי לקבלת ההחלטה
- התוצאה תופסת כפול שורות מהמקור, אבל הרבה יותר שימושית ונגישה

1.1.1 לא להשאיר טקסט עמוס. אף פעם - דוגמה

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

לפני

על מנת להקל על אוהביך ואהוביך אשר נותרו אחריך, רצוי לארגן בצורה מסודרת את ענייניך האישיים. עניינך האישיים כוללים מסמכים (לדוגמא, חוזים), תעודות (לדוגמא, תעודת לידה), קרנות (לדוגמא, פנסיה), חשבונות (למשל, חשבונות בנק) ועוד. ארגון כל המסמכים בצורה דיגיטלית או בצורה חומרית ויידוע אהוביך היכן הם נמצאים מאוד יקלו עליהם בבוא העת. ניתן להגן עליהם באמצעות סיסמא או להפקיד עותק מתעדכן שלהם אצל מכר או עורך דין על מנת לשמור על פרטיותך.

אחרי

כדי להקל על הקרובים שיישארו אחריך, רצוי לארגן בצורה מסודרת מסמכים ונכסים. למשל:

- חוזים
- תעודת לידה
- קרנות פנסיה
- חשבון בנק

ומסמכים חשובים נוספים.

כשכל המסמכים יהיו מרוכזים יחד באתר או בתיקייה, אפשר להגן עליהם בסיסמה, או להפקיד אותם אצל מכר או אצל עורך דין כדי לשמור על פרטיותך.

- פירקנו משפט לרשימה
- פישטנו את השפה כדי לצמצם פערי שפה ותרבות
- קיצרנו

1.1.1 לא להשאיר טקסט עמוס. אף פעם - דוגמה

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

לפני

אמצעי תשלום נוספים

לחילופין ניתן לשלם באמצעים הבאים:
- מזומן בשטרות - ניתן לשלם בקופה עד 2,000 ש"ח בלבד. עבור כל האגרות/היטלים.
- אשראי - ניתן לשלם סכום מקסימלי לגבייה באשראי 50,000 **ש"ח** (תשלום אחד במזומן, או בקרדיט - 3 עד 18 תשלומים) עבור כל האגרות/היטלים.
- ביצוע אשראי טלפוני בקופה - 03-7247799 (שלוחה 2) עבור כל האגרות/היטלים.
- פרטי בנק לצורך העברה בנקאית - בנק מזרחי, סניף גן העיר 421, חשבון 224854. לאחר ביצוע העברה יש להעביר את אישור הבנק למחלקת הגבייה באמצעות פקס שמספרו 03-7242712. יש לוודא קבלת הפקס בטלפון 03-7247799 שלוחה 2. ניתן לבצע עבור כל האגרות/היטלים.
- שיק מזומן - אגרת רישוי עסק וחידוש רישיון ניתן לשלם באמצעות שיק מזומן בלבד.

אחרי

עוד דרכים לשלם

- **במזומן בקופה** – עד 2,000 ₪ בשטרות [מה זה הקופה? איפה היא?]
- **בכרטיס אשראי בקופה** – עד 50,000 ₪. תשלום אחד במזומן או 3-18 תשלומי **קרדיט**
- **בכרטיס אשראי בטלפון** – 03-7247799 (שלוחה 2)
- **בהעברה בנקאית –**
  1. מעבירים את התשלום אל: בנק מזרחי, סניף גן העיר, 421, חשבון 224854 [ומי המוטב?]
  2. מדפיסים אישור מהבנק על ביצוע ההעברה
  3. שולחים את האישור בפקס ל- 03-7242712
  4. מוודאים את קבלת הפקס בטלפון 03-7247799 (שלוחה 2)
- **בצ'ק מזומן** – רק לאגרת רישוי עסק ולחידוש רישיון. [לאן לשלוח את הצ'ק?]

- הפרדנו באופן בולט יותר בין האפשרויות עם שורת רווח
- העברנו לתחילת המשפט את מה שחשוב
- הדגשנו את מה שמשתמשים הכי מחפשים
- פירקנו לשלבים את התהליך המורכב (העברה בנקאית) כדי שלא יפספסו שום שלב
- הורדנו מילים שחזרו על עצמן שלא לצורך (עבור כל האגרות וההיטלים)
- בונוס: כשהטקסט מסודר ומפורק קל לזהות מה עדיין חסר בו

1.1.1 לא להשאיר טקסט עמוס. אף פעם - דוגמה

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

לפני

- יש לשים לב לאותיות קטנות וגדולות באנגלית
- על הסיסמה להיות באורך 8 תווים לפחות
- ספרה אחת לפחות (0-9)
- יש להשתמש בתו מיוחד אחד לפחות (לדוגמה: #@$!)
- יש לשים לב שלא חוזרים על תו יותר מפעמיים ברציפות
- אות קטנה באנגלית (a-z)
- אות גדולה באנגלית (A-Z)
- אסור לסיסמה להכיל את מספר הזהות שלך
- לא נעשה בסיסמה שימוש בעבר

אחרי

הסיסמה צריכה לכלול:

- 8 תווים לפחות
- ספרה אחת לפחות (0-9)
- תו מיוחד אחד לפחות (למשל @#$!)
- אות קטנה אחת לפחות (a-z)
- אות גדולה אחת לפחות (A-Z)

שימו לב

- אין לחזור על תו שלוש פעמים רצוף (למשל ggg או 444)
- אין לכלול מספר תעודת זהות
- אין לבחור סיסמה שכבר השתמשתם בה פעם

גם רשימת בולטים, אם היא ארוכה, אפשר וכדאי לחלק לקבוצות עם כותרות.
זה מאפשר גם להוריד מלל מיותר מתחילת כל משפט.

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

1.1.2 להיות מדויקים, להוריד מילים, להוריד עוד

נקצר משפטים **למינימום הכרחי**
המשפט צריך להיות מדויק, ישר לנקודה, בלי מילה מיותרת.

מה לא לעשות?

- לא להוריד הנחיות חשובות שיעזרו למשתמשים
- לא לקצר ולתמצת במענה לשאלות שמעלים המשתמשים.
- לא למחוק הסברים מועילים.

מה כן לעשות?

1. על כל משפט שכתבנו נוודא:
2. שהוא הכרחי.
3. שכתבנו אותו קצר ככל האפשר, ללא שום מילה מיותרת, בלי ללכת 'סחור- סחור'.

להיות מדויקים, להוריד מילים, להוריד עוד - דוגמה

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

לפני

אישור שיתוף מידע אישי

למה אנחנו מבקשים?
אנחנו מבקשים אישור שיתוף של מידע אישי ורפואי כדי לבדוק האם סוניה עשויה להיות זכאית לגמלת סיעוד על פי מצבה הרפואי וגובה ההכנסות.
מידע מפורט על תנאי הזכאות ומימוש הזכות תוכלו לקבל כאן <<

אחרי

אישור שיתוף מידע אישי ורפואי

למה אנחנו מבקשים?
כדי לבדוק בשבילכם אם סוניה אולי זכאית לגמלת סיעוד.
עוד מידע על הזכות לגמלת סיעוד >

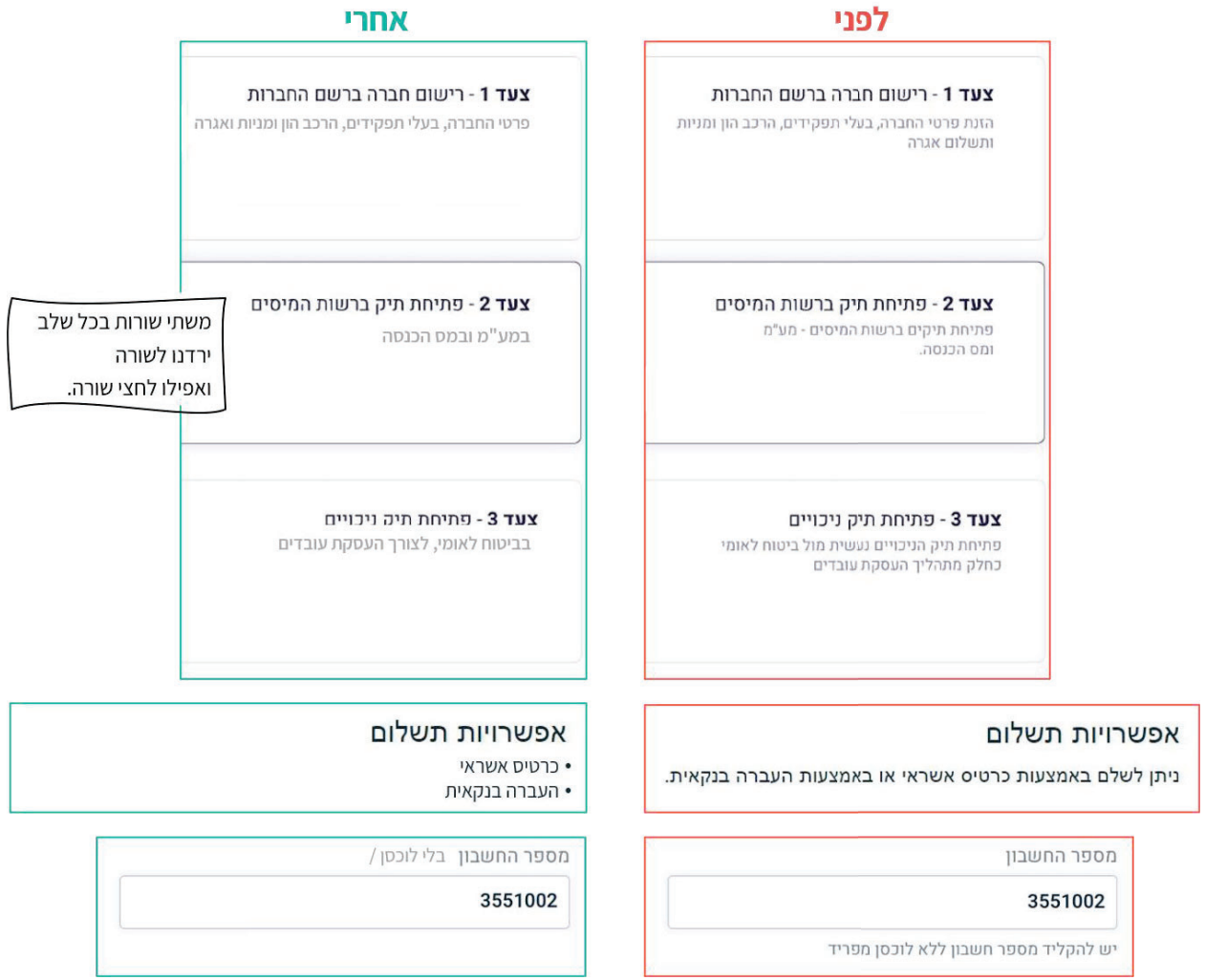
- לא חזרנו על הכותרת ועל השאלה כשנתנו את התשובה
- הורדנו כל מילה לא הכרחית
- הקישור למידע נוסף נהיה קצר ותכליתי
- נוספה המילה 'בשבילכם' כדי לחזק את הרגשת שיתוף המטרות. ראו עוד דוגמאות לזה בעקרון חיזוק האמון

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

להיות מדויקים, להוריד מילים, להוריד עוד - דוגמה



6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

להיות מדויקים, להוריד מילים, להוריד עוד - דוגמה

לפני

- עדכון חשבון בנק עבור קצבת נכות כללית ו/או שירותים מיוחדים

  השירות מיועד למקבלי קצבת נכות כללית ו/או שירותים מיוחדים

- עדכון פרטי חשבון בנק עבור קצבה לבני משפחה של נפטר כתוצאה מפגיעה בעבודה

  השירות מיועד למקבלי קצבה לבני משפחה של נפטר כתוצאה מפגיעה בעבודה

- עדכון חשבון בנק עבור קצבת ילד נכה

  השירות מיועד למקבלי קצבת ילד נכה

(●) אני רוצה לקבל את הקוד במסרון (SMS)
( ) אני רוצה לקבל את הקוד בשיחה קולית
( ) אני רוצה לקבל את הקוד בדואר אלקטרוני

אחרי

- עדכון חשבון בנק עבור קצבת נכות כללית ו/או שירותים מיוחדים
- עדכון פרטי חשבון בנק עבור קצבה לבני משפחה של נפטר כתוצאה מפגיעה בעבודה
- עדכון חשבון בנק עבור קצבת ילד נכה

איך לשלוח לך את הקוד?
○ במסרון (SMS)
○ בהודעה קולית
○ בדוא"ל

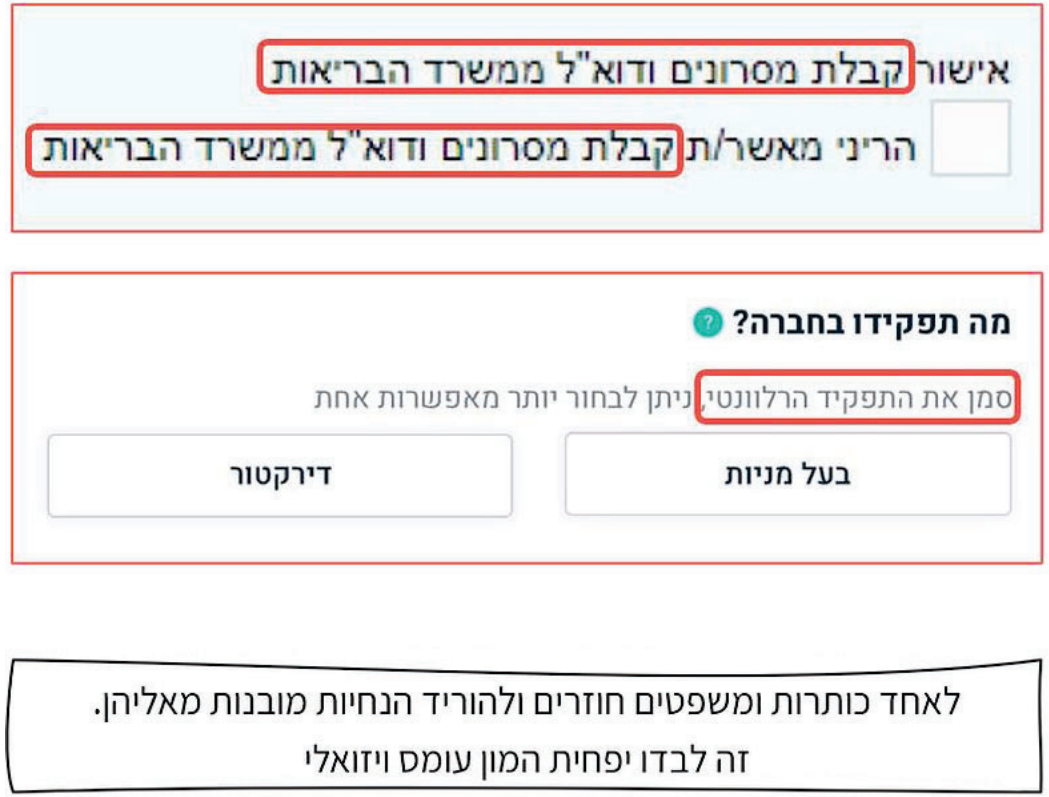
להיות מדויקים, להוריד מילים, להוריד עוד - דוגמה

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות





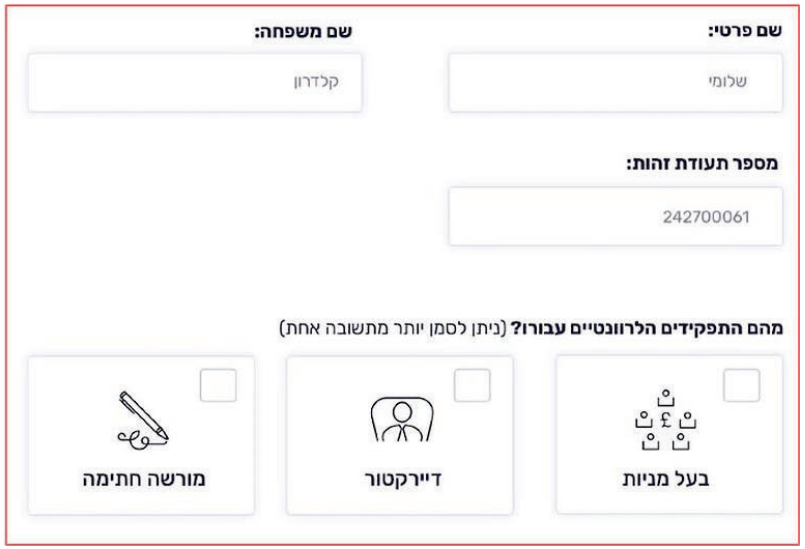
להיות מדויקים, להוריד מילים, להוריד עוד - דוגמה

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

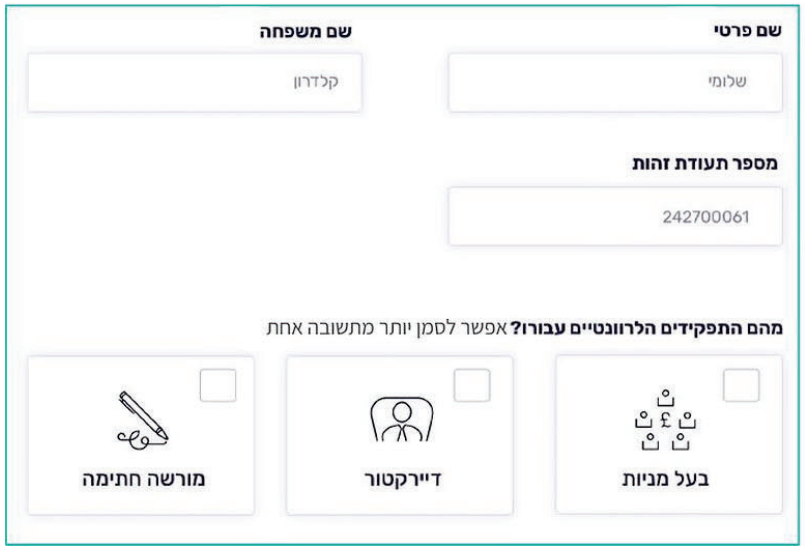
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

לפני



אחרי



1.1.3 לבחור את המילה הכי שימושית

כשיש שתי מילים שלהן אותה משמעות, ששתיהן נכונות בעברית, אחת גבוהה ואחת שימושית – נעדיף את השימושית.

לדוגמה:

ל- ולא עבור – לדוגמה: "המתנה **ל**ילד" ולא "המתנה **עבור** הילד"

אפשר ולא ניתן

יש לך ולא ברשותך

עוד לא ולא טרם

הקלידו או **כתבו** ולא הזינו

עברית תקנית <>עברית שימושית

כשהמילה העברית התקנית לא שימושית בלשון הדיבור > נעדיף את המילה השימושית, כל עוד היא איננה שגויה מכיוון שיש קהל רחב שפשוט לא יבין אותנו.

לדוגמה:

לא צרופה אלא **קובץ מצורף** או **מסמך מצורף**.

כשהמילה העברית התקנית נמצאת בשימוש בלשון הדיבור > נעדיף אותה על פני מילה לועזית, פרט למקרים בהם למילה הלועזית משמעות מדויקת יותר. כמו כן, נימנע משימוש בביטויים בארמית.

לדוגמה:

מידע ולא אינפורמציה

אפשרות ולא אופציה

נייד ולא סלולרי

כמו כן, נקפיד על סיומת ב-ה' ולא ב-א' למילים שמקורן בארמית :**דוגמה, עסקה, טיוטה, סדנה, קופסה וכורסה.**

ראשי תיבות

לצורך נגישות יש **לכתוב את המילים בשלמותן ללא ראשי תיבות**:

על ידי ולא ע"י

על פי ולא עפ"י

אבל ראשי תיבות שימושיים **נשאיר** (הם נקראים היטב ברוב טכנולוגיות הנגישות):

דוא"ל, חו"ל, מנכ"ל, צה"ל, מע"מ וכו'.

דוח נכתוב ללא גרשיים.

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

1.1.3 לבחור את המילה הבי שימושית- דוגמה לכתיבת SMS ו Email בעברית

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

SMS = הודעה לנייד

המילה העברית התקנית ל-SMS היא מסרון.
אבל היא לא שימושית, ואולי אפילו לא מובנת בקרב קהלים שאינם דוברי עברית שפת אם.
לכן בכל מקום שאפשר נעדיף לכתוב: הודעה לנייד.

למשל:
אני רוצה לקבל עדכונים על סטטוס הבקשה שלי בהודעות לנייד
או:
אם תתקבל הבקשה נעדכן אותך בהודעה לנייד

יוצא דופן - OTP

בששולחים קוד חד-פעמי לצורך כניסה או הזדהות (OTP)
צריך להבחין בין הודעה כתובה להודעה קולית ולהציע את שתיהן.
לכן להודעה הכתובה נקרא מסרון ונוסיף בסוגריים (SMS).
כך: מסרון (SMS)

Email = דוא"ל

המילה השימושית כאן היא כמובן מייל (ובמוצרים דיגיטליים לא רשמיים היא עדיפה), אבל מאחר שיש מילה עברית שהציבור מכיר - במוצרי הממשלה נעדיף את המילה העברית.
לכן למייל נקרא דוא"ל.
אין צורך לפתוח את ראשי התיבות ולכתוב דואר אלקטרוני, כי מדובר במילים ארוכות שמוסיפות לעומס הוויזואלי.

1.1.2 לבחור את המילה הבי שימושית - המשך

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

מילים שיש להימנע מהן בדיגיטל + מילים שימושיות להחלפה

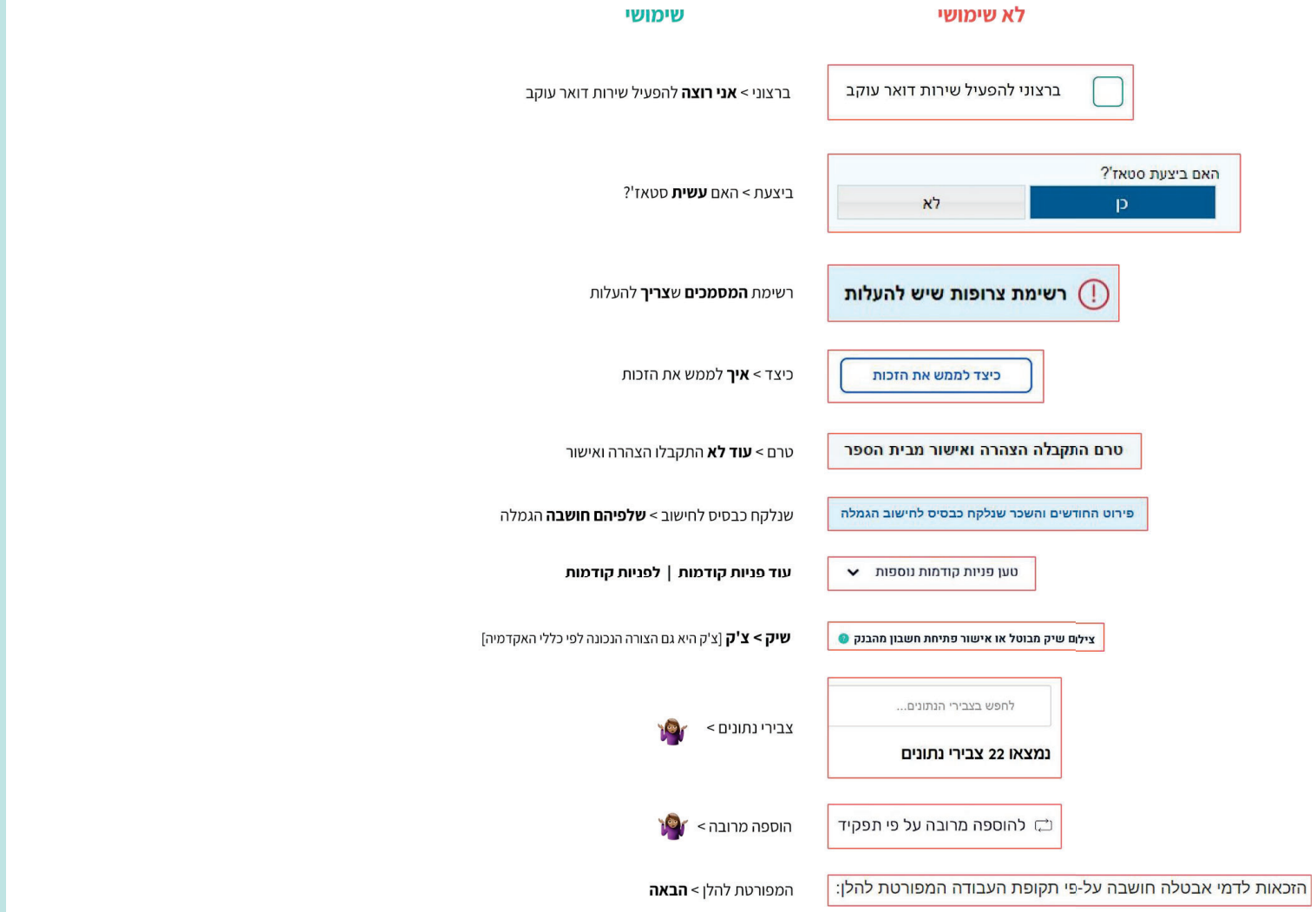
עבורך, עבור > **בשבילך, בשביל, כדי, ל-**	באשר > **כש**	מעוניין > **רוצה**	לקוח יקר > **שלום + שם פרטי**
במידה ו > **אם**	ישנו > **יש**	להלן > **כאן, בהמשך**	למסור > **לתת**
לנוחיותך > **כדי שיהיה לכם יותר קל ל-**	הרינו > **אנחנו**	הנ"ל, לעיל > **הזה, הקודם**	גורם > **[תלוי בהקשר]**
ניתן > **אפשר**	באם > **אם**	לא קיים > **אין, לא מצאנו**	בקשתך ל- > **ביקשת ל-**
הזן, הזנה > **מה ה[פרט] שלך?**	מבלי > **בלי**	בעת קבלת > **כשתקבלו**	עקב > **כי, מפני ש, בגלל ה-**
ברצונך > **תרצו**	בבדי > **כדי**	הכולל > **עם, שיש בו**	מורשה > **אפשר**
יש באפשרותך > **אפשר ל-, תוכלו ל-**	כבל ש- > **אם**	ו/או > **[תלוי בהקשר]**	כעת > **עכשיו**
עליך ל- > **יש ל-, כדאי ל-**	במסגרת > **ב-**	מעת לעת > **מדי פעם**	ללא > **בלי**
	הנוכחי > **הזה**	לרבות > **עם ה-**	הזנה > **עדכון, הקלדה**
	אודות > **על**	להזמינך > **להזמין אותך**	יש צורך > **צריך**
	מהווה > **הוא, היא**	הינו > **הוא**	על מנת > **כדי**

1.1.2 לבחור את המילה הבי שימושית – דוגמה

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות



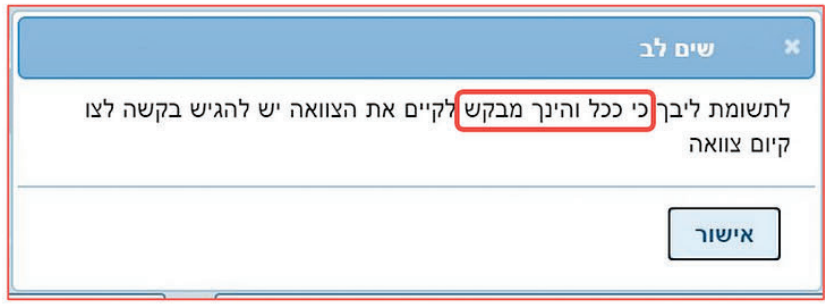
1.1.2 לבחור את המילה הבי שימושית – דוגמה

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

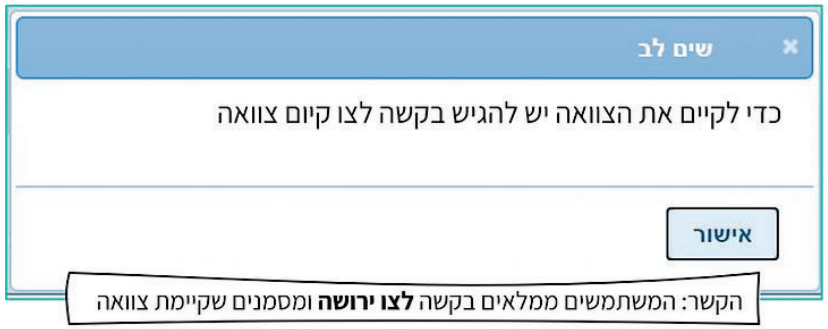
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

לפני



אחרי



1.1.2 לבחור את המילה הבי שימושית – דוגמה

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

לפני

כתיבת צוואה הינה דרך טובה להבטיח שבקשותיך ימולאו באופן חוקי. בצוואתך אתה יכול לקבוע מה יקרה לנכסיך, מי יטפל בשאריך, מי ידאג למילוי צוואתך ואף מה יקרה לגופך לאחר המוות.

אחרי

כתיבת צוואה היא דרך טובה להבטיח שהבקשות שלך יתמלאו באופן חוקי.

בצוואה שלך אפשר לקבוע:

- מה יקרה לנכסים שלך
- מי יטפל בשארים שלך (קרובים שתלויים בך)
- מי ידאג למלא את הצוואה
- ואפילו מה יקרה לגופך לאחר המוות

- פירקנו שייכות – בקשותיך = הבקשות שלך, צוואה = הצוואה שלך
- הסברנו מונחים גבוהים כמו 'שארים'
- החלפנו את 'הינה' במילה השימושית 'היא'
  ואת 'ואף' החלפנו במילה השימושית 'אפילו'
- פירקנו לרשימת בולטים

1.1.2 לבחור את המילה הבי שימושית – דוגמה

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

לפני

במקום לעדכן כל גוף בנפרד, ניתן לחסוך זמן יקר ולעדכן את כולם כעת.

אחרי

במקום לעדכן כל גוף בנפרד, אפשר לחסוך זמן יקר ולעדכן את כולם עכשיו.

1.1.2 לבחור את המילה הבי שימושית – דוגמה

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות



עבור > ל

לבני המשפחה
לבן או בת הזוג
לילדים שלי
לבעלי החיים שלי

1.1.4 קצר ופשוט עדיף על נחמד

בהירות לפני הכול

אם בגלל הנחמדות יתעבו המשתמשים כמה שניות על הטקסט - נוותר על הנחמד ונחזור להכי פשוט.

נחמדות וידידותיות-יתר גם **מפעילות רגש.**

לפעמים זה מצוין, למשל בהנעה לפעולה, אבל רוב הזמן נרצה שהמשתמשים יתקדמו מהר ובקלות

כשאנחנו לא מפריעים ולא מורגשים.

תמיד נהיה **אנושיים,** אבל קצרים וברורים.

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

1.1.4 קצר ופשוט עדיף על נחמד - דוגמה

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

לפני



היי **שלומי**, טוב לראות אותך שוב
זכור לנו שביקרת כאן בפעם האחרונה ב-23 במרץ

אולי יהיה לך נוח להכנס לשירות בדרך אחרת?

אחרי



בוקר טוב, שלומי
הביקור האחרון שלך היה ב-23 במרץ

עוד דרכים להיכנס לאזור האישי

1.1.5 להנגיש שפה מקצועית ופנימית

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

מה יקרה אם השפה המקצועית לא תהיה ברורה?

1. חוסר שמישות - מאחר שמשתמשים לא יבינו מה כתבנו ומה הם צריכים לעשות, לבחור או להביא, הם לא יחזרו.
2. חוויה שלילית - המונחים המקצועיים שאינם ברורים יוצרים זרות וריחוק.
3. חוסר אמון – משתמשים עלולים להרגיש שאנחנו בכוונה מסתירים משהו מאחורי מילים ומונחים שהם לא מבינים.

האתגר

מצד אחד **לעמוד בדרישות** המקצועיות ובכל הדיוקים הדרושים, מצד שני **להיות נגישים, פשוטים ושקופים**.

חשוב לזכור!

שכשם שחובה עלינו להביא את המידע המקצועי המדויק, כך חובה עלינו לוודא שמשתמשים יכולים להבין אותו.

חשוב לרתום את היחידה המקצועית למטרה המשותפת של הנגשת מוצרים דיגיטליים פשוטים, שקופים ומעוררי אמון.

מומלץ להעביר ליחידה המקצועית סדנאות והכשרות על חוויית משתמשים בכלל ועל כתיבה לחוויית משתמש בפרט.

1.1.5 להנגיש שפה מקצועית ופנימית - המשך

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

איך להנגיש שפה מקצועית?

1. נעבוד בשיתוף פעולה עם היחידה המקצועית.
כדאי לבצע יחד, בפגישה פנים אל פנים, את השלבים הבאים.
2. נסיר כל מידע שאינו הכרחי ונשאיר רק את מה שחייבים.
3. נחליף מילים גבוהות (לא מקצועיות) במילים פשוטות ושימושיות.
4. כשאפשר, נחליף מונחים מקצועיים במילים פשוטות, למשל (מתוך אפיון השפה של רשות המיסים):
   - 'פטור לקצבה' הוא בעצם 'קצבה פטורה ממס'
   - 'חבות מס' היא בעצם 'סכום המס שיש לשלם'
   - 'חוב שוטף' הוא בעצם 'החוב הנוכחי'
5. אם אי אפשר להחליף את המונח במילים פשוטות, יש לבאר אותו ולוודא שהביאור עצמו ברור ופשוט.

דוגמה להנגשת מונח מקצועי בתוך הטקסט:
המונח מסומן בקו תחתי לא רצוף, וריחוף מעליו פותח **רמז צף** עם הסבר.

למשל: יבוא של פריטים לארץ ייחשב 'יבוא אישי' אם:

1. הוא לא מיועד לאספקה, ייצור או מתן שירותים
2. הוא מיועד לשימוש אישי או משפחתי בלבד
3. הוא בכמות סבירה

דוגמה 2- ביאור מונח



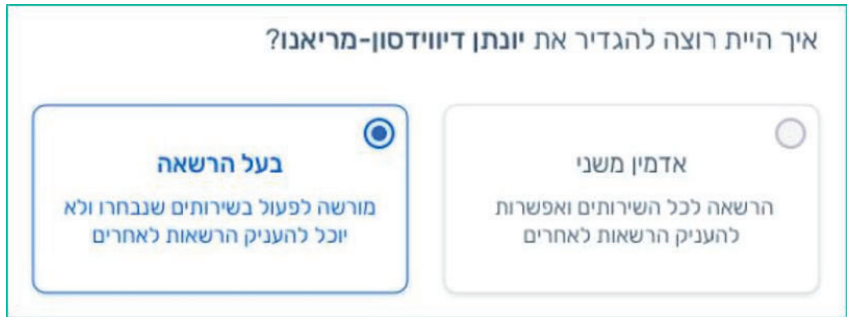
1.1.5 להנגיש שפה מקצועית ופנימית - המשך

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

סביר להניח שלא כל המשתמשים שרוצים לפתוח חברה מכירים את ההבדל בין המונחים חברה פרטית לחברת יחיד והאם הם בעלי מניות יחיד או בעלי מקצוע מורשה, לכן כדאי לצרף רמז צף למונחים הללו שיעזור למשתמשים להבין את האפשרויות השונות ולבחור באפשרות המתאימה עבורם.

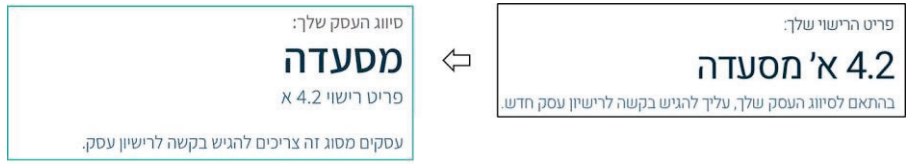
דוגמה לבחירת חלופות

גם מונחים פנימיים שהמצאנו למוצר המסוים ('שם עבודה' או כל כינוי פנימי בארגון) צריכים הסבר, ממש כמו מונחים מקצועיים. הנה דוגמה טובה להסבר זמין ומצוין שמאפשר למשתמשים לבחור בין חלופות.



דוגמה לבחירת חלופות

אפשרות נוספת היא להשאיר גם את המונח המקצועי וגם את המונח הפשוט זה ליד זה, כשהמונח המקצועי משני למונח הפשוט.



1.1.6 שפה פשוטה – גם במערכות מקצועיות

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

המונחים כגון "טרום תיקוף נסיעה בערך צבור" או שימוש בערך צבור בנסיעה הקרובה" אינם ברורים לציבור הרחב המשתמש בתחבורה ציבורית. אלו מונחים המופיעים במערכות של כל גופי התחבורה בארץ וקשה לשנותם בלי לפגוע באחידות, לכן חשוב לכתוב פשוט גם במערכות פנימיות.

הנה עוד **4 סיבות לכתוב במילים פשוטות במערכות מקצועיות**

1. משתמשים מעדיפים שפה פשוטה, וטקסט שניתן לקרוא במהירות
2. משתמשים מגיעים ממגוון סוגי רקע, ורמת מקצועיות בתחום הרלוונטי
3. ייתכן שבעתיד המערכת תיפתח לקהלי משתמשים נוספים
4. התקשרות למערכות חיצוניות

חלק מהמערכות הממשלתיות יכולות כבר היום, או יוכלו בעתיד, להתחבר למערכות של יזמים (תוך שמירה קפדנית על חוקי הפרטיות והאבטחה) כדי למנף את המידע הרב שיש בהן לפיתוח יוזמות אזרחיות.
מערכות שכבר מאפשרות חיבור כזה מופיעות ב-data.gov.il.

לפני

מספר תיק בכנ"ר פ"ר / פ"ח:
שנה-חודש-מספר-תיק בבית משפט:
שם החייב / שם החברה:
ת.ז - פושט רגל / ח.פ:

אחרי

מס' תיק בכונס הרשמי:
מס' תיק בית משפט:
שם פושט רגל/חברה:
ת.ז - פושט רגל / ח.פ:

1.1.7 לא לתת מידע לא הכרחי

לא ניתן למשתמשים מידע ורקע שאינם הכרחיים לביצוע הפעולה .
בייחוד לא נספר להם על תהליכים פנימיים או ארגוניים שאינם רלוונטיים לפעולה המסוימת.

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

1.1.7 לא לתת מידע לא הכרחי - דוגמה

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות



הרפורמה רלוונטית רק למביני עניין ורק לתקופת זמן מוגבלת.
כאן היא מידע מיותר שמסרבל את המסר הפשוט.

המידע הדרוש היחיד הוא:

את הבקשה לבדיקת טובין ולאישור ת"ר אפשר להגיש למכון התקנים או לאחת משלוש המעבדות המוכרות.

1.1.7 לא לתת מידע לא הכרחי - דוגמה

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

לפני

שלום כנרת,

מערכת ההזדהות הממשלתית עברה עידכון והתחדשה עבורך.
יתכן שבגלל זה בכניסתך לחשבון קיבלת הודעה שזוהתה כניסה ממכשיר לא מוכר.
אנו שומרים על אבטחת המידע שלך ולכן כניסה ראשונה למערכת המשודרגת, כניסה ממכשיר חדש,
מדפדפן שונה, או מאזור גיאוגרפי אחר עשויה להקפיץ הודעה זו.
אם ביצעת כניסה למערכת ההזדהות הממשלתית ניתן להתעלם מהודעה זו.
אם אינך מזהה את המכשיר יש לפנות למוקד התמיכה שלנו, בטלפון 1299.

בברכה,
מערכת ההזדהות הממשלתית

אם נרצה לעדכן משתמשים על ההתחדשות של המערכת – יש דרכים ומקומות לעשות את זה.

בהודעת אבטחה זה לא רלוונטי ומקשה להבין מה קרה.

אחרי

שלום כנרת,

זיהינו כניסה לחשבון שלך במערכת ההזדהות הממשלתית ורצינו לוודא שהיא באמת שלך

יכול להיות שנכנסת לחשבון אחרי הרבה זמן שלא ביקרת בו, או שנכנסת ממכשיר חדש, או מדפדפן שונה, או מאזור גאוגרפי אחר מהרגיל.

אם נכנסת בעצמך – הכל בסדר ואפשר להתעלם מההודעה.

אם לא נכנסת לחשבון – יש לפנות למוקד התמיכה בטלפון **1299** ולבדוק למה זה קרה.

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

1.1.8 אם צריך להסביר את הממשק, צריך לשנות

אם אנו חוששים שהממשק, הסמן או האמירה אינם מופרים מספיק לציבור הרחב, לא נשתמש בהם.
הסבר מילולי לאופן הפעולה יוסיף עומס טקסטואלי מיותר.

<u>דוגמה 1: זמינות</u>

בדוגמה זו ייתכן שהמשתמשים אינם מבינים את המשמעות של אור ירוק המסמן זמינות, או שאולי לא יבחינו בו. ההסבר במסגרת מוסיף כמות ניכרת של טקסט, ולכן כדאי למצוא חלופה שלא תדרוש הסבר כזה. ניתן להוסיף כפתור שמישות כמו בדוגמה הבאה:

<u>דוגמה 2 - כפתור משתנה לפי מצב</u>

מקרה שני: חשש שלא יבינו

אם אנחנו חוששים שלא יבינו מהו השימוש של כפתור או אלמנט אחר או מהו התהליך, כנראה משהו בתהליך או בטקסט לא מספיק מובן.

במקום להוסיף הסבר על כל הטקסט, כדאי לדייק את הטקסט.

<u>דוגמה 3- דיוק הטקסט</u>

מקרה שלישי: מכינים את המשתמשים להתנהגות המצופה

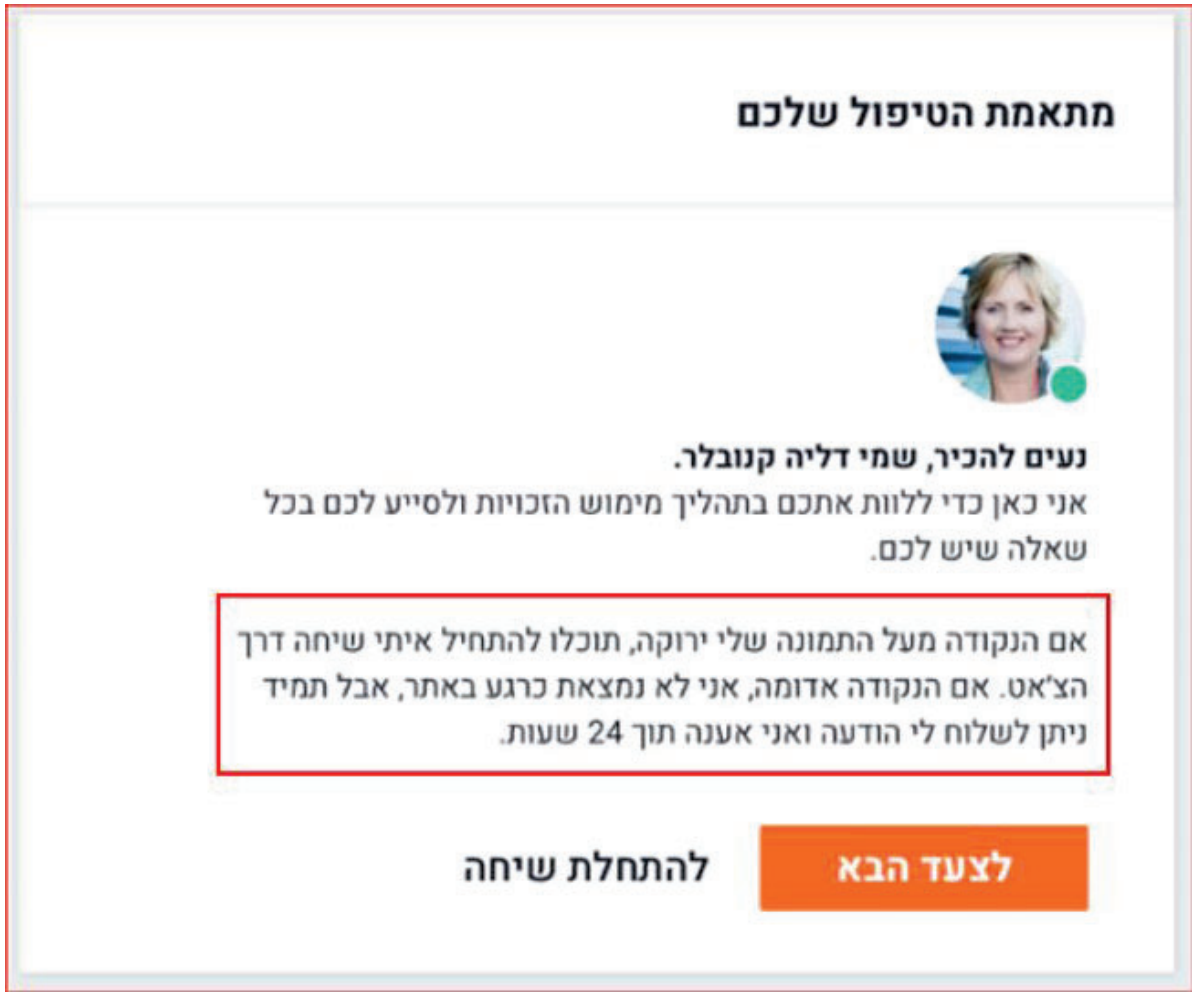
אם ההסבר על החיבור לא עוזר למשתמשים להיערך אליו או לפעול באופן כלשהו - אין בו צורך.

<u>דוגמה 5- הסבר על החיבור וההתקשרות</u>

מצד שני, לא להניח שמשתמשים מבינים סמלילים בלי מילים. גם משתמשים עם גישה ואוריינות דיגיטלית גבוהה לוחצים על סמלילים בביטחון רב אם יש לידם מילה שמגלה מה הם בדיוק עושים.

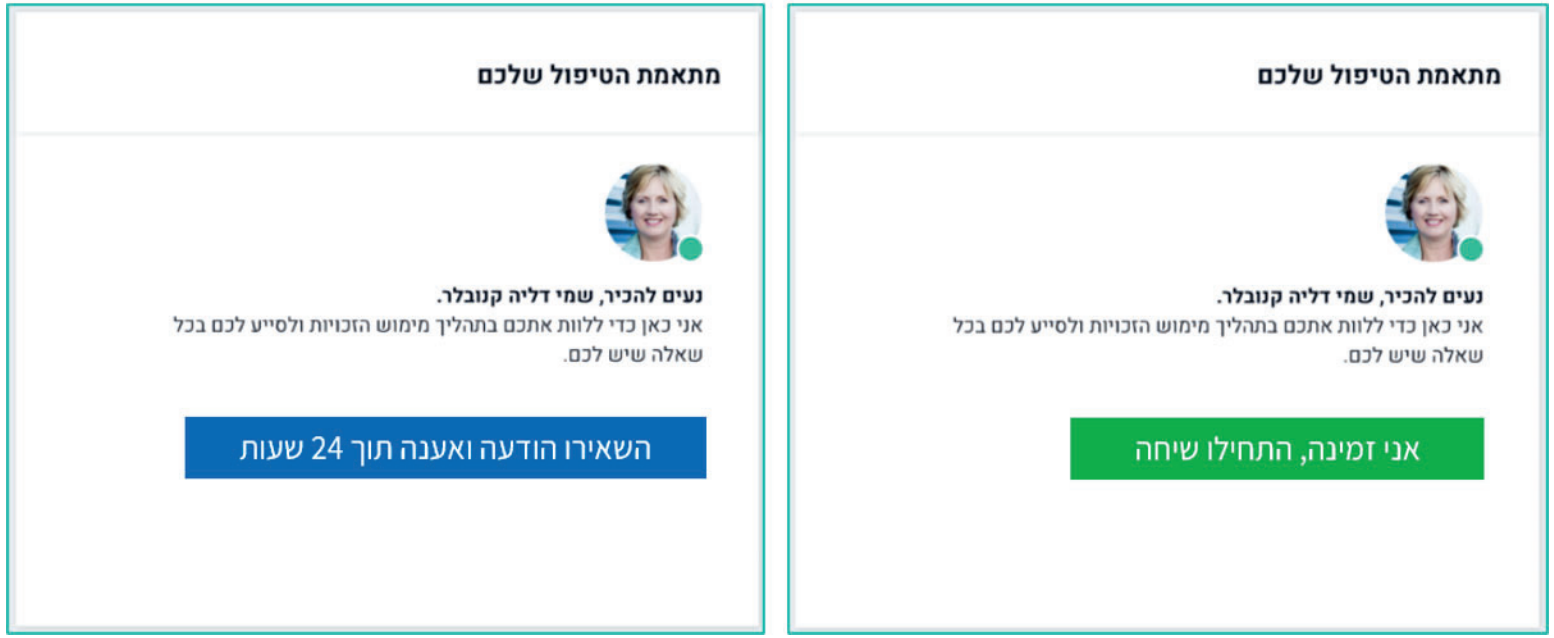
<u>דוגמה 6- הבנת סמלילים (אייקונים)</u>

1.1.8 אם צריך להסביר את הממשק, צריך לשנות – דוגמה לזמינות



6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

1.1.8 אם צריך להסביר את הממשק, צריך לשנות - דוגמה



6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

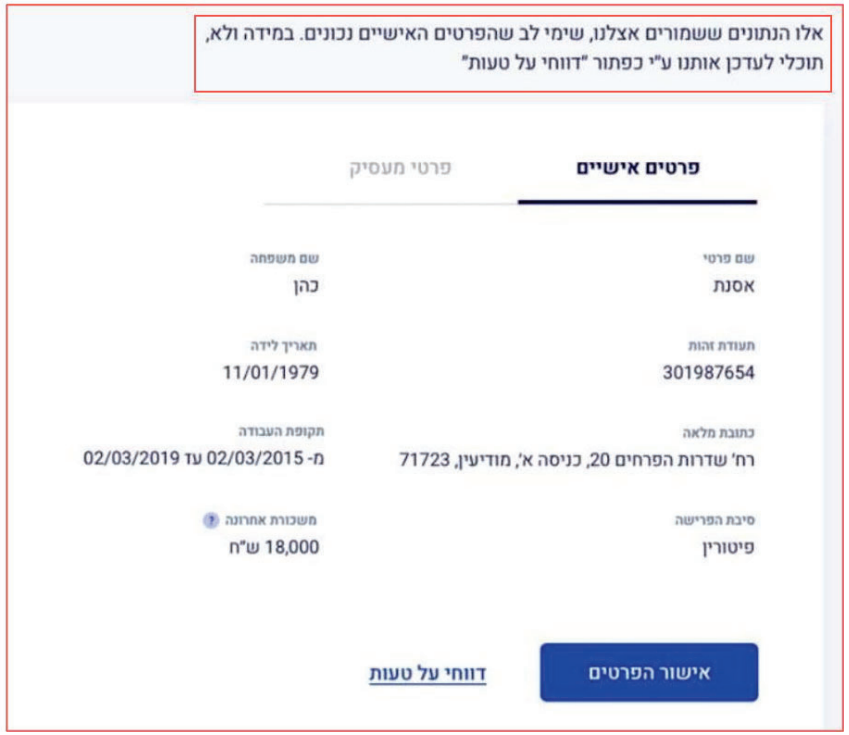
1.1.8 אם צריך להסביר את הממשק, צריך לשנות – דוגמה לדיוק טקסט

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

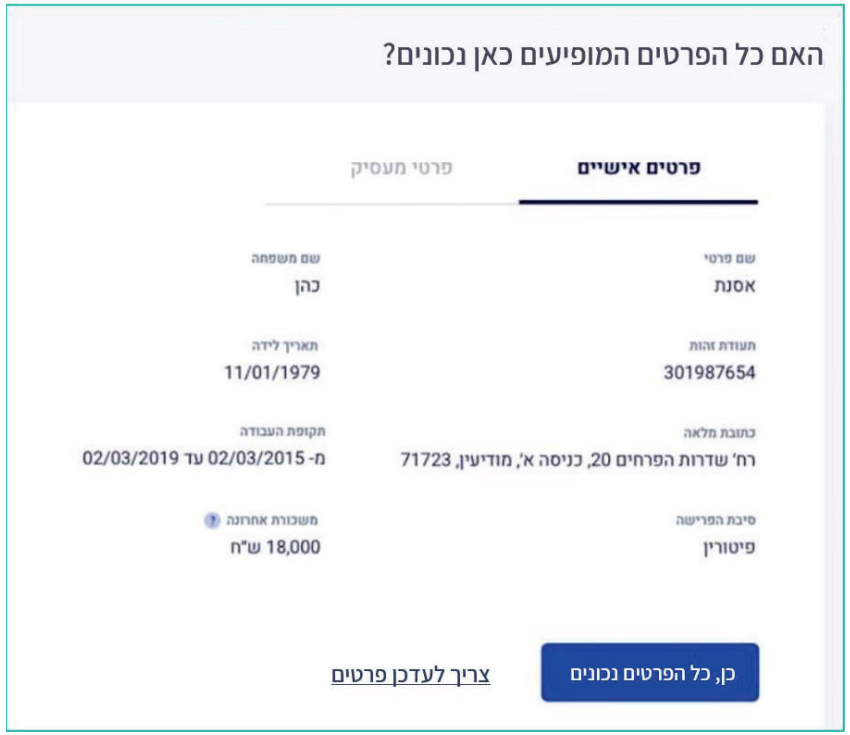
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

לפני



אחרי

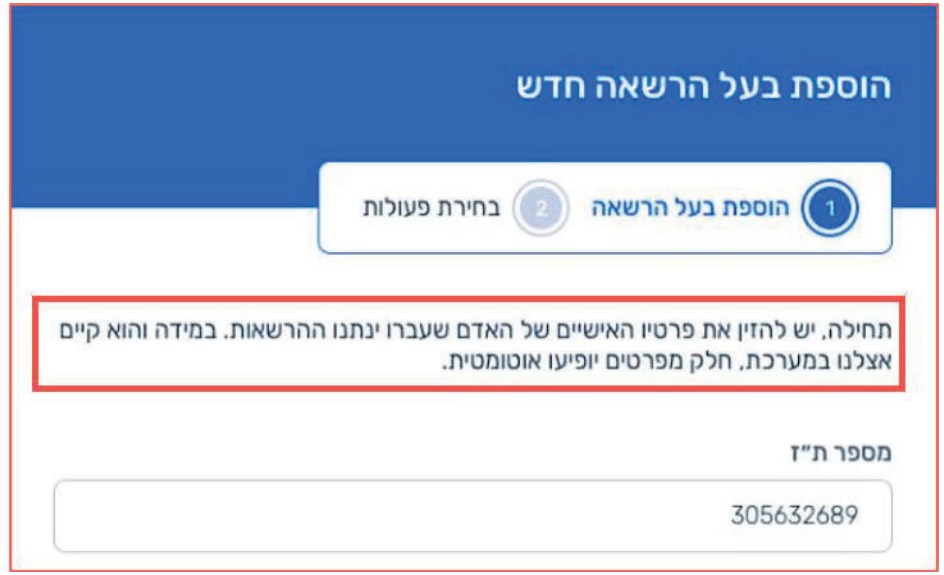


1.1.8 אם צריך להסביר את הממשק, צריך לשנות – דוגמה להסבר על החיבור והתקשרות

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות



הפרטים פשוט יופיעו אוטומטית,
והמשתמשים ישמחו שדאגנו להם :)
זה לא עוזר להם להיערך או להתכונן,
ולכן ההסבר לא נחוץ.

במקום זה צריך רק כותרת: **פרטי המורשה**

1.1.8 אם צריך להסביר את הממשק, צריך לשנות – דוגמה להבנת סמלילים

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

לפני

- [x] קופת גמל בחברת 'אלטשולר שחם' (המידע נלקח מ'הר הכסף')
- [x] ביטוח חיים בחברת 'ביטוח ישיר' (המידע נלקח מ'הר הביטוח')
- [x] קופת חולים כללית

אחרי

- [x] קופת גמל בחברת 'אלטשולר שחם' (המידע נלקח מ'הר הכסף') עדכון
- [x] ביטוח חיים בחברת 'ביטוח ישיר' (המידע נלקח מ'הר הביטוח') עדכון
- [x] קופת חולים כללית עדכון

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

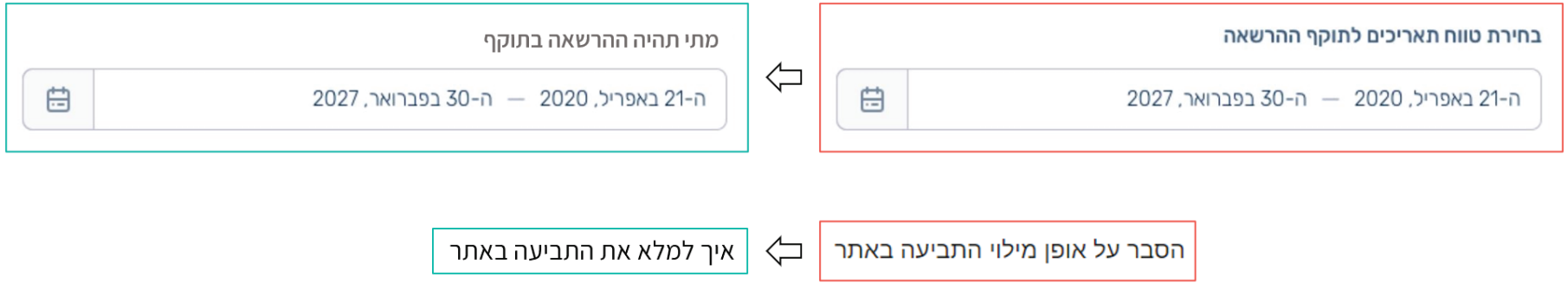
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

1.1.9 לפעמים, להפוך הנחיות לשאלות

לעיתים, הנחיה מורכבת יכולה להפוך לשאלה פשוטה וברורה הרבה יותר.
עם זאת, חשוב לא להגזים בכמות השאלות ואין חובה שכל הטקסט ינוסח כשאלות.

דוגמה להנחיות לשאלות



1.1.10 לכתוב למגוון תרבויות, תפיסות

כל אחד ואחת מגיע למוצרים הדיגיטליים שלנו מתרבות אחרת ועם ידע קודם שונה לגמרי, **ומאוד חשוב שנזכור את זה בכל מילה שאנחנו כותבים.**

בכתיבה למוצרי הממשלה נדרשת רגישות תרבותית גבוהה.

לכן בכתיבה שלנו נימנע ככל האפשר:

- מתפיסות ערכיות (מעבר לשוויון וכבוד האדם) שאולי לא כל התרבויות שותפות להן.
- מייחוסים תרבותיים (ספרות, טלוויזיה, מוזיקה וכו') שעלולים להיות לא מובנים לחלקים מהאוכלוסייה.
- מעברית גבוהה, אקדמית, או ספרותית שתקשה על דוברי שפות אחרות להבין את המוצר.
- מדימויים וממטאפורות מופשטות.
- מסלנג מקומי או עכשווי.
- מתפיסות וממושגים מורכבים.
- ממטען תרבותי שהוא לא נחלת הכלל בישראל.

שפה פשוטה קל יותר לתרגם לשפות אחרות, ולא צריך לעשות התאמות תרבותיות מורכבות.

מומלץ להעביר את הטקסטים שכתבתם לקורא מתרבות שונה משלכם.

דוגמה 1- הכלה של תרבויות

הטקסט המקסים הזה והציטוט שלצידו כוללים הון תרבותי מסוים מאוד, מטאפורות, עברית ספרותית, קונספטים ערכיים ועוד. במוצרים הדיגיטליים של הממשלה נמצא דרכים אחרות להעביר עדינות ורגישות באופן שבני ובנות כל התרבויות ירגישו שהמוצר נבנה ונכתב לשימושם.



6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

1.2 מנקודת מבטם של המשתמשים (האדם במרכז)

מסתכלים על המצב מהעיניים של המשתמשים, מזהים את הצורך ועונים עליו

כשלא מסתכלים מנקודת מבטם של המשתמשים >
המשתמשים חשים חוסר ודאות לגבי פעולות שעליהם לבצע במערכת וחוסר אונים בגלל היעדר ליווי וסיוע.
כשכותבים מנקודת מבטם של המשתמשים > הם חווים ודאות ושליטה

הם חשים ביטחון בהתנהלות בתוך המערכות, יודעים היכן הם נמצאים בכל רגע נתון ומקבלים ליווי ומענה על כל השאלות לאורך כל הדרך.

כללים לכתיבה לפי העקרון

לחצו על כל רכיב בכדי ללמוד עליו

1.2.1
לפני שכותבים - לומדים

1.2.2
סיימנו?
מה קורה עכשיו?
מה צפוי?

1.2.3
להכין תשובה לכל שאלה שיכולה לעלות

1.2.4
לתת אמירה ברורה לאורך כל הדרך, בכל שלב

1.2.5
לסמן שדות חובה

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

1.2.1 לפני שכותבים טקסט למוצר או לשירות - לומדים

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

כדי לכתוב מנקודת המבט של קהל היעד חייבים קודם כל להכיר אותה.

מה צריך ללמוד לפני שמתחילים לכתוב טקסט למוצר?

- **על הנושא בכלל** - האתגרים והבעיות כיום, המטרות לעתיד וכו'.
- **על השלב שבו נמצא המשתמש** -מה עברו המשתמשים עד שהגיעו לכאן ומה עוד נשאר להם לעבור.
- **על המצב שבו יהיו המשתמשים כשיגיעו למוצר שלנו** -באיזה מצב נפשי הם נמצאים, מה הלך הרוח שאיתו הם ניגשים למוצר, ממה הם פוחדים, מה הם רוצים, מה אנחנו יכולים לפתור להם ועוד.
- **על השפה, המילים והמונחים** של משתמשים בהקשר המדובר.

מקורות הלמידה

- פגישה עם מנהל או מנהלת המוצר
- פגישה עם צוות אפיון חווית המשתמש
- השתתפות בסדנאות או במחקרים וקריאת חומר כתוב
- אם אין ציטוטים של המשתמשים ממחקרים קודמים, כדאי לערוך מחקר אפיון שפה שכולל ראיונות, חיפוש ברשתות חברתיות, מעבר על שאלות פתוחות בסקרים, האזנה למוקדי שירות ותמיכה וקריאה של תמלילי צ'אטים וקבוצות מיקוד

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

1.2.2 סיימנו? מה קורה עכשיו? מה צפוי?

משתמשים לא רוצים להרגיש שהשארנו אותם לבד, בלי הדרכה, ועם המון שאלות.
לכן נוודא שבכל רגע נתון הם יודעים **בפני מה הם עומדים ומה הם צריכים לעשות עכשיו**.
כמו שאמר אחד המשתמשים: 'אני רוצה שינהלו אותי, שיגידו לי מה לעשות'.

רשימות לביצוע הן הם הדרך הטובה ביותר לעשות את זה.
הן מסבירות מה צריך לעשות, מתי ואיך ונותנים ודאות והרגשת שליטה.
רשימות ביצוע מגדילות את שיעורי ההשלמה של פעולות.

רשימות לביצוע צריכות ללוות את המשתמשים לאורך כל הדרך: בתחילת התהליך, במעבר בין שלבים ובסיום התהליך.

מה צריך לכלול ברשימה לביצוע? + דוגמאות לרשימה לביצוע

איזה מידע חשוב לתת בכניסה לשירות? | **איזה מידע חשוב לתת בסיום תהליך?** | **איך לנסח כותרות לסרגל התקדמות?**

1.2.3 להכין תשובה לכל שאלה שעשויה להישאל על ידי המשתמשים

נסתכל על כל שלב בתהליך מנקודת המבט של משתמשים ונציף כל שאלה שעשויה להישאל.

האם המשתמשים:

1. מבינים מה נדרש מהם להקליד, לבחור או לבצע?
2. מבינים את כל המונחים (הנגשת מידע מקצועי)?
3. יודעים כיצד נכון להקליד, כמו עם או בלי מקף או לוכסן, אנגלית או עברית, כמה תווים?
4. יודעים להשיג את המידע שביקשנו?
5. מבינים למה ביקשנו מהם את זה?
6. מבינים איך עשינו את החישוב?
7. יודעים אם הם יכולים לבחור אפשרות אחת או יותר?
8. יודעים אם אפשר לשנות את זה אחר כך?
9. מבינים את המשמעות וההשלכות של סימון בתיבת הסימון (צ'קבוקס)?
10. מבינים את המשמעות וההשלכות של הפעלת הסוויץ''', המתג?
11. חוששים מהיבטים של אבטחת מידע?
12. חוששים לפרטיות?

ועוד...

האם לכתוב את התשובות לשאלות האלה באופן גלוי ליד השדה? מתחתיו? מעליו? ברמז צף? איזה רמז צף? מתי להפנות למידע נוסף?

הכללים להצגת הנחיות ותשובות נמצאים כאן >

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

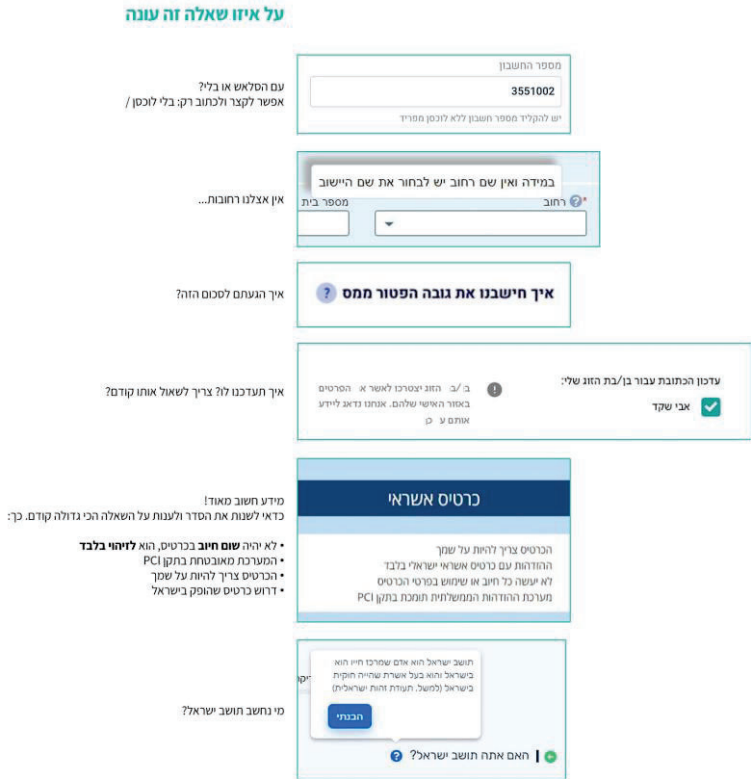
1.2.3 להכין תשובה לכל שאלה שעשויה להישאל על ידי המשתמשים - המשך

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

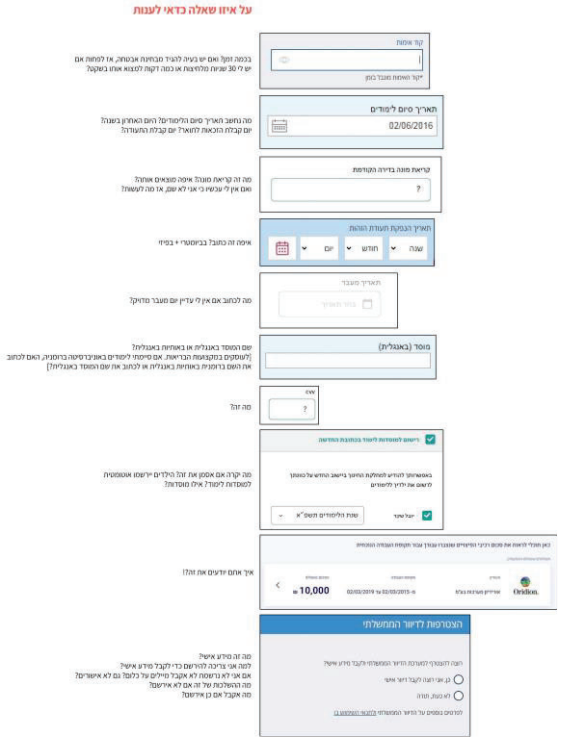
ניסוח

ההנחיות אמורות לעזור בעיקר למתקשים בביצוע הפעילות.
לבן חשוב במיוחד לשמור על כל עקרונות הכתיבה הפשוטה ועקרונות הכתיבה האנושית.

דוגמה 1- על איזו שאלה זה עונה?



דוגמה 2- על איזו שאלה כדאי לענות?



1.2.4 לתת חיווי ברור לאורך כל הדרך, בכל שלב

גם כשהפעולה מצליחה וגם כשהיא נכשלת, משתמשים יקבלו משוב מילולי ברור שייתן להם ודאות ושליטה ויחסוך להם טרחה מיותרת וחזרה לתיקונים.

מתי ואיך ניתן משובים ואמירות?

- במשוב לאורך הדרך – כדי לחזק הרגשת מסוגלות והתקדמות
- בהודעות שגיאה – כדי להרגיע ולהסביר איך ממשיכים
- בהודעות הצלחה אחרי פעולות ביניים (שמירה, הוספת קובץ, עדכון סיסמה) – כדי לתת הרגשת שליטה
- בהודעות הצלחה עם סיום תהליך – כדי לתת ודאות על מה שהסתיים ולהציע מידע על הצעד הבא
- וגם: כשיש תהליך שמורכב מכמה שלבים שכל אחד עומד בפני עצמו, כדאי לתת משוב על השלמה של כל שלב בנפרד, כדי לתת ביטחון לקראת המעבר לשלב הבא ולא לצבור אי-ודאות.

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

1.2.5 לסמן שדות חובה

שאלה שעולה הרבה בקרב המשתמשים, בעיקר בטפסים מורכבים, היא **אילו מהשדות הם חובה ואילו רשות.**
בגישה של 'האדם במרכז', גם השאלה השגרתית, הפשוטה והטריוויאלית הזאת ראויה למענה ברור,
כדי שלא נשאיר למשתמשים חוויית ניסוי וטעיה.

נסמן שדות חובה בכוכבית.
אפשר להוסיף בראש הטופס הסבר:
* כוכבית = פרט שחובה למלא

- הכוכבית תופיע **משמאל** לכותרת השדה, בצמוד אליה, ולא מימינה.
- כוכביות מימין לשדה עלולות להיתפס כאלמנט עיצובי.

איך כותבים הודעת שגיאה לשדה חובה שלא מילאו?

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות



1.3 אנושיות ורצון טוב

לתת כבוד, להראות אמפתיה וקירבה, לעזור, להקשיב, פשוט להיות בני אדם

מילים לבדן לא יספיקו

כשאין אנושיות ורצון טוב > יש תסכול מצד האזרחים כלפי נותני השירות שלא רואים אותם ולא נותנים להם את המענה שלו הם זקוקים לו ושיכול להקל על חייהם.

כשיש אנושיות ורצון טוב > משתמשים מרגישים שרואים אותם ואכפת לנו מהם .

כללים לכתיבה לפי העקרון

לחצו על כל רכיב בכדי ללמוד עליו

- 1.3.1 לתת שירות מותאם אישית
- 1.3.2 לדבר עם המשתמשים, לא עליהם
- 1.3.3 לכתוב אישית לכל המגדרים
- 1.3.4 לכתוב כמו שמדברים
- 1.3.5 לברך בברכה המתאימה
- 1.3.6 להראות נכונות אמיתית לעזור
- 1.3.7 לא להשאיר משתמשים ללא תשובה או בתסכול
- 1.3.8 לטפל במקרי קצה של 1.0 ו-2, אתמול ומחר
- 1.3.9 לשאול שאלות

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

1.3.1 לתת שירות מותאם אישית

התאמה אישית תורמת לדברים הבאים:

- **יותר מעורבות** – פנייה למשתמשים בשמם הפרטי גורמת למשתמשים להעריך את השירות כמוצלח יותר ולהגביר את המעורבות שלהם בתהליך.
- **יותר אחריות** – פנייה אישית מפחיתה את תחושת האנונימיות, וצפויה להביא להתנהגות שקולה ואחראית יותר.
- **פחות עומס** – אם המידע המוצג יותאם אישית למשתמשים, הם ייחשפו רק למידע רלוונטי עבורם, וכך נוכל להקטין את העומס הוויזואלי והקוגניטיבי.

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

1.3.1 לתת שירות מותאם אישית - המשך

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

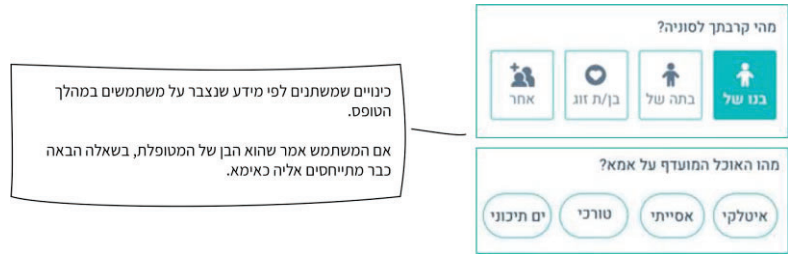
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

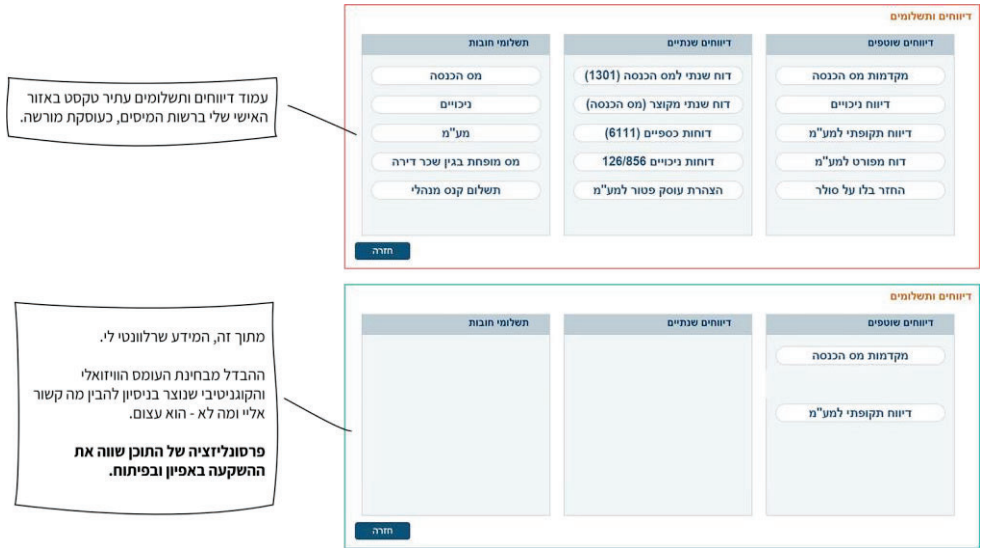
איך נשתמש בשפה כדי לתת למשתמשים הרגשה שהשירות הותאם להם אישית?

- פנייה בשם פרטי – בעיקר בברכת שלום, הודעות לנייד, הודעות הצלחה ותזכורות.
- ברכת שלום מותאמת לשעה ביום או לאירוע.
- ממשק נפרד לזכר ולנקבה או פנייה בגוף שני יחיד (את או אתה) אבל בלי מגדר (לא תמיד אפשרי).

דוגמה לפרסונליזציה



דוגמה לעומס טקסט



1.3.2 לדבר עם משתמשים לא עליהם

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

ננסח את הפנייה ישירות למשתמשים ולא בגוף שלישי:
לא נכתוב 'עמיתים שעוד לא הפקידו' **אלא** 'אם עוד לא הפקדת...'.
ולא נכתוב 'נישומים שמגיע להם מענק' **אלא** 'אם מגיע לך מענק'.
זה כמובן דורש תשומת לב לכתיבה לכל המגדרים.
נקפיד גם לא לכנות משתמשים בפניהם בבינויים טכניים, כמו המבקשים, הנישומים, הנרשמים, לקוחות,
וכמובן - לא משתמשים.

דוגמה



6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

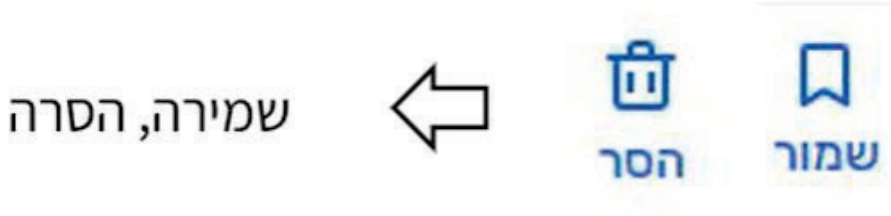
1.3.3 לכתוב אישית לכל המגדרים

כשאנו פונים למשתמשים במגדר הלא מתאים - אנחנו יוצרים תקשורת שלילית ופוגעים בתחושת היחס האישי .

מה לא לעשות?

- **לא** לפנות למשתמשים **בלשון זכר יחיד.**
- **לא** לכתוב עם **לוכסנים** (משתמש/ת) – זה לא נגיש ל"קוראי מסך" ולא אישי.
- **לא** לכתוב עם נקודות (משתמש.ת) או עם **סיומות כפולות** (משתמשימות) – זה לא נגיש ל"קוראי מסך", לא אישי ולא מקובל עדיין בציבור.
- **ולא** לכתוב **בזכר ובנקבה לסירוגין** כי זה עלול לבלבל ונוגד את עקרון הפשטות שהוא החשוב מכולם.

דוגמה "שמור" – "שמירה"



1.3.3 לכתוב אישית לכל המגדרים - המשך

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

אז איך כותבים לכל המגדרים?

עדיפות ראשונה היא ליצור ממשק כפול שמתאים את לשון הפנייה למגדר של המשתמשים על פי **זיהוי** או על פי **בחירה**.

בחירה יכולה להיעשות באמצעות:

- שאלה בכניסה (איזו לשון פנייה מתאימה לך? כגבר / כאישה)
- מתג שמאפשר מעבר עצמאי בין המגדרים
- המענה לשאלת מגדר או מין שהיא חלק משאלון

דוגמה מגדר



1.3.3 לכתוב אישית לכל המגדרים - המשך

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

עדיפות שנייה היא לפנות בגוף שני יחיד בלי מגדר באמצעות:
מילים שנגמרות ב-ך' (שלך, ממך, אותך, לך)
מילים שנגמרות ב-ת' (נרשמת, נכנסת, שלחת)
ומילים שנגמרות ב-ה' (רוצה, מרשה, מורשה)
אוסף מילים שאפשר לקרוא גם בזכר וגם בנקבה



1.3.3 לכתוב אישית לכל המגדרים - המשך

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

גוף ראשון ניטרלי יבוא לעזרתנו לעיתים קרובות (חזרו אליי, הבנתי, בחרתי, שלחו לי).

דוגמה לגוף ראשון

☐ הריני מאשר/ת קבלת מסרונים ודוא"ל ממשרד הבריאות	☐ אני מרשה לשלוח לי הודעות לנייד ולמייל ממשרד הבריאות
◯ מבקש/ת להיות מוצב לעבודה ע"י מינהל הסיעוד	◯ אני רוצה לקבל הצבה לעבודה ממינהל הסיעוד

גוף ראשון ניטרלי ייתן מענה גם לניסוחים משפטיים כגון 'אני מאשר/ת':
קראתי ואישרתי את [התקנון, תנאי השימוש]
קראתי את [התקנון, התנאים] והוא מקובל עליי
מקובל עליי ש-
הסכמתי ל-
הסכמתי ש-
אשמח לקבל...
אני רוצה
כן, אני מרשה ש-
כן, אני מרשה ל-

1.3.3 לכתוב אישית לכל המגדרים - המשך

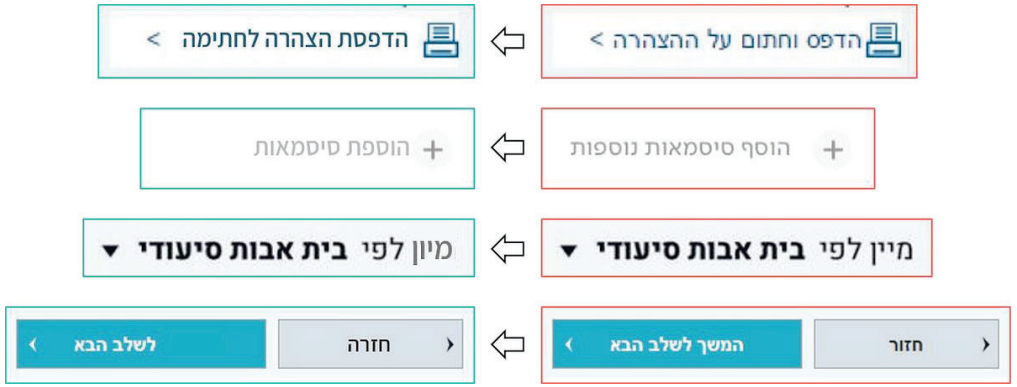
6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

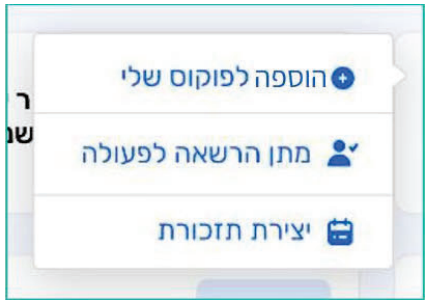
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

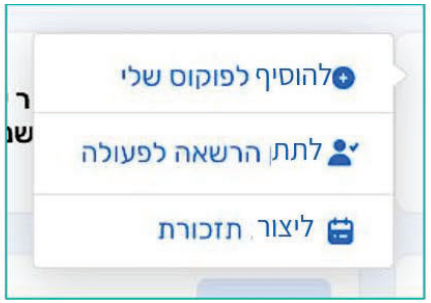
אם אי אפשר, נשתמש באחת הדרכים האלה:
שם פעולה (כניסה, הרשמה, להגשת בקשה, להצטרפות, שמירה, שליחה)
שם הפועל (להמשיך, להתחיל, להירשם, לקרוא עוד)
שינוי הניסוח (שלח/שלחי > יש לשלוח)
דוגמאות לשם פעולה >

דוגמה לשם פעולה



דוגמה לשם פעולה





לפעמים מתאים גם שם פעולה וגם שם פועל. שם הפועל יותר אקטיבי ולכן יכול להתאים בעיקר בתפריטי פעולות.

1.3.3 לכתוב אישית לכל המגדרים - המשך

דוגמה לשינוי הניסוח כדי להתחמק מהבעיה >

דוגמה לשינוי ניסוח

☐ איני יודע/ת מי הדייר החדש בדירתי הקודמת ⇦ ☐ **לא ידוע לי** מי הדייר החדש בדירתי הקודמת

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

1.3.3 לכתוב אישית לכל המגדרים - המשך

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

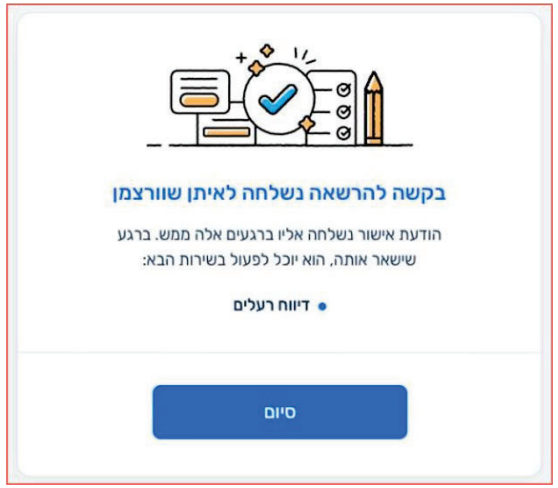
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

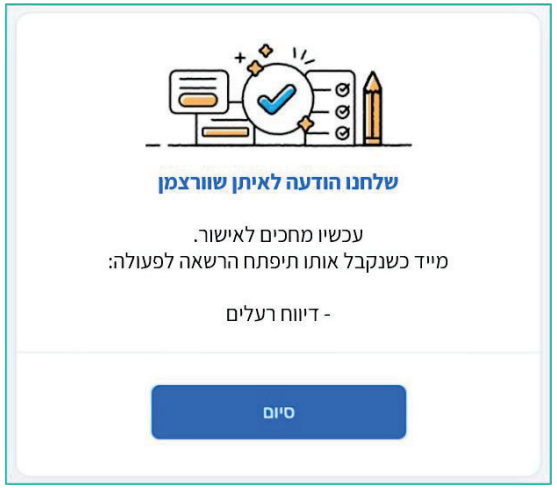
עדיפות אחרונה: לשון רבים זכר
כתיבה בפעם הראשונה נשתמש בזכר ובנקבה ואז להמשיך בזכר. למשל :לכתוב 'ברוכים הבאים והבאות', או 'אתם מוזמנים ומוזמנות ל'- ואז להמשיך ברבים זכר.

בעיה לא פתורה: גוף שלישי יחיד
אין עדיין פתרון מגדרי להתייחסות לגורם שלישי.
למשל:
זכאות **למטפל** ישראלי
אישור **רופא**
שם **הילד**
מספר זהות של **בעל הרכב**

לפני



אחרי



או התייחסות לאדם ספציפי (למשל מורשה) שאין לנו מידע מגדרי לגביו.
כתיבה בלשון נקבה בלבד לא נהוגה עדיין, לצערנו, ולכן עלולה להעלות שאלות וליצור אי-בהירות.
לפעמים אפשר לעשות תעלולים בטקסט ולהתגבר על זה.

1.3.3 לכתוב אישית לכל המגדרים - המשך

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

במקרים בהם הפתרונות שהצענו אינם ישימים, ניתן להראות מודעות לבעיה, גם אם לא לפתור אותה. איך? על ידי הכפלת המילה בפעם הראשונה שהיא מופיעה, אפילו בבותרת, ורק אחר כך לעבור ללשון זכר.

למשל:

הרשמת ילד או ילדה לשנה"ל תשפ"א

שם הילד:

זכאות למטפל או למטפלת ישראלים

למטפל ישראלי זכאים רק מי ש...

דוגמה נוספת

מתן שם פרטי לנולד/ת – למי שנולד/ה בארץ ולא נרשם שם פרטי בהודעת הלידה בבית החולים.

⇩

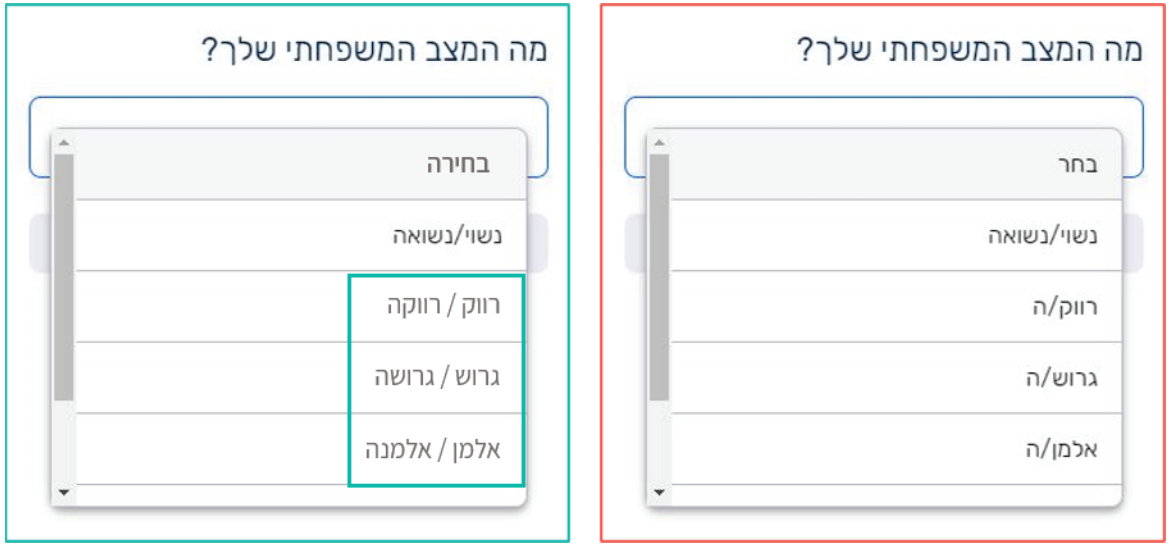
מתן שם פרטי לתינוק או לתינוקת – למי שנולד בארץ, אם לא נרשם שם פרטי בהודעת הלידה בבית החולים

1.3.3 לכתוב אישית לכל המגדרים - המשך

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

לפעמים אין ברירה וחייבים לוכסן.
במקרה כזה יש להכפיל את המילים כדי שיהיה נגיש לקוראי מסך.

דוגמה להכפלת מילים



מקצועות שיש בהם רוב נשי

נקפיד להכפיל את המילים ולכתוב בזכר ובנקבה בכל מקום שאפשר:
מורות ומורים
אחיות ואחים
עוזרות ועוזרי בית
מזכירות ומזכירים
נשתדל מאוד לא נכתוב אותן בלשון נקבה בלבד, כדי שלא לקבע את חלוקת התפקידים המגדרית.

1.3.4 לכתוב כמו שמדברים

כתיבה שנשמעת כמו שיחה הופכת את המערכת הממוחשבת **לאנושית יותר**.
זה נכון תמיד, ובייחוד במצבי שגיאה ובמצבי תקלה שבהם המשתמשים מחפשים תמיכה אנושית יותר.
לכן, נכתוב במשפטים שנשמעים כמו שאנחנו מדברים, משפטים זורמים שהיינו אומרים גם בעל פה.
הדרך הכי טובה לעשות את זה היא **לדמיין שהמשתמשת או המשתמש עומדים מולנו ולהגיד להם בקול את מה שרצינו.**
הדיבור בקול מבהיר מייד איפה המשפט לא טבעי ולא זורם.
למשל:
המסמכים הדרושים > המסמכים שצריך לשלוח
יש לבצע את השלבים הבאים > זה מה שצריך לעשות
אבל זה ממש לא אומר להיות מגניבים בכוח
טעות נפוצה מאוד היא להתאמץ להיות מגניבים, מצחיקים וקלילים.
זו ממש לא הכוונה.
הכוונה היא להישאר באמצע: לא רובוטי ומיושן ולא מגניב וסלנגי. פשוט כמו שמדברים .

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

1.3.4 לכתוב כמו שמדברים - המשך - דוגמה

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

לא: רובוטי ומיושן	כן: אנושי וטבעי	לא: מתאמץ להיות מגניב
הפנייה בטיפול	קיבלנו את הפנייה ואנחנו מטפלים בה	אנחנו על זה!
תקלה בשרת	מצטערים, יש לנו תקלה	אויש, יש לנו תקלה מבאסת
מהי שיטת התשלום המועדפת?	איך תרצו לשלם?	איך בא לך לשלם?
לקוח קיים/לקוח חדש	כניסה / הרשמה יש לי חשבון / פעם ראשונה כאן כבר נרשמתי / עוד לא נרשמתי	אכלנו מאותו מסטינג / עוד לא יצא לנו להכיר

1.3.4 לכתוב כמו שמדברים – המשך- דוגמאות

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

שלום כנרת,

הפרטים שלך עודכנו בהצלחה במערכת ההזדהות הממשלתית.
אם לא ביקשת לעדכן את הפרטים,
חשוב להיכנס בהקדם למערכת ולהחליף את סיסמתך.
אם לא הצלחת יש לפנות למענה ממשלתי מרכזי,
בטלפון **1299** ולבדוק למה זה קרה.

בברכה,
מערכת ההזדהות הממשלתית

'לבדוק למה זה קרה' זה מצוין!
טבעי, ברור, לא מבהיל ולא משאיר שאננים.

כדאי גם 'הסיסמה שלך' במקום 'סיסמתך'
ולהכניס שורת רווח בין חלקי ההודעה.

לאחר הצלחה בבחינת רישוי ומילוי כל התנאים לקבלת רישיון לרבות תשלום ובדיקת כשירות רפואית וכללית, יישלח בדואר לכתובת הפרטית, רישיון/היתר, בהתאם לנסיבות.

⇩

הרישיון יישלח בדואר לביתך אחרי שיתמלאו כל התנאים, כולל הצלחה בבחינה, תשלום ובדיקת כשירות רפואית וכללית.

אפשר גם 'הרישיון או ההיתר יישלחו' (במקום 'הרישיון/היתר' שכתוב במקור) אבל כדאי לעשות הודעות נפרדות לפי סוג הבקשה שהגישו, כדי לתת קצת יותר פרסונליזציה

1.3.4 לכתוב כמו שמדברים

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

דוגמה 4



'פרט אחר' זה סופר-טכני ולא מראה על אנושיות.
עדיף: מי מגיש את הבקשה ומה קרבתו ליורש?

דוגמה 5

שם החברה	סוג החברה	מספר ח.פ.	מספר העוסק	תאריך הגשת הבקשה	סטטוס הבקשה
שם חברה	סוג חברה	מספר ח.פ.	מספר עוסק	תאריך הגשת בקשה	סטטוס בקשה
קיו.איי.סיסטם בעמ	חברת יחיד	746469300	-	12.06.2019	בטיפול
אסטריקס בעמ	חברת יחיד	726461002	274067442	05.01.2017	אושרה

להוסיף ה' הידיעה בכותרות של טבלאות וסטטוסים כדי שיהיה (קצת) פחות טכני

1.3.4 לכתוב כמו שמדברים

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

דוגמה 6

אנו מודים לך על ביצוע התשלום באמצעות אתר התשלומים של המוסד לביטוח לאומי.

באפשרותך לבצע שמירה במחשבך של פרטי התשלום שזה עתה מילאת באמצעות כפתור השמירה.

בבואך למלא תשלום חדש בעתיד, תוכל/י לשחזר ממחשבך את נתוני התשלום ששמרת באמצעות אופציית "שחזור תשלום", דבר שיקל במילוי הפרטים. כמו כן, באפשרותך להדפיס את האישור בכל עת על ידי פתיחת קובץ התשלום ששמרת במחשבך.

מומלץ להדפיס את אישור התשלום לצורך בירורים.

⇩

תודה ששילמת באתר התשלומים של המוסד לביטוח לאומי
אנחנו ממליצים להדפיס ולשמור את האישור

משלמים באתר באופן קבוע?
לא צריך להקליד כל פעם מחדש
1. שומרים את אישור התשלום בכפתור השמירה
2. בפעם הבאה לוחצים על 'שחזור תשלום'
3. פרטי התשלום יתמלאו אוטומטית

- שפה מדוברת
- מילים שימושיות
- פירוק לשלבים
- משפטים קצרים

1.3.5 לברך בברכה המתאימה

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

ברכות שמתאימות לשעה ביום או לאירוע מראות יחס חם, אנושי ואישי.
נשתמש אך ורק בברכות מקובלות מאוד, תקניות ורווחות.
ברכות שלום ופרידה
שלום (ולא היי)
להתראות (בזימון תור למשל)
יום נעים (רק בפנייה חיובית)
בברכה (בפניות מורכבות ורשמיות)

ברכות לאירועי חיים
מזל טוב
רפואה שלמה
בשעה טובה
כל טוב
ברכות
רק בריאות
חג שמח
בהצלחה
בוקר טוב, ערב טוב, צוהריים טובים
תתחדשו
משתתפים בצערכם

[כדאי לקרוא גם איך לכתוב לשמחה וחגיגה]

דוגמאות לברכה מתאימה



1.3.6 להראות נכונות אמיתית לעזור

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

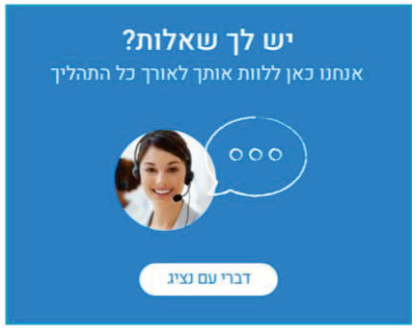
כשמשתמשים צריכים עזרה, חשוב להראות ש**באמת נשמח לתת אותה** ושהפניות שלהם הן לא טורח או עול בשבילנו.

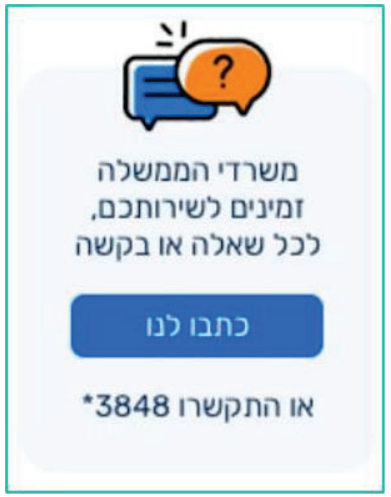
דוגמה











אם אנחנו חושבים שמשתמשים עלולים להיבהל מאורך התהליך או ממורכבותו, אפשר להגיד מראש שנהיה שם בשבילם.
במערכת ההזדהות הממשלתית כתבו את זה יפה :

דוגמה



1.3.7 לא להשאיר משתמשים ללא תשובה או בתסכול

רצון טוב פירושו גם להגיש עזרה במצבים של מבוי סתום, כלומר

כשהמשתמשים לא מצאו את מה שחיפשו או לא הצליחו לבצע את הפעולה:

- **קרתה שגיאה**
- קרתה תקלה
- אין נתונים להציג
- אין תוצאות חיפוש

וקראו גם את: איך להגיד לא.

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

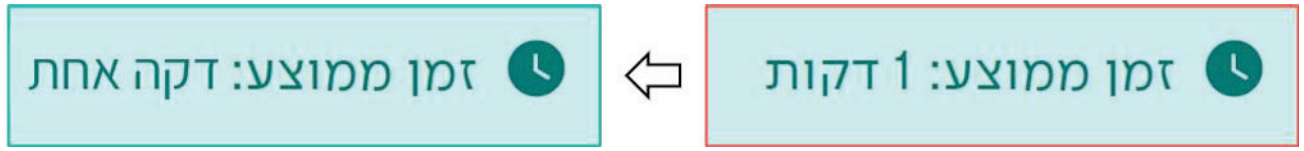
1.3.8 לטפל במקרי קצה של 1.0 ו-2, אתמול ומחר

כשאנחנו כותבים משהו כמו:
נמצאו 1 קרנות השתלמות
נמצאו 0 זכויות מתאימות
או:
עוד 0 ימים ו-2 שעות
עוד 1 יום
או :
המסמכים החסרים הם: צילום תעודת זהות

אנחנו חושפים את הרובוטיות של המערכת ופוגעים בהרגשה של התאמה אישית.

לכן בכל מקום של ספירה נטפל גם במקרי הקצה וניתן להם מענה נפרד:
נמצאו 1 קרנות השתלמות > נמצאה קרן השתלמות אחת
נמצאו 0 זכויות מתאימות > אין ברגע זכויות שמתאימות לך
עוד 0 ימים ו-2 שעות > עוד שעתיים
עוד 1 יום > מחר
המסמכים החסרים הם: צילום תעודת זהות > המסמך החסר הוא: תעודת זהות | לא צורף
צילום תעודת זהות

דוגמה



1.3.9 לשאול שאלות

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

שאלות נותנות הרגשה של דיאלוג דו-כיווני .

הן מחזקות את ההרגשה של פנייה אנושית ולא רובוטית ומראות התעניינות והקשבה.

אבל כמו שראינו בכתיבה **פשוטה**, חשוב שא להגזים בכמות השאלות.

אם כתבנו שאלה אחת או שתיים, זה לא אומר שצריך להפוך את כל ההנחיות לשאלות בדי לשמור על אחידות. ממש כמו בשיחה, לפעמים אנחנו שואלים ולפעמים אומרים.

אפשר ובדאי להשאיר חלק כבה וחלק כבה.

דוגמה

הודעה עם קוד חד פעמי נשלחה לטלפון הנייד שלך שמספרו: 0547675598
יש להזין את הקוד שקיבלת

⇩

הודעה עם קוד חד פעמי נשלחה לטלפון הנייד שלך שמספרו: 0547675598
מה הקוד שקיבלת?



1.4 חיזוק האמון

שקיפות, דיסקרטיות, שמירת פרטיות, אבטחה, הוגנות, שוויון, אמת, אחריות, שיתוף פעולה

כשאין אמון >

- המשתמשים חושדים שמסתירים מהם מידע או שהמידע שלהם חשוף לכול.
- המשתמשים חושבים שלא מעוניינים לסייע להם אלא רק להערים קשיים.
- המשתמשים מרגישים חוסר רצון לשתף פעולה.

כשיש אמון >

- משתמשים מרגישים בטוחים יותר ומוכנים לשתף פעולה.
- משתמשים יודעים מה לצפות מהשירות
- משתמשים חשים שהמוצר עוזר להם וסביר להניח שישתמשו בו גם בעתיד.

כללים לכתיבה לפי העקרון

לחצו על כל רכיב בכדי ללמוד עליו

1.4.1
להראות שיתוף פעולה ושיתוף מטרות

1.4.2
לתאם ציפיות, למנוע אכזבות

1.4.3
להגיד 'לא' בטעם טוב

1.4.4
לא לאיים אם עוד לא נתנו לנו סיבה טובה

1.4.5
להבטיח פרטיות

1.4.6
לתת סיבות לבקשות שלנו

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

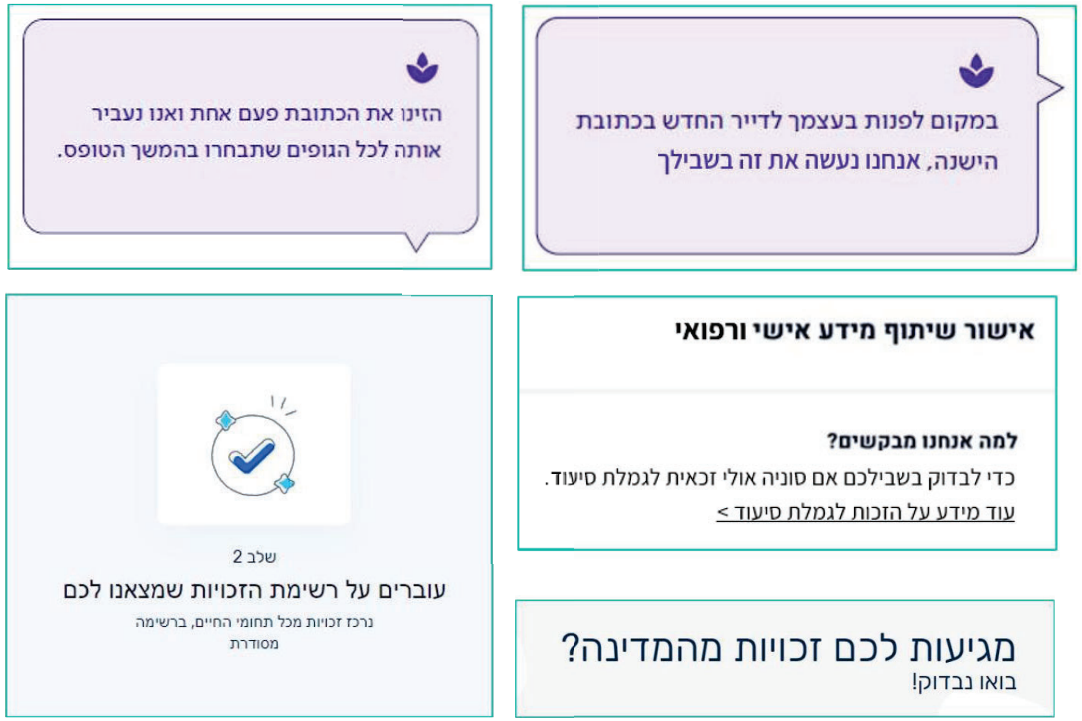
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

1.4.1 להראות שיתוף פעולה ושיתוף מטרות

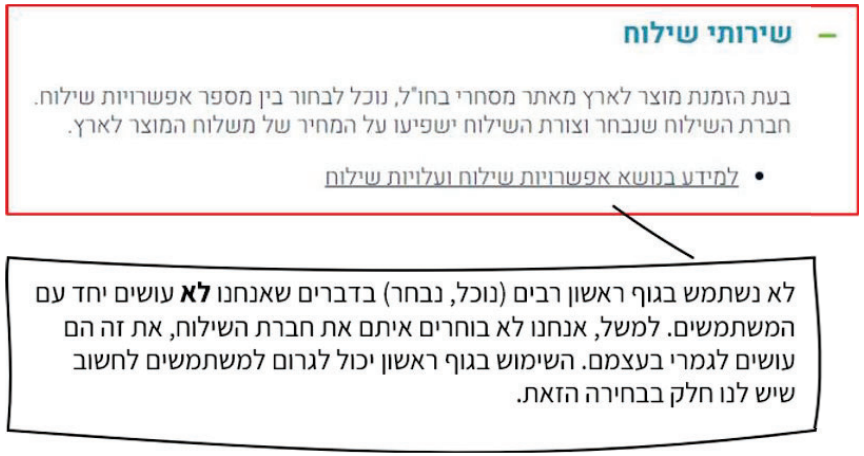
כדי להדגיש את המטרה המשותפת שלנו ושל המשתמשים:

1. נבתוב בגוף ראשון רבים שמאחד אותנו ואותם: נבדוק, נמצא, נחפש, נראה
2. נשקף שהמערכת עובדת בשבילם

דוגמה 1



דוגמה 2



6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

1.4.2 לתאם ציפיות, למנוע אכזבות

אכזבה היא משבר אמון.
כדי למנוע את האכזבה נגיד מראש כל מה שעלול לאכזב, כלומר להפתיע לרעה.

ציפיות שכדאי לתאם:

- מה הערך שייתן השירות – נבטיח רק רק ערך מוחשי, קונקרטי.
- למי השירות מתאים ולמי לא.
- האם יסיימו את כל התהליך בדיגיטל או שבסוף יש חלק בעולם האמיתי.
- אילו מסמכים יידרשו בהמשך ובאיזה פורמט.
- האם יש מידע מיוחד שצריך להשיג מראש ואי אפשר לסיים בלעדיו (מספר עמית, חשבון ארנונה, מונה המים).

רשימה לביצוע **בתחילת התהליך יכולה לעזור מאוד בתיאום ציפיות.**

איך מכינים רשימת ביצוע?

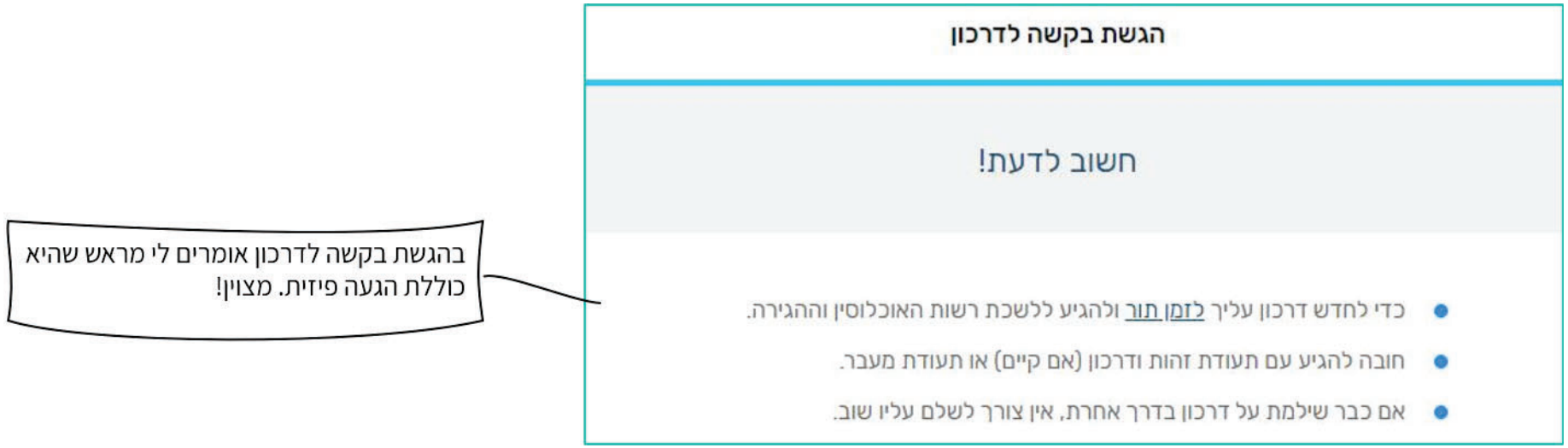
איך כותבים כניסה לשירות?

1.4.2 לתאם ציפיות, למנוע אכזבות – המשך - דוגמה

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות



1.4.2 לתאם ציפיות, למנוע אכזבות – המשך - דוגמה

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות



1.4.2 לתאם ציפיות, למנוע אכזבות – המשך - דוגמה

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

בבקשה לצו ירושה שואלים מייד בהתחלה שתי שאלות חשובות כדי לתאם ציפיות. המענה עליהן מקפיץ את ההודעות הרלוונטיות שיחסכו למשתמשים אכזבה או טרחה, אם ימלאו את כל הטופס ויגלו את זה רק בסופו.

*האם יש בכוונתך להגיש בקשה נלווית כגון: בקשה למנוי מנהל עיזבון, או תיקון פרטים? ○ כן ○ לא

*האם בין היורשים נמנים : אחים של המנוח, צאצאי אחים של המנוח, הורי הורים של המנוח, דודים או בני דודים של המנוח? ○ כן ○ לא

שים לב

את הבקשה הנלווית יש להגיש באופן ידני למזכירות הרשם

שים לב

לאור תשובתך לא ניתן להגיש את הבקשה באופן מקוון ויש להגישה באופן ידני למזכירות הרשם לענייני ירושה.

1.4.2 לתאם ציפיות, למנוע אכזבות – המשך - דוגמה

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

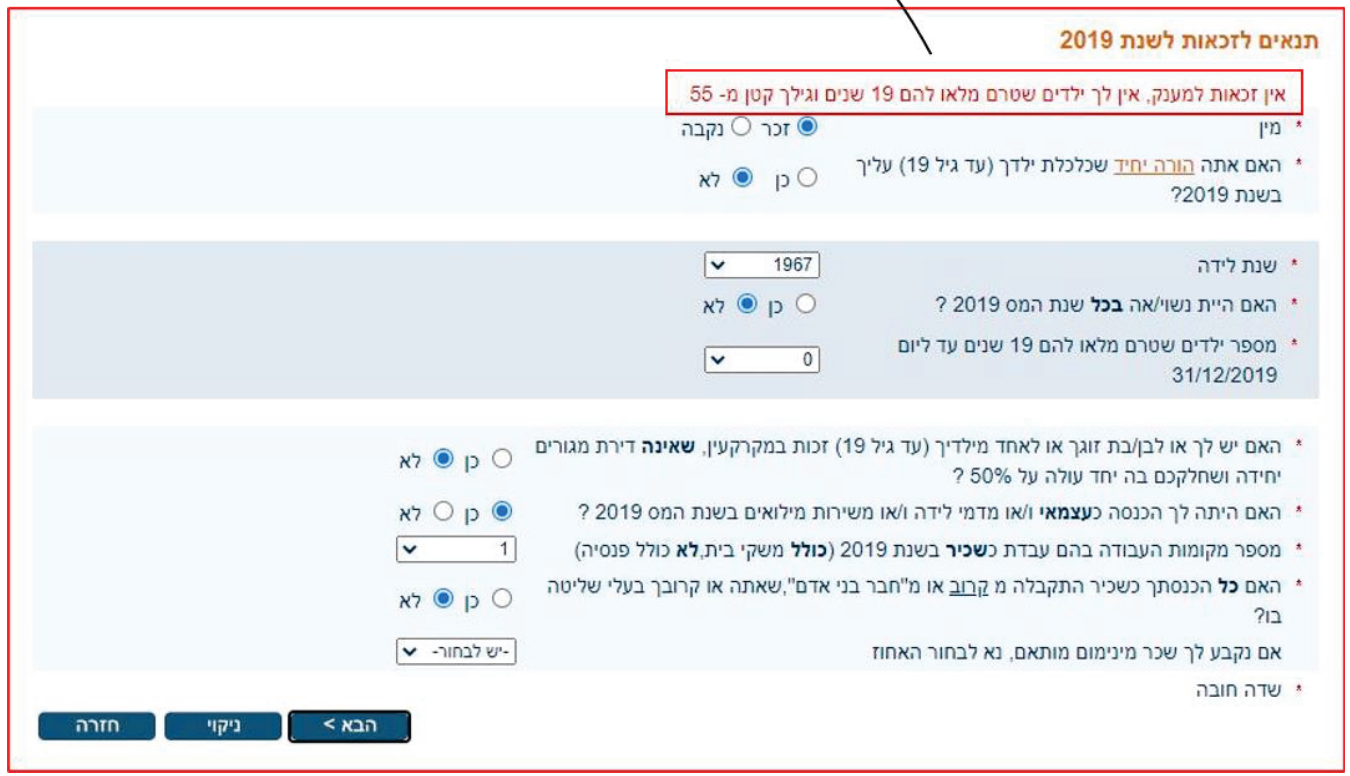
בטופס ההרשמה עליך להרשם עם 2 אמצעי זיהוי לבחירתך:
תעודת זהות, דרכון, כרטיס אשראי, תעודת עולה

מצוין שאומרים את זה מראש.
אבל בתהליך עצמו נדרשים נתונים כמו תאריך הנפקה ולכן אולי כדאי לדייק ולהגיד:
לפני שמתחילים את ההרשמה כדאי להניח לידכם שניים מתוך אמצעי הזיהוי האלה

1.4.2 לתאם ציפיות, למנוע אכזבות – המשך - דוגמה

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

שני תנאים בסיסיים מאוד שאילו היו אומרים אותם מראש (או לפחות בחיווי inline) היו חוסכים לרבים את כל הבדיקה.



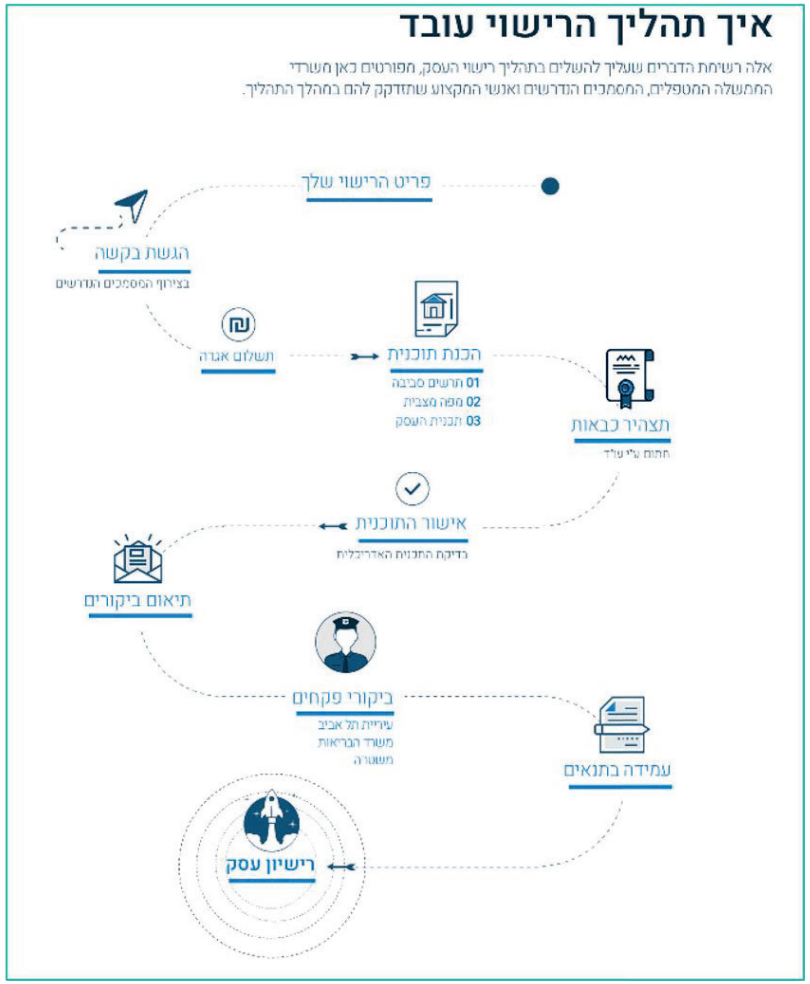
1.4.2 לתאם ציפיות, למנוע אכזבות – המשך - דוגמה

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

תיאום ציפיות מעולה,
גם כשהאמת קשה...



1.4.3 להגיד 'לא' בטעם טוב

כשאנחנו אומרים למשתמשים שאי אפשר לעשות את מה שהם רוצים או מבקשים (לא אישרנו בקשה, דחינו תביעה, אין לנו סמכות לטפל, לא יכולים להמשיך בטיפול וכו'), אין מפלט מרגשות כמו אכזבה, כעס, חוסר אונים מול המערכת, עלבון וחשדנות.
המשתמשים רוצים לדעת שהקשבנו ושבאמת הבנו את מה שהם ביקשו לפני שסירבנו, וגם להבין האם ניתן לשנות את ההחלטה

האתגר שלנו
מצד אחד להיות חד-משמעיים וברורים ולמנוע פנייה חוזרת, מצד שני להישאר אנושיים, אכפתיים ואמפתיים.

איך אומרים לא?
1. **בפשטות** – נשתמש בשפה פשוטה במיוחד כדי לא להישמע מתנשאים ומערכתיים וכדי לא לתת הרגשה שההחלטה התקבלה ללא הבנת המקרה, הקשיים והאתגרים של המשתמשים.
2. **באנושיות** – נחזור על הבקשה ועל פרטיה כדי להבהיר שראינו, הקשבנו והבנו אותה ושהסירוב לא אוטומטי ושרירותי.
3. **ברצון טוב** – נוסיף מילים וצירופים שמראים שרצינו לעזור אבל אין ביכולתנו, כמו לצערנו או אנחנו נאלצים ל... או לא נוכל או לפי סעיף X בחוק...
4. **בשקיפות 1** – ניתן סיבה מדויקת וספציפית לסירוב.
באילו קריטריונים
הם לא עמדו ?
5. **בשקיפות 2** – כדי לייצר שקיפות ושלא ירגישו שמסתירים מהם משהו – נימנע ככל האפשר **משפה משפטית, רפואית או מקצועית אחרת** ונשתמש במילים **פשוטות ובהירות**.

בחשיבה יוזמת – ניזום נתינת מידע ועזרה:
- נשמח לעזור בכל שאלה נוספת + פרטי התקשרות
- אם יש אפשרות לערער + אופן הערעור + הפנייה
- אפשרות להגיש את הבקשה שוב אחרי תקופה מסוימת או אחרי פעולה מסוימת
- העלאת פתרונות אחרים או דומים
- כל דבר שיכול לעזור במצב הספציפי שהם נתונים בו

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

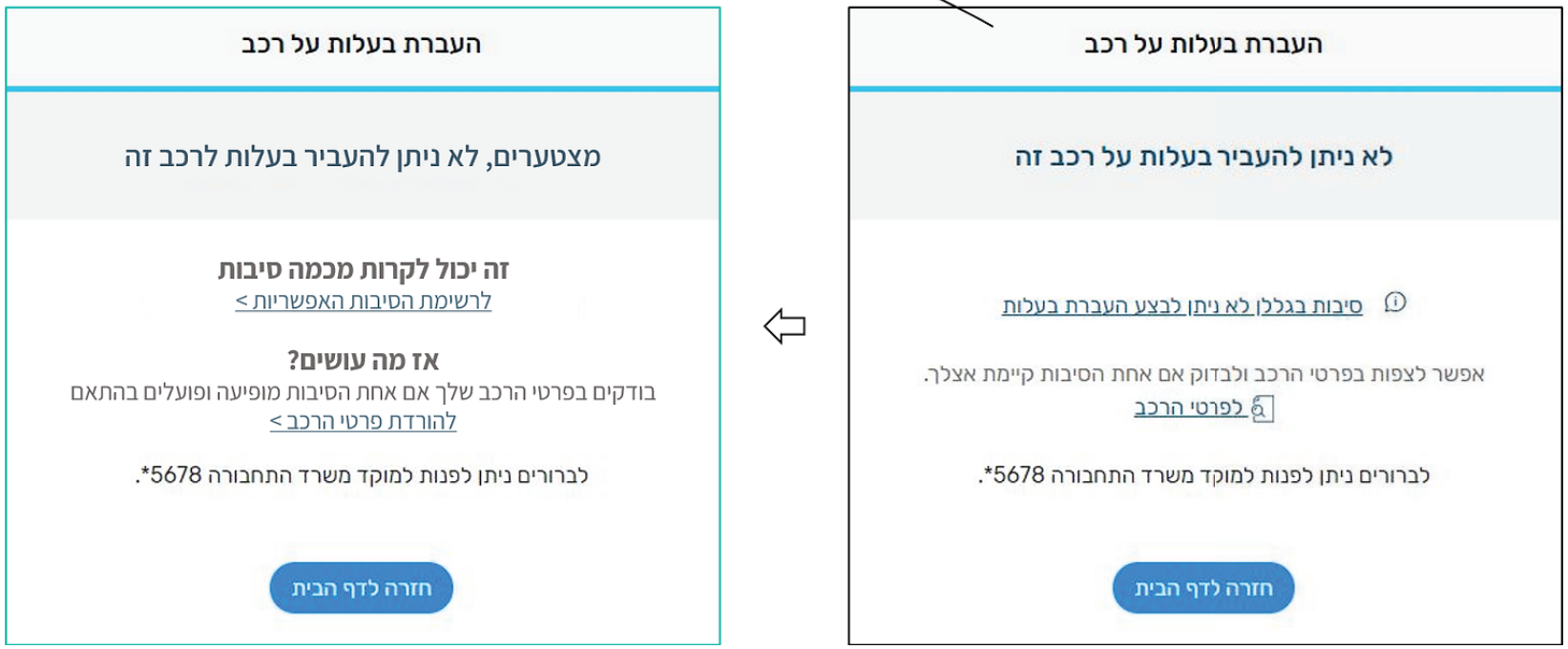
1.4.3 להגיד 'לא' בטעם טוב – המשך - דוגמה

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

כל החלקים קיימים (בעיקר שקיפות לגבי הסיבות + עזרה איך לפתור את זה + פרטי התקשרות לבירורים), אבל השפה יכולה להיות אנושית, פשוטה ואמפטית יותר.

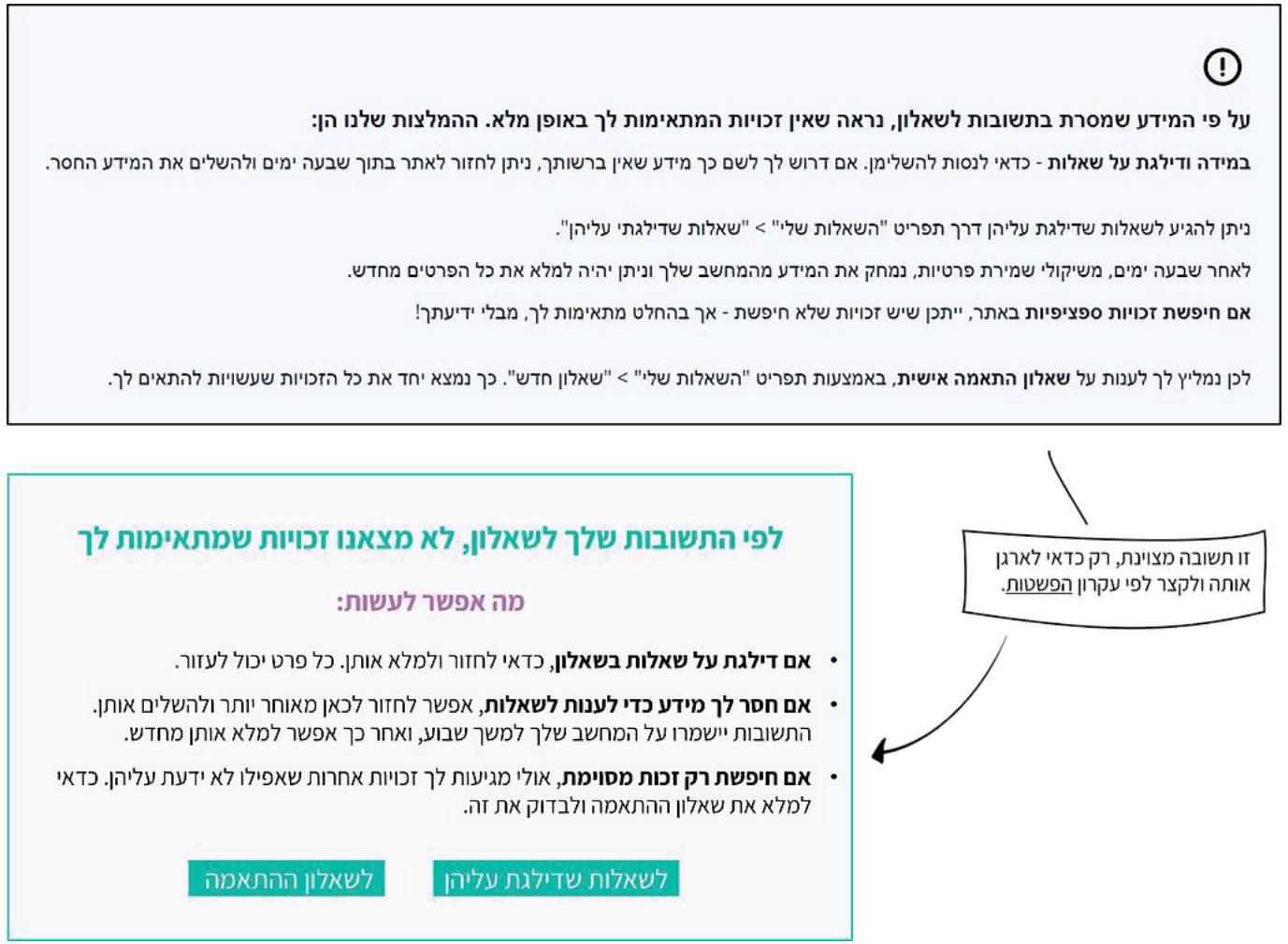


1.4.3 להגיד 'לא' בטעם טוב – המשך - דוגמאות

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

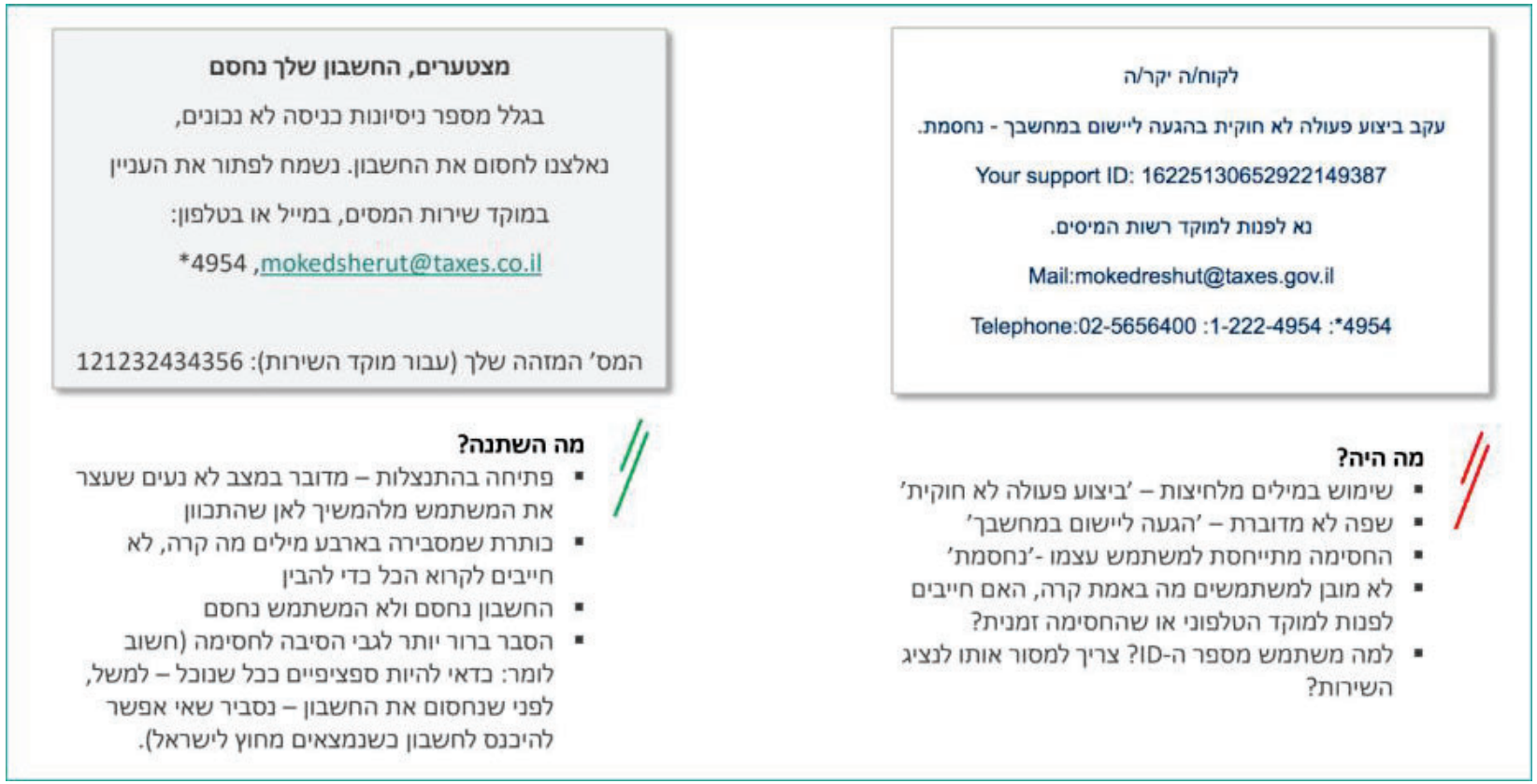


1.4.3 להגיד 'לא' בטעם טוב - המשך

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות



לקוח/ה יקר/ה

עקב ביצוע פעולה לא חוקית בהגעה ליישום במחשבך - נחסמת.

Your support ID: 16225130652922149387

נא לפנות למוקד רשות המיסים.

Mail:mokedreshut@taxes.gov.il

Telephone:02-5656400 :1-222-4954 :*4954

מה היה?

- שימוש במילים מלחיצות – 'ביצוע פעולה לא חוקית'
- שפה לא מדוברת – 'הגעה ליישום במחשבך'
- החסימה מתייחסת למשתמש עצמו -'נחסמת'
- לא מובן למשתמשים מה באמת קרה, האם חייבים לפנות למוקד הטלפוני או שהחסימה זמנית?
- למה משתמש מספר ה-ID? צריך למסור אותו לנציג השירות?

מצטערים, החשבון שלך נחסם

בגלל מספר ניסיונות כניסה לא נכונים,

נאלצנו לחסום את החשבון. נשמח לפתור את העניין

במוקד שירות המסים, במייל או בטלפון:

mokedsherut@taxes.co.il, 4954*

המס' המזהה שלך (עבור מוקד השירות): 121232434356

מה השתנה?

- פתיחה בהתנצלות – מדובר במצב לא נעים שעצר את המשתמש מלהמשיך לאן שהתכוון
- כותרת שמסבירה בארבע מילים מה קרה, לא חייבים לקרוא הכל כדי להבין
- החשבון נחסם ולא המשתמש נחסם
- הסבר ברור יותר לגבי הסיבה לחסימה (חשוב לומר: כדאי להיות ספציפיים ככל שנוכל – למשל, לפני שנחסום את החשבון – נסביר שאי אפשר להיכנס לחשבון כשנמצאים מחוץ לישראל).

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

1.4.4 לא לאיים אם עוד לא נתנו לנו סיבה טובה

אין לצאת מנקודת הנחה שהמשתמשים עושים דווקא או מתחמקים בכוונה.
ההודעות הראשונות ייכתבו מנקודת הנחה שהמשתמשים כן מעוניינים לשתף פעולה ורק צריכים מידע ועזרה כדי לעשות את זה.
ננסה לחשוב למה משתמשים נמנעים מלבצע את הפעולה ואיך אפשר לעזור להם לעשות אותה.
כדאי לציין במה הפעולה תועיל להם ותקדם אותם.

אם חייבים, אפשר להזכיר את העונש או הסנקציה בהודעות הראשונות, **אך באופן מרוכך ובלי איום מפורש שנבצע אותה כלפי המשתמשת או המשתמש.**
למשל: כדאי לדעת שאיחור בדיווח עלול להביא לקנסות [החוק באופן כללי]
ולא: אם לא יועבר הדיווח עד XXX אתם עלולים לשאת בקנסות [איום ישיר עליכם ספציפית]

רק אחרי שבאנו בכוונה אמיתית לעזור, מסרנו את כל המידע הדרוש לביצוע ומיצינו דרכים מועילות – אם עדיין לא בוצעה הפעולה, נשתמש בשפה מרתיעה.

1.4.4 לא לאיים אם עוד לא נתנו לנו סיבה טובה - המשך

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

מה נכתוב בהודעת הרתעה ואיך?

1. נברך את המשתמשים לשלום + שם פרטי.
2. נכתוב בקור רוח, בישירות ובפשטות. אין לדבר בבוטות ובתוקפנות, להתלהם, להתרגז או להוסיף סימני קריאה.
3. למרות הנטייה לעבור לשפה משפטית מאיימת כדי להרתיע, דווקא היא עלולה להיות לא ברורה ולערפל את המסר החד. עבשיו הכי חשוב להיות ברורים וחד-משמעיים, לכן **נפשט ככל האפשר את השפה המשפטית**.
4. נכתוב במשפטים **קצרים** וחדים.
5. נבהיר שאנחנו פועלים על פי חוק + ואיזה חוק.
6. נגיד מה אפשר לעשות עבשיו ומה הצעד הבא כדי להימנע מהסנקציה או כדי למזער אותה. זה המקום לרשימת ביצוע מסודרת שתעזור להם למלא את חובתם.
7. ניתן פרטי התקשרות לשאלות.
8. ניפרד בברכה.

הנה תבנית לדוגמה שאפשר להתבסס עליה:

שלום + שם פרטי,
בתאריך XX הודענו לך ש...
בתאריך YY חזרנו וביקשנו ש...
עד היום, XX, למרות בקשותינו החוזרות ונשנות, עוד לא עשית/שילמת/פנית...
על פי תקנה XX לחוק YY, מאחר שלא... ניאלץ ל...
מה כדאי לעשות עבשיו?...
לעזרה ולשאלות נוספות אפשר לפנות אלינו כאן: פרטי התקשרות

1.4.4 לא לאיים אם עוד לא נתנו לנו סיבה טובה - המשך

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

איך להזהיר בלי לאיים? הנה שתי דוגמאות

הזנת נתוני הבקשה ללא משלוח טופס הבקשה והצרופות שיופקו בסוף התהליך, לא תיחשב כ"הודעה על התחלת התעסקות" כמשמעותה בסעיף 134 לפקודת מס הכנסה.

⇩

כדי שהבקשה שלך תיחשב "הודעה על התחלת התעסקות" (לפי סעיף 134 לפקודת מס הכנסה) **יש להדפיס את טופס הבקשה ואת המסמכים המצורפים ולשלוח אותם בדואר**

זה גם יותר ברור כי אין שלילה כפולה, וגם יותר נעים כי האיום הפך לתיאום ציפיות

אני מצהיר/ה בזאת שכל הפרטים שמסרתי נכונים, ושידוע לי כי אם יתברר שאינם נכונים, אני צפוי/ה לעונש בהתאם לחוק הישראלי.

⇩

הצהרה: כל הפרטים שמסרתי נכונים וידוע לי שמסירת פרטים לא נכונים עלולה לגרור עונש בהתאם לחוק הישראלי.

כדאי לברר עם הייעוץ המשפטי עד כמה זה הכרחי ולמה נדרש איום בסנקציה.

חוץ מזה, אם חייבים לציין את הסנקציה, אפשר לדבר עליה בלי לקשר אותה ישירות למשתמשים ('עלולה לגרור עונש' ולא 'אני צפוי/ה לעונש').

1.4.5 להבטיח פרטיות

נענה מראש לשאלות אמון שעלולות לצוץ כמו:

- מאיפה יש לנו את המידע הזה?
- לאן נעביר אותו?
- מה עוד נעשה בו?
- האם הוא נשמר אצלנו?
- אם כן – האם הוא מאובטח?
- למה אנחנו מבקשים את המידע הזה?

על איזו שאלה זה עונה

מאיפה המידע?

- ☑ קופת גמל בחברת 'אלטשולר שחם' (המידע נלקח מ'הר הכסף')
- ☑ ביטוח חיים בחברת 'ביטוח ישיר' (המידע נלקח מ'הר הביטוח')

למי הוא יועבר?

- פרטי הדואר האלקטרוני והטלפון שלך כפי שמופיעים אצלנו יועברו לרשות האוכלוסין.

האם הוא שמור היטב?

המערכת מאובטחת בתקן PCI

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

1.4.5 להבטיח פרטיות - המשך

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

לפי המקרה והצורך נדגיש ונכתוב במפורש את הדברים הבאים:

- המידע מאובטח לפי תקן...
- המידע לא יישמר במערכת
- המידע לא יועבר לשום גורם אחר

דוגמה

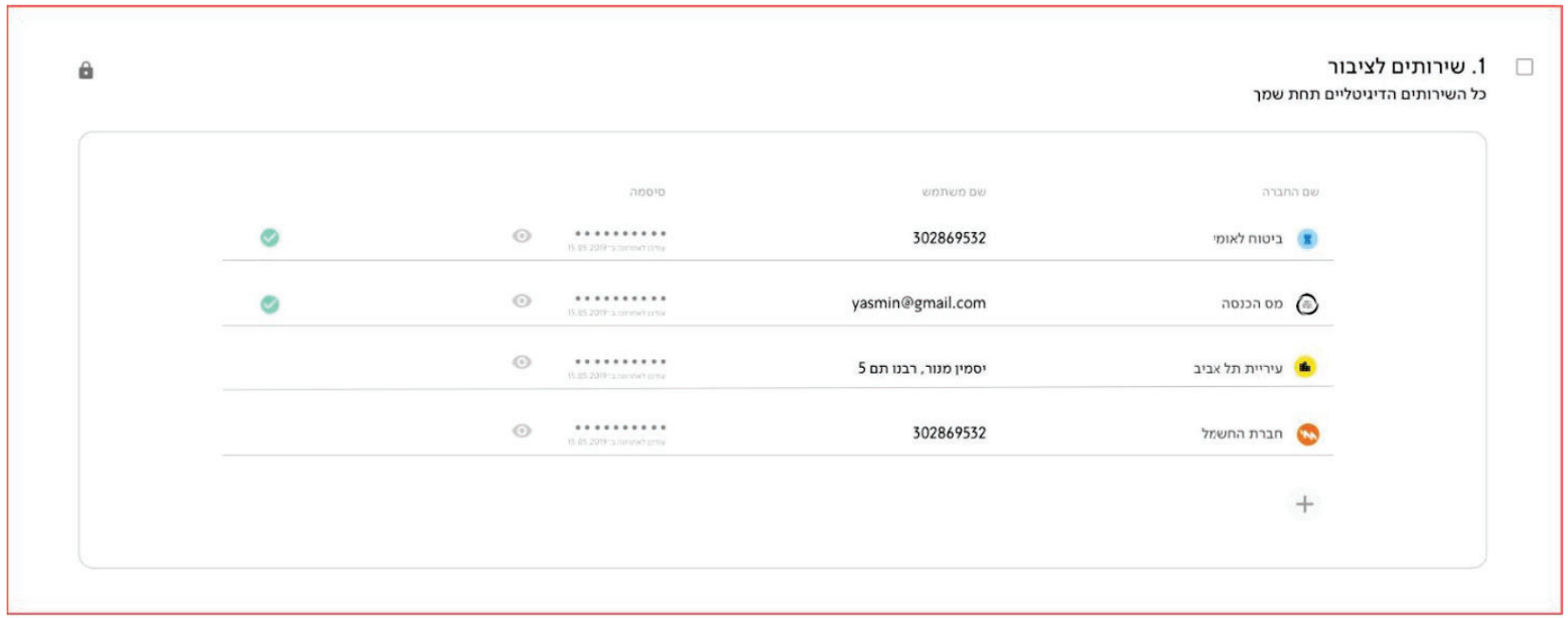
אנחנו שומרים על הפרטיות שלכם. התשובות שלכם לא עוברות הלאה ואינן נשמרות אצלנו. מטרתן היא להנגיש לכם את הזכויות שמתאימות לכם

1.4.5 להבטיח פרטיות – המשך - דוגמה

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות



מטבע הדברים, סיסמאות הן אחד הדברים הכי רגישים. כדאי לציין באופן גלוי וקבוע מעל לרשימה שהן מאובטחות ואיך.

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

1.4.6 לתת סיבות לבקשות שלנו

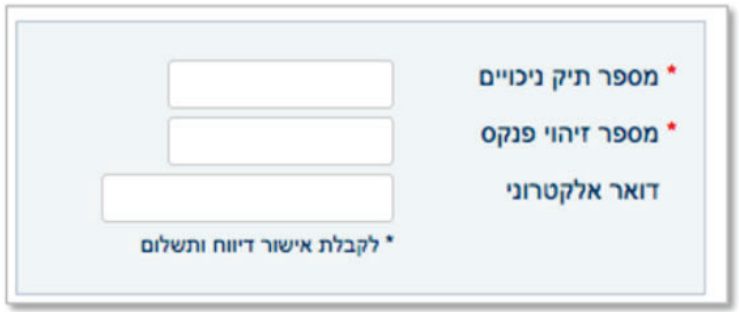
משתמשים מרגישים לפעמים שמעמיסים עליהם דרישות שרירותיות שלא לצורך.
לכן נשתדל לתת סיבות טובות לבקשות שלנו, בעיקר בתהליכים מורכבים.

בשתי הדוגמאות הבאות מסבירים למה מבקשים את כתובת העסק ולמה מבקשים את פירוט הפעילות שלו.

נתחיל עם כתובת, על מנת לשייך את העסק לרשות המקומית המתאימה שתטפל בבקשה.

כדי לעזור לנו לסווג את הרישיון שהעסק שלך דורש, יש לפרט את הפעילויות של העסק המתוכנן (למשל מכירת מזון).

דוגמה מתוך אפיון שפה של רשות המיסים



דוגמה טובה!

מתחת לשדה הדואר האלקטרוני הסברנו למשתמשים למה המייל ישמש אותנו, ובכך גרמנו למשתמשים למלא כתובת מייל – וגם באופן תקין (כלומר, בלי ספאם מפני שהאישור יישלח לשם)

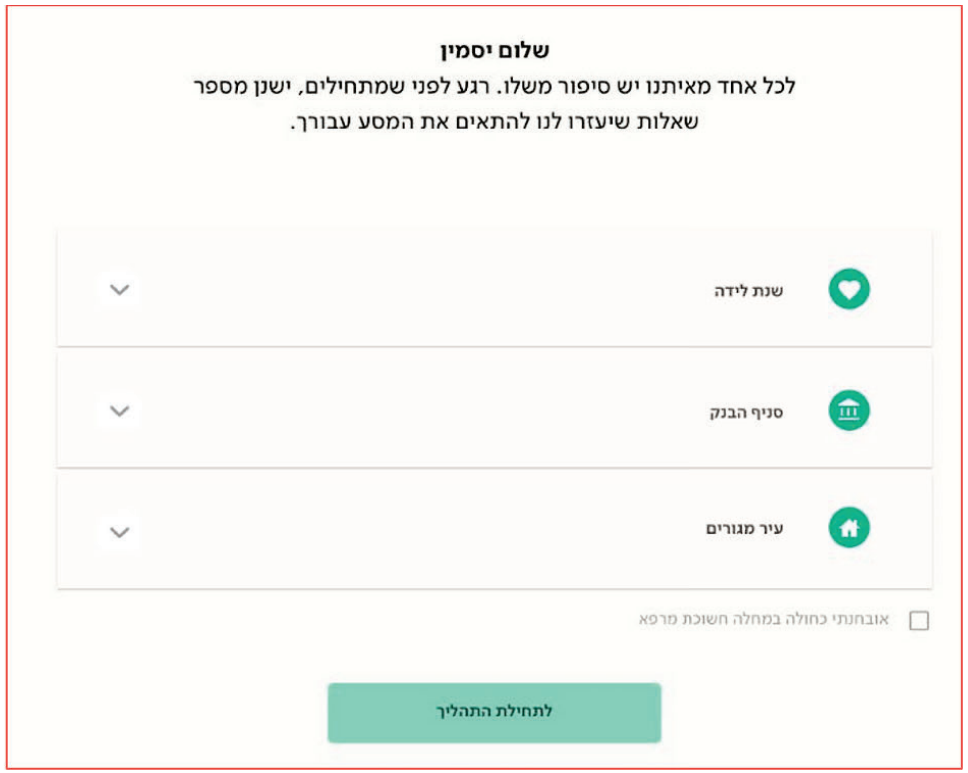
1.4.6 לתת סיבות לבקשות שלנו - המשך

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

בדוגמה זו חסר הסבר



לבקש את סניף הבנק במסך הראשון זה מאוד לא מובן מאליו. למה אתם צריכים אותו ומה תעשו בו?

1.5 תהליך אחוד (מקצה לקצה)

המשתמשים חווים תהליך אחד בממשק אחד, גם אם מעורבים בו מספר גופים.

המצב הנוכחי: התושב או העסק עובר כמה תהליכים, מול כל גוף בנפרד

המצב המיטבי: התושב או העסק עובר תהליך אחד מול כתובת אחת ולפעמים אפילו לא מודע לגופים השונים המעורבים

כשאין תהליך אחד מקצה לקצה

- המשתמשים חשים שמטרידים אותם ומבזבזים זמן יקר בשל חוסר תיאום וסנכרון בין המערכות.
- המשתמשים חשים מתוסכלים ולעיתים מוותרים על שימוש בשירות

כשיש תהליך אחד מקצה לקצה > דברים מתבצעים ביעילות ובמהירות דרך כתובת אחת והמשתמשים חשים שליטה בתהליך

כללים לכתיבה לפי העקרון

לחצו על כל רכיב בכדי ללמוד עליו

1.5.1
לשמור על אחידות

1.5.2
להכין מונחון

1.5.3
הנחיה ניתן פעם אחת, במקום המתאים ביותר

1.5.4
נגיד במפורש כשפעולה חוסכת פעולות אחרות

1.5.5
להפנות לאחרים בלי לטרטר

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

1.5.1 לשמור על אחידות

משמעות זהה למונחים לאורך כל התהליך.

נוודא שהמונח שבחרנו מתאים ועקבי עם -

1. מערכות אחרות שגם בהן המשתמשים שלנו משתמשים. אם המונח לא זהה, נוודא שהקשר ביניהם לפחות הגיוני ושברור שמדובר באותו הדבר.
2. טפסים לא דיגיטליים שהם חלק מהתהליך.
3. דף השירות, אם יש.
4. כל מקום שהמשתמשים שלנו נחשפים אליו באותו הקשר.

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

1.5.1 לשמור על אחידות – המשך - דוגמה

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

האם מדובר ב-5 ישויות שונות?

* ☐ 3. אני אמור לייצג את העוסק/נישום על בסיס מתמשך.

4. הוכח להנחת דעתי כי בכוונת הישות הרשומה לפתוח עסק/תיק.

להלן הצרופות המאשרות זאת:

* ☐ א. צילום ת.ז./דרכון ישראלי/רשיון נהיגה בתוקף של הישות הנרשמת.

* ☐ ב. צילום המחאה מבוטלת מחשבון עוש של העוסק או אישור פתיחת חשבון מהבנק.

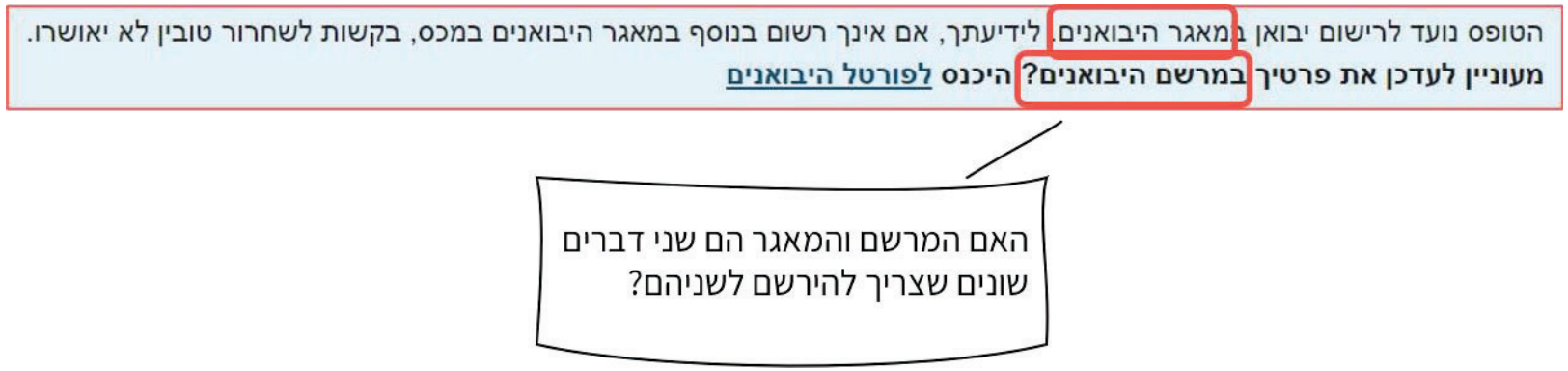
☐ ג. חוזה שכירות (כאשר הנכס אינו בבעלות המבקש).

1.5.1 לשמור על אחידות – המשך - דוגמה

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

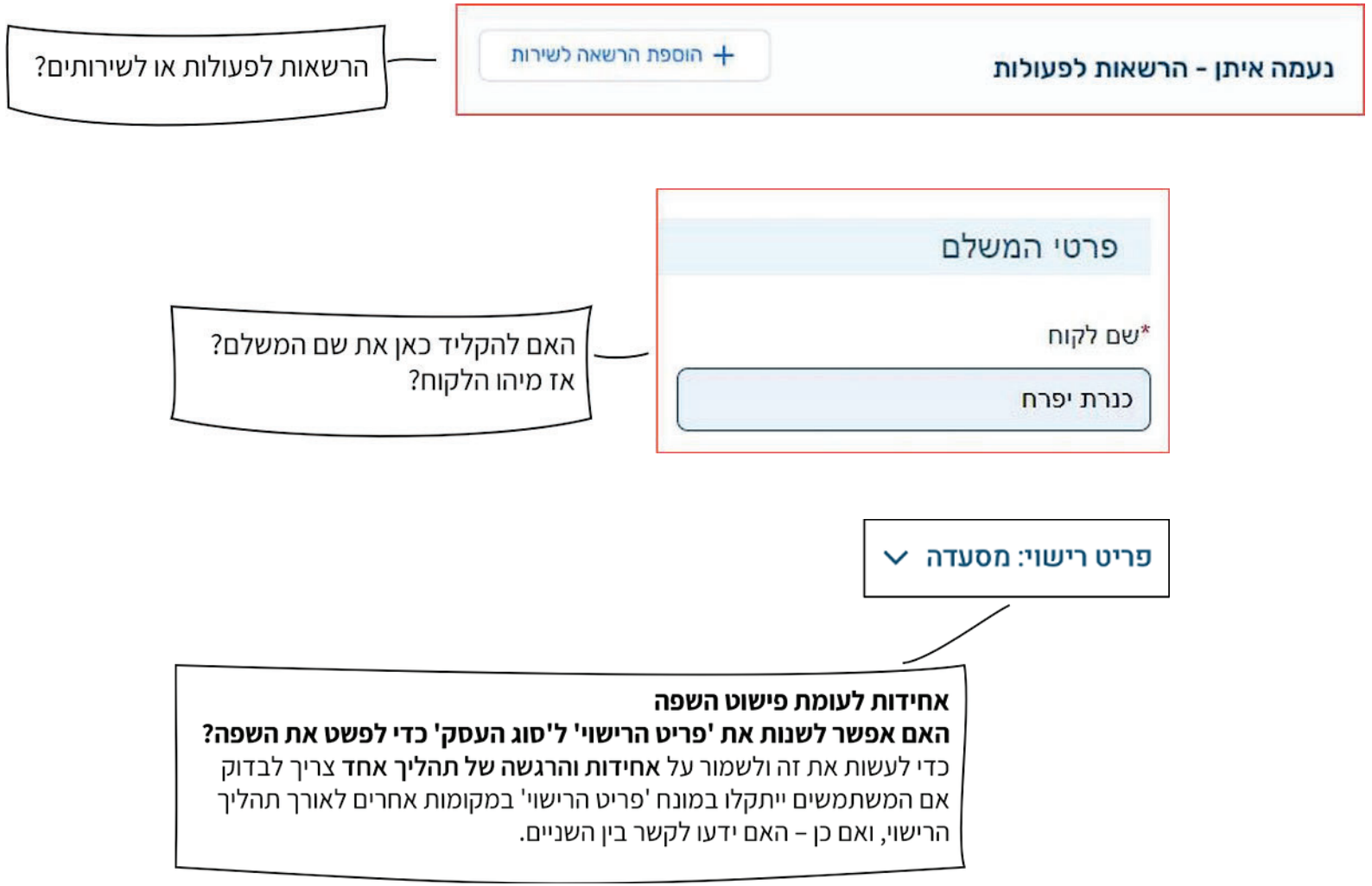


1.5.1 לשמור על אחידות - המשך - דוגמאות

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות



1.5.2 להכין מונחון

נרכז **במסמך משותף** את כל המונחים שחוזרים על עצמם לאורך המוצר **ונחליט אחת ולתמיד איך מתייחסים אליהם**.
המונחון יכלול גם את המונחים מהתחום המקצועי וגם מונחים שימושיים כמו: ללא עלות, ללא תשלום, או חינם.
ליד המונחים מהתחום המקצועי נכתוב את **החלופות הפשוטות שמצאנו להם**, או את ההסברים שמצרפים להם בתוך המוצר.
כל מי שעובד ועובדת על המוצר יוכלו להיכנס למונחון בכל רגע ולמצוא שם בדיוק איך אומרים כל דבר.
בתוך כל משרד או תחום כדאי להכין גם מונחון מקצועי שישמש את כל המוצרים לרוחב.

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

1.5.3 הנחיה ניתן פעם אחת, במקום המתאים ביותר

כדי למנוע תחושה של חזרתיות ומעגליות, לא נחזור על הנחיות ועל הסברים הקשורים לממשק עצמו.
כך גם נצמצם את כמות הטקסט ונקל על העומס החזותי, הוויזואלי.
בניגוד **לתיאום ציפיות לגבי שלבי התהליך המהותיים** שעוזר למשתמשים להיערך ולהבין מה צפוי להם, הרי שהנחיות לגבי

הממשק עצמו לא עוזרות להיערך ולא שייכות ורלוונטיות עד שלא מגיעים לנקודה המדוברת. **לכן לא צריך לפרט אותן מראש.**
נכתוב כל הנחיה או הסבר רק פעם אחת, ורק במקום המתאים ביותר שהכי יעזור לפעולה של המשתמשים.

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

1.5.3 הנחיה ניתן פעם אחת, במקום המתאים ביותר – המשך - דוגמה

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

בראש השאלון

לאחר השלמת מילוי השאלון יישלח מסרון המכיל את סטטוס הבקשה לטלפון הסלולרי של המבקש. במידה ויידרש מידע נוסף, ניתן יהיה להיכנס לפורטל באמצעות שם המשתמש והסיסמה ולבדוק מהו המידע הנדרש מהמבקש, לעדכן ולהשלים מידע שחסר באזור זה.

אין טעם לכתוב את כל זה בראש השאלון, כי זה לא עוזר למשתמשים להיערך.

ההנחיה לגבי המסרון מופיעה גם בהודעת ההצלחה אחרי מילוי השאלון, ושם היא הרבה יותר רלוונטית, כי המסרון הזה הוא הצעד הבא.

לכן אפשר להוריד אותה מראש השאלון ולהשאיר אותה רק בסופו.

אחרי מילוי השאלון

תודה רבה על השלמת מילוי השאלון באתר.

בקשתך מועברת לבדיקת האגף לרישוי מקצועות רפואיים ובמידה ויידרש מידע נוסף ישלח אליך מסרון.

להזכירך, חובה לשלוח העתקי המסמכים הרלוונטיים לכתובת המצוינת באתר האינטרנט של משרד הבריאות.

תאריך בקשה: 05/09/2017

סיום

1.5.3 הנחיה ניתן פעם אחת, במקום המתאים ביותר – המשך - דוגמה

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

כשמסבירים על כל הפלואו של הממשק כבר בתחילתו, יוצרים הרגשה של תהליך **סבוך** ומורכב מהרגע הראשון.

כל ההנחיות המופיעות כאן הרי יופיעו גם במסכים עצמם, כל שלב וההנחיה שלו.

החזרתיות הזאת – גם בהתחלה וגם בתוך בתהליך – נראית כמו טעות ונותנת תחושת **מעגליות במקום התקדמות**.

היא גם מעמיסה על המשתמשים המון קופי שהם צריכים לקרוא פעמיים.

לכן **כל הנחיה על הממשק עצמו תובא רק ברגע שבו היא הכי עוזרת למשתמשים**, ולא מראש.

- לקוחות קיימים – יש לפעול על פי שלושת השלבים הבאים:
  1. יש למלא מספר זהות וקוד משתמש קבוע שהופק לך באתר הרישום לשירותי רשות המסים, וללחוץ על כפתור "המשך".
  2. המערכת תפיק עבורך סיסמה חד פעמית לכניסה ותשלח אותה בדואר אלקטרוני או במסרון לטלפון הנייד בהתאם לפרטים שהזנת בעת הרישום.
  3. יש למלא את סיסמת הכניסה החד פעמית שנשלחה וללחוץ על כפתור "כניסה". יש לשים לב! – הסיסמה היא לשימוש חד פעמי בלבד ותקפה לזמן מוגבל מרגע הפקתה.

1.5.4 נגיד במפורש כשפעולה חוסכת פעולות אחרות

אם הצלחנו לחסוך למשתמשים ריבוי פעולות והחלפנו אותן בלחיצת כפתור – נגיד את זה.

אם המשתמשים יכולים להכניס את הפרטים שלהם פעם אחת ואחר כך לא יצטרכו להכניס יותר – נגיד את זה.

אם המשתמשים יכולים לשמור כרטיס אשראי ולחסוך לעצמם הקלדה חוזרת – נגיד את זה ונבטיח שהמידע מאובטח היטב.

דוגמה

☐ תשמרו את פרטי האשראי שלי כדי שלא אצטרך להקליד אותם שוב בפעם הבאה

באופן חד-פעמי, וכדי לשמור על הפרטיות שלך, יש להירשם כאן ולאמת את זהותך.

הזינו את הכתובת פעם אחת ואנו נעביר אותה לכל הגופים שתבחרו בהמשך הטופס.

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

1.5.5 להפנות לאחרים בלי לטרטר

כדי שלא לתת הרגשה של התנערות או טרטור, אלא להראות רצון טוב, תמיד נסביר למה אנחנו מפנים למקום אחר וניתן את כל הכלים והמידע לצלוח את ההפניה בשלום.

נסביר:

1. לאן אנחנו מפנים אותם. אם רלוונטי, נציין יחידה ספציפית.
2. למה אנחנו מפנים אותם, מה יוכלו לתת להם שם, איזו עזרה או תשובה יקבלו במקום האחר.
3. האם צריך להכין משהו לפני שפונים לשם.
4. הקישור יוביל לעמוד ספציפי בתוך האתר ולא לעמוד הבית הכללי.

מתן פרטי התקשרות

כדי לחסוך למשתמשים מעבר לממשק נוסף ולעמוד נוסף להתמצא בו – ניתן את פרטי ההתקשרות הרלוונטיים והמעודכנים ביותר של המקום שאליו אנחנו מפנים.

סדר פרטי ההתקשרות

ראשונה נציג את הדרך היעילה והמהירה ביותר לקבל עזרה, לפי המקרה.

אם אין דרך אחת יעילה יותר מאחרות, זה הסדר:

1. קישור לצ'אט
2. כתובת מייל + של מי היא
3. מספר טלפון + של מי הוא
4. כתובת פיזית + איזו יחידה בדיוק לחפש שם
5. מספר פקס [אם יש]

1.6 חשיבה יוזמת

יוזמות ופרואקטיביות, הפתעות טובות, מענה יזום ופתרונות לשאלות שהמשתמשים אפילו לא ידעו שאפשר לשאול.

כשאין חשיבה יוזמת <

- המשתמשים בועסים שאין שקיפות והמידע לא נגיש לכולם.
- המשתמשים מאוכזבים שהם לא מקבלים תזכורות והודעות על פעולות שהם צריכים לבצע (למשל הגשת בקשה לקבלת הנחה בארנונה לאחר קבלת קצבת זקנה, עדכון לגבי דרכון שתוקפו עומד לפוג ועוד).

כשיש חשיבה יוזמת <

- המשתמשים מתנהלים טוב יותר וחוסכים זמן וכסף.
- הם יודעים מהן הזכויות שמגיעות להם וביצד לממש אותן.
- הם סומכים יותר על הממשלה.

כללים לכתיבה לפי העקרון

לחצו על כל רכיב בכדי ללמוד עליו

1.6.1
להציע פעולות המשך והתחלת ביצוע

1.6.2
ליזום תזכורות

1.6.3
למנוע תקלות ע"י התראה מראש

1.6.4
לכתוב בשפה מרימה ואנרגטית

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

1.6.1 להציע פעולות המשך והתחלת ביצוע

גם אחרי שהתהליך אצלנו הסתיים בהצלחה, נעזור למשתמשים לסיים בהצלחה ולצלוח את השלבים הבאים מול גופים אחרים, ככל שיש.

דוגמה 1: "אני הייתי פשוט צריכה רשימה של השירותים המשלימים ומה נדרש". כך אמרה מרואיינת ששינתה את שם משפחתה ורצתה שיגידו לה את מי עוד היא צריכה לעדכן על השינוי (בנק, ביטוח, קופת חולים, קרנות ועוד), אילו מסמכים נוספים צריכים להתעדכן (כמו הדרכון) ואיך עושים את כל זה.

כדי להבטיח שהכנו את המשתמשים היטב לצעד הבא, כדאי לעקוב אחרי העקרונות לכתיבת רשימה לביצוע והעקרונות לסיום תהליך.

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

1.6.1 להציע פעולות המשך והתחלת ביצוע – המשך -דוגמה

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

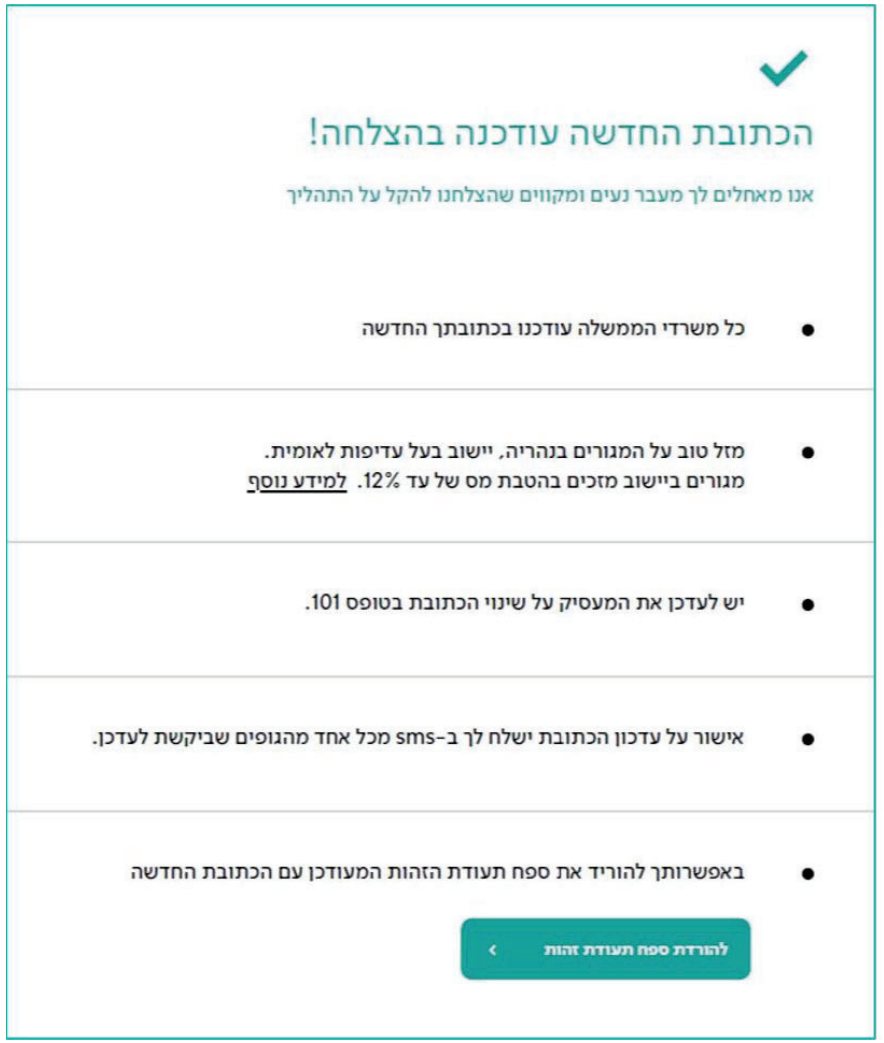


6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

1.6.1 להציע פעולות המשך והתחלת ביצוע - המשך - דוגמה

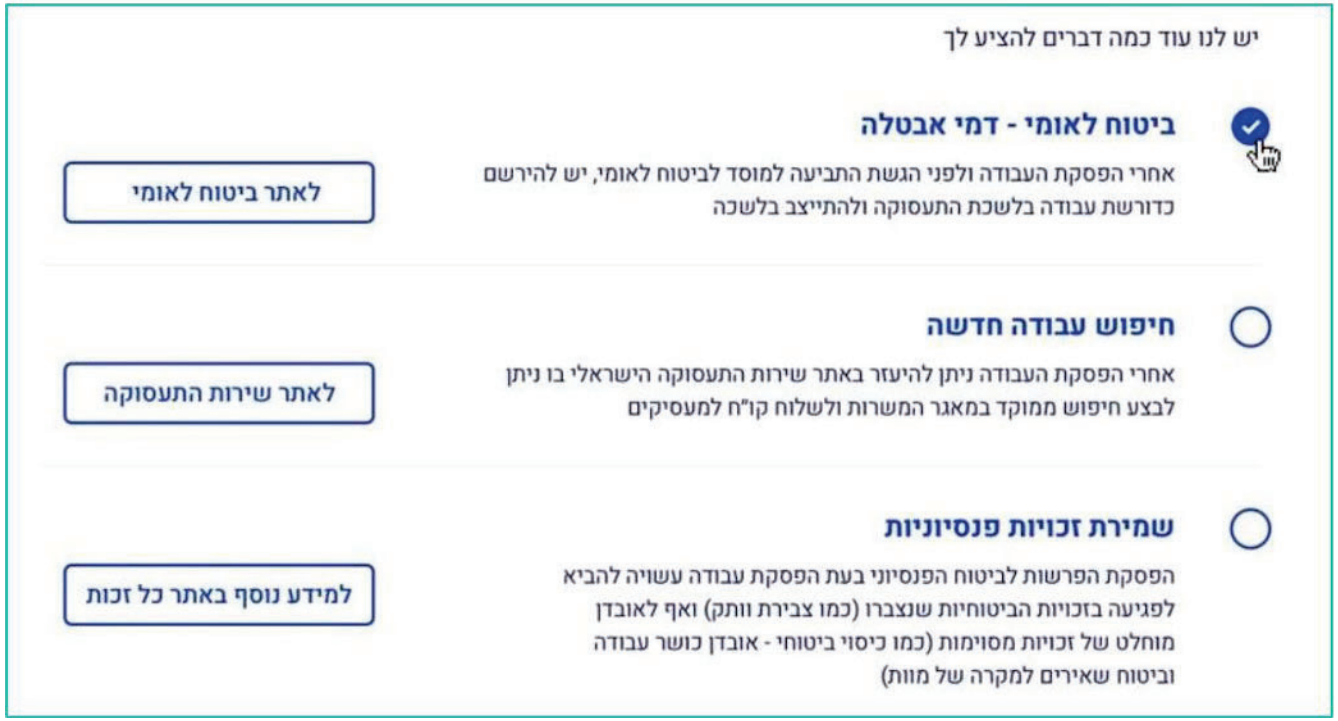


1.6.1 להציע פעולות המשך והתחלת ביצוע - המשך

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

[דוגמה 3]

בסיום תהליך עזיבת עבודה



6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

1.6.2 ליזום תזכורות

בתוך חיי השגרה העמוסים אין שום דבר שיגיד למשתמשים מתי עומד לפוג תוקף הדרכון שלהם, מתי המועד האחרון להגשת הבקשה, או מתי מגיע התור שקבעו כבר לפני חודש וחצי.
לכן, נדאג לתזכר את המשתמשים - נחסוך להם צרות ונקל עליהם למלא את חובותיהם.

מה אפשר למשל לתזכר כדי לעזור למשתמשים?

- תור שזימנו לעצמם לקבלת קהל
- זימון לוועדה שמתקרב
- חידוש תוקף של תעודות ורישיונות (דרכון, רכב, תו נכה, תו חניה לנכה, רישיון עסק וכו')
- החיסון השנתי לכלב
- מועד תשלום שמתקרב
- מועד אחרון לביצוע פעולה או להגשת בקשה (רישום לשנה"ל, לדוגמה, או הרשמה בזמן מוגבל כמו מחיר למשתכן)
- הודעה כשמצטברות נקודות לקראת קורס 'נהיגה מונעת'

וכל דבר שיש לו מועד מסוים על ציר הזמן העמוס של המשתמשים שלנו.

1.6.2 ליזום תזכורות - המשך

אפשרות א - תזכורות צפויות

- למשל, תזכורת על תור שהמשתמשים קבעו למחר או על מועד אחרון להגשת בקשה.
- **לא נכתוב מילים רשמיות** כמו: להזכירך, או: ברצוננו להזכיר כי...
- כן נכתוב מילים שירותיות ונעימות כמו:
  רצינו להזכיר שיש לך תור ל...
  רצינו לוודא שניפגש מחר בתור שקבעת ל...
  אנחנו מחכים לך מחר ב... לתור שקבעת...

במקרים של תור לא נעים אפשר להיות עדינים יותר :
שלום ערן, זוהי תזכורת שיש לך תור ל... מחר ב..., להתראות

- **מה להביא ?**אם צריך להביא משהו, זה המקום לציין מה או להפנות בקישור לרשימה של דברים להביא.
- **ביטול או עדכון של התור**: אם זה אפשרי, ניתן כמובן קישור או מספר טלפון לביצוע.

אפשרות ב - תזכורת פרואקטיבית, המשתמשים לא מודעים
למשל, שהדרכון או תו הנכה עומדים לפוג או שמועד התשלום השנתי מתקרב.

נפתח בתזכורת עצמה: רצינו להזכיר שתוקף הדרכון שלך עומד לפוג ב... [נביא מידע מדויק ואישי ככל האפשר].

נמשיך בסיבה - למה זה חשוב: לרוב המדינות אי אפשר להיכנס עם תוקף של פחות מחצי שנה.

כדאי להוסיף הנעה לפעולה: אנחנו ממליצים לחדש אותו כבר עכשיו כדי להיות מוכנים לכל נסיעה.

וכמובן, קישור לביצוע או למידע נוסף: אפשר לעשות את זה בקלות כאן ועכשיו: לחידוש הדרכון באינטרנט

הערת הכלה והתחשבות
בהתחלה הדוגמה הייתה: 'אנחנו ממליצים שהדרכון יהיה מוכן תמיד לכל חופשה ספונטנית או מקרה לא צפוי'.
אבל 'חופשה ספונטנית' יכולה להיות נקודה כואבת לציבור רחב שחופשה בחו"ל רחוקה ממנו. מוטב להיות סולידיים ולהכיל את כולם בשווה.

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

1.6.3 למנוע תקלות ע"י התראה מראש

חשוב על כל ההשלכות שיכולות להיות לפעולה או לבחירה – ונתריע על תקלות או טעויות אפשריות.
למשל: בפתיחת חברה נזכיר שאי אפשר לשנות אחר כך את סוג החברה וסיווג החברה, ולכן צריך לבחור אותם בקפידה. בנוסף, אם הנתונים לא יתאימו לתקנון יצטרכו להגיש מחדש את הבקשה, אז כדאי לוודא אותם מול התקנון כבר עכשיו.

גם אם יש פעולה שאי-עשייה שלה תגרום לנזק בהמשך – כדאי להגיד את זה כדי להניע לפעולה.
למשל: אם רוצים להאיץ במשתמשים לחדש את הדרכון ולא לדחות, כדאי לציין שלרוב המדינות פשוט אי אפשר להיכנס עם דרכון שהתוקף שלו פחות מחצי שנה.

המלצה:
דברו עם שירות הלקוחות וקבלו מהם את 10 הבעיות הנפוצות ביותר.
אחר כך נסו למצוא דרכים למנוע אותן או לפחות להתריע עליהן מראש בתוך המוצר.

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

1.6.4 לכתוב בשפה מרימה ואנרגטית

לא נשקע לשפה רשמית ובירוקרטית, כבדה, של זכויות וחובות, אלא נכניס אנרגיות של פעולה, התקדמות, שיפור, עשייה והצלחה. תקשורת חיובית גם מגבירה מוטיבציה ומשפרת ביצועים.

דרכים ליצור שפה מעודדת ומרימה ותקשורת חיובית

1. לכתוב **קצר וקולע** ולא ארוך וטרחני
2. להשתמש **בשפה_עכשווית**, לא בשפה של עורכי דין שפה "עורכדינית", **ולכתוב כמו שמדברים**
3. לברך משתמשים **בברכות יומיומיות**
4. **לטפוח על השכם** כשרלוונטי ו**לציין_הצלחות**
5. לא **לשפוט_ולהאשים**
6. **לבוא בטוב** כל עוד לא עולה צורך אמיתי להרתיע

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

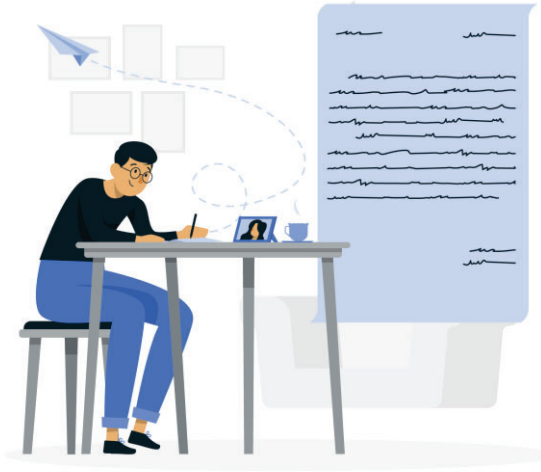
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

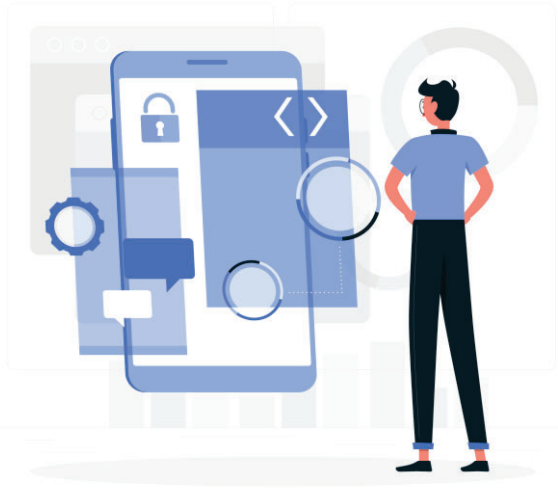
הנחיות לכתיבה לפי מצבים



לחצו על כל רכיב בכדי ללמוד עליו



לפי שימושים



לפי רכיבים בממשק

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

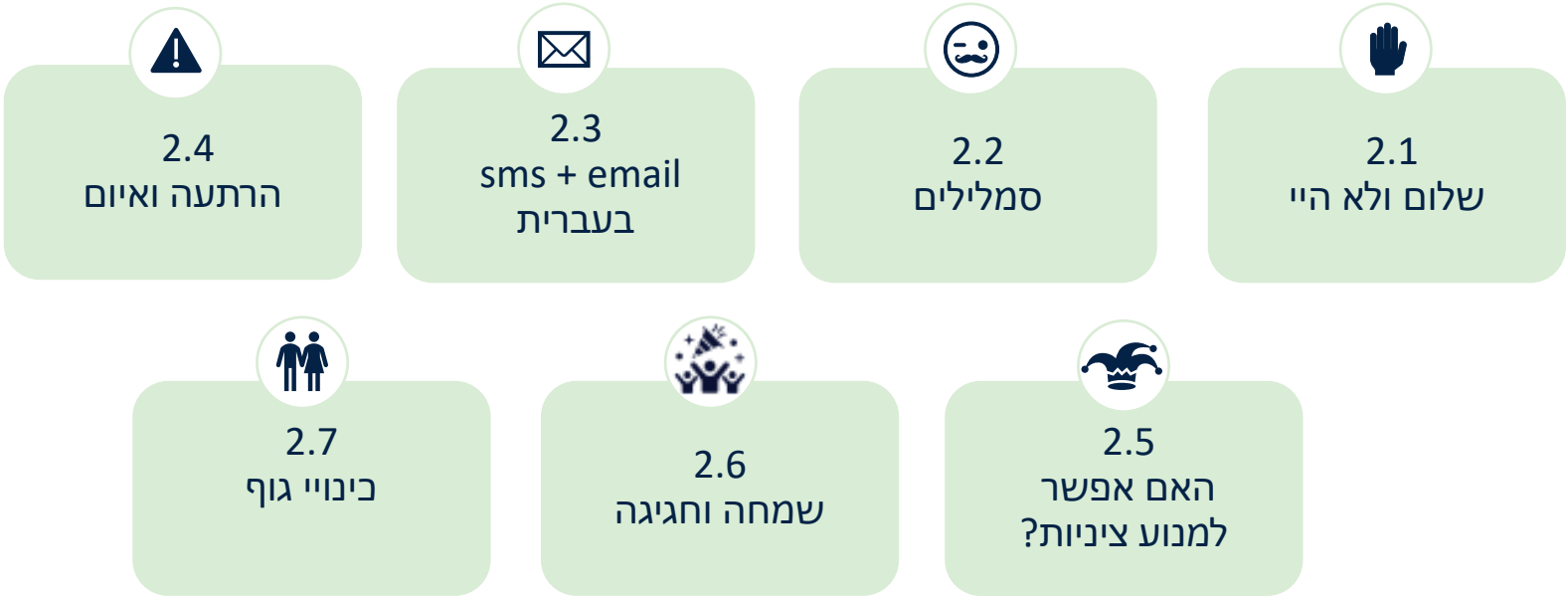
לפי שימושים

לחצו על כל רכיב בכדי ללמוד עליו

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות



2.1 שלום ולא היי

למה שלום?

- הברכה הנכונה בשפה העברית
- ניטרלית, נטולת עמדה
- מביעה כבוד
- מתאימה לכל הסיטואציות, התרבויות והגילים

למה לא היי?

- לא כל התרבויות בישראל מברכות ב"היי".
- ב"היי" יש קלילות וקִרבה שעלולות לא להתאים – ואפילו להכעיס – במצבים ובסיטואציות של בלבול, חשש, כאב או כעס.

כשרוצים יותר אנושיות

אפשר ומומלץ להחליף את הברכה שלום ולברך בבוקר טוב, צוהריים טובים וערב טוב, לפי השעה ביום.

יוצא דופן

כשאנחנו יודעים בוודאות שהקהל צעיר, התרבות מתאימה והסיטואציה חיובית תמיד – אפשר לשקול שימוש בהיי.

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

2.2 סמלילים

מותר ואפילו רצוי להשתמש בסמלילים בהודעות לנייד, בתזכורות, בשורות נושא של מיילים ואפילו במוצרים הדיגיטליים עצמם. רק צריך לשים לב לסיטואציה.

לא נשתמש בסמלילים במצבים רגישים שכוללים התרעה על בעיה, שגיאה או אי-נוחות אחרת למשתמשים. לא נשתמש בסמלילים שיכולים לא להיות מובנים בגלל חוסר התאמה תרבותית (כמו הבעות פנים, סמלילים של בני אדם, של מחוות ידיים, זוגות ומשפחות, משפחה).

כן נשתמש בהם בהקשרים חיוביים ובהקשרים פרקטיים כמו תזכורות, הודעות הצלחה ועדכונים באזור האישי.

נשתמש **אך ורק** בסמלילים האלה:

- **מומלץ להשתמש בסמלילים מעשיים ופרקטיים,** למשל במטוס (בהקשר של דרכון למשל), עיפרון, פנקס, מכונית , V ,שעון, טלפון וכו' - בעיקר **בתזכורות לנייד**
- בהקשרים של חיות מחמד אפשר לשים את חיית המחמד הרלוונטית
- לייק
- סמיילי (בזהירות, רק כשחיובי במובהק)
- סמיילי חגיגה רק לעיתים נדירות ולפי כללי השמחה והחגיגה

sms + email 2.3 בעברית

SMS = הודעה לנייד
המילה העברית התקנית ל-SMS היא מסרון אך היא לא שימושית ולכן לא נשתמש בה. **לכן בכל מקום שאפשר נעדיף לכתוב: הודעה לנייד.**
למשל:
אני רוצה לקבל עדכונים על סטטוס הבקשה שלי בהודעות לנייד
או: אם תתקבל הבקשה, נעדכן אותך בהודעה לנייד

יוצא דופן OTP:
כששולחים קוד חד-פעמי לצורך כניסה או הזדהות (OTP)
צריך להבחין בין הודעה כתובה להודעה קולית ולהציע את שתיהן:
לכן להודעה הכתובה נקרא מסרון ונוסיף בסוגריים (SMS).
כך: מסרון (SMS)

Email = דוא"ל
בחומרי הממשלה נעדיף את המילה העברית.
לכן למייל נקרא דוא"ל (נכתוב בראשי תיבות כדי למנוע עומס חזותי וויזואלי)

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

2.4 הרתעה ואיום

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

המצב
משתמשים לא ממלאים את חובתם למרות בקשות חוזרות ונשנות, ואנחנו עומדים להפעיל את הסנקציות הקבועות בחוק.

למה הם עושים את זה?
או: לא מבינים את החומרה, לא יודעים על המשמעויות, ואולי אפילו לא קיבלו את ההודעות הקודמות;
או: יודעים ומבינים אבל נטולי כוונה רעה, פשוט דחיינים שמתקשים עם בירוקרטיה;
או, בסבירות נמוכה: יודעים, מבינים ועוברים על החוק בכוונה.

מה המשתמשים רוצים לדעת?
1. מה בדיוק אתם רוצים ממני
2. למה אתם מבקשים את זה
3. איך סוגרים כבר את הפינה הזאת

האתגר שלנו:
מצד אחד
להיות חד-משמעיים, סמכותיים ומרתיעים
מצד שני
להראות שאנחנו מבינים שזה לא נעים אבל זו חובתנו.
קווים מנחים לכתיבת הרתעה ואיום

אין לצאת מנקודת הנחה שהמשתמשים מתחמקים בכוונה.
ההודעות הראשונות ייכתבו מנקודת ההנחה שהמשתמשים מעוניינים לשתף פעולה ורק צריכים מידע ועזרה כדי לעשות את זה.

ננסה לחשוב מדוע משתמשים נמנעים מלבצע את הפעולה ואיך אפשר לעזור להם לעשות אותה.
כדאי לציין במה הפעולה תועיל להם ותקדם אותם.
אם חייבים, אפשר להזכיר את העונש והסנקציה בהודעות הראשונות, אך **באופן מרוכך ובלי איום מפורש** .
למשל: כדאי לדעת שאיחור בדיווח עלול להביא לקנסות [החוק באופן כללי]
ולא: אם לא יועבר הדיווח עד XXX אתם עלולים לשאת בקנסות [איום ישיר]

יש להשתדל שלא להשתמש במילה **אם** ולמצוא דרכים אחרות לנסח.
בדרך כלל יש להתייחס לפעולה ולהשלכות (איחור בדיווח עלול ל...) ולא למכותבים (אם לא תדווחו אז...).
רק אם עדיין לא בוצעה הפעולה, נשתמש בשפה מרתיעה.

2.4 הרתעה ואיום - המשך

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

מה נכתוב בהודעת הרתעה ואיך?

1. נברך את המשתמשים לשלום + שם פרטי.
2. נכתוב בקור רוח, בישירות ובפשטות. אין להתלהם, להתרגז או להוסיף סימני קריאה.
3. הנטייה לעבור לשפה משפטית כדי להרתיע עלולה להיות לא ברורה ולערפל את המסר החד. עבשיו הכי חשוב להיות ברורים וחד-משמעיים, לכן נפשט בכל האפשר את השפה המשפטית.
4. נכתוב במשפטים קצרים וחדים.
5. נבהיר שאנחנו פועלים על פי חוק + איזה חוק.
6. והכי הכי חשוב: נגיד מה אפשר לעשות עכשיו ומה הצעד הבא כדי להימנע מהסנקציה או כדי למזער אותה. זה המקום לרשימת ביצוע מסודרת שתעזור להם למלא את חובתם.
7. ניתן פרטי התקשרות לשאלות.
8. ניפרד בברכה.

תבנית לדוגמה שאפשר להתבסס עליה:

שלום + שם פרטי,
בתאריך XX הודענו לך ש...
בתאריך YY חזרנו וביקשנו ש...
עד היום, XX, למרות בקשותינו החוזרות ונשנות, עוד לא עשית/שילמת/פנית...
על פי תקנה XX לחוק YY, מאחר שלא...
ניאלץ ל...
מה כדאי לעשות עכשיו?...
לעזרה ולשאלות נוספות אפשר לפנות אלינו כאן: פרטי התקשרות

2.4 הרתעה ואיום – המשך - דוגמאות

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

איך להזהיר בלי לאיים? הנה 2 דוגמאות

הזנת נתוני הבקשה ללא משלוח טופס הבקשה והצרופות שיופקו בסוף התהליך, לא תיחשב כ"הודעה על התחלת התעסקות" כמשמעותה בסעיף 134 לפקודת מס הכנסה.

⇩

כדי שהבקשה שלך תיחשב "הודעה על התחלת התעסקות" (לפי סעיף 134 לפקודת מס הכנסה) **יש להדפיס את טופס הבקשה ואת המסמכים המצורפים ולשלוח אותם בדואר**

זה גם יותר ברור כי אין שלילה כפולה, וגם יותר נעים כי האיום הפך לתיאום ציפיות

אני מצהיר/ה בזאת שכל הפרטים שמסרתי נכונים, ושידוע לי כי אם יתברר שאינם נכונים, אני צפוי/ה לעונש בהתאם לחוק הישראלי.

⇩

הצהרה: כל הפרטים שמסרתי נכונים וידוע לי שמסירת פרטים לא נכונים עלולה לגרור עונש בהתאם לחוק הישראלי.

כדאי לברר עם הייעוץ המשפטי עד כמה זה הכרחי ולמה נדרש איום בסנקציה.

חוץ מזה, אם חייבים לציין את הסנקציה, אפשר לדבר עליה בלי לקשר אותה ישירות למשתמשים ('עלולה לגרור עונש' ולא 'אני צפוי/ה לעונש').

2.5 האם אפשר למנוע ציניות?

אז מצד אחד
אנשים חווים פער וציניות, ואנחנו חייבים להיות מודעים לזה בכתיבה.
לכן נימנע מכותרות וסיסמאות כמו:
איכות חיים
או
שירותים מתקדמים
או
באים לקראתכם
איתכם ובשבילכם
תמיד איתכם
וגם נשתדל שלא לחגוג בחוסר טקט ולא לנחש רגשות של משתמשים.
ומצד שני
אין סיבה להימנע תמיד ממסרים מרימים או ממסרים של שירות טוב גם כשהוא כזה, וחשוב לשקף את ערך השירות לכן נצביע על שינוי אחד קונקרטי וברור בחיים האמיתיים:

- שירות שיאפשר לך לחזור לשגרה מהר ככל האפשר
- מפה אינטראקטיבית שתעזור לך לבחור את הגן המתאים ביותר לילדך
- אזור אישי שיאפשר לך לעקוב והתעדכן
- שירות שיפתור לך דאגה [מסוימת]

כדאי לאמץ את העיקרון הזה גם מחוץ למוצרים דיגיטליים:
80 אוטובוסים חשמליים חדשים
(ולא "תחבורה ציבורית משופרת")

100 תקנים חדשים למתמחים בבתי חולים
(ולא "רפואה ציבורית מתקדמת")

15 מסגרות שיקום חדשות לגברים אלימים
(ולא "שיפור בביטחון האישי")

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

2.6 שמחה וחגיגה

המצב
מדובר באירוע משמח (למשל, רישום תינוקת או תינוק חדשים או רישום בית על שמם, רישום עסק) המשתמשים שלנו רוצים לדעת שהתהליך עבר בשלום והאם יש עוד מידע שהם צריכים לדעת להמשך.

האתגר שלנו
מצד אחד
להראות אנושיות, להיות אמפתיים ולשמוח בשמחתם
מצד שני
לא לצאת חסרי טקט ומוגזמים.

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

2.6 שמחה וחגיגה - המשך

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

קווים מנחים לכתיבת שמחה וחגיגה:

1. נביא בחשבון מקרי קצה שהם לא חגיגה ונוודא שאנחנו לא פוגעים בהם. כותבים את ברירת המחדל החברתית המנומסת, בלי התלהבות.
למשל:
כן: מזל טוב על התוספת החדשה למשפחה :) [שימו לב שלא לכתוב תינוק בלשון זכר]
לא :ילדים זה שמחה ומגיעה לכם ברכה!
2. נוודא שאנחנו כותבים גם למשתמשים שהתהליך לא היה מיטיב ונעים עבורם. מעבירים את מרכז הכובד לצעד הבא או מלווים בהצעת ערך.
למשל:
- ברכות על רישיון העסק!
- עבשיו הכול מוכן להצלחה. את הרישיון כדאי להדפיס ולשמור בהישג יד להדפסת הרישיון. הנה כמה ארגונים שישמחו לעזור בייעוץ ובהכוונה בפיתוח העסק...

מה לא נעשה?

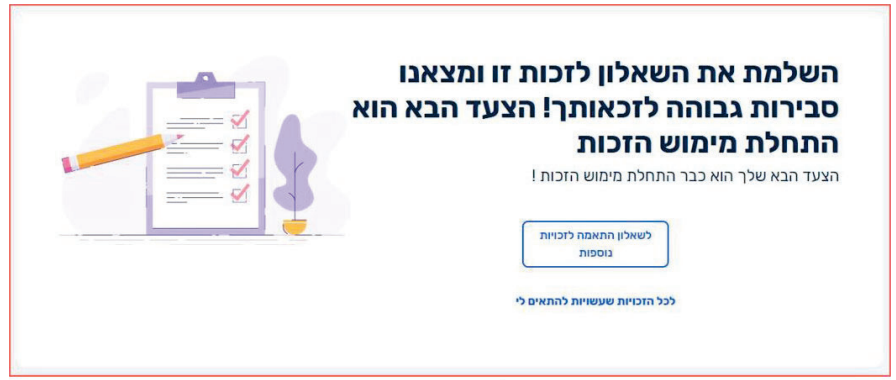
1. נימנע מאירועים שליליים שייתכן שהתרחשו במהלך התהליך ולא נעורר ציניות
נכיר היטב את המצב ואת הלך הרוח של המשתמשים בתהליך ונשים לב שאנחנו לא מעוררים ציניות או פוגעים.
2. לא נניח רגשות או הנחות ולא נכניס למשתמשים מילים לפה
לא נכתוב על כפתור 'תודה, הבנתי' כי ייתכן שחלק מהמשתמשים אינם מרגישים תודה כרגע.
ולא נכתוב: 'איזה כיף!' כי אולי זה לא כיף להם כל כך.
וגם לא: 'אין כמו להיכנס לבית חדש' כי אולי הם עוברים כל שנה כי מעלים להם שכר דירה...
בקיצור, חשוב לא להניח שמחה, עצב, תודה או כל רגש אחר.
3. לא נפריז בסימני קריאה שמסמנים התלהבות (אפילו אחד צריך לבדוק טוב טוב אם רלוונטי).
אפשר להשתמש בסמיילי (אחד, בשיקול דעת).
4. לא נהיה ציניים, כמובן.

2.6 שמחה וחגיגה - המשך - דוגמאות

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות



במימוש זכויות, סבירות גבוהה שנעסוק בזכויות של ניצולי שואה, חולים, אנשים עם מוגבלויות וכו'.
סימני קריאה מסמנים התלהבות, ולכן הם פחות מתאימים בהודעות הצלחה כאלה.
מה אפשר לכתוב? למשל:

טוב שבדקנו, כי לפי התשובות שלך לשאלון, יכול להיות שהזכות הזאת מגיעה לך

איך יודעים? פשוט מתחילים

הצעד הראשון למימוש הזכות



ברכות על מעבר דירה, וגם ההנחה שזה אירוע מרגש או שהוא כאב ראש – אלה הרבה הנחות שלפעמים נכונות ולפעמים לא. כדאי לבחור אספקטים שיהיו נכונים תמיד ולא להניח הרגשות. למשל:

דירה חדשה היא התחלה חדשה. אנחנו כאן לעזור לך להפוך את ההתחלה הזאת לקלה ונוחה ככל האפשר.

2.7 כינויי גוף

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

הפנייה אל המשתמשים
נפנה למשתמשים כמו בשיחה רגילה בין בני אדם, כלומר בגוף שני יחיד - את/אתה - **אבל בלי מגדר**.
לא נדבר אליהם ועליהם בגוף שלישי (לקוחות, משתמשים, עמיתים וכו').

ההתייחסות לעצמנו
נעדיף שימוש בגוף ראשון רבים (אנחנו) כדי **להיות קרובים ואנושיים יותר.**
עם זאת, בגלל ריבוי הגורמים המעורבים לעיתים בתהליך, צריך לוודא שהמשתמשים יודעים תמיד מי זה 'אנחנו'.
לכן נשתמש לפי הצורך בשמות של הגורמים המעורבים .המוצר עצמו ימשיך לדבר ב'אנחנו'.

למשל:
ברישוי עסקים דיגיטלי מעורבים גורמים רבים, וכשנתייחס אליהם נקפיד לקרוא להם בשמותיהם
ולא 'אנחנו'.
אבל המוצר המתכלל מדבר בגוף ראשון רבים (למשל כאן: 'כדי לעזור **לנו**')

כדי לעזור לנו לסווג את הרישיון שהעסק שלך דורש, יש לפרט את הפעילויו
של העסק המתוכנן (למשל מכירת מזון).

כשאנחנו פועלים יחד
כדי להדגיש **שיתוף פעולה ושיתוף מטרות** נדבר בגוף ראשון רבים שכולל את המשתמשים.

למשל:
אולי מגיעות לכם זכויות מהמדינה? בואו נבדוק!
(נבדוק בגוף ראשון רבים, אנחנו ואתם יחד, כדי להדגיש מאמץ משותף ורצון טוב).

לפי רכיבים בממשק

לחצו על כל רכיב בכדי ללמוד עליו

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות



2.7 תחילת תהליך

המצב
משתמשים שוקלים להשתמש (או חייבים להשתמש) בשירות ממשלתי ומגיעים לעמוד הראשי שלו דרך חיפוש, דף שירות או קישור אחר. המשתמשים יכולים לחוש אי ודאות: האם הגיעו למקום הנכון? וחוששים שאולי התהליך מורכב ובדאי לדחות אותו לפעם אחרת.

האתגר שלנו
מצד אחד
להיות מעשיים ולתאם ציפיות. המשתמשים רוצים לדעת את מטרת השירות, מה מצופה מהם לעשות והאם כדאי להם לעשות אותו עבשיו
מצד שני
להניע לפעולה ולעשות חשק.
קווים מנחים לכתיבת "כניסה לשירות"

הנעה לפעולה
למה כדאי להשתמש בשירות או לעשות את התהליך? מה התועלת שתצמח ממנו?
מה הוא יחסוך למשתמשים בו? או איזה דבר חשוב הוא יעזור להם להשיג?

- נהיה ספציפיים מאוד למוצר ולא נבטיח הבטחות שלא נוכל לעמוד בהן.
- הכי חשוב: נשתמש במילים ובמניעים ששמענו את המשתמשים שלנו אומרים בשלב המחקר .מה הם אמרו שמפריע להם? מה הם אמרו שחשוב להם? לזה נתייחס.
- נלך מעבר ל'קל, מהיר ונוח'. נכיר את המשתמשים ונבין מהי התועלת העמוקה, הרגשית והחשובה שהמוצר נותן להם. למשל: מוצר שיעזור לזוג צעיר לשנות את שם המשפחה שלו בכל הרשויות, לא רק חוסך לו שעות של בירוקרטיה אלא בעיקר עוזר לו לצאת ברגל ימין לדרך החדשה והמשותפת.
- אחרי תקופה של פעילות אפשר להוסיף הוכחה חברתית כמו: כמה אחרים כבר נעזרו בו בהצלחה או נרשמו. למשל: 50 אלף איש ואישה כבר גילו זכויות שלא ידעו עליהן.

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

2.7 תחילת תהליך - המשך

מידע נוסף שחשוב לתת:

בכל שירות צריך לבחור את הנקודות הרלוונטיות ביותר מבין אלה:

1. למי התהליך מתאים
2. מי לא יכולים לעשות את התהליך - כדי שלא יתחילו ויגלו רק בהמשך שהוא לא רלוונטי להם
3. תיאום ציפיות

כדי לא ליצור אכזבה בהמשך ולשבור אמון, נגיד מראש:

- האם נסיים את כל התהליך בדיגיטל או שבסוף יש חלק בעולם האמיתי?
- אילו מסמכים יידרשו ממני ובאיזה פורמט?
- האם יש מידע מיוחד שצריך להשיג מראש ואי אפשר לסיים בלעדיו? (מספר עמית, חשבון ארנונה, מונה המים)

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

2.7 תחילת תהליך - המשך

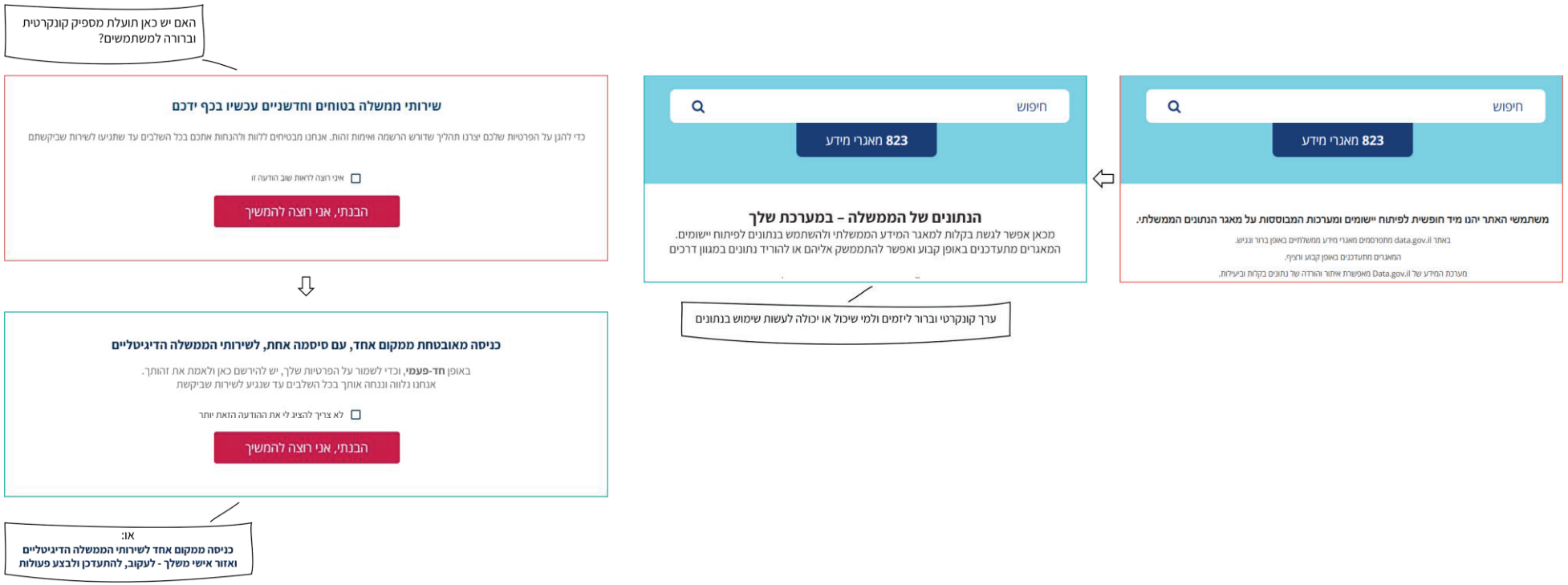
6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

הבפתור

מסיימים תמיד בבפתור עם קריאה לפעולה (Call to action) שמאפשר להתחיל אותה מייד.



2.8 אין נתונים להציג (מצב אפס)

המצב
משתמשים מגיעים למסך ריק שבו אמורים להופיע נתונים בעתיד, אחרי שיבצעו פעולות או אחרי שיעבור די זמן.
כרגע אין שם כלום. המשתמשים יכולים לחוש אי ודאות ובלבול.

המטרה
לתת הרגשה של ודאות במוצר ושל מסוגלות, שהם יודעים מה קורה בו ושזה בשליטתם

האתגר שלנו
גם
להסביר איך זה עובד טכנית ואיך זה יכול לשמש אותם
וגם
לעודד התחלת שימוש

מצב אפס מורכב מכמה חלקים:

1. תיאור המצב
משפט קצר שאומר למשתמשים מה אין כאן, ומתוך זה – מה אמור להיות כאן.
למשל :
- עוד לא שמרת מועדפים
- עוד לא שמרת זכויות שעניינו אותך
- עוד לא הגדרת מוטבים
- לא הופקדה צוואה על שמך
- אין לך רישיונות עסק
- לא נרשמו לך קצבאות
- עוד לא העלית מסמכים
- אין לך משימות לביצוע

תיאור המצב צריך להשתנות לפי שימוש ראשון או שימוש מתמשך.
למשל:
שימוש ראשון :אין לך בקשות פתוחות שמחכות לשליחה.
שימוש מתמשך, אחרי שהיו בקשות ונשלחו: כל הכבוד, כל הבקשות שלך נשלחו. אין בקשות פתוחות כרגע.

שימוש ראשון :אין לך כרגע משימות לביצוע. כדאי לחזור בהמשך ולבדוק מדי פעם.
שימוש מתמשך, אחרי שהיו משימות שבוצעו :ברכות, השלמת את כל המשימות. כדאי לחזור ולבדוק מדי פעם אם יש משימות חדשות.

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

2.8 אין נתונים להציג (מצב אפס) - המשך

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

2. איך זה עובד? ומה תעשו כאן?
תיאור קצר של מה שיראו כאן אחרי שיתחילו לעבוד עם המאפיין, הפיצ'ר הזה.
בדאי לתת דוגמאות או להסביר קצת יותר איך זה יכול לשמש אותם.

למשל:

- המוטבים שיוגדרו יופיעו כאן עם כל הפרטים שלהם ואפשר יהיה לעדכן אותם בכל רגע. מוטבים הם על פי רוב קרובי משפחה אבל יכולים להיות כל אדם אחר לבחירתך.
- אם תוגש בקשה לרישיון עסק, היא תופיע כאן עם הסטטוס שלה. כך אפשר יהיה לעקוב אחרי התקדמותה.
- אם תאושר לך קצבה מהביטוח הלאומי, היא תופיע כאן עם הסכום החודשי ופרטים נוספים.
- אם תופקד צוואה אצל רשם הירושות, היא תופיע כאן ואפשר יהיה לעיין בה, אבל לא לשנות אותה.
- המשימות לביצוע יופיעו כאן באופן אוטומטי. למשל, כשיגיע הזמן לחדש את הדרכון או להירשם לשנת הלימודים הבאה.
- בדאי לשים קישור לדף שירות, לסרטון הדרכה או לכל דבר שיכול לתת מידע והדרכה למעוניינים.

2.8 אין נתונים להציג (מצב אפס) - המשך

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

3. אם רלוונטי: למה כדאי להשתמש בפיצ'ר הזה
כשאנחנו רוצים לעודד שימוש, ניתן סיבה טובה להתחיל.
למשל:
   - בלחיצה על הכובע שליד כל קרן נאמנות, היא תיכנס לרשימת המועדפים. כך אפשר לחזור בקלות לקרנות שעניינו אותך בלי לחפש מחדש
   - אפשר לשמור כאן זכויות כדי לחזור אחר כך ולהמשיך לברר אותן. הן יחכו לך כאן :)
   - ואפשר לשלב את מה עושים כאן עם למה כדאי, ואפילו לתת דוגמאות, לדוגמה:
   - אפשר להעלות לכאן מסמכים שימושיים או חשובים כדי שיהיו נגישים לך בקלות מכל מקום. למשל,

4. כפתור או קישור
דרך להתחיל את הפעולה המבוקשת מייד בלחיצה או בנגיעה.
למשל:
   - במועדפים של קרנות נאמנות יהיה כפתור > לכל קרנות הנאמנות [כי שם מסמנים מועדפים]
   - בזכויות שמורות יהיה כפתור > לחיפוש זכויות מתאימות [שייקח לנקודת התחלת הבירור]

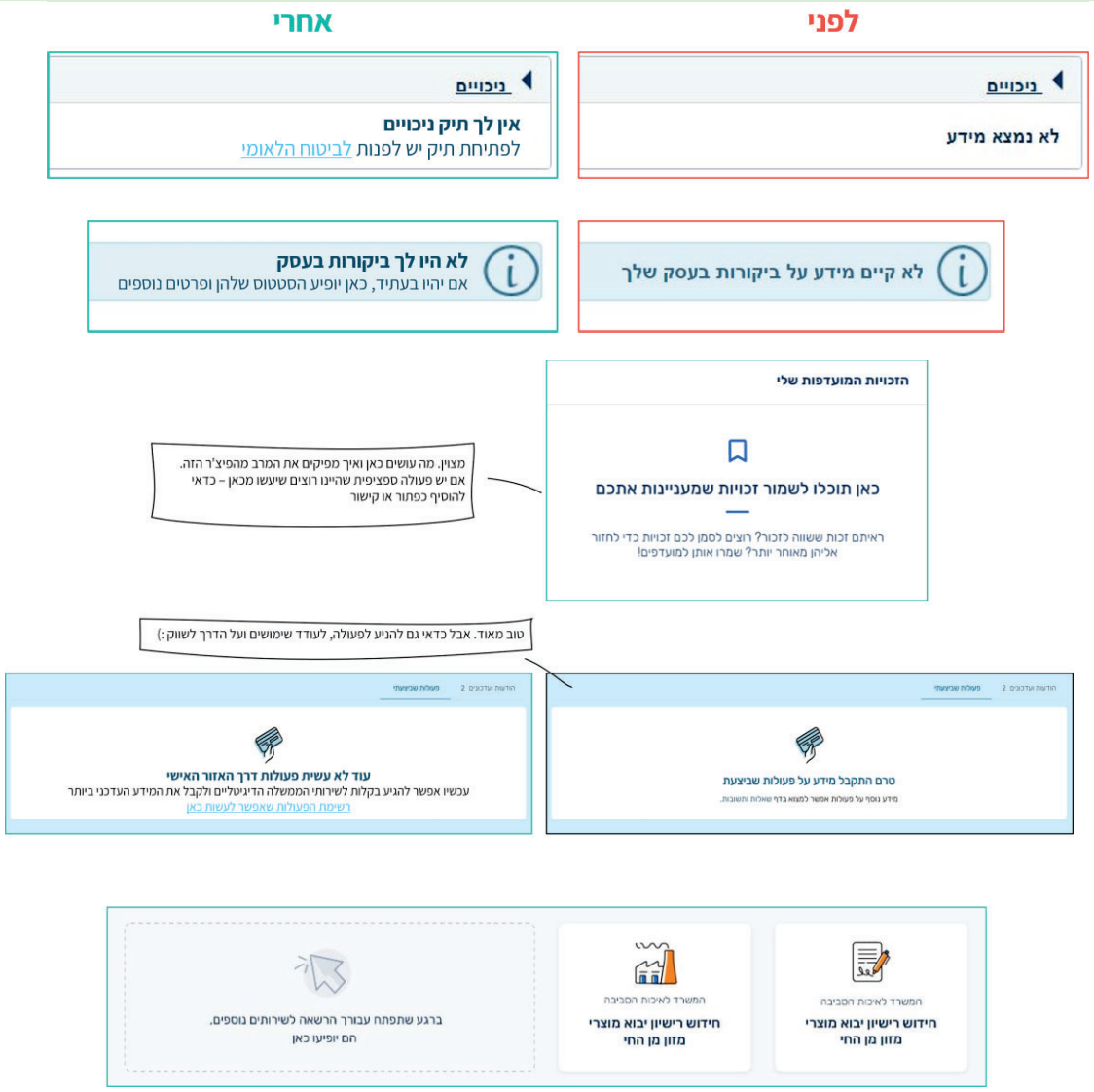
וגם:
   - העלאת המסמך הראשון
   - הגשת בקשה לרישיון לעסק
   - איך מפקידים צוואה
   - להגדרת המוטב הראשון

2.8 אין נתונים להציג (מצב אפס) - המשך- דוגמאות

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות



2.9 צירוף קבצים ומסמכים

המצב

משתמשים צריכים להעלות מסמך או קובץ.

ההרגשה:

- טכנית
- חשש שייתקע, שיחזיר שגיאה, שמשהו לא יסתדר
- מקווים שהמסמך שהם מעלים הוא המסמך הנכון

מה המשתמשים רוצים לדעת?

1. איזה מסמך בדיוק להעלות
2. איך להעלות אותו

האתגר שלנו

מצד אחד

להציג פעולה קלה ופשוטה

מצד שני

לתת את כל המידע הדרוש להעלאה חלקה ותקינה בפעם הראשונה

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

2.9 צירוף קבצים ומסמכים - המשך

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

מידע שחשוב לתת לפני העלאת קובץ

מתוך כל הנקודות הבאות, נביא את מה שרלוונטי לסיטואציה שלנו.
אם המידע מורכב, אפשר גם בטולטיפ מאחורי שאלה 'איך לצרף קובץ'.

1. איזה מסמך נדרש כאן? כדאי לתת את שם המסמך שהכי יעזור לזהות אותו, ואפשר גם שני שמות אם צריך:
   - השם הרשמי של המסמך
   - הכותרת הכתובה בראשו (אם היא שונה)
   - שמות מקובלים אחרים אם יש, שיעזרו למשתמשים להבין באיזה מסמך מדובר
2. אילו מסמכים יתקבלו?

ניתן כל מידע שיעזור לבחור את המסמכים הנכונים וימנע עיכוב בשלב בדיקת המסמכים. מומלץ להתייעץ עם הגורם המקצועי ולברר מה הבלבול הרווח בהקשר של המסמך הזה ומה אפשר להגיד מראש כדי למנוע אותו.
למשל, אם רוצים אישורים להוצאות רכב, האם צילומי חשבוניות זה מספיק? צריך גם אישור מרואה חשבון? מה נחשב הוצאות רכב?

2.9 צירוף קבצים ומסמכים - המשך

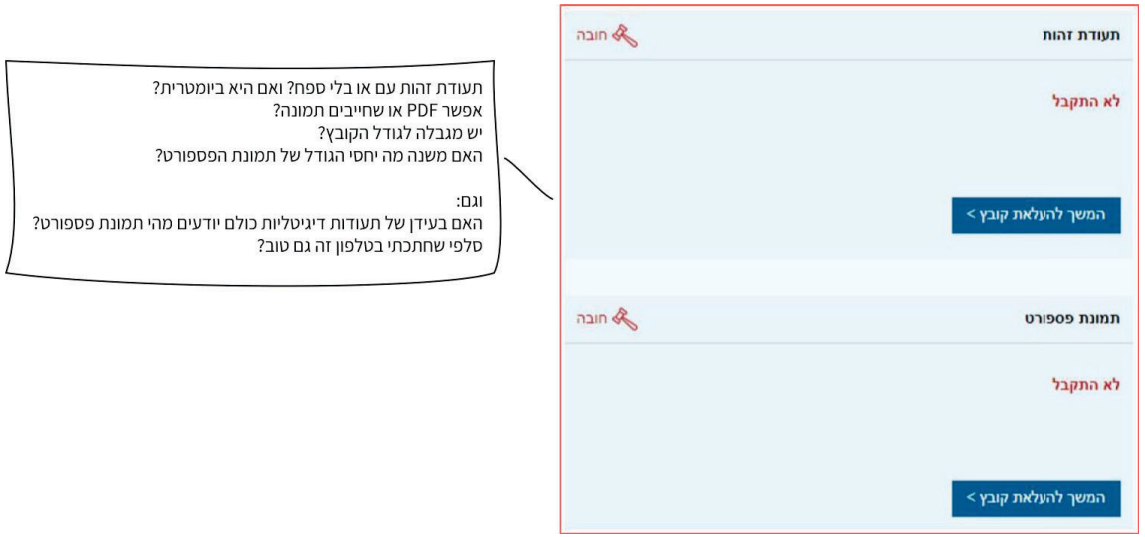
6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

3. **הפורמט:** נציין 4-5 פורמטים רווחים ומומלצים.
למשל:
אפשר להעלות קבצים שהסיומת שלהם היא: TIFF, PNG, jpeg, PDF או doc.
גם אם המערכת מקבלת את כל הפורמטים, ציון הפורמטים הנפוצים בלבד ייתן ודאות נוספת לרוב המשתמשים שהקובץ שלהם מתאים, וגם למשתמשים שמצלמים בטלפון או סורקים באפליקציות סריקה ורוצים לדעת אם המערכת מקבלת תמונות.

4. **הגודל המקסימלי:** אם יש הגבלת גודל, נציין אותה כמובן.
5. **איך מעלים?**
כפתור :לא 'עיון' אלא 'בחירת קובץ'
מסגרת גרירה שהיא גם לחיצה: לבחירת קובץ אפשר ללחוץ כאן או לגרור אותו
שילוב של כפתור ומסגרת גרירה: בחירת קובץ + אפשר גם לגרור את הקובץ לכאן



2.10 הודעת הצלחה ומייל אישור לתהליך

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

המצב
משתמשים השלימו בהצלחה תהליך חד-פעמי, מורכב או חשוב כמו אישור זכאות, פנייה לשירות לקוחות, השלמת רישום, מתן שם לילד, מענה לסקר, דיווח שנתי, בקשת קצבה וכדומה. המשתמשים חשים הקלה שהתהליך הסתיים אך גם אי ודאות לגבי ההמשך. המשתמשים ירצו לדעת שהתהליך הושלם בהצלחה, שפנייתם מטופלת ומה הצעד הבא שעליהם לעשות.

האתגר שלנו
מצד אחד
העבר: לתת ודאות שהתהליך הושלם בהצלחה
מצד שני
העתיד: לענות לשאלות שעלולות לצוץ כתוצאה מסיום התהליך
קווים מנחים לכתיבת סיום וסיכום לתהליך
איפה כותבים מידע מסכם לתהליך?
בהודעת ההצלחה. ברגע השלמת הפעולה
במייל אישור מסכם (recap) שיישלח למשתמשים ויכיל:

- אישור רשמי לביצוע הפעולה עם אישורים ואסמכתאות וכו׳
- מהם הצעדים הבאים? -רשימה לביצוע

אז מה לבחור: הודעת הצלחה באתר, או מייל אישור מסכם, או גם וגם?

בתהליך מורכב עם הרבה מידע, הודעת ההצלחה תכלול בדרך כלל מידע מרכזי בלבד (שדרוש כדי לתת ודאות שהפעולה בוצעה כרצוי), ואז תפנה למייל האישור למידע נוסף.

בתהליך פשוט, אפשר לכלול את כל המידע כבר בהודעת ההצלחה (וכמובן לשלוח מייל אישור, לתיעוד בלבד).
מה נכתוב בסיום תהליך – בהודעת ההצלחה או במייל או בשניהם?

2.10 הודעת הצלחה ומייל אישור לתהליך - המשך

מה נכתוב בסיום תהליך – בהודעת ההצלחה או במייל או בשניהם?
כמובן, יש לבחור מהרשימה את מה שרלוונטי לכל שירות

1. **המשמעות של סיום התהליך – מה הסתיים? מה השתנה בעקבות זאת?**
למשל, הבתובת שלך עודכנה ברשות האוכלוסין וההגירה. מעכשיו זו תהיה הבתובת שאליה יישלחו דברים מטעם הממשלה, ייקבע מיקום הקלפי שלך בבחירות ועוד.
2. **האם יש משהו שלא אושר/הסתיים/סופי ושעוד צריך לחכות לו?**
3. **האם יש משהו שצריך או כדאי לעשות עכשיו?** אם כן – מה? איך עושים אותו בדיוק?
למשל, אחרי ששינו שם משפחה אולי נרצה להמליץ להם לעדכן דרכון ולהודיע גם בבנק ובקופת החולים.
4. **האם יש לזה תוקף מוגבל?** מתי הוא יפוג?
למשל, תו החניה שלך אושר למשך שנה, עד [תאריך]
5. **האם מחכים עכשיו למשהו** ,למשל אישור כתוב במייל? אם כן, למה מחכים? איך זה יקרה ומתי?
6. **האם מישהו אמור לחזור אליהם?** מי? באיזו מדיה? תוך כמה זמן? למי לפנות אם עובר הזמן והם לא קיבלו כלום?
7. **האם יש משהו שאפשר להדפיס מייד?**
8. **האם צריך לשמור משהו? לכמה זמן?**
9. **האם יש עוד פעולות קשורות או דומות שאפשר לעשות?** אולי עוד מידע מעניין לקרוא בנושא או בנושאים משיקים?
לאן לפנות אם נשאר משהו לא ברור?

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

2.10 הודעת הצלחה ומייל אישור לתהליך - המשך

איך כותבים הודעת הצלחה?

1. **כותרת + כדאי להוסיף שם פרטי**

הבי חשוב שהכותרת תהיה **חד-משמעית וודאית,** כי זוהי כל מטרתה של הודעת ההצלחה - לספק ודאות מלאה שהפעולה הושלמה.

על פי רוב מדובר בהודעה שמחה, אבל לא מתלהבת. נכתוב אותה לפי **כללי הכתיבה לשמחה וחגיגה.**

2. **הסבר**

א. מה המשמעות של התהליך שהושלם – למי זה הגיע ומה יקרה שם?

ב. מה צריך לעשות עכשיו?

אפשר לכתוב הנחיות נוספות כבר בהודעת ההצלחה, ואפשר להפנות למקום אחר שבו הן מפורטות. למשל, מייל סיכום שיוצא בסוף התהליך או דף השירות הרלוונטי.

3. **כפתור**

עדיפות ראשונה: כפתור בחשיבה יוזמת שלוקח לצעד הבא או לצפייה בתוצאות של הפעולה.

למשל: להדפסת הרישיון, או: לאזור האישי שלך [למשל, אם סיימו לעדכן כתובת, יוכלו לראות באזור האישי שהיא באמת עודכנה].

עדיפות שנייה: כפתור סגירה כמו 'הבנתי' או 'סיום' או 'תודה, הבנתי' (תודה רק בסיטואציה חיובית במובהק)

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

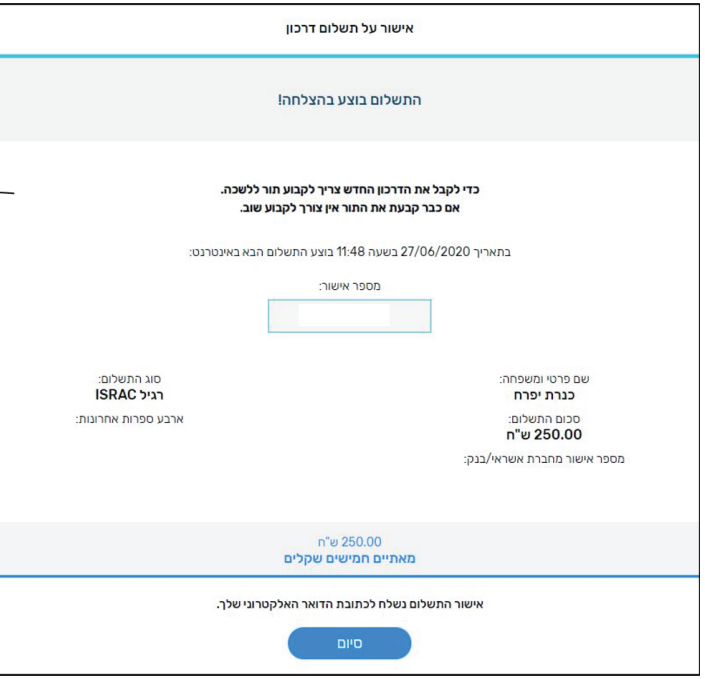
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

2.10 הודעת הצלחה ומייל אישור לתהליך - המשך - דוגמאות

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות



הודעת הצלחה טובה.
היא אומרת מה הצעד הבא, נותנת אישור ודאי על הפעולה שהסתיימה ומפנה למייל אישור.

[נראה שיש כאן יותר מדי פרטים שהמשתמשים לא צריכים בשלב הזה, כמו סוג התשלום, מספר הכרטיס, פעמיים הסכום לתשלום ועוד. את כל הפרטים האלה אפשר לציין רק במייל האישור]

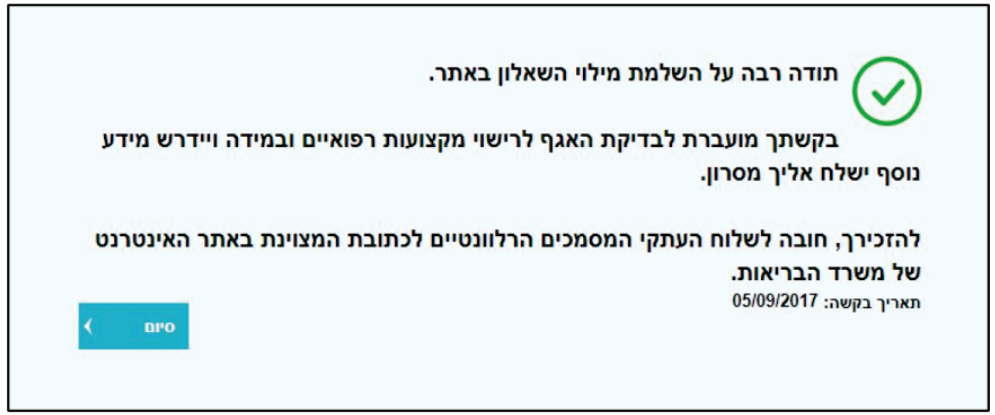


2.10 הודעת הצלחה ומייל אישור לתהליך - המשך - דוגמה

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות



הודעת הצלחה אחרי הגשת בקשה לרישיון של העוסקים במקצועות הבריאות.

ההודעה כותבת בבירור מה הושלם, לאן זה הועבר ומה צריך לעשות עכשיו.

אבל מאחר שמדובר בבקשה לרישיון אחרי שנים של לימודים ועבודה קשה, אפשר להיות קצת יותר חגיגיים ואישיים ופחות רשמיים.

למשל, בהוספת שם פרטי, בברכת בהצלחה ובשאלות כמו: מה קורה עכשיו, מה עושים עכשיו וכו'.

2.11 כפתורים

סוג ראשון של כפתורים:
כפתורים יצירתיים להנעה לפעולה
בכניסה לשירות או כשרוצים להניע לפעולה - כדאי לקשר לערך הספציפי שיקבלו מהלחיצה על הכפתור.
בכפתורים מהסוג הזה, **מתאים טקסט מפורט** כל עוד הוא לא נחתך בנייד.
למשל:
בואו נמצא בית מתאים
לאיתור כל הביטוחים שלך >
לחידוש רישיון הרכב

גם שאלות יכולות לעבוד מצוין על כפתורים:
איך מקבלים רישיון למשאית
מה צריך כדי לקבל תו תקן
למי מגיע סיוע בדיור
מהי תאונת עבודה

כשהנושא קליל ונינוח, אפשר, אבל לא חייבים, להשתמש בכפתורים כלליים בשפה מדוברת ומשוחררת:
בואו נתחיל
שנתחיל?
מתחילים כאן
נצא לדרך
קדימה, לשאלה הראשונה
קדימה >

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

2.11 כפתורים - המשך

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

כפתורים? כדאי לבדוק
בשימוש בכפתורים, קשה לצפות מה יתאים יותר למשתמשים.
לכן כדאי לעשות בדיקות (AB Testing) ולגלות בפועל מה עובד הכי טוב.
לפעמים יעבדו טוב יותר כפתורים קלילים וכלליים כמו 'בואו נתחיל', ולפעמים יעבדו טוב יותר כפתורים עם ערך כמו 'לחידוש רישיון הרכב'.

סוג שני של כפתורים: כפתורים שימושיים לביצוע פעולות
1. פשוט וישיר, בלי שום התחכמויות.
2. מטקסט צריך להיות ברור מאוד מה בדיוק יקרה כשילחצו על הכפתור.
3. לא נסתפק במילה אחת כללית אלא נוסיף מילה שנותנת ודאות.
כן, זה ארוך יותר, אבל נותן למשתמשים שליטה וביטחון.

למשל:
שליחה > שליחת הבקשה, או: שליחה לרשם החברות
הוספה > הוספת הקובץ לדיווח
הבא > לשלב הבא: פרטים אישיים
4. נשים לב שהטקסט רלוונטי גם לאופן השימוש בנייד.



2.11 כפתורים - המשך

סוג שני של כפתורים: כפתורים שימושיים לביצוע פעולות

1. פשוט וישיר, בלי שום התחכמויות.
2. מטקסט צריך להיות ברור מאוד מה בדיוק יקרה כשילחצו על הכפתור.
3. לא נסתפק במילה אחת כללית אלא נוסיף מילה שנותנת ודאות.
   כן, זה ארוך יותר, אבל נותן למשתמשים שליטה וביטחון.

למשל:
שליחה > שליחת הבקשה, או: שליחה לרשם החברות
הוספה > הוספת הקובץ לדיווח
הבא > לשלב הבא: פרטים אישיים

4. נשים לב שהטקסט רלוונטי גם לאופן השימוש בנייד.

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

2.11 כפתורים - המשך

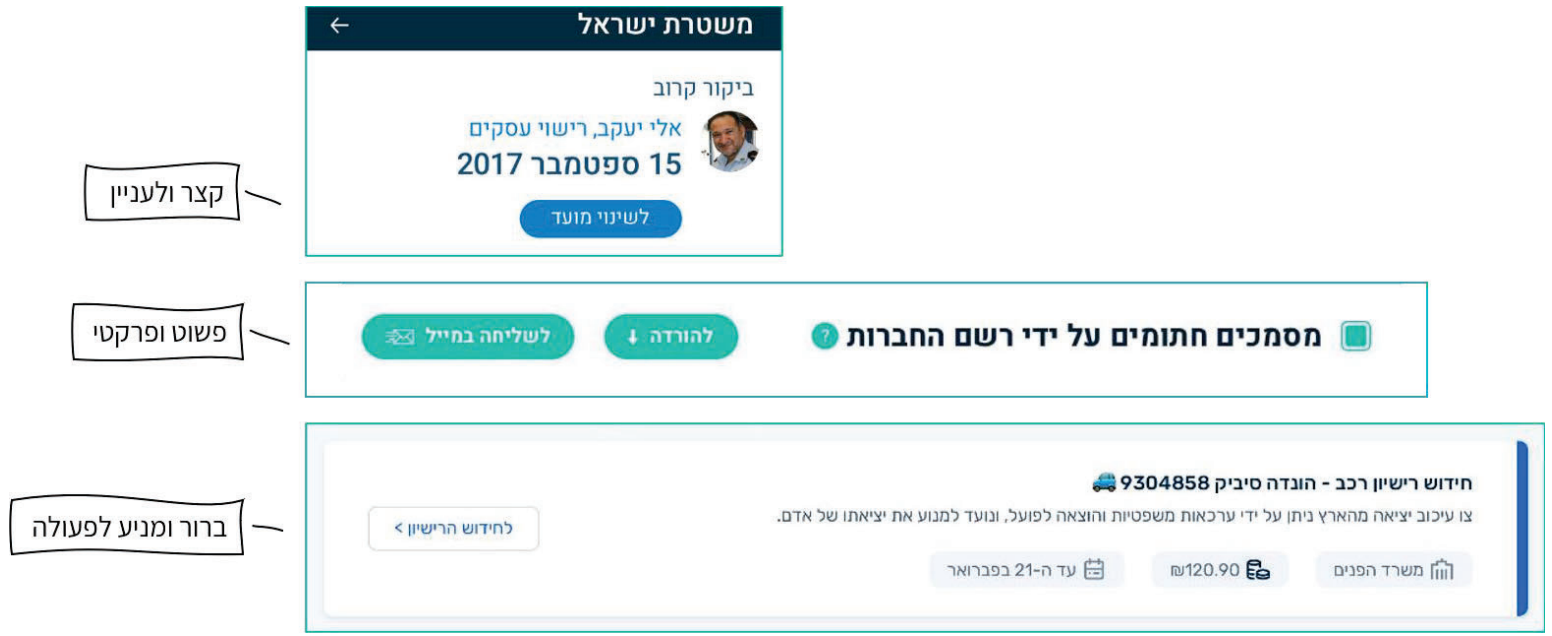
6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

כפתורי תשלום
בכפתורים של תשלום נישאר ברורים, שקופים ומרגיעים:
כפתור המעבר לתשלום: לתשלום מאובטח
כפתור סופי, אחרי הכנסת פרטי התשלום: אישור ותשלום
כדאי להוסיף אייקונים של מנעולים גם על הכפתורים עצמם או לידם.

דוגמה לכפתור פעולה

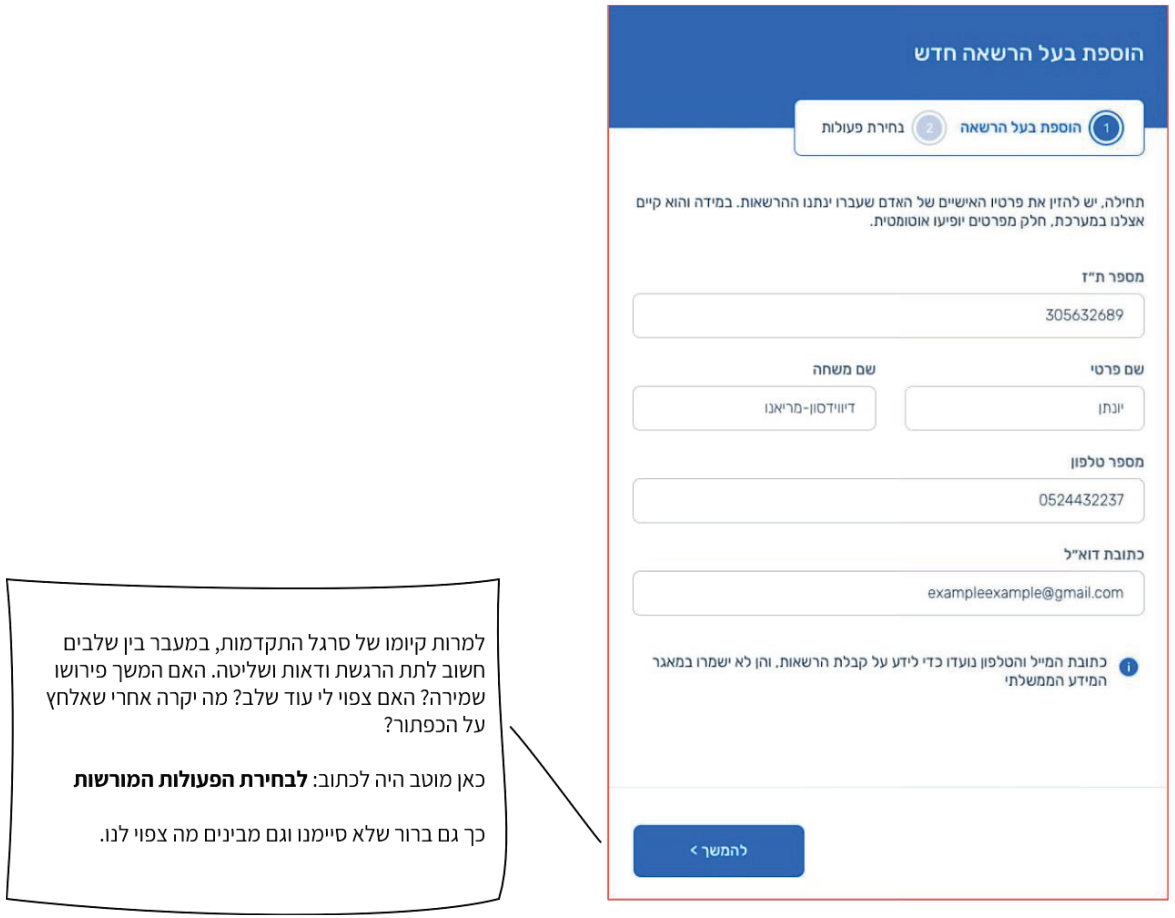


2.11 כפתורים - המשך - דוגמאות

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

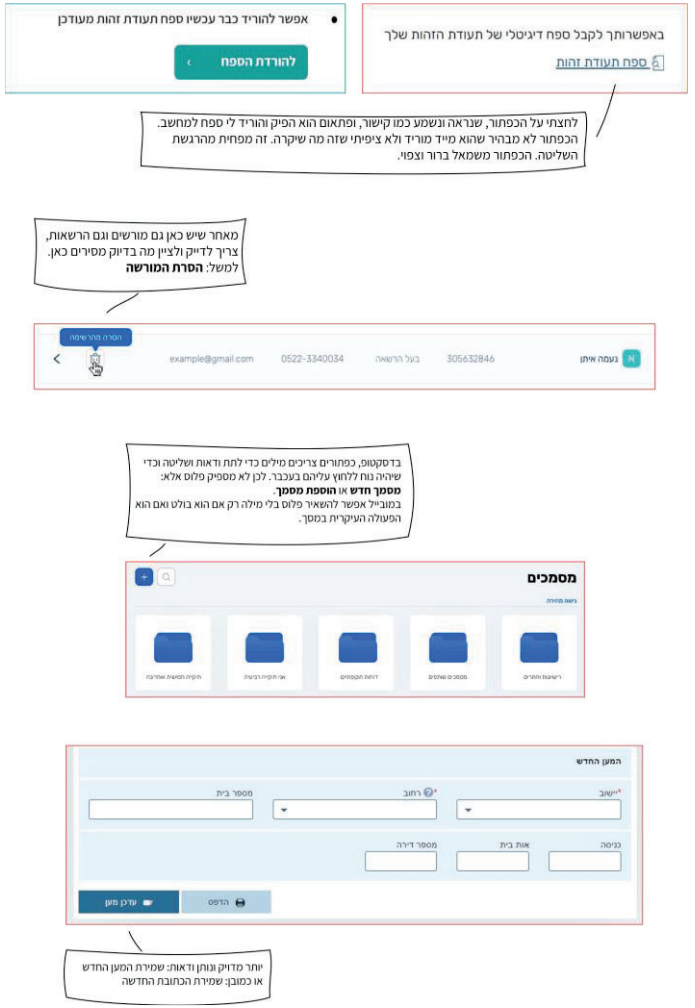
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות



למרות קיומו של סרגל התקדמות, במעבר בין שלבים חשוב לתת הרגשת ודאות ושליטה. האם המשך פירושו שמירה? האם צפוי לי עוד שלב? מה יקרה אחרי שאלחץ על הכפתור?

כאן מוטב היה לכתוב: **לבחירת הפעולות המורשות**

כך גם ברור שלא סיימנו וגם מבינים מה צפוי לנו.



2.12 הנחיות בטופס ומידע ברמז צף

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

המצב
משתמשים ממלאים טופס ועולות להם שאלות גם לגבי אופן מילוי השדות, וגם דברים מהותיים כמו מונח לא ברור, מאיפה להשיג את המידע ועוד.
קראו כאן על עוד שאלות אפשריות

האתגר שלנו
מצד אחד
להשאיר טופס נקי ולא מאיים
מצד שני
לתת למשתמשים את כל המידע הדרוש כדי להשלים את הטופס,
באופן זמין ונגיש

קווים מנחים לכתיבת הנחיות ומשפטי עזר
מידע חשוב הוא כזה שיגרום לשגיאות מתסכלות במהלך מילוי הטופס, או מידע שבלעדיו משתמשים פשוט לא ימלאו את השדה.
מידע לא קריטי הוא לא הכרחי לביצוע הפעולה של רוב המשתמשים, אבל אולי דרוש או מסקרן לחלק מהם
ואילו מידע קריטי נציג באופן הרבה יותר נגיש.
ראו בתחתית העמוד דוגמאות לכל המצבים הבאים.

2.12 הנחיות בטופס ומידע ברמז צף - המשך

מידע קריטי קצר או מרגיע
נרשום באופן קבוע וגלוי תמיד ליד הכותרת של השדה, או מתחתיה, או בשומר מקום (Placeholder).
מדובר בעיקר בהנחיות איך להקליד, שעלולות לגרום להודעות שגיאה:

- כמה ספרות
- תווים מותרים, אסורים, חובה
- עם או בלי רווחים
- עם או בלי מקף
- עם או בלי לוכסן (סלאש)
- פורמטים שמתקבלים או לא מתקבלים
- הגבלת טווח
- רק עברית או רק אנגלית

ובדברי הרגעה חשובים:

- אפשר לשנות את זה אחר כך
- לא נעשה במידע שום דבר אחר

שימוש במידע עזר שמופיע כאשר מגיעים לשדה הרלוונטי -
בטפסים שממלאים באופן חד-פעמי או לעיתים נדירות, אפשר להטמיע את המידע הקריטי במשפט עזר שמוצג באופן אוטומטי כשהשדה נכנס למיקוד ונעלם כשהוא יוצא מפוקוס.
כך הטופס נקי תמיד מצד אחד, ומצד שני - עדיין יש למשתמשים מידע מלא ורלוונטי בכל רגע.
החיסרון: המשתמשים לא יודעים שהם צריכים להיכנס לשדה כדי לחשוף את משפט העזר, ועלולים פשוט להימנע כי אין שום סימן למידע נוסף.

מידע קריטי מורכב יותר
נטמיע משפטי עזר מאחורי שאלה ברורה שמעידה מה יש בו.
מדובר בעיקר במידע שקשור לאמון ולשאלות, ובלעדיו משתמשים עלולים להימנע מהשדה.
השאלה מבהירה שיש כאן בדיוק את התשובה לשאלה שחיפשת, ולכן היא מניעה יותר לפעולה לעומת ? או! מעורפלים.

למשל:

- מה זה [להסבר ליד מונח מקצועי]
- איפה נמצא מספר המונה
- איפה זה כתוב
- למה אנחנו שואלים
- איך אנחנו יודעים
- איך חישבנו

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

2.12 הנחיות בטופס ומידע ברמז צף - המשך

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

ניסוח

הנחיות ומידע בטפסים אמורים לעזור דווקא לאלה שהבי קשה להם. לבן חשוב במיוחד לשמור כאן על כל עקרונות הכתיבה הפשוטה.

נגישות

1. לא נשים בשומר מקום (Placeholder) מידע שמשתמשים אולי ירצו לחזור אליו ולהיזכר בו תוך כדי ההקלדה.
2. את הטקסט הצף או הטקסט צריך לשים משמאל לכותרת של השדה או מתחתיה, ולא מתחת לשדה. המיקום הזה יאפשר למשתמשים שנעזרים בקוראי מסך לקבל את ההנחיה לפני שהם נכנסים לשדה. אפשרות אחרת היא לבקש מצוות הפיתוח שיעביר את הפוקוס בסדר הנכון, גם אם ההנחיה נמצאת מתחת לשדה.
3. הניגוד של שומרי המקום צריך להיות גבוה מספיק כדי לשמש גם כבדי ראייה.

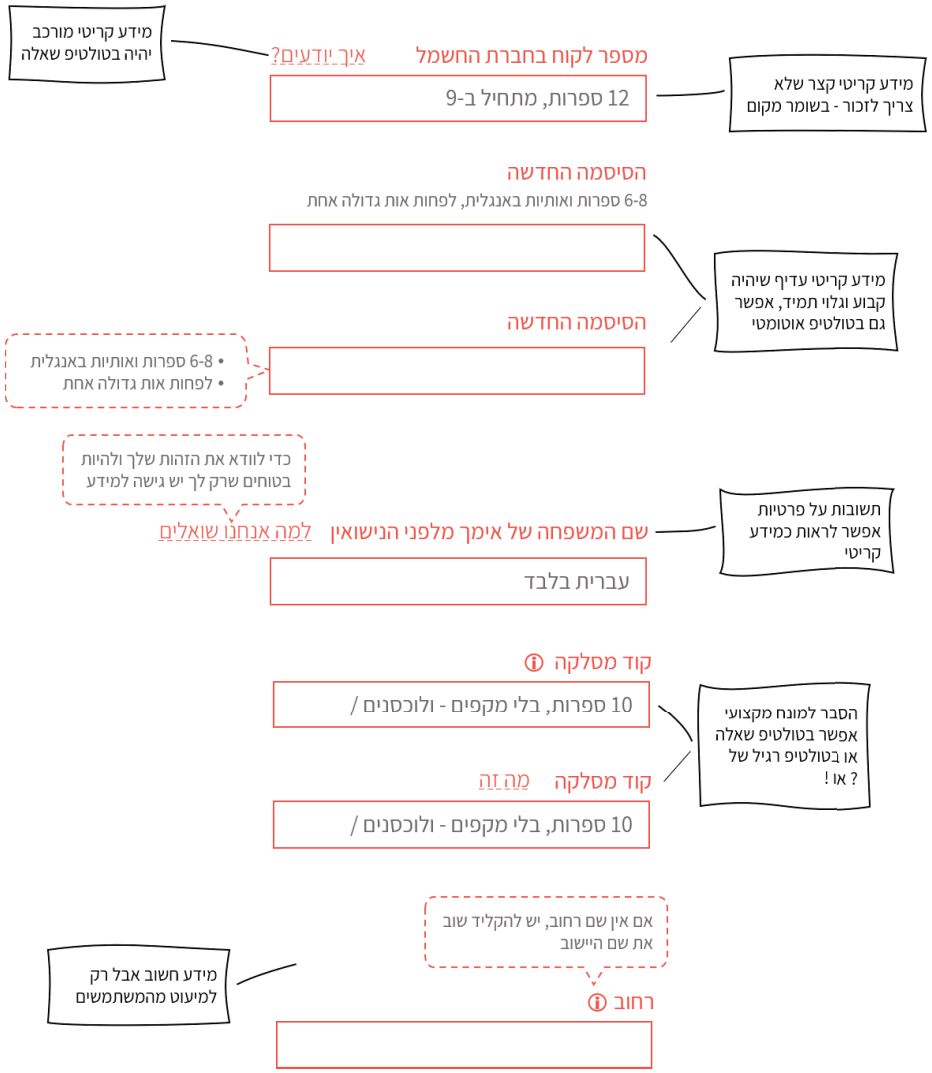
1. **סיכום: את ההנחיות, המידע והתשובות ניתן בארבע דרגות של זמינות:**
2. **מידע קריטי קצר או מרגיע** – יהיה גלוי וקבוע תמיד ליד הכותרת של השדה, או מתחתיה, או בשומר מקום, או באקסט צף שנפתח אוטומטית עם כניסה לפוקוס.
3. **מידע קריטי מורכב יותר** – יהיה מאחורי שאלה שפותחת טקסט צף.
4. **מידע לא קריטי אבל שמשתמשים עשויים לחפש אותו** - יהיה בטקסט צף או ברקע
5. **לפרטים נוספים מעבר לזה** – נשים קישור 'למידע נוסף.'

2.12 הנחיות בטופס ומידע ברמז צף - המשך - דוגמה

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות



2.13 דיאלוג אישור

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

המצב

משתמשים עומדים למחוק משהו, או לבטל, או לצאת באמצע תהליך שימחק את כל מה שעשו עד עכשיו. לרוב הם חוששים למחוק דברים לא נכונים או שיצטרכו לשחזר ולחזור אחורה בתהליך.

האתגר שלנו

גם

להתריע על המחיקה ולוודא שהמשתמשים יודעים מה הם עושים ומה ההשלכות של המחיקה

וגם לא להפריע להם לעשות את זה, אם זה מה שהם רוצים.

קווים מנחים לכתיבת דיאלוג אישור

דיאלוג אישור מורכב משניים או שלושה חלקים שמשלימים זה את זה.

1. **הכותרת**: **שאלה קצרה ופשוטה, בדרך כלל שאלת כן/לא, שמתייחסת ספציפית לפעולה שהמשתמשים רוצים לעשות .בלי** 'האם אתם בטוחים' **בלי** 'שימו לב', **ובלי** 'חשוב לנו להזכיר' או 'כדאי לדעת'. **בלי שום הקדמות. פשוט שואלים.** בכלל, בדיאלוג אישור נכתוב במינימום מילים ונעדיף קצר על פני נחמד.

למשל:

- למחוק את המסמך?
- לבטל את המשימה?
- לצאת מהעריכה?
- לבטל את התור?
- למחוק ולסגור את החשבון?
- לבטל את הבקשה?
- החלק החשוב, המתריע, של השאלה צריך לבוא ראשון.

לא: לצאת מהשאלון ולמחוק את התשובות?

כן :למחוק את התשובות ולצאת מהשאלון?

2.13 דיאלוג אישור - המשך

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

2. **ההסבר - אופציונלי, לא תמיד צריך**
אם צריך להסביר למשתמשים מה ההשלכה של הפעולה שלהם - נוסיף הסבר.
אם אין מה להסביר - לא נוסיף ולא נחזור סתם על הכותרת בדרך אחרת.
לא ככה:
כותרת: למחוק את המסמך?
הסבר: המסמך יימחק
כן ככה:
כותרת: למחוק את המסמך?
הסבר: אי אפשר לשחזר אותו אחר כך, אז כדאי לוודא שיש לך עותקים אחרים שלו
במילים אחרות, ההסבר צריך להוסיף על הכותרת ולתת מידע על ההשלכות של הפעולה: מה היא תגרום ומה היא לא תגרום.
אם אין מידע נוסף כזה, אפשר להשאיר בדיאלוג רק כותרת וכפתורים.
3. **כפתורים**
הכפתורים צריכים לענות על השאלה שבכותרת, באופן כזה שאם קוראים את הכותרת ואת הכפתורים ברצף יוצא משפט.
לא נשתמש בכפתורים במילה 'ביטול', כי היא מבלבלת בהקשר הזה (נוצרת שלילה כפולה: 'האם למחוק? ביטול').

הדרך הטובה ביותר היא לענות על הכפתורים בכן ולא ולהוסיף עוד מילה מבהירה.
במקום 'לא' אפשר לכתוב 'חזרה' (אבל לא 'ביטול') או את הפועל ההפוך מזה שעל כפתור ה'כן'.'
בכל מקרה, הצירוף של שלושת החלקים צריך להיות חד-משמעי לחלוטין ולהבהיר במדויק ובקצרה את מה שעומד לקרות.
למשל:
כותרת: למחוק את המסמך?
הסבר :אי אפשר לשחזר אותו אחר כך, אז כדאי לוודא שיש לך עותקים אחרים שלו
כפתורים :כן, למחוק | להשאיר
או
כפתורים: כן, למחוק | חזרה
דוגמה נוספת:
כותרת :לצאת משאלון ההיכרות?
הסבר: כל התשובות שענית יימחקו. כדאי לשמור אותן קודם ורק אז לצאת
כפתורים: לצאת ולמחוק | חזרה לשמור
מידע נוסף על כתיבת דיאלוג אישור קראו כאן.
דוגמאות.

2.13 דיאלוג אישור - המשך

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

3. כפתורים

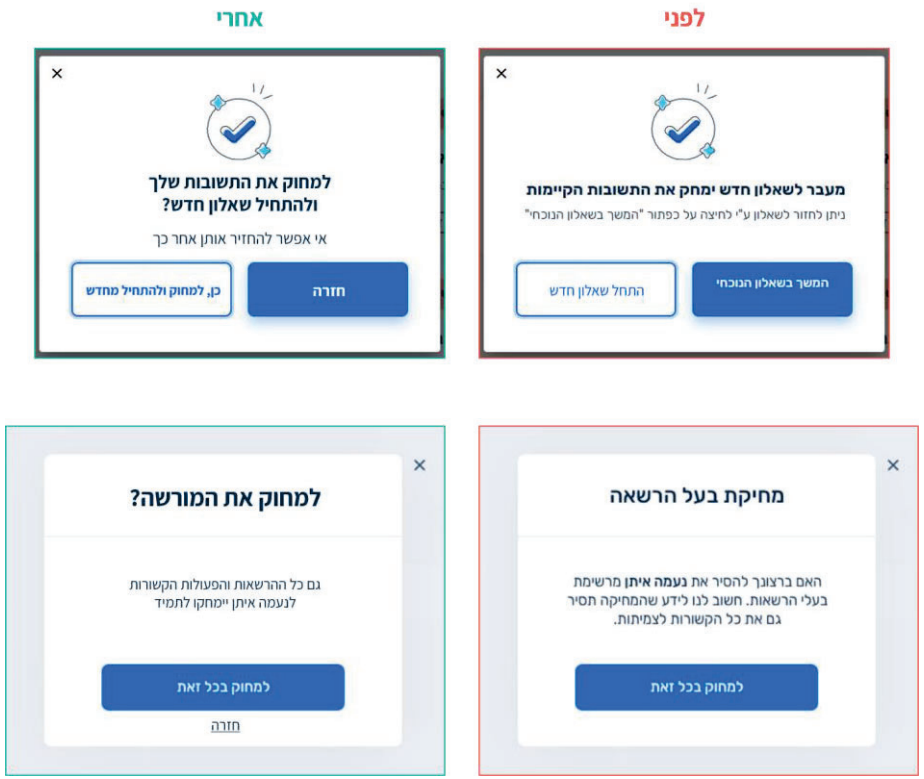
הכפתורים צריכים לענות על השאלה שבכותרת, באופן כזה שאם קוראים את הכותרת ואת הכפתורים ברצף יוצא משפט.
לא נשתמש בכפתורים במילה 'ביטול', כי היא מבלבלת בהקשר הזה (נוצרת שלילה כפולה: 'האם למחוק? ביטול').
הדרך הטובה ביותר היא לענות על הכפתורים בכן ולא ולהוסיף עוד מילה מבהירה.
במקום 'לא' אפשר לכתוב 'חזרה' (אבל לא 'ביטול') או את הפועל ההפוך מזה שעל כפתור ה'כן'.
בכל מקרה, הצירוף של שלושת החלקים צריך להיות חד-משמעי לחלוטין ולהבהיר במדויק ובקצרה את מה שעומד לקרות.

למשל:

כותרת: למחוק את המסמך?
הסבר :אי אפשר לשחזר אותו אחר כך, אז כדאי לוודא שיש לך עותקים אחרים שלו
כפתורים :כן, למחוק | להשאיר
או
כפתורים: כן, למחוק | חזרה

דוגמה נוספת:

כותרת :לצאת משאלון ההיכרות?
הסבר: כל התשובות שענית יימחקו. כדאי לשמור אותן קודם ורק אז לצאת
כפתורים: לצאת ולמחוק | חזרה לשמור



2.14 כותרת לסרגל התקדמות

1. **פשטות:** לתת תיאור מדויק של מה שעושים בכל שלב .**כך שאפשר להבין מרפרוף מהיר על כל השלבים.**
2. **שימוש בשפה של המשתמשים ובמילים פשוטות:** לא בשפה הפנימית של היחידה, ובטח שלא בסלנג מקצועי, אלא **במילים ששמענו משתמשים אומרים.**
3. **קצר:** כך **שאפשר לקרוא בסריקה מהירה** את כל הסטטוסים ולהבין מה כולל התהליך.
4. **בהיר ומבודל:** כל שלב צריך להיות ברור גם בפני עצמו **וגם ביחס לשלבים האחרים.**
   לכן יש להקפיד ששלבים לא יישמעו דומים מדי זה לזה.
5. **לבדוק אם קלעתם:** כדאי **לשאול עמיתים וקולגות** מה לדעתם אומר כל סטטוס או שלב שכתבתם.

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

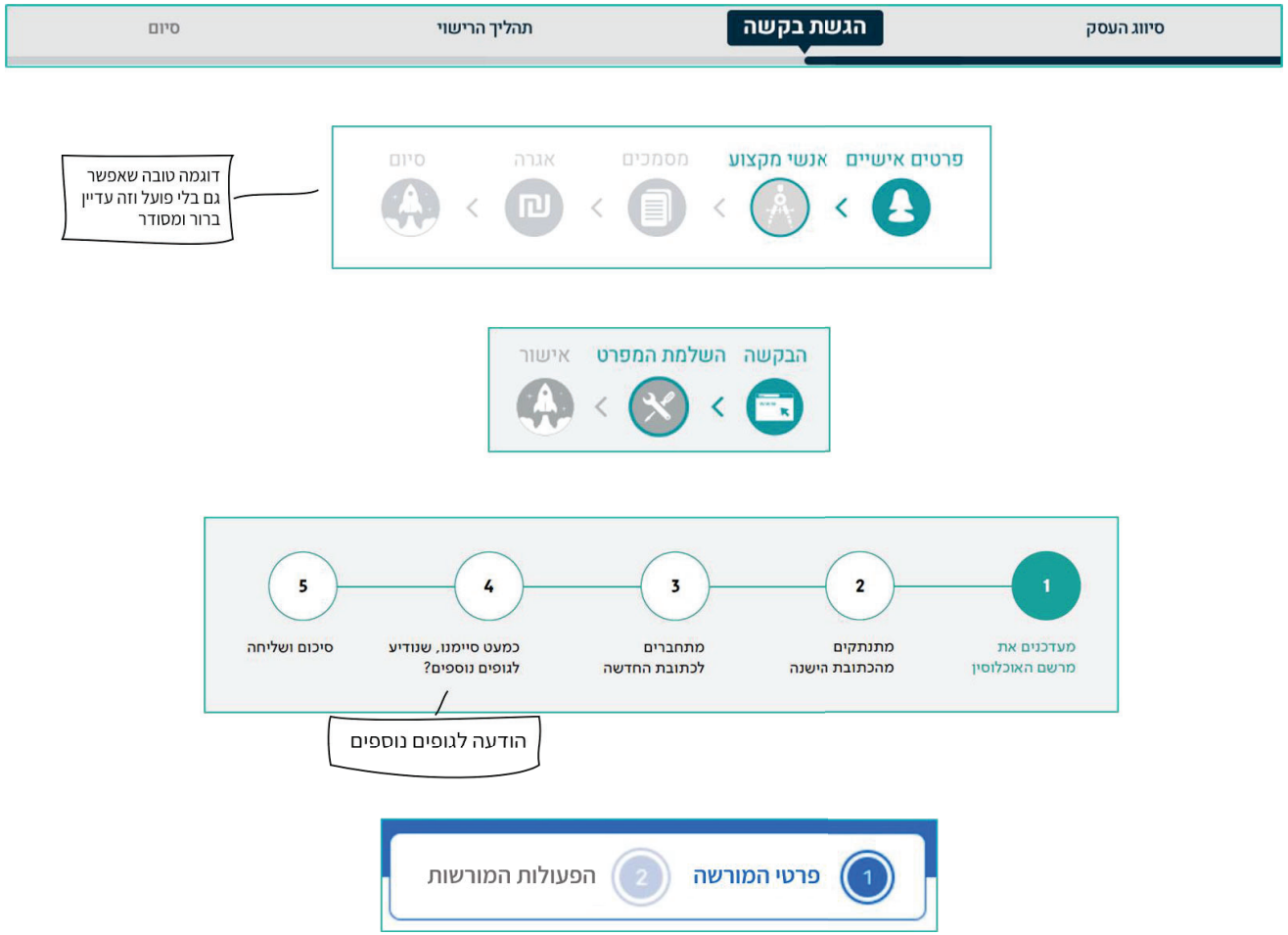
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

2.14 כותרת לסרגל התקדמות – המשך- דוגמה

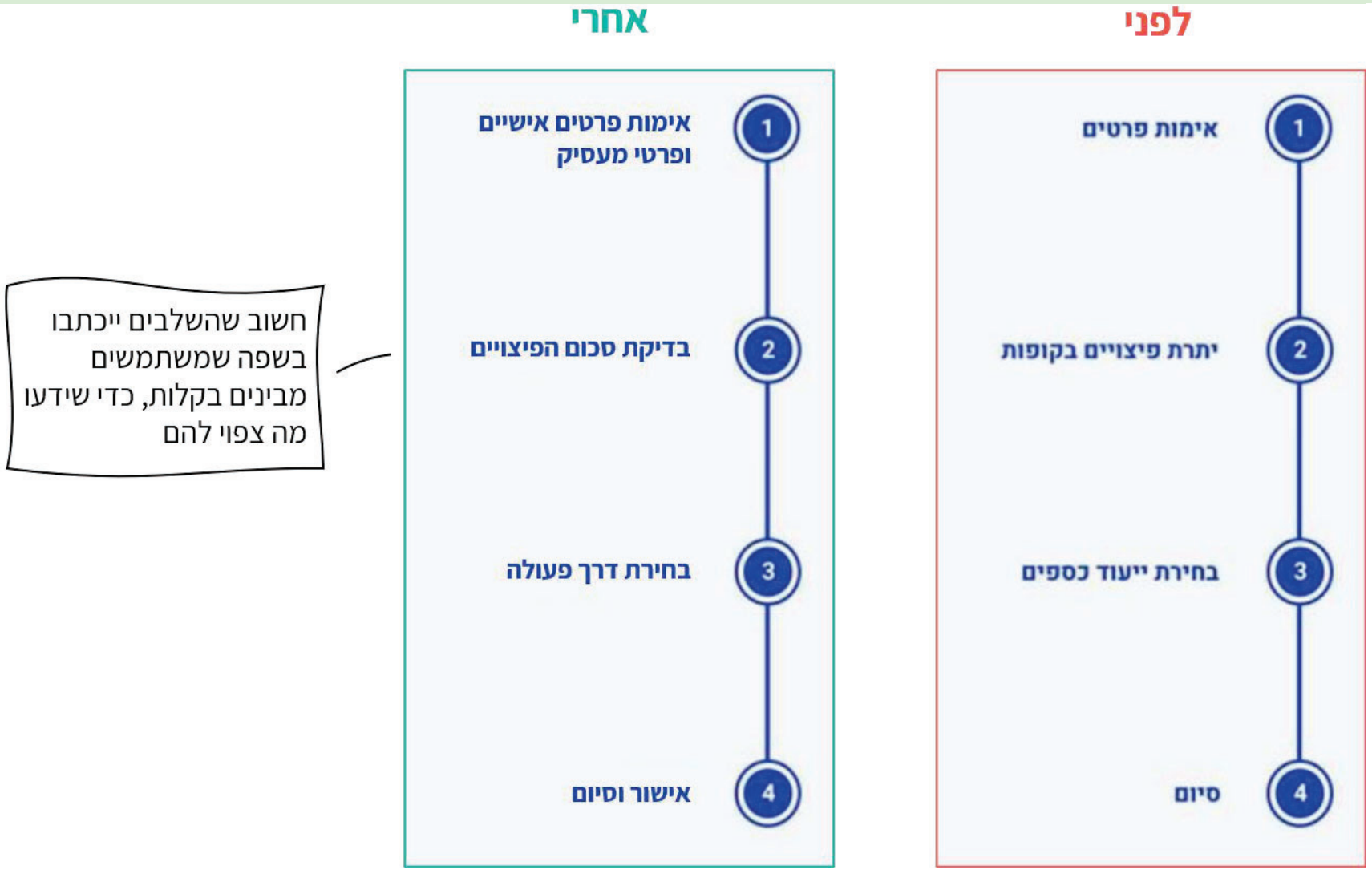
6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות



2.14 כותרת לסרגל התקדמות – המשך- דוגמה



6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

2.15 קוד חד-פעמי לנייד (OTP)

<u>לאימות</u> מספר טלפון
מסך הכניסה
הבותרת :כניסה עם קוד חד-פעמי לנייד
מעל לשדה: לאיזה טלפון נייד לשלוח לך את הקוד?
שומר מקום בתוך השדה :מספר הטלפון שלך
הבפתורים :שלחו לי מסרו (SMS) | שלחו לי הודעה קולית
מסך הקלדת הקוד
הבותרת: שלחנו לך קוד לנייד
מעל לשדה: מה הקוד שקיבלת?
הבפתור: כניסה, הקוד לא הגיע, שלחו לי שוב

לכניסת משתמשים רשומים
מסך הכניסה
הבותרת: כניסה עם קוד חד-פעמי לנייד
מעל לשדה: יש להקליד מספר זהות, ואנחנו נשלח קוד למספר הטלפון הרשום אצלנו
שומר מקום בתוך השדה: מספר הזהות שלך
הבפתורים:
שלחו לי מסרון | (SMS) שלחו לי הודעה קולית

מסך הקלדת הקוד
הבותרת: שלחנו קוד לטלפון הנייד הרשום אצלנו
מעל לשדה: מה הקוד שקיבלת?
הבפתור: כניסה
הקוד לא הגיע, שלחו לי שוב
***בשאר המקומות נקרא ל' SMS-הודעה לנייד' ולא 'מסרון', אבל כאן חשוב לבדל אותו מההודעה הקולית.

ההודעה לנייד
- **הקוד עצמו יהיה הדבר הראשון בהודעה** (כדי שלא יצטרכו לפתוח אותה)
- אם יש לו תוקף קצר, יש לציין זאת בתחילת ההודעה
- נסיים בתודה ויום נעים

דוגמה:
526548 הוא הקוד שלך לאתר רשות המיסים. אפשר להשתמש בו במשך 5 דקות בלבד כדי לשמור על הפרטיות שלך. תודה ויום נעים
כדאי לצפות בהרצאה של רעות מלובני על כתיבת הודעות לנייד
<u>איך לכתוב מסר קצר ויעיל.</u>

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

2.16 הצגת חלופות לבחירה

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

המצב
משתמשים צריכים לבחור באחת מבין כמה חלופות שיש לגביהן מידע יחסית מורכב, ולכל אחת יש השלכות או יתרונות וחסרונות. ברגע שיש מספר חלופות, המשתמשים עלולים לחוש פחד מבחירה לא נכונה, עומס במידע ולכן להימנע מבחירה. המשתמשים רוצים לדעת מה המשמעות של כל בחירה ומה הכי טוב עבורם.

האתגר שלנו
מצד אחד
לתת למשתמשים את כל המידע לגבי הבחירה שהם עתידים לבצע
מצד שני
לא לבלבל עוד יותר וגם לא להשפיע על ההחלטה שלהם

קווים מנחים להצגת חלופות לבחירה
בדרך כלל לא נוכל להמליץ למשתמשים מה לבחור.
אנחנו כן יכולים לשקף להם את המידע החשוב לצורך בחירה מושכלת.

שמות החלופות
ניתן לחלופות שמות פשוטים שמבהירים את הבידול ביניהן ובמה הן שונות זו מזו.
מה כדאי לציין לגבי כל חלופה (לפי המקרה והצורך)?

1. **את היתרון המרכזי** של כל חלופה **מהעיניים של המשתמשים** , כלומר במה היא טובה להם
2. אם יש לחלופה כלשהי **חיסרון ברור** לחלק מהמשתמשים או לכולם
3. **מה ההשלכות** של כל חלופה
4. אם אחת החלופות **לגמרי לא מתאימה לקבוצה מסוימת**, כדי שיורידו אותה מהפרק
5. אם יש **המלצות רשמיות** של גופים רשמיים בעד או נגד אחת החלופות
6. **מה דורשת כל חלופה** כדי לממש אותה
7. אם אפשר או אי אפשר **לשנות אחר כך את הבחירה**
8. כל שאלה שאנחנו חושבים שעלולה לעלות למשתמשים בהקשר המסוים הזה

2.16 הצגת חלופות לבחירה - המשך - דוגמה

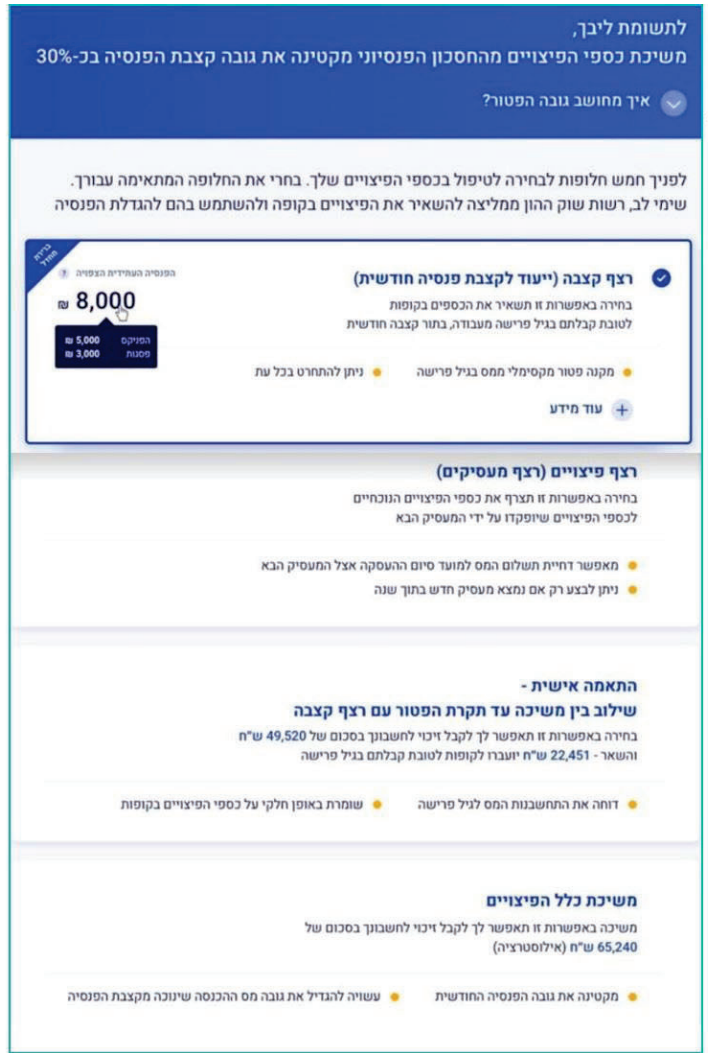
6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

מצוין!
רק כמה דברים קטנים:

1. את ההמלצות והדיס-המלצות כדאי להביא צמוד לחלופות הרלוונטיות, ולא בראש העמוד.
2. הכותרות של החלופות צריכות להבהיר טוב יותר את ההבדלים ביניהן **מהעיניים של המשתמשים**. אפשר להוסיף את המונחים המקצועיים בסוגריים.



2.17 תקלות מערכת

המצב

קיימת תקלה קבועה או זמנית במערכת, למשל, קישור שבור, שרת שנפל או בעיית תקשורת .
אותה תקלה יכולה להיחוות כאכזבה קטנה בלבד אצל משתמשת אחת, ולהיחוות כמצוקה גדולה אצל משתמש אחר, אם הוא צריך לעשות פעולה דחופה או קריטית. המשתמשים ירצו עזרה מיידית ולדעת מתי התקלה תתוקן.

האתגר שלנו

מצד אחד

להסביר את המצב בדיוק כמו שהוא

מצד שני

לרכך את החוויה עד כמה שאפשר.
המצב חושף את הטכניות של המערכת וזה המקום שלנו להיראות אנושיות.

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

2.17 תקלות מערכת - המשך

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

קווים מנחים לכתיבת תקלות מערכת

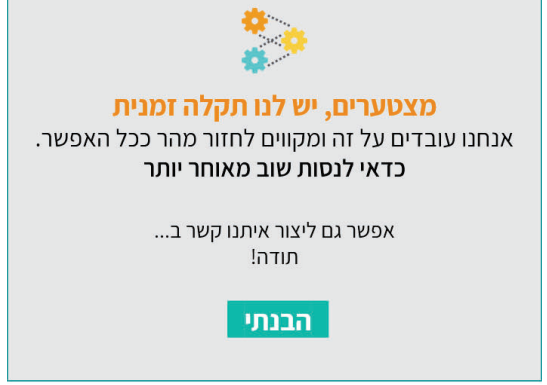
מה לא נכתוב?

1. **מילים מבהילות או מעולם הפיתוח** כמו: נכשל, חוקי, תקני, שגוי, הרשאה, לא נתמך, אימות, ולידציה, מספר סידורי, 404 ובדומה.
2. **מילים רשמיות וגבוהות** מרשימת המילים שיש להימנע מהן. השתמשו במילים הבי פשוטות שיש:
   אנחנו חווים תקלה > יש לנו תקלה
   עימכם הסליחה > מצטערים
   במועד מאוחר יותר > מאוחר יותר
   אנו מבצעים עבודות תחזוקה > אנחנו מתקנים ומשפרים כרגע את האתר
3. **האשמות** נוסח: "כתובת האינטרנט שהקלדת לא נכונה" או "גרסת הדפדפן שלך לא מתאימה" או "אין לך חיבור לאינטרנט". בהודעות תקלה נימנע משימוש בגוף שני יחיד (הבנסת, הקלדת, לך), כדי שלא להאשים ולהפחיד. במקום זה נתייחס לתקלה עצמה, למכשיר, לאתר, לעצמנו וכו.'
4. **אופס, אויש** או כל מונח אחר שעלול להיתפס כמקטין את הבעיה.

מה כן נכתוב?

1. מצטערים (אם רלוונטי) + הסבר מה קרה במילים פשוטות מאוד
2. הרגעה שזה בטיפול (אם יודעים מתי תתוקן התקלה – נציין זאת כמובן)
3. מה לעשות (לנסות שוב עכשיו, לרענן את העמוד, לנסות שוב מאוחר יותר)
4. מה עושים ולמי פונים אם זה דחוף.

2.17 תקלות מערכת - המשך - דוגמה



6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

2.18 רשימה Time Out - פסק זמן

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

המצב
משתמשים לא היו פעילים באתר זמן ממושך והוא עשה פסק זמן log out אוטומטי. המשתמשים חשים תסכול שיצטרכו לבצע חיבור מחדש. הם רוצים לדעת למה התנתקו וביצד מתחברים חזרה הבי מהר.

האתגר שלנו
מצד אחד
להסביר את המצב ומה קרה ושבעצם ניתקנו אותם בלי לשאול
וגם
שיבינו שזה נעשה בשבילם.

קווים מנחים לכתיבת פסק זמן - Time Out
ההודעה אומרת בעצם שלושה דברים:
1. היה ניתוק
2. למה היה ניתוק
3. איך חוזרים לחשבון

כמובן, לא נשתמש במונחים טכניים אלא נסביר במילים פשוטות ונגישות.

למשל:
לא נעשו פעולות בחשבון שלך כבר 7 דקות
כדי לשמור על פרטיותך יצאנו ממנו אוטומטית
אפשר להיכנס אליו מחדש ברגיל
להיכנס מחדש | לצאת
אם זה שירות בהקשר חיובי, אפשר גם בחיוך, אבל צריך לזכור שהתנתקות אוטומטית היא מצב לא נעים ולא נוח, אז צריך להיות סופר-רגישים.

למשל:
שלום, חזרת אלינו ☺
לא היו פעולות בחשבון שלך ב-7 הדקות האחרונות
אז ניתקנו אותו כדי לשמור על פרטיותך.
אפשר להיכנס אליו מחדש ברגיל
להיכנס מחדש | לצאת

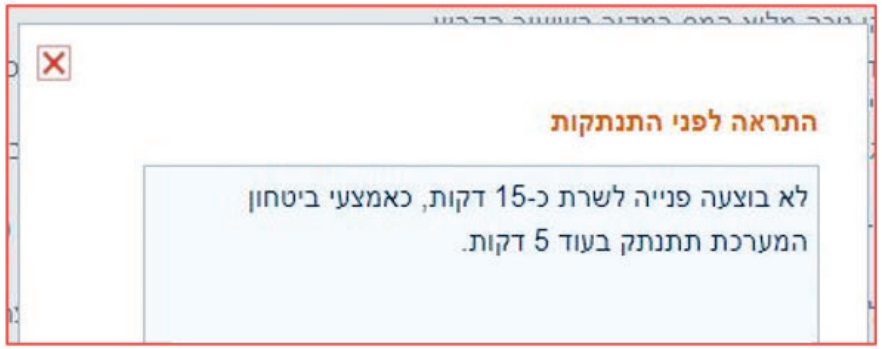
2.18 רשימה Time Out - פסק זמן - המשך - דוגמה

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

לפני



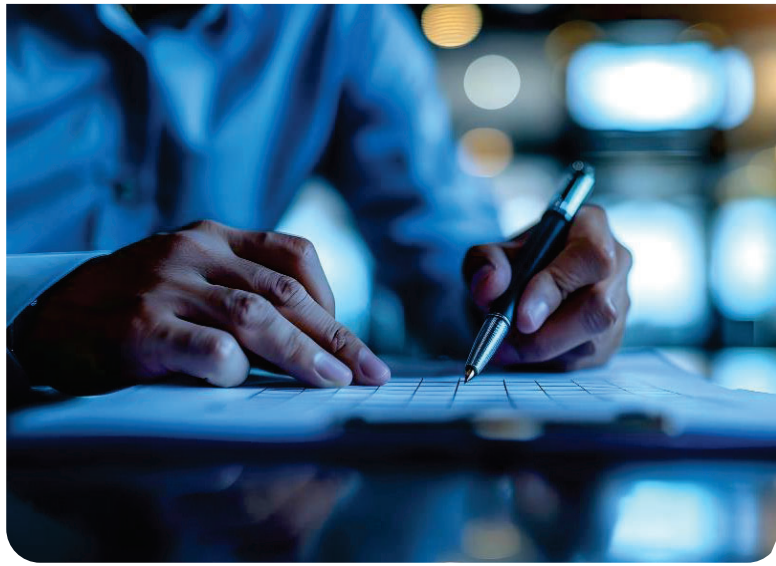
אחרי



בלי מילים טכניות ומאיימות כמו 'התראה', 'פנייה לשרת', 'אמצעי ביטחון' ו'מערכת'.

מסבירים במילים פשוטות, גם אם זה יוצא קצת יותר מילים, ובסוף מסבירים איך לחזור.

תהליך כתיבה מומלץ



שלבי העבודה לכתיבת מיקרו-קופי: המילים והמשפטים במוצרים דיגיטליים שקשורים לפעולות של המשתמשים שלנו.

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

לפני הכל

הגדירו כותב/ת אחראי/ת

גם אם אין צוות תוכן, החליטו מי בצוותים האחרים אחראי או אחראית לנושא הזה.

שלבו את הנותבת

מהרגע הראשון, וודאו שהם נוכחים בפגישות הקונספט, בדיזיין ספרינט, במפגשים עם משתמשים במהלך המחקר ובכל תהליך מקדים אחר. בכל מקום שיש מאפיינות או חוקרי UX – גם הכותבים צריכים להיות נוכחים.

היכרות מעמיקה עם אפיון השפה הראשי

לְמדו היטב ולעומק את אפיון השפה הראשי למוצרים דיגיטליים של ממשלת ישראל (זה שאתם קוראים ממש עכשיו). שריינו שעתיים ביומן, הכינו קפה וביבוד, הזמינו עמית או עמיתה וקראו כל מילה וכל דוגמה באפיון. זהו כלי הכתיבה המרכזי שיחסוך לכם זמן ויבטיח כתיבה עקבית ומקצועית שבאמת עוזרת למשתמשים שלנו.

הכינו מסמך קצר

1. לקראת הכתיבה למוצר הספציפי, הכינו מסמך קצר שמתבסס על מחקרים שעשיתם למוצר הספציפי וציינו:
2. **דגשים או שינויים ביחס לאפיון השפה הראשי –** בהחלט יכולים להיות שינויים והתאמות קטנים. לא אמורים להיות שינויים מרחיקי לכת, ואם יש – היוועצו בעמיתים וקבלו אישור לכך.
3. **כל מה שצריך לדעת על קהל היעד של המוצר הספציפי-** מאיפה הם באים ולאן הם רוצים להגיע, מה מטריד אותם, מה לא ברור להם, מה קשה להם כרגע בחיים, ממה הם חוששים, למה הם מקווים (גם מהמוצר וגם בחיים שלהם). כדאי להכין גם אוסף ציטוטים של קהל היעד מהמחקרים שנעשו או משיחות במוקד הרלוונטי .

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

אחרי אפיון, UX לפני עיצוב

פגישות מסכים

היפגשו עם המאפיין או עם מנהלת המוצר ועברו על המוקאפים/wireframes באופן יסודי ומקיף. הבירו לפרטי פרטים את כל התרחישים ואת התנהגות המוצר והמשתמשים בכל תרחיש.

כתיבת הטקסט

- פתחו את אפיון השפה והשאירו אותו פתוח לכל משך הכתיבה.
- היעזרו בהנחיות לכתיבה על פי מצבים.
- במקומות של התלבטות – כדאי להתייעץ עם אחרים ולעשות סיעורי מוחות.
- אם במהלך הכתיבה מתגלות לכם נקודות בעייתיות בממשק - פנו למאפיינת ודברו על זה.
- לא לשכוח לכתוב גם אלמנטים שנמצאים מחוץ לנתיב הראשי: מצבי קצה, מצבים ריקים, דיאלוגים של אישור, הודעות הצלחה, זמני המתנה, רשימות נגללות, שגיאות נדירות ואת כל האסמסים והמיילים הנלווים לתהליך .

בדיקות

אם אפשר, ערכו בעצמכם בדיקות שמישות (אמיתיות או גרילה) כדי לוודא שהמיקרו-קופי עובד כמו שתכננתם.
בקשו להיות נוכחים בכל בדיקת שמישות ושימו לב למילים שבוחרים המשתמשים ולמקומות שדרושה בהם הבהרה.
אם אפשר, ערכו בעצמכם בדיקות שמישות (אמיתיות או גרילה) כדי לוודא שהמיקרו-קופי עובד כמו שתכננתם.
בקשו להיות נוכחים בכל בדיקת שמישות ושימו לב למילים שבוחרים המשתמשים ולמקומות שדרושה בהם הבהרה.

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות

הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות

תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות

שלבי העיצוב והפיתוח

במהלך העיצוב ואחריו

לעיתים קרובות העיצוב גורר שינוי בקופי. הבהירו למעצבים שאתם זמינים להם ועבדו איתם בשיתוף פעולה.
אחרי העיצוב ולפני שעוברים לפיתוח כדאי לעבור שוב על כל הקופי ולוודא שלא נשמט דבר.

במהלך הפיתוח

ככל הנראה יתגלו תרחישים חדשים שלא כתבתם להם עדיין מיקרו-קופי, וזה הזמן לקבל אותם מהמפתחים ולהשלים את מה שצריך.

אחרי הפיתוח מתגלות לעיתים גם תקלות שנובעות ממגבלות של המערכת, למשל שומרי מקום שנחתכים כי השדה מוגבל בתווים. יש להדגיש בפני המפתחים כמה חשבתם על כל מילה וכמה חשוב לעשות מאמץ להציג את המיקרו-קופי בדיוק כמו שכתבתם אותו.
אם אי אפשר – עשו את ההתאמות הדרושות.

QA (הגהה אחרונה לפני עלייה לאוויר)

רגע לפני שהמוצר יוצא לשימוש אמיתי, עברו שוב על כולו, ודאו שכל הקופי עולה ונראה טוב, שהשורות נשברות כמו שרציתם, ושהוטמעו כל הרכיבים (בעיקר הודעות שגיאה, יש להן נטייה להישכח). הכינו צילומי מסכים של כל התקלות והתיקונים שיש לעשות והעבירו לתיקון מוקדם ככל האפשר

היזון חוזר

המוצר עבר לידיהם של המשתמשים. מעכשיו כדאי להיות בקשר עם הגוף המקצועי הרלוונטי ועם שירות הלקוחות כדי לקבל פידבקים ולעשות התאמות לפי מה שמדווחים המשתמשים.
הרי בסופו של דבר – עשינו את כל זה כדי שיהיה להם טוב יותר :)

6 עקרונות יסוד לכתיבה
30 דקות
הנחיות לכתיבה לפי מצבים
40 דקות
תהליך כתיבה מומלץ
10 דקות