# På läsarens sida

## Språkhandbok för Skellefteå kommun

juni 2012

# På läsarens sida

## Innehåll


Inledning

**Ett nära, enkelt och öppet språk** ..... **3**
**Råd på vägen** ..... **3**

Grunder

**Myndigheternas skrivregler är rättesnöre** ..... **4**
**Skriv för läsaren – inte för dig själv** ..... **4**
**Gör ditt syfte konkret** ..... **4**
**Disponera materialet = gör följden logisk** ..... **5**
Styckeindelning underlättar läsningen ..... 5
**Stil och ton påverkar bilden av kommunen** ..... **5**
**Krav på ett rättstavat klarspråk** ..... **5**

I praktiken

**Siffror och tal** ..... **6**
Viktigt att tänka på när du skriver siffror ..... 6
Så skriver du penningbelopp ..... 6
Så skriver du datum och tid ..... 7
**Undvik förkortningar** ..... **7**
**Stor och liten bokstav** ..... **8**
**Skiljetecken** ..... **8**
Punkt avslutar meningar och används i klockslag ..... 8
Citattecken vid citat och markering av ord ..... 8
Frågetecken avslutar frågor ..... 8
Utropstecken behöver sällan användas ..... 9
Snedstreck kan förvirra läsaren ..... 9
Bindestreck kan underlätta läsningen ..... 9
Parenteser används vid tillägg och inskott ..... 9
**Särskrivning kan störa läsaren** ..... **9**
**Informativa och karaktäriserande rubriker** ..... **10**
Särskilda regler för webbrubriker ..... 10
**Skriv för din läsare** ..... **11**
Protokoll kan se olika ut, men ska alltid vara tydliga ..... 11
Brev och tjänsteskrivelser ska kunna läsas av många ..... 11
Annonser når många och bör vara korta ..... 12
Pressmeddelanden presenterar det viktigaste först ..... 12
Webben ställer krav på effektiva texter ..... 12
Mejl ska vara genomtänkta och korrekta ..... 13
**Skriv texter för alla** ..... **13**
Lättläst svenska för människor med särskilda behov ..... 13
**Ordval** ..... **14**
Välj dina ord med omsorg ..... 14
Ord som rör datorer och it ..... 14
Vad är skillnaden på *de, dem* och *dom?* ..... 15
Vilket tilltal ska du använda? ..... 15
Så använder du *man* ..... 15
Så använder du *vi* ..... 15
**Grundläggande typografi** ..... **16**
Använd de färdiga mallarna ..... 16
Punktlistor gör informationen mer tillgänglig ..... 17
**Granska och bearbeta din text** ..... **17**
Låt en kollega provläsa ..... 17
Problem att ta kritik ..... 17
Konsten att ge kritik ..... 18
Granska din egen text med hjälp av Klarspråkstestet ..... 18

Uppslagsdel

**Rekommenderade ordval** ..... **19**
Vanliga missuppfattningar ..... 20
Onödiga bestämningar ..... 20


**Klarspråksgrupp**

”På läsarens sida” utvecklas och kompletteras av en så kallad klarspråksgrupp, bestående av representanter från olika förvaltningar i Skellefteå kommun. Har du synpunkter på handboken eller språkbruket i kommunen? Kontakta i första hand informationsenheten.


informationsenhet@skelleftea.se

Texter: Pär Lindqvist,
Jenny Norlund och
Språkkonsulterna Bättre Text AB.



Omslagsfoto: Carina Wallin

# Ett nära, enkelt och öppet språk

Skellefteå kommun vill uppfattas som nära, enkel och öppen. Det skrivna språket är den kommunikationsform där dessa ledord – eller avsaknaden av dem – blir tydligast.

Kommunens gemensamma värdegrund är en utmärkt ledstjärna. *Professionalitet* bidrar till korrekta texter, *engagemang* till läsaranpassade texter och *framsynthet* till ett språk som utvecklas tillsammans med övriga samhället.

När du skriver i tjänsten representerar du Skellefteå kommun. Din text är inte en personlig tillhörighet utan en produkt för allmänheten – oavsett om den finns publicerad i en trycksak, på webben eller skickas hem till sin läsare. De regler och rekommendationer som finns här kan hjälpa dig att skriva texter som stämmer överens med kommunens mål.

Kom ihåg att kraven på språklig kvalitet även gäller konsultarbete som resulterar i skriftliga produkter, exempelvis rapporter, artiklar eller it-system (som är beroende av ett begripligt yttre för att kunna hanteras på ett riktigt sätt).

## Råd på vägen

**Det viktigaste först.** Vänta inte med slutsatsen till slutet, för då blir den inte läst. En klassisk sanning som gäller i all skriftlig kommunikation, men som är extra viktig på webben.

**Skriv kort.** Långa textmassor avskräcker – särskilt på webben, eftersom det är svårare för ögat att bearbeta text på skärm än på papper.

**Sätt punkt och skapa stycken.** Ha som tumregel att skriva en tanke per mening och ett resonemang per stycke.

**Informera, inte imponera.** Fackuttryck och svåra ord kan du använda inför dina kolleger. Men inte när du skriver för allmänheten. Språket bör vara ledigt, utan att vara slarvigt. Ett vänligt och jordnära tonläge väcker sympati.

**Engagera dig.** Du måste förstå det du själv skriver. Gör du inte det, till exempel genom att återge delar av andras texter som du själv inte förstår betydelsen av, kommer läsaren inte heller att begripa vad som menas.

**Inga genvägar.** När du förenklar för dig själv försvårar du för läsaren. Märkliga förkortningar (i a f, ö h t, asap och liknande) är förbjudna. Förkortningar bör över huvud taget användas sparsamt.

**Tilltala *en* person.** I de allra flesta fall sitter din läsare ensam framför skärmen, trycksaken eller brevet. Föreställ dig din målgrupp som någon du känner, inte som en grå folkmassa. Skriv till exempel *välkommen*, inte *välkomna*. Och skriv *du* med litet d.

**Gör avsändaren tydlig.** Använd inte vi-form utan att klargöra vilka *vi* är (skriv exempelvis *vi på Skellefteå kommun* eller *vi på fritidskontoret*)

**Guida läsaren rätt.** Se till att hänvisa till funktioner i stället för till personer när du skriver.

**Låt andra provläsa.** Det är först när din text möter andra människor som du får veta om den fungerar. Testläsarna ska helst inte vara insatta i ämnet.

**Gäller bara svenska**

De riktlinjer som anges här gäller svenska förhållanden. För översatta texter avsedda för icke-svenskspråkiga läsare gäller ibland andra normer och regler, inte minst inom typografin. Det är upp till dig som ansvarar för texten att förvissa dig om skillnaderna. Bäst är att låta en professionell översättare granska din text, alternativt stå för hela översättningen.

## Myndigheternas skrivregler är rättesnöre

Denna vägledning visar Skellefteå kommuns ståndpunkt i de vanligaste språkliga situationerna, men är ingen heltäckande språkhandbok. I de fall du inte får svar på dina frågor här, hänvisas du till *Myndigheternas skrivregler*, publicerad av Regeringskansliet, och till Språkrådets webbplats.

På Regeringskansliets webbplats hittar du publikationerna *Myndigheternas skrivregler* och *Klarspråk lönar sig*.

www.regeringen.se

## Skriv för läsaren – inte för dig själv

Inga regelsamlingar kan ersätta det viktigaste: läsarperspektivet. Det är den i särklass viktigaste insikten. Om du förstår värdet av att skriva för läsaren och inte för dig själv, brukar resten komma automatiskt.

När du skriver för dig själv tillämpar du, mer eller mindre medvetet, bekväma lösningar. Förkortningar, överhoppade tankeled och kopierade texter från andra källor hjälper dig att få skrivandet överstökat så fort som möjligt.

Läsarperspektiv är egentligen samma sak som kundperspektiv. Du anstränger dig lite extra för att läsaren ska förstå vad du vill säga med din text, vilket innebär att du anpassar språknivån, förklarar och ger exempel. Det tar onekligen mer tid, men betalas flerfalt tillbaka av att läsaren faktiskt begriper innehållet och därmed inte behöver kontakta kommunen för att reda ut begreppen.

Läsaren sitter i de flesta fall ensam vid skärmen eller trycksaken. Håll den bilden levande i huvudet när du skriver. Föreställ dig att det är någon du känner, och anpassa skrivandet utifrån den bilden. Se det som din uppgift att förenkla läsningen för den personen så långt det är möjligt. Du kan aldrig vara nog tydlig.

En text som skrivs för läsaren upplevs som nära, enkel och öppen. Till och med ett negativt innehåll blir mindre frustrerande om det presenteras på ett rakt och begripligt sätt.

Den första fråga du måste ställa dig är alltså: vilka ska läsa min text? Ibland är målgruppen definierad och känd, vilket gör det enkelt att hitta nivån på texten. Skriver du ett remissvar som ska läsas av en handfull människor på ett departement är det tillåtet med ett visst mått av specialiserat språk, men inte om texten är avsedd för allmänheten.

Offentlighetsprincipen innebär att nästan alla kommunala texter förr eller senare kan hamna i allmänhetens åsyn. Denna handledning tar avstamp i detta faktum.

**Ord att undvika**

Ord och uttryck som är vardagsmat för dig kan vara obegripliga eller svårtydda för läsaren. Undvik kvartersnamn och fastighetsbeteckningar, eftersom de allra flesta inte vet vad de står för, och kan inte heller ta reda på det.

Interna förkortningar, som förvaltningsförkortningar, är förbjudna. Likaså branschspecifika uttryck, såvida de inte förklaras. Undvik också utdrag ur styrdokument och lagtexter.

## Gör ditt syfte konkret

När du skriver vill du föra fram ett budskap. Du skriver för att någon annan ska läsa.

Fundera över vad du vill uppnå med din text och hur du vill att mottagaren ska agera innan du börjar skriva. Vad är ditt syfte med texten? Är det att informera, påverka eller beskriva?

Gör ditt syfte så konkret som möjligt och skriv ned det i en mening. När du sedan ska välja vilken information du ska ha med i texten ska den meningen hjälpa dig att föra fram ditt syfte. Allt material som inte bidrar till ditt syfte kan du stryka.

# Disponera materialet = gör följden logisk

Presentera ditt material på ett logiskt sätt för läsaren. Börja med att presentera det viktigaste. Det viktigaste för mottagaren, inte för dig själv.

Skriv inte i den ordning som du själv samlat på dig materialet. Skriv inte: *Jag har gått igenom dina bifogade handlingar och hittar inte blanketten X. När man inte har lämnat in blanketten X kan man inte få ersättning.* Börja den inledande meningen med att gå rakt på sak och skriv exempelvis: *För att få ersättning måste du…*

Hur du disponerar ditt material beror på vad syftet med din text är. Låt inte slumpen avgöra, utan tänk på hur du berättar. Testa dig fram, flytta om stycken och se vad som presenterar innehållet på bästa sätt.

Avsluta texten med vad du vill att mottagaren ska göra eller hur du vill att den ska agera när den har läst färdigt. Det kan exempelvis vara *Kontakta kundtjänst om du har frågor* eller *Spara detta brev så länge tillståndet varar.* Kom ihåg att göra detta även i de texter som du skriver för webben.

Du kan även ta hjälp av en kollega. Se om du lyckas behålla kollegans intresse genom hela texten och om hon eller han kan följa den röda tråden.

### Exempel på klarspråk

**Berätta tidigt vem som gör vad genom att använda rak ordföljd.**

Skriv inte: *I beslutet har deltagit NN och NN.*

Skriv i stället: *I beslutet har NN och NN deltagit.*

**När verbet i en mening får passivformen -s bör det ringa varningsklockor.**

Skriv inte: *Frågan har utretts*.

Skriv i stället: *(NN) har utrett frågan*.

**I myndighetstexter gör skribenterna ofta om verb till substantiv. Den som faktiskt agerar försvinner därmed ur sammanhanget.**

Skriv inte: *Utredning om frågan om flextid pågår*.

Skriv i stället: *Personalavdelningen utreder frågan om flextid*.

Skriv inte: *Betalning sker senast den 9 februari 2013*.

Skriv i stället: *Du måste betala avgiften senast den 9 februari 2013*.

## Styckeindelning underlättar läsningen

För att göra texten inbjudande och lätt att läsa bör du dela upp den i stycken.

Håll ihop det som hör till samma stycke och byt stycke när du börjar på någonting nytt. För det mesta räcker det med fyra till åtta rader i ett stycke.

Ta för vana att inleda varje stycke med en mening som visar vad resterande innehåll i stycket handlar om, en så kallad kärnmening. En kärnmening – ett stycke.

# Stil och ton påverkar bilden av kommunen

Det du skriver påverkar inte bara relationen mellan dig som skribent och din mottagare utan det påverkar hela kommunen. Texten säger mer än orden som står nedskrivna. Det finns mängder av budskap i texter. Om du tycker att du har fått en onödig fråga att besvara så syns det i svaret. Om du använder dig av ett högtravande språk ses kommunen som en stel och tråkig arbetsplats. Tänk på hur du skriver och vilka budskap du sänder ut.

# Krav på ett rättstavat klarspråk

Ett grundkrav på all text från Skellefteå kommun är att den är rättstavad. Vid tveksamheter – använd Svenska Akademiens ordlista (SAOL), som är norm för stavning i Sverige. Rättstavningsfunktionen i Word och andra program är bra, men förlita dig inte helt och hållet på den. Låt funktionen vara avstängd medan du skriver så distraheras du inte av alla markeringar.

Ett annat krav är att Skellefteå kommun använder *klarspråk*, alltså motsatsen till kanslisvenska. Detta är ett lagkrav, och därmed inget som går att bortse från.

Klarspråk kännetecknas av att du

- skriver för läsaren
- använder ord som läsaren förstår
- förklarar svåra termer, i de fall de måste användas
- skriver informativa rubriker
- är så personlig som sammanhanget tillåter
- använder rak ordföljd (se exempel på föregående sida)
- i möjligaste mån använder aktiva verbformer (se exempel på föregående sida).

Det talas ibland om det ”obefolkade byråkratspråket”, där det framstår som att ingen person gör något – saker och ting uppstår bara ur tomma intet. Gör i stället de inblandade aktörerna synliga, se exempel på föregående sida.

# Siffror och tal

## Viktigt att tänka på när du skriver siffror

6 km, sex kilometer

I brödtext är sifferutryck skrivna med bokstäver att föredra. Utskrivna tal mellan ett och tolv ger en bra läsrytm. Det går även att skriva ut talen upp till tjugo, men därefter är det bäst att använda siffror. Siffror används framför förkortningar, medan utskrivna tal används framför utskrivna förkortningar, som exempel till vänster.

Siffrorna i tusental ställs upp i grupper om tre. Använd fast mellanslag som åtskillnad, i undantagsfall punkter (se stycket om punkter, s. 8). Kommatecken är inte svensk standard och ska därmed inte användas som åtskillnad. Kommatecknets uppgift i siffersammanhang är att utgöra decimaltecken.

~~Antalet var 25 000 2004.~~

År 2004 var antalet 25 000.

Det är olämpligt att börja meningar med siffror. Ställ inte heller upp två sifferuppgifter bredvid varandra.

## Så skriver du penningbelopp

Skriv *kr* eller ännu hellre *kronor* i brödtext i stället för *SEK*. De internationella valutabeteckningarna, till exempel SEK, används bara då valutan har särskild betydelse. Dessa beteckningar skrivs då före beloppet.

Förkortningarna *kkr* och *mkr* ska inte användas. I tabeller och andra uppställningar gäller dessa förkortningar:

| | |
|---|---|
| tkr | tusen kronor |
| mnkr | miljoner kronor |
| mdkr | miljarder kronor |

6 500 kr

6,5 miljoner kronor

Tusental uppfattas bäst när de är utskrivna med siffror. Miljon- och miljardbelopp mår bäst av att presenteras med siffror och text.

Tecknen för dollar, pund, euro och andra valutor bör undvikas i brödtext. Skriv hellre ut valutan med ord.

10,50 kr

Använd decimaltecken (komma) för att markera åtskillnad mellan kronor och öre.

## Så skriver du datum och tid

I Skellefteå kommun skriver vi datum så här i löpande text (alternativen beror på sammanhang och utrymme):

måndag den 7 februari

måndag 7 februari

7 februari

Lägg märke till att veckodagar och månader inte inleds med stor bokstav.

När dokument dateras görs det enligt standarden år-månad-dag: 2012-02-14. Inom EU och i övriga världen finns andra sätt att skriva datum, vilket bidrar till tveksamhet hos många svenska skribenter. Finns det minsta risk för att datumet ska missuppfattas är det bättre att skriva ut det i klartext. Att endast använda siffror för år och månad är ett typexempel på förvirrande skrivning (09-10).

Kl 14.10

Sluttiden blev 3.05.20

Klockslag skrivs med punkt mellan timmar och minuter (och sekunder). Inte kolon. Inte komma.

# Undvik förkortningar

De vanligaste vedertagna förkortningarna

bl.a.

ca

d.v.s.

etc.

fr.o.m

m.fl.

m.m.

o.s.v.

s.k.

t.ex.

t.o.m.

Använd så få förkortningar som möjligt. Helst inga alls. Förkortningar sparar tid för dig som skribent, men försvårar för läsaren.

Förkortningar tar man till när utrymmet är begränsat. Men – bara allmänt kända förkortningar är tillåtna. Sådana som används internt på arbetsplatsen (MAS, USK, POB) får aldrig användas i en text som ska läsas av människor utanför väggarna. Förvaltnings- och verksamhetsförkortningar (FR, FK, ÄO) har heller ingenting att göra i allmänhetens åsyn.

Populärförkortningar (*mha*, *mht*, *asap*) som sprids via mejl och andra textmeddelanden ska inte användas, eftersom alla inte förstår dem. Många har även svårt för gamla förkortningar som exempelvis *o dyl* (har det något med dy att göra?), så undvik även dessa.

Avsluta ett brev med frasen *Vänliga hälsningar* i stället för exempelvis förkortningen *mvh*, som av många uppfattas som nonchalant.

Både punkt och mellanslag kan användas som åtskillnad i förkortningar, men det är rekommenderat att använda punkt eftersom det förhindrar oönskad radbrytning.

Vissa förkortningar är avbrytningar, det vill säga ord som huggits av på mitten. För tydlighetens skull avslutas en avbrytning med punkt.
(Jämför *se bil 2* och *se bil. 2*).

Förkortningar kan även skapas genom sammandrag, det vill säga att ordets inledande och avslutande del dras samman. Denna typ av förkortningar skrivs inte med punkt. Exempel på sammandragsförkortningar är *jfr*, *tfn* och *ca.*

Förkortningar som är etablerade i dagligt tal skrivs med små bokstäver. Exempel är *vd*, *cd*, *pc*, *tv* och *sms*.

**Liten bokstav i**
socialkontoret
tillväxtkontoret
informationsenheten
it-avdelningen

**Stor bokstav i**
Örjanshallen
Björnåkerskolan
Stadshuset
Stadsbiblioteket

**Stor bokstav i**
Boverket
Datainspektionen
Justitiedepartementet

**Lägg märke till**
Skellefteå hamn
Bureå badhus
Bolidens bibliotek

**Politiska partier**
Partinamn inleds med stor bokstav. Stor bokstav även i partibeteckningar.

Litet s i logon, men skrivs Skebo i löptext.

# Stor och liten bokstav

Ordet *kommun* i Skellefteå kommun skrivs med litet k. Förvaltningar, avdelningar och nämnder skrivs också med liten begynnelsebokstav. Likaså *kommunfullmäktige* och *kommunstyrelse*.

Stor bokstav används då verksamhetens namn har karaktär av egennamn, och motsvarigheter med samma namn inte torde finnas på annat håll. Ett egennamn betecknar något som är ensamt i sitt slag, och är alltså inte ett allmänt begrepp. I flerordiga namn skrivs i normalfallet bara första ordet med stor bokstav. Benämningen på en unik byggnad inleds också med stor bokstav.

Stor bokstav används i namn på centrala verk och andra myndigheter som har hela landet som sitt verksamhetsområde.

Vissa företag och organisationer har valt att förse alla ord i namnet med stor bokstav, och det uppfattas som artigt att följa det skrivsättet. Det händer dock ibland att företagsnamn och varumärken gestaltas med endast små bokstäver i en logotyp, eller visar upp annan typografisk experimentlusta. Det innebär *inte* att namnet ska skrivas så i löpande text. Språknormer har alltid företräde framför varumärken, vilket innebär att egennamn skrivs med stor inledande bokstav – oavsett hur logon ser ut.

I USA finns en typografisk tradition att börja varje nytt ord i en rubrik med stor bokstav, men detta skrivsätt tillämpas inte i svenskspråkiga rubriker.

TEXTER MED ENBART STORA BOKSTÄVER SKA INTE FÖREKOMMA ALLS.

*Skelleftebo* inleds med stor bokstav eftersom det är en sammansättning (*Skellefteå* + *bo*). Böjda motsvarigheter, som till exempel *ursvikare* och *burträskare*, får liten begynnelsebokstav eftersom de har en avledningsändelse (*Burträsk* + *are*).

# Skiljetecken

## Punkt avslutar meningar och används i klockslag

Punkten är vår ständiga följeslagare. Förutom att avsluta meningar med, används den som avskiljare i klockslag. Avsluta inte rubriker med punkt. Normalt sett ska punkter inte heller användas som tusentalsavskiljare. I mejl kan det dock vara befogat med punkter i sådana sammanhang, eftersom punkter förhindrar oönskade radbrytningar.

## Citattecken vid citat och markering av ord

”korrekta citattecken”
»gåsögon« är tillåtna

“fel”
"detta är tumtecken"

Citattecken, eller anföringstecken, används när en person citeras eller när man vill markera särart hos ett visst ord. En varning är på sin plats – använder du tecknen felaktigt kan det uppfattas som att du inte riktigt står för vad du ”skriver”. En boktitel eller liknande skrivs utan citattecken men med stor bokstav. Vill du framhäva ett ord i texten bör du göra det *kursivt* i stället för att använda citattecken. Slutligen – det heter inte ”situationstecken”.

## Frågetecken avslutar frågor

Ställer man en fråga ska den avslutas med frågetecken. Inte utropstecken, även om frågan är retorisk (= kräver inget svar).

### Utropstecken behöver sällan användas

Det finns sällan anledning att använda utropstecken. Måttligt använt är det ett uppiggande tecken, men i de flesta sammanhang är det onödigt. Möjligen berättigat efter OBS!

### Snedstreck kan förvirra läsaren

Snedstreck (/) är ett missbrukat och missuppfattat tecken. Det har flera innebörder: *och*, *eller*, *per* och *delat med* är några exempel. Ibland är det omöjligt att veta vad som menas. Skriv ut innebörden av snedstrecket i stället för att överlåta tolkningen till läsaren.

### Bindestreck kan underlätta läsningen

I kommunen är långa, sammansatta ord vanliga. Ibland så långa att de är svåra att tyda. Ibland så långa att skribenten frestas att ta till särskrivning (se nedan). Då kan ett bindestreck (-) vara till hjälp. Det ger läsaren en välbehövlig fixpunkt och snabbar upp läsningen. Bindestreck är det kortaste strecket i teckenuppsättningen. Nästa steg, det halvlånga strecket, används som minustecken, tankstreck och talstreck (pratminus). Tänk dock på att långa sammansättningar kan vara tunga att läsa även om du använder ett bindestreck. För att underlätta för läsaren kan du i stället välja att dela upp sammansättningen i flera ord. Skriv exempelvis hellre *beslut i kommunfullmäktige* än *kommunfullmäktige-beslut*.

### Parenteser används vid tillägg och inskott

Parenteser används för inskjutna tillägg av olika slag. [Hakparenteser] används bara för parenteser inskjutna i andra parenteser, men detta ska undvikas så långt det är möjligt. Punkten sätts efter det avslutande parentestecknet (men bara om parentesen är en del av meningen). (Om parentesen utgör en hel mening sätts punkten före det avslutande parentestecknet.)

## Särskrivning kan störa läsaren

Särskrivning är ett vanligt skrivfel som kan sticka i ögonen på läsare, skapa missförstånd och sänka förtroendet för avsändaren. Resultatet blir alltid iögonfallande och ofta löjeväckande. Eller vad sägs om skylttexten *Rök fritt*? Andra exempel är *kaffe bröd* och *håll plats*.

Det finns en regel. Om den starkaste betoningen ligger på det första ordet så skrivs orden ihop, till exempel *alltför, återigen* och *långhårig* (det är som bekant skillnad på *en långhårig person* och *en lång hårig person*). I svenska språket skrivs ord i huvudsak ihop om de uttalas som ett ord. Om du är osäker kan du därför ha nytta av att ljuda ut ordet du funderar över.

Om du brottas med långa sammansättningar, som exempelvis *energieffektivisering*, kan en omskrivning vara ett bra sätt att lätta upp texten: *effektivisering av energi*.

Lita inte på att exempelvis Words rättsstavningsfunktion alltid ger korrekt information om vad som ska skrivas isär och inte. Bara för att ett ord är omarkerat betyder det inte att det är rätt.

Inledning

En karaktäriserande rubrik sätter en etikett på innehållet.

# Informativa och karaktäriserande rubriker

Rubriken är textens skyltfönster. Den är – tillsammans med en eventuell bild – nyckeln till läsarnas uppmärksamhet, och kan därmed avgöra om texten når sitt syfte eller om den misslyckas.

Det finns en tradition inom offentlig sektor att använda så kallade *karaktäriserande rubriker* (till exempel *Bakgrund*, *Verksamhetens utveckling*, *Sammanfattning*) vars enda syfte är att beskriva vilken typ av text som följer efter rubriken. Man kan jämföra dem med handskrivna syltburksetiketter.

Tyvärr används den här sortens rubriker även i sammanhang där *informativa rubriker* skulle göra mer nytta. Vi lever i ett överflöd av information där många försöker tillgodogöra sig texternas innehåll genom att ögna och skumläsa, och då blir man inte alltid hjälpt av syltburksetiketter. En informativ rubrik lyfter fram den viktigaste innebörden i texten. Rubriken *20 nya tjänster på två år* säger mycket mer än *Verksamhetens utveckling*.

En rapport, till exempel, kan behöva både karaktäriserande och informativa rubriker. Med hjälp av variationer i stil och storlek fungerar det bra att kombinera dem:

***Verksamhetens utveckling***
**20 nya tjänster på två år**

**Exempel på annonsrubriker**

**Skriv inte**
*Förändrade öppettider*

**Skriv i stället**
*Expeditionen stänger kl 16.00*

**Skriv inte**
*Detaljplan för kv Pantern*

**Skriv i stället**
*Så här kan centrum se ut i framtiden*

Du ska alltså inte nöja dig med en slentrianmässig överskrift. En rubrik måste bearbetas om och om igen, tills den nått tillräcklig signalstyrka. Formulera rubriken när du är klar med brödtexten. Då är det lättare att urskilja de viktiga delar i texten som rubriken ska baseras på.

Det finns en gammal föreställning om att rubriker måste vara korta. Detta är inte helt sant. Visserligen bör en rubrik inte vara mångordig och pratsam, men den ska vara tillräckligt utförlig för att göra sig förstådd. Var inte rädd för långa rubriker, alltså. Läsaren måste få den viktigaste informationen presenterad där.

Använd inte utropstecken i tid och otid. Normalt sett behöver en rubrik inga skiljetecken över huvud taget, med undantag av rena frågor.

I sammanhang där texten konkurrerar med andra budskap, exempelvis i annonser, blir rubriken extra betydelsefull. Där ska rubriken både ropa ut huvudbudskapet och locka till läsning. Rubriken måste vara både informativ och attraktiv.

## Rätt slags rubrik i rätt sammanhang

**Webbplats, innehållssidor:** Läsaren söker aktivt efter information och klickar sig fram. Här används i första hand *karaktäriserande* rubriker.

**Rapport, utredning, protokoll:** Läsaren söker aktivt efter information och börjar med att skumma rubrikerna. Här behövs en kombination av *karaktäriserande* och *informativa* rubriker.

**Broschyr, tidning, annons, webbnotis:** Informationen söker aktivt efter läsare. Här behövs *informativa* tillika attraktiva rubriker.

## Särskilda regler för webbrubriker

Rubrikerna till nyhetsnotiser på webben lyder under samma regler som rubriker på papper. Här gäller det att fånga läsarna. Men det råder andra förutsättningar för den information som har en fast plats i webbplatsens menyer, alltså innehållssidorna. Här dubbelanvänds ofta rubrikerna som länkar, och därmed åsidosätts resonemanget om utförliga, informativa rubriker. Här är det i stället karaktäriserande rubriker som gäller: syltburksetiketter. Det är faktiskt bättre att skriva *öppettider* än *expeditionen stänger klockan 16*.

Detta kan tyckas vara motsägelsefullt. Det gäller dock att komma ihåg att en webbplats består av en stor mängd katalogiserad information. Besökaren får mer vägledning av rubriken (och länken) *Stadskarta* än *Hitta i Skellefteå*. Den senare rubriken skulle dock vara tänkbar på en tryckt karta.

# Skriv för din läsare

Inom Skellefteå kommun skriver vi mängder av texter med olika syften och målgrupper. Det är den tänkta läsaren som ska styra formuleringarna i texterna. Inte den miljö du som skribent präglas av. Inte heller tradition, branschtillhörighet eller fackspråk. Uppstår missförstånd beror det sannolikt inte på att läsaren är ointelligent, utan på otydliga formuleringar. Nedan hittar du information om vilka krav som ställs på olika texttyper och vad som är viktigt att tänka på när man skriver dem.

## Protokoll kan se olika ut, men ska alltid vara tydliga

Det finns olika slags protokoll:

- beslutsprotokoll från nämnder
- diskussionsprotokoll, refererande protokoll från t.ex. arbetsgrupper
- mötesanteckningar, dokumentation med informell karaktär.

Skellefteå kommuns ärendehandbok är ett stöd för dig som skriver till nämnderna. Ärendehandboken finns på *Insidan*, under menyrubriken *Interna förskrifter/administrativ handledning*.

Protokoll skrivs i tidsformen presens, det vill säga nutid. Regeln *det viktigaste först* gäller även protokoll. I nämnd- och styrelseprotokoll inleds alltså varje ärende med att beskriva beslutet. Viss bakgrundsinformation måste troligen läggas till för att göra beslutet begripligt. De skrivningar och yttranden som föregått beslutet redovisas efteråt, i kronologisk ordning.

Tänk på att klarspråksreglerna på sida 5-6 i denna handbok även gäller när du skriver protokoll.

## Brev och tjänsteskrivelser ska kunna läsas av många

Skrivelser kan vara interna eller riktade till privatpersoner, företag, myndigheter eller andra organisationer.

Undvik vi-form i skrivelser som ska fungera som beslutsunderlag. Under nämndprocessens gång skiftar läsargrupperna mellan politiker, tjänstemän och allmänhet. Exakt vilka som avses med ”vi” blir därför svårtolkat.

I texter som riktas till enskilda individer eller mindre grupper av läsare är det extra viktigt att budskapet är tydligt. Ibland är läsaren i underläge, till exempel om brevet meddelar ett negativt beslut. Sådana gånger strör byråkratiska formuleringar och obegripliga fackuttryck extra salt i såren. Därmed frodas bilden av en svårbegriplig och omöjlig kommun – precis så som Skellefteå kommun inte vill uppfattas.

**Paragrafer**

Om du trots allt måste använda paragraftecken, skriv då paragraftecknet före siffran:

§ 15

Tecknet ersätter aldrig ordet paragraf i löptext. Skriv femte paragrafen, inte 5:e §-en.

Inled aldrig brevet med *Enligt §4 i x-lagen…* Paragrafer är både avskräckande och intetsägande för allmänheten. Dessutom stärker paragraftecknen kommunens byråkratiska framtoning. Måste du hänvisa till en lag eller ett beslut, så gör det sist. Du behöver inte ens använda paragraftecken: *Det jag har beskrivit i detta brev stöds av x-lagen, andra kapitlet, fjärde paragrafen.*

Var rak och okomplicerad i dina formuleringar. Inled med det viktiga, och följ upp med bakgrundsinformation. En vänlig grundton är alltid rätt, även när obehagligheter behandlas.

## Annonser når många och bör vara korta

En annons är effektiv när du behöver nå många. Är målgruppen begränsad kan det vara kostnadseffektivt att skicka brev i stället.

Kommunen har två huvudsyften med att annonsera.

**Samhällsinformation.** Vi sprider kunskap och kännedom om kommunal service. Här används i första hand lokala medier. Kommunal personal står för formuleringen av innehållet.

**Marknadsföring.** Annonser som stärker varumärket Skellefteå, eller visar upp Skellefteås utbud för i första hand externa målgrupper. Mediavalet styrs av målgrupp, spridning med mera. Oftast står en reklambyrå för annonsproduktionen.

Rubriken – tillsammans med eventuell bild – avgör om annonsen blir läst eller inte. Lägg ner mycket tankemöda på att formulera en bra rubrik. Inga syltburksetiketter (se stycket om rubriker, s. 10). Texten måste vara kort för att över huvud taget bli läst. Bestäm dig för vad som är det viktigaste i ditt budskap och begränsa din text till enbart detta. Vill du säga mer än en sak, så gör två eller flera annonser.

## Pressmeddelanden presenterar det viktigaste först

Särskilda regler och rutiner styr utskick av pressmeddelanden. Instruktioner om detta finns på *Insidan*, under rubriken *Information och kommunikation*.

Pressmeddelanden används för att tipsa massmedierna om en nyhet, alternativt som ett underlag som delas ut vid presskonferenser.

I pressmeddelanden måste det viktigaste lyftas fram först – helst redan i första meningen. Ett pressmeddelande ska kunna strykas styckevis bakifrån utan att något alltför viktigt går förlorat.

Använd okomplicerat klarspråk. Ett eller flera citat är välgörande för läsrytmen i texten. Dessutom kan det spara tid för en stressad reporter. Se bara till att citatet är korrekt, och att den som uttalar sig är medveten om att hon eller han citeras i texten. Använd pratminus (–) före citat i stället för citattecken, eftersom det är brukligt i tidningssvenskan.

## Webben ställer krav på effektiva texter

På webben har du 3-4 sekunder på dig att fånga läsaren innan hon eller han klickar sig vidare. Det ställer stora krav på tydliga och informativa rubriker och på korta och effektiva texter. Se därför till att

- skriva huvudbudskapet redan i ingressen
- skriva tydliga rubriker på innehållssidor: läsaren ska direkt veta vad sidan handlar om
- skriva informativa rubriker i nyhetsnotiser: se till att lyfta fram det viktigaste
- dela upp långa texter på flera sidor med ett tydligt tema för respektive sida.

Det bästa är om texten ryms på en enda skärmbild, så att läsaren slipper rulla sidan neråt. Understrykningar ska aldrig användas för att framhäva ord på webben eftersom det indikerar att texten är en klickbar länk. Undvik även att använda kursiv eftersom skärmens upplösning då kan göra texten svår att läsa.

I övrigt ställs samma krav på webbtexter som andra texter. Konkret språk med rak ordföljd och så få passiva former och svåra ord som möjligt – kort sagt: klarspråk skrivet för läsaren (läs mer om klarspråk på s. 5-6).

### Sociala medier kräver tid och engagemang

www.skelleftea.se/webb-publicering

Att finnas på sociala medier kräver engagemang och tid. Medborgaren förväntar sig snabba och korrekta svar. Tänk på språket och ha en trevlig ton. Skriv personligt och bjud in till samtal. Ställ frågor och be om synpunkter på förbättringsområden.

Mer information om och riktlinjer för kommunens användning av sociala medier hittar du på kommunens sida om webbpublicering.

### Mejl ska vara genomtänkta och korrekta

Läs mer om mejl i *Administrativ vägledning* på *Insidan*, under rubriken *Interna föreskrifter*.

Mejl ersätter allt fler brev. Det går snabbt och smidigt. Men när du skriver mejl ska du vara lika noggrann som när du skriver en vanlig text. Texten i dina mejl ska vara formell och enkel. Det finns också några saker som du ska tänka lite extra på:

**Skriv en tydlig rubrik i ämnesfältet.** Mottagaren bör kunna se vad brevet handlar om innan hon eller han öppnar det. Läs under avsnittet om rubriker på sidan 10 hur du ska gå till väga för att utforma rubriken i ämnesfältet.

**Skriv kort.** Mejl passar bäst för korta och strukturerade meddelanden. Det är jobbigare att läsa på skärm än på papper. Om du behöver skicka längre texter via nätet kan du skicka dem som bifogade filer.

**Skriv korrekt.** Mejl är det snabba mediet och det är lätt att man själv lockas till att bli lite för snabb. Kom ihåg att granska texten ordentligt innan den skickas iväg.

**Inledning och avslut.** I kommunen inleder vi mejl med *Hej!* och avslutar med *Vänliga hälsningar.* Det ska även finnas kontaktinformation som standard i alla mejl. Se *Adminstrativ handledning* på Insidan för instruktioner om signaturer.

## Skriv texter för alla

### Lättläst svenska för människor med särskilda behov

www.lattlast.se

Var fjärde svensk har svårt att förstå en vanlig text, vilken kan bero på exempelvis dyslexi, ett förståndshandikapp, att man har svenska som andraspråk eller någon form av synskada. Därför ökar kravet på kommuner och myndigheter att publicera lättlästa texter.

www.skelleftea.se/webb-publicering

Att skriva lättläst är inte samma sak som att skriva klarspråk. Lättläst är en särskild skrivmetod, och kräver viss utbildning. Behärskar du inte detta sätt att skriva är det bättre att köpa tjänsten. Men är texterna enkla och begripliga från början ökar chansen att fler kan läsa och förstå dem.

Ett av Skellefteå kommuns mål är att informationen ska vara tillgänglig även för medborgare med speciella behov. Lättlästa versioner av viktig skriftlig information hjälper kommunen att nå det målet.

## Webben ställer särskilda krav på tillgänglighet

Läs mer om tillgänglighet på webben på www.funkanu.se

I ett demokratiskt samhälle är allas rätt till information en grundförutsättning. Därför är det viktigt att Skellefteå kommuns webbplats är tillgänglig för alla – oavsett funktionshinder eller läs- och skrivsvårigheter. På webbplatsen Funka Nu kan du läsa om hur du med enkla medel kan göra webben tillgänglig för fler.

## Skriv jämställt och inkluderande

Vi på Skellefteå kommun gillar mångfald och det tycker vi ska synas i vårt språkbruk: vi ska sträva efter att skriva jämställt. Var därför medveten om hur du i dina texter pratar om och förhåller dig till exempelvis ålder, kön, etnicitet, sexuell läggning och olika grupper i samhället och vad du väljer att lyfta fram och inte.

När du skriver är det viktigt att du

- pratar om alla människor snarare än olika kön, olika åldrar och olika grupper
- ger en nyanserad bild av hur en familj eller en relation kan se ut
- ser till att foton och bilder är nyanserade och visar på mångfald
- inte skriver *han* när du menar alla människor. Du kan i stället
  - använda ett du-tilltal
  - skriva *han eller hon* eller *hon eller han*
  - skriva *den* eller *den som*
  - upprepa huvudordet
  - skriva i plural.

# Ordval

## Välj dina ord med omsorg

Det är viktigt att komma ihåg att din målgrupp kanske inte har samma ordförråd som du har. Ord som *modifiera, realisera, rekvirera* och *restriktion* missförstås eller förstås inte alls. Samma sak gäller *borgenär* och *verifikation*. Extra stark varning utfärdas för de dubbeltydiga orden *premie, utgå* och *bestrida*, vars olika innebörder står i motsatsförhållande till varandra. Bäddat för missförstånd, alltså.

Om ingen enklare synonym står att finna, måste ordet förklaras i texten. Grundregeln är: förenkla för läsaren. Inte för dig själv.

De föråldrade orden i kanslisvenskan bygger en barriär mellan texten och läsaren. *Inte* är mycket bättre än *ej*. *Emedan* ersätts med fördel av *eftersom*. *Härmed* behöver inte ersättas alls. Det ordet klarar man sig utan. I slutet av denna handbok hittar du en lista över ord som med fördel kan bytas ut för att skapa tydligare och begripligare texter.

Känner du dig osäker på hur en viss term bör stavas och användas på svenska? Vänd dig till Svenska Datatermgruppen och Terminologicentrum.

www.datatermgruppen.se

www.tnc.se

## Ord som rör datorer och it

*Webb* stavas med två b på svenska. En *webbplats* består av en samling webbsidor. Den första, sammanhållande sidan kallas ibland *hemsida* men *förstasida* är att föredra. Programmet som används för att ta del av webben är en *webbläsare*.

## Vad är skillnaden på *de*, *dem* och *dom*?

**Exempel på användningen av *de* och *dem***

*Jag* har rätt till stöd - *de* har rätt till stöd

Ge *mig* stöd - ge *dem* stöd

Ett hjälpmedel för *oss* som har dålig syn - ett hjälpmedel för *dem* som har dålig syn

Många känner sig osäkra på skillnaden mellan *de* och *dem*. Ett knep som förenklar valet är att tillfälligt byta ut *de* mot *jag* eller *vi*, och att byta *dem* till *mig* eller *oss*. Om *vi* passar bäst i en mening byter du ut ordet till *de*. På samma sätt växlas *oss* till *dem*. Detta knep fungerar i de flesta fraser.

*Dom* kan accepteras i Skellefteå kommuns skriftspråk, förutsatt att tonen i övrigt inte uppfattas som talspråklig. I citat kan man dock vilja eftersträva talspråkliga formuleringar, och där kan *dom* skänka atmosfär till uttalandet.

## Ska det vara *ska* eller *skall*?

I normal vardagssvenska är ordet *skall* pensionerat och ersatt av *ska*. *Skall* lever dock kvar i upphandlingsprocesserna, där *skall-krav* är ett etablerat begrepp.

## Vilket tilltal ska du använda?

Vid ett direkt tilltal används i normalfallet *du* med litet d. Tilltalas flera personer eller en juridisk person används *ni* med litet n.

## Så använder du *man*

När du vet vem det är som gör något bör du i möjligaste mån undvika det allmänna pronomenet *man*. När du skriver man blir det lätt otydligt för läsaren vem det är som gör vad i texten. Exempelvis i meningar som *Man har beslutat att ...* kan du underlätta för läsaren genom att skriva vem det är som tagit beslutet: *Fullmäktige har beslutat att ...*

## Så använder du *vi*

När du skriver *vi* är det viktigt att du vet vilka *vi* du menar och att du gör det tydligt för läsaren. Är det *vi på Skellefteå kommun*, *vi på förvaltningen*, *vi som människor*, *vi som Skelleftebor* eller *vi* som i *du och jag* som *vi* syftar till? För att underlätta för läsaren är det dessutom viktigt att du inte låter *vi* betyda olika saker inom en och samma text.

Problemet blir tydligt när du skriver texter som ska fungera som beslutsunderlag. Detta eftersom läsargruppen skiftar mellan att vara politiker, personal inom kommunen och allmänhet. Dessa olika läsargrupper har olika förkunskaper och kan därför göra olika tolkningar av vem som avses med *vi*.

## Anpassa engelska låneord till svenska mönster

Var försiktig med att använda engelska låneord. Ofta finns det redan svenska motsvarigheter till de ord som vi lånar in från engelskan. Om det ord du vill använda inte har någon svensk motsvarighet är det viktigt att du anpassar ordet till svenska böjningsmönster när du använder det. Detta för att orden ska fungera smärtfritt i svenska texter, men också för att stavningen ska fungera som ett stöd för uttalet av ordet. Vissa ord kan skrivas om, till exempel *orangefärgade* i stället för *orangea*.

Språkrådet och Svenska datatermgruppen ger råd om svenska motsvarigheter till engelska låneord.

www.sprakradet.se

www.datatermgruppen.se

En hel del ord som vi har lånat in från engelskan är numera etablerade svenska ord och dessa ska såklart stavas enligt svenska stavningsregler. Därför skriver vi *mobbning*, *skanner* och *coachning* i stället för *mobbing*, *scanner* och *coaching*. Tänk även på att skriva *mejl* snarare än *mail* och *e-mail*, eftersom mejl lättare omvandlas till verb (*mejla*, *har mejlat*) och enkelt anpassas till svenska.

Om du känner dig osäker på vilket ord du ska använda har både Språkrådet och Svenska datatermgruppen listor på onödiga engelska ord och vilka svenska motsvarigheter som du kan ersätta dem med. En del av de svenska orden i listorna är etablerade, medan andra enbart är förslag. Använd ditt sunda förnuft när du väljer dina ord.

# Grundläggande typografi

I sifferuttryck och vissa förkortningar görs mellanslag i stället för punkter när tecknen ska grupperas (t.ex. 250 000). Ta för vana att använda fast mellanslag mellan bokstavs- och siffergrupperna. Annars kan oönskade radbrytningar uppstå när texten presenteras på ett annorlunda sätt än det du såg på skärmen när du skrev den.

I Word görs fast mellanslag med ctrl+shift+mellanslag (på pc) eller alt+mellanslag (på Mac).

Förutom vid nya stycken ska du aldrig lägga in radbrytningar på egen hand, utan överlåta det till programmet.

Förkortningar, varumärken och andra bokstavskombinationer som vanligtvis skrivs med STORA BOKSTÄVER, gör sig bättre med KAPITÄLER. De fyller samma funktion som stora bokstäver, men blir inte lika onödigt framträdande i en brödtext. Skriv med små bokstäver, kryssa sedan för kapitäler i dialogrutan för tecken i format-menyn (Word).

Vill du framhäva ett ord i texten gör du det *kursivt* eller i vissa fall med **fet stil**. Absolut inte genom att göra ordet understruket, vilket är en kvarleva från skrivmaskinstiden. En understrykning förstör ordbilden, och i digitala medier uppfattas ett understruket ord som en klickbar länk. Har man försökt klicka på sådana icke-länkar ett antal gånger tappar man förtroendet för avsändaren.

## Använd de färdiga mallarna

Det finns färdiga Word-mallar för olika typer av text. Använd dem. De är inställda för att återge läsliga texter. Använd dessutom de färdiga styckeformaten för rubriker, brödtext med mera. Då uppfylls kraven på tillgänglighet om Word-dokumentet senare konverteras till pdf-fil.

Gå inte ifrån grundinställningarna, alltså. Mallarna säkerställer typografi och grafisk identitet.

Är du ute efter en mer avancerad grafisk form är inte Word det rätta verktyget. Börja inte experimentera på egen hand om du inte är kunnig i typografi och grafisk formgivning. Syftet med grafisk formgivning är inte i första hand att skapa ”roligare” dokument, eller att ”lätta upp” en tråkig text (då är det texten det är fel på, inte formen). Grafisk formgivning är till för att underlätta informationsöverföringen till läsaren, vilket är en yrkeskunskap i sig.

**Det finns olika sätt att skriva punktlistor**

**Använd verb**

Hyresgästföreningen ska
- höja medlemsavgiften till 200 kr
- säga upp hyresavtalet för samlingslokalen
- ge Karin Larsson i uppdrag att värva fler medlemmar.

**Skriv leden som substantivfraser**

Styrelsen diskuterade följande frågor:
- höjning av medlemsavgiften
- uppsägning av hyresavtal
- medlemsvärvningar.

**Varje led bildar en egen mening**

Deltagarna beslutade följande:
- Medlemsavgiften höjs till 200 kr.
- Hyresavtalet för samlingslokalen sägs upp.
- Karin Larsson får i uppdrag att värva fler medlemmar.

**Skriv inte så här**

Deltagarna kom överens om att
- ordna en kurs i trädbeskärning.
- En ny gräsklippare ska köpas in
- ansökan om tillstånd för vårbrasa

## Punktlistor gör informationen mer tillgänglig

En punktlista ger överblick och lyfter fram det viktiga. En punktlista är lätt att läsa och passar bra i de flesta texter.

Tänk på att punktlistans led ska höra ihop innehållsmässigt och vara symmetriska, d.v.s. likadant uppbyggda. För att kontrollera att de olika leden är symmetriska kan du läsa inledningen av meningen tillsammans med varje led för sig.

Något kommatecken behövs inte mellan de olika leden, och du behöver inte heller skriva *och* mellan de två sista leden. Efter den inledande satsen kan du sätta punkt eller kolon. Observera att inget kolon ska sättas efter inledningens *att*.

Punkterna ska skrivas med liten begynnelsebokstav om meningen fortsätter. Avsluta det sista ledet med en punkt, eftersom meningen tar slut där. Om punkterna är fullständiga meningar ska de skrivas med stor begynnelsebokstav och avslutas med punkt.

# Granska och bearbeta din text

## Låt en kollega provläsa

Som skribent är det lätt att bli hemmablind. Ju mer insatt du är i ett ämne, desto svårare kan det vara att förmedla ett budskap. Det är lätt hänt att du tar viss förkunskap hos läsaren för given, och hoppar över vissa förklarande tankeled.

Det bästa är att skapa rutiner för provläsning innan texten når sina tilltänkta läsare. Ta hjälp av en arbetskamrat och låt arbetskamraten läsa igenom texten för att sedan komma med råd och tips på hur du kan förbättra din text. I fortsättningen kallar vi detta för *att ge respons*.

Med hjälp av mejl och intranät är det lätt att skicka texter mellan varandra, även över förvaltningsgränserna. Om testläsarna inte är insatta i ämnet får du en trovärdig bekräftelse på att innehållet är begripligt. Stavfel, slarvfel och andra felaktigheter brukar också upptäckas.

Att låta någon läsa din text är inte ett tecken på svaghet utan snarare en styrka som visar att du gör ditt yttersta för skriva en välskriven text till din mottagare. Alla kan utveckla sina texter, och alla kan hjälpa till att utveckla någon annans text.

Utnyttja inte din arbetskollega med att lämna ifrån dig en halvfärdig text där kollegans uppgift blir att skriva klart den åt dig. Arbeta i stället med din text tills du känner dig nöjd och därefter låter du den gå till granskning. Kom ihåg att ha tid över till att omarbeta texten efter du har fått respons.

**Vem är ansvarig för språkriktigheten?**

Nämndsekreteraren är ansvarig för de texter som hanteras i nämndprocessen.

För övriga texter är det varje enskild handläggare som, tillsammans med sin chef, är ansvarig för att texterna är mottagaranpassade.

## Problem att ta kritik

När det gäller texter har vi människor en förmåga att koppla samman vår produkt med vår person. Det vill säga att om vi får kritik på vår text tolkar vi det som att vi får kritik på vår personlighet. Självklart hänger dessa två inte samman. Kom ihåg att det inte är dina personliga tankar och idéer i texten. Det är en beställd text från kommunen.

Att kunna skriva bra är ingenting medfött utan det är någonting som vi lär oss genom övning och reflektion. Precis som med allting nytt vi företar oss måste vi öva

för att bli duktiga. Våga visa dina styrkor och svagheter för din responskamrat. Det är ett bra sätt att utveckla sitt skrivande.

I responsarbetet väljer du själv vilken kritik du vill ta åt dig och vilken kritik du väljer att bortse från. Ta gärna hjälp av en tredje part om du känner dig osäker.

## Konsten att ge kritik

Börja alltid din respons med att fråga vad syftet med texten är och vem som är mottagare för att kunna ge en så effektiv respons som möjligt.

När du ska ge någon annan respons så ska du ge konstruktiv kritik och ordet *inte* bör i möjligaste mån undvikas. Det handlar i stället om att ge stöd och beröm, ställa frågor, ge råd och nya infallsvinklar. Följ råden i denna handbok när du ska utveckla någon annans text.

Tänk på att alla kan bidra med att utveckla någon annans text, oavsett skrivkunskaper. Fokusera på det du är bra på och kom ihåg att texten ska vara anpassad efter mottagaren.

Tänk på att responsen ska vara

- vägledande: antyd lösningar, ”så här gjorde du, men man kan även göra så här”
- problemfokuserad: se till skribentens skrivförmåga och ge respons efter kunskap – du ska inte överkritisera
- konkret och specifik: från bra eller sämre till vad och varför.

## Granska din egen text med hjälp av Klarspråkstestet

**Klarspråkstestet**

www.sprakradet.se/testet

På Språkrådets webbplats hittar du *Klarspråkstestet* – ett utmärkt verktyg att använda när du vill undersöka hur begriplig din text är och hur väl den fungerar för sitt syfte och för sin läsare. Använd gärna testet för att granska dina egna texter.

Med hjälp av testet granskar du själv dina egna texter utifrån en rad frågor. Som stöd får du exempel, tips och förklaringar och när testet är genomfört får du konkreta tips för hur du kan bearbeta din text för att göra den mer begriplig.

# Rekommenderade ordval

**Svarta listan**

www.regeringen.se/sb/d/243/a/19775

I denna lista hittar du ord och fraser som med fördel kan bytas ut för att skapa texter som är tydligare och tillgängligare för läsaren. För ytterligare tips och råd kan du vända dig till *Svarta listan* som finns publicerad på Regeringskansliets webbplats.

| **Undvik** | **Skriv i stället** |
|---|---|
| allenast | bara |
| bestrida (om kostnader) | täcka, betala, bekosta, stå för |
| bestrida | förneka, tillbakavisa, motsätta sig |
| bliva | bli |
| borgenär | fordringsägare |
| browser | webbläsare |
| doping | dopning |
| editera | redigera |
| ehuru, oaktat | trots att |
| ej, icke | inte |
| e-mail | mejl, e-post |
| emedan, enär | eftersom |
| enkätundersökning | enkät |
| enligt delegation | på uppdrag av |
| erfordras | krävs, behövs |
| erhålla | få |
| frågeställning | fråga |
| föreligga | finnas |
| giva | ge |
| graverande | allvarlig |
| hava | ha |
| huruvida | om |
| implementera | genomföra, införa, utföra |
| informationsteknologi | informationsteknik |
| inkomma | komma in, komma till |
| km/h | km/tim |
| kvalité | kvalitet |
| lagstiftning | lag |
| latent | dold |
| maila | mejla |

| Undvik | Skriv i stället |
|---|---|
| mobbing | mobbning |
| målsättning | mål |
| nästkommande | nästa |
| printa | skriva ut |
| programvara | program |
| realisera | förverkliga |
| rekvirera | beställa |
| restriktion | begränsning |
| site, website | webbplats, sajt |
| skall | ska |
| starta upp | starta, börja |
| stipulera | bestämma, fastställa |
| taga | ta |
| tidterminal, tidplan | tidsterminal, tidsplan |
| utgår | lämnar, ger, betalar ut, skickar |
| utgår | ställer in, upphör, tar slut |
| utvecklingstrend | trend |
| åligga | vara skyldig att |
| översända | sända, skicka |

## Vanliga missuppfattningar

| Undvik det felaktiga | Skriv i stället |
|---|---|
| jämnställdhet | jämställdhet |
| lykta (dörrar) | lyckta (dörrar) |
| pdf | projektdefinition (såvida det inte gäller filstandarden *portabelt dokumentformat*, då gäller förkortningen pdf) |

## Onödiga bestämningar

| Undvik | Skriv i stället |
|---|---|
| enligt gällande lagstiftning | enligt lagen |
| i befintlig utredning | i utredningen |